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



تخصص خدمة الطعام "الضيافة"

خدمة المطاعم - 2

281 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 2** " لمتدربي تخصص " **تخصص خدمة الطعام (الضيافة)**" 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

خدمة المطاعم 2

مهارات الخدمة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدارة:

القدرة على معرفة مهارات الخدمة عند وصول الضيف وتقديم الخدمة حسب المواصفات العالمية لتقديم الطعام والمشروبات للضيف

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

- يشرح خطوات استقبال الضيوف بطريقة تحريرية أو شفوية خلال ثلاث دقائق.
- يشرح خطوات أخذ الطلب من الضيوف بطريقة تحريرية أو شفوية خلال خمس دقائق.
- يعطي فكرة العناية والمتابعة أثناء تقديم الخدمة بطريقة تحريرية أو شفوية خلال خمس دقائق.

مستوي 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 التدريبية في حقيبة خدمة المطاعم 1.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مهارات الخدمة على المنضدة (عند وصول الضيف)

استقبال الضيوف



1. يتم استقبال الضيوف عن طريق مدير المطعم أو الكابتن أو المضيف(ويعتمد ذلك على الهيكل التنظيمي الخاص بالمطعم) بالابتسامة الطبيعية النابعة من القلب بالتحية المتعارف في المنطقة إما السلام عليكم (تحية الإسلام) أو بناء على الوقت صباح الخير أو مساء الخير وإذا كان المستقبل اسم الضيف فمن الأفضل أن يتم استخدام اسم الضيف فهذا يعطي اهتماماً أكبر بالضيف .
2. يسأل هل يوجد حجز مسبق أم لا حيث عادة يحتفظ كل مطعم بسجل الحجوزات الخاصة بالمطعم ويسجل فيه للحجز يوميا ويتم تسجيل اسم الضيف ووقت الوصول وعدد الضيوف ونوع الوجبات ..الخ أنه طلبات خاصة تم حجزها مسبقا من قبل الضيف وفي حال وجود حجز مسبق يتم توصيل الضيف للمنضدة التي تم تحضيرها مسبقا بناء على رغبة الضيف وفي حال عدم وجود حجز مسبق يتم تخصيص منضدة للضيف بناء على رغبته والمكان الذي يرتاح فيه الضيف من خلال طرح عدة أسئلة

في حال المطعم الذي تتوفر فيه إطلالة على البحر أو الحديقة أو على معلم بارز يتم سؤال الضيف عن المكان الذي يرغب الجلوس فيه.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

في حال وجود منطقة مخصصة للمدخنين يتم سؤال الضيف عن رغبته في الجلوس في منطقة المدخنين أو غير المدخنين

ملاحظة :الأسئلة التي يتم طرحها على الضيف تختلف من مطعم إلى مطعم آخر تعتمد على نوع المطعم وموقعه وطريقة الخدمة التي يقدمها لكن يجب أن نفهم خصوصية الضيف والمكان الذي يشعر فيه بالراحة لأن الهدف من الأسئلة هو تقديم أفضل خدمة للضيف مع مراعاة أن يكون العدد المناسب في المكان المناسب له فبعض الضيوف يفضل الجلوس بجانب النوافذ والبعض يفضل الجلوس في أركان المطعم والمجموعات تفضل الجلوس سويا جنبا إلى جنب ويجب أن لا تجلس في أماكن بعيدة ومتفرقة

استقبال الضيوف عند المائدة



1. عند وصول الضيوف إلى المائدة تتم تحيتهم من قبل الكابتن (مشرف المضيفين) وفي حال معرفة أسماء الضيوف يجب استخدام الاسم بطريقة مهذبة.
2. تجب مساعدة الضيوف في الجلوس ونبدأ بالأطفال إذا وجدوا ومن ثم السيدات ومن ثم الرجال.
3. الأطفال صغار السن يفضل أن يتم وضع الكرسي الخاص (Baby Chair) بهم لسهولة جلوسهم على المنضدة ولتوفير الراحة لهم ولوالديهم
4. يسحب المقعد إلى الخلف لمساحة تسمح بالدخول ما بين المقعد والمنضدة ثم يقوم الكابتن بدفع الكرسي باستخدام القدم اليمنى بلطف إلى الأمام حتى يتم جلوس الضيف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تقديم قائمة الطعام



تعد قائمة الطعام مفتاح نجاح المطاعم وسوف يتم شرحها بالتفصيل في الوحدات التدريبية القادمة لكن يجب أن تكون قائمة الطعام :

1. نظيفة بدون أي بقع أو ثنيات
2. جذابة وتعكس طبيعة المطعم
3. مكتوبة باللغتين على الأقل اللغة المحلية واللغة الانجليزية كحد أدنى
4. تتبع التسلسل العالمي في ترتيب الوجبات
5. موضح بها الأسعار وفي حال وجود ضرائب أو بدل خدمة يتم توضيحها في القائمة
6. يجب أن يعرف القائم على الخدمة جميع الأصناف الموجودة في القائمة من حيث المكونات وطريقة التحضير والوقت المستغرق لتجهيز الطبق والقيمة الغذائية للطبق والسعر وفي حال وجود أصناف غير متوفرة لظرف ما يجب أن يكون على معرفة بذلك .
7. تجب معرفة نطق كلمات قوائم الطعام.
8. جاهزة لكل وجبة الإفطار الغداء العشاء.

خطوات تقديم قائمة الطعام:

1. يقترب مسئول الخدمة من الناحية اليمنى ويقدم قوائم الطعام مفتوحة للضيوف مع التحية والابتسامة مع استخدام اسم الضيف .
2. تقدم قوائم طعام الأطفال منفصلة عن قوائم الكبار

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3. يتم تقديم القائمة إلى الأطفال ثم السيدات أولا ومن ثم الرجال.
4. يتم تقديم القائمة إلى الأشخاص المدعوين إلى المطعم ومن ثم إلى الداعي في حال معرفة ذلك.
5. تقدم القائمة إلى جميع الجالسين دون استثناء.
6. يجب أن يتم ترك الضيوف لفترة معقولة لقراءة قوائم الطعام ومعرفة ماذا يفضلون



أخذ الطلبات

تحتاج عملية أخذ الطلبات إلى مهارة فنية عالية وخبرة في معرفة ترويج أصناف الطعام والشراب والقدرة على تحديد احتياجات الضيف حسب رغباته الشخصية وليس حسب أهواء مستلم الطلب وكما تم ذكره سابقا يجب أن يعرف القائم على الخدمة جميع الأصناف الموجودة في القائمة من حيث المكونات وطريقة التحضير والوقت المستغرق لتجهيز الطبق والقيمة الغذائية للطبق والسعر وفي حال وجود أصناف غير متوفرة لظرف ما يجب أن يكون على معرفة بذلك وفي حال وجود عروض خاصة لهذا اليوم يجب أن يكون على معرفة تامة بذلك

وبعد وضع قوائم الطعام على المنضدة يدل ذلك على أن الضيوف مستعدين لأخذ طلباتهم

ويمكن شرح خطوات عملية أخذ الطلب بالخطوات التالية :

1. يجب أن تتم كتابة رقم المنضدة والتاريخ واسم مستلم الطلبات قبل الوصول إلى منضدة الضيف .
2. عند أخذ الطلب اقترب من الضيف مع الابتسامة قف منتصبا ولا تقف منحنيا ولا تضع دفتر الطلبات على المنضدة لتكتب عليها.
3. يتم أخذ الطلبات باتجاه عقارب الساعة مبتدأ بالسيدات أولا وبهذه الطريقة يمكنك تقديم طلبات كل ضيف بدون الحاجة لسؤالهم عما قاموا بطلبه .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4. يتم أخذ الطلب من اليسار
5. اكتب الطلبات بخط واضح ومقروء وبقلم حبر جاف مع وضع فاصلة بين كل طبق لتوضح للمطبخ تسلسل الطلبات ويجب عدم الاعتماد على الذاكرة بل يتم عمل مخطط رسم بسيط للمنضدة على شكل يوضح أماكن كل كرسي .
6. يجب أن يكون الصوت واضحاً ومفهوماً وغير عالٍ وكذلك اللغة .
7. إذا قام احد الضيوف بذكر طلباته قبل أن يصل دوره فعليك أن تترك العدد المناسب من الأسطر على الدفتر وتسجل طلبه.
8. إذا واجه الضيف صعوبة في اختيار الطعام الذي يريده فكن مستعدا لإبداء الاقتراحات
9. استعمل الاختصارات في الكتابة مثلا Club Sandwich تكتب (1C.S).
10. كتابة عدد الأطباق وعدد المشروبات لنفس المثال السابق تكتب (1C.S).
11. انتبه إلى....

- طلبات الشاي: نوع الشاي والمرافقات ليمون،نعناع،حليب منزوع الدسم ،حليب كامل الدسم ،حليب ساخن، حليب بارد
- طلبات القهوة : نوع القهوة، ومرافقاتها
- طلبات البيض : طريقة الطهي مقلي مسلوق مخفوق بوشد ...الخ ومرافقاتها
- طلبات اللحوم : طريقة الطهي ودرجة الاستواء
- المرافقات الخاصة بكل طبق

12. يجب إعادة الطلب على الضيف لتأكيد الطلب وعدم الوقوع في مشاكل سوء الفهم أو عدم السماع بشكل جيد
13. يجب إخبار الضيف عن الوقت الحقيقي المستغرق لإعداد الطبق وعدم خداع الضيف.
14. توقع دائما طلبات غير متوفرة على قائمة الطعام راجع مديرك أو الطاهي عن مدى إمكانية تجهيز الطلب وارجع إلى الضيف للإجابة
15. اتصف بالمرونة الايجابية مع الضيف
16. ثق بنفسك باستمرار
17. يجب معرفة مرافقات الطعام وما ينسجم معها
18. يجب معرفة المشروبات التي تتلاءم مع الأطعمة المقدمة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تقديم الاقتراحات

1. إذا لم يطلب الضيف مشروبات اقترح تقديمها
2. إذا طلب الضيف طبقاً رئيسياً اقترح مقبلات وفي حال الموافقة اقترح طبق حلويات
3. في حال طلب الضيف طبق ساندويتش اقترح مشروباً يتناسب مع الطلب

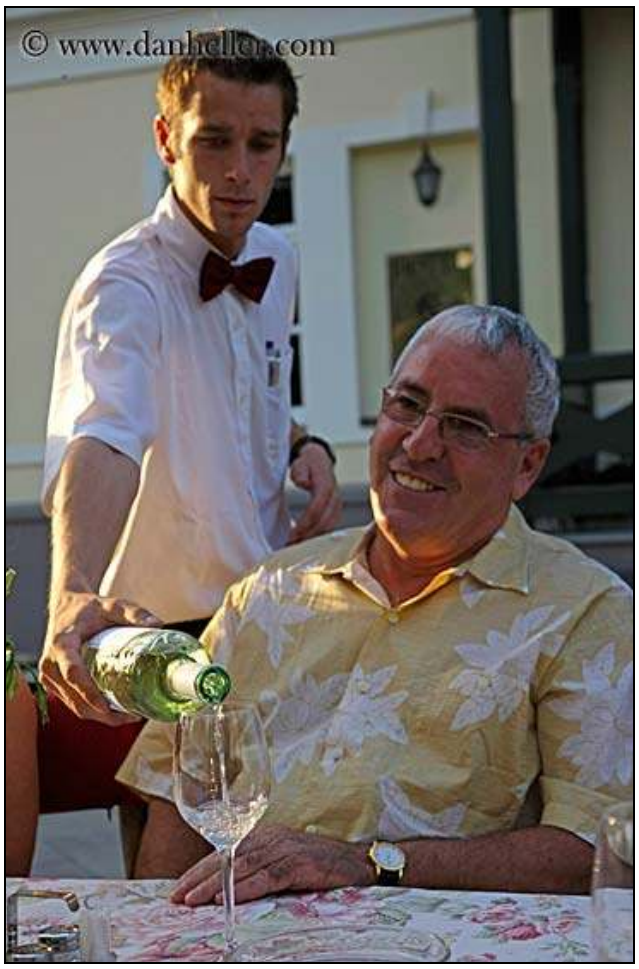
تسليم الطلب إلى المطبخ



بعد تسجيل الطلب على دفتر الطلبات (caption order) وهو عبارة عن دفتر صغير تسجل فيه الطلبات ليتم تجهيزها في المطبخ ويكون متسلسل الأرقام لكل رقم أصل وصور الأصل تذهب للصندوق وصورة للمطبخ وصورة لقسم تحضير المشروبات وصورة تبقى في الدفتر ليتابع عليها الطلبات وهذه الدفاتر موجودة في المخازن ويتم صرفها عن طريق إذن صرف وتعد هذه الطريقة من الطرق التقليدية القديمة التي كانت تستعمل في الماضي.

أما في الوقت الحاضر فقد تطورت الأنظمة الاليكترونية وأصبح بإمكان مستلم الطلبات أن يسجل الطلبات اليكترونيا مباشرة من خلال جهاز نقاط البيع الذي يرافقه بيده أو يقوم بتسجيل الطلبات يدويا ومن ثم يذهب إلى جهاز نقاط البيع والتي يعتبر نظام المايكروس Micros أشهرها وهذا الجهاز يوجد لكل مستلم طلبات كلمة سر خاصة به أو بطاقة ذكية ممغنطة يتم من خلالها الدخول إلى النظام ويبدأ بتسجيل الطلبات من خلال اللمس لشاشة قوائم الأطعمة والمشروبات وبعد الانتهاء من تسجيل كافة الطلب بتفاصيله يتم إرسال الطلب اليكترونيا إلى أقسام المطبخ المختلفة كلا على حدة البارد ، الساخن، الحلويات وكذلك الحال بالنسبة للمشروبات دون الحاجة للاتصال بالمطبخ ويقوم العاملون في المطبخ بتجهيز الطلب بناء على المعلومات التي تم إدخالها بالنظام سواء الأصناف المختارة أو طريقة الطهي أو درجة الطهي ...الخ

خدمة المشروبات



1. تتم خدمة المشروبات من الجهة اليمنى باليد اليمنى
2. توضع الأكواب والفناجين على الجهة اليمنى للضيف لأن غالبية الناس تستخدم يدها اليمنى،وعلى المضيف صب المشروبات من الجهة اليمنى للضيف أيضا
3. عند تقديم المشروبات على صينية فيجب وضع المشروب أمام الضيف أما إذا كان هناك وجبة طعام أمامه فيجب وضع الماء أمام رأس السكين الرئيسي
4. عند صب الماء أو العصير أو القهوة ..الخ في كوب أو فنجان موضوع مسبقا على الطاولة فيجب عدم رفعه عن الطاولة بل صبه مباشرة في الكوب وهو على الطاولة
5. عند صب الماء باليد اليمنى يجب وضع اليد اليسرى مثنية خلف الظهر وملء ثلاثة أرباع الكوب فقط
6. عند صب القهوة أو الشاي يجب وضع الإبريق أمام الفنجان مباشرتا
7. إذا كان الضيف أعسر (يستخدم يده اليسرى) على المضيف تقديم الفنجان من الجهة اليسرى
8. صب للسيدات الماء أولا باستخدام اليد اليمنى
9. بعد الانتهاء من الخدمة ضع الغطاء البلاستيكي على الزجاجة وضع الزجاجة على المائدة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ترتيب خدمة الطعام

يتوجه مسئول الخدمة لإعطاء الطلب للمطبخ بعد قليل يبدأ بفواتح الشهية ويقدمها للضيف ويجب أن يعطي الوقت الكافي للمطبخ حتى يتسنى تجهيز الطلب

يجب رفع الطبق الأول الذي استعمله الضيف قبل الذهاب إلى المطبخ

خدمة الأطباق



أولا : خدمة الشوربة من الطبق الفضي

1. ضع ملعقة الشوربة وصحن الشوربة على صحن وضعها على المائدة وطبق الشوربة الكبير يوضع على الطبق الفضي
2. ابدأ بتقديم الشوربة
3. بعد تقديم الشوربة في الصحون الصغيرة يتم إرجاع الطبق الكبير وأدوات الخدمة إلى المطبخ ويتم تقديم مصاحبات الشوربة مثل الكرتونز أوجبن البرمزان حسب نوع الشوربة

ثانيا : خدمة الأمليت من الطبق الفضي

1. يتم وضع الطبق الساخن والشوكة والسكينة
2. عرض الطبق الفضي على الضيف مع وضع فوطة من تحت الطبق الفضي
3. استخدام شوكتين للخدمة بدلا من الشوكة والملعقة
4. اقترب بالطبق الفضي من طبق الضيف من الناحية اليسرى ونهاية الأمليت قريبة من الطبق مع مسك الشوكتين باليد اليمنى
5. توضع الشوكتين تحت الاومليت

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

6. ينقل الاومليت للطبق
7. أي مرافقات يتم خدمتها
8. يمكن استخدام الاسباتوله بدلا من الشوكتين

ثالثا : خدمة السمك

1. يتم وضع شوكة وسكينة للسمك وطبق فارغ ساخن
2. تستخدم فوطة تحت الطبق الفضي لحماية اليد من السخونة
3. يتم عرض الطبق الفضي على الضيف عن طريق الشوكتين
4. اقترب من الناحية اليسرى والشوكتين في اليد اليمنى
5. ترفع السمكة مع مراعاة عدم قطعها
6. باليد اليمنى يتم نقل السمكة باستخدام الشوكتين إلى الطبق
7. عن طريق ملعقة المضيف يتم نقل الصوص الموجود في الطبق الفضي على السمكة

رابعا : خدمة الطبق الرئيسي اللحوم

1. توضع أدوات الطبق الرئيسي للضيف وهي الشوكة والسكينة والطبق الفارغ الساخن
2. يتم عرض طبق اللحوم الفضي أولا على الضيف
3. لا تنس الفوطة تحت الطبق الفضي
4. يتم مسك شوكة وملعقة الغرف الخاصة بالمضيف مع الاقتراب من الناحية اليسرى للضيف
5. تقدم اللحوم من الجانب الأيسر باستخدام الشوكة والملعقة لمسك قطعة اللحم
6. انقل قطعة اللحم من الطبق الفضي إلى طبق الضيف مع مراعاة أن تكون قطعة اللحم في أول الطبق أمام الضيف وذلك حتى يتسنى للمضيف خدمة المجملات كالخضار والأرز

خامسا : خدمة البطاطس والخضروات

1. توضع أدوات الطبق الرئيسي للضيف وهي الشوكة والسكينة والطبق الفارغ الساخن
2. يتم عرض طبق البطاطس الفضي أولا على الضيف
3. لا تنس الفوطة تحت الطبق الفضي
4. عادة يتم خدمة البطاطس قبل الخضروات مع مراعاة استخدام شوكة وملعقة كلا على حدة
5. اقترب بالطبق من الناحية اليسرى للضيف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

6. يتم مسك الشوكة والملعقة في مواجهة بعضها على بعض حتى يسهل مسك البطاطس بها
7. انقل البطاطس إلى الطبق
8. بعد ذلك يتم خدمة الخضروات بشوكة وملعقة أخرى
9. يراعى تناسق الألوان

سادسا: خدمة الصوص

1. يقدم الصوص على طبق عليه ورق من الدوليس مع مغرفة الصوص
2. انقل الصوص بمغرفة باليد اليمنى
3. من الجهة اليسرى للضيف ضع الصوص على قطعة اللحم

رفع الأواني المستخدمة



من المزعج جدا للضيف تكديس الأطباق الواحد فوق الآخر أمام ناظريه أو حتى مسح الطعام من طبق إلى آخر على طاولته أو تفريغ منفضة السجائر على بقايا الطعام بل يجب اتباع الطرق السليمة لذلك .

يجب عدم سحب الأطباق إلا عندما ينتهي جميع الجالسين على المائدة من تناولهم للوجبة حيث يتم سحب الأطباق التي انتهى من استخدامها الضيف من الجهة اليمنى باليد اليمنى ونقلها إلى يده اليسرى متراجعا خطوة إلى الخلف بعيدا عن الضيف حيث يتم نقل بقايا الطعام من الطبق الثاني إلى الطبق الأول ومن الطبق الثالث إلى الطبق الأول ويتم وضع الفضية بشكل أفقي على بداية الصحن

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ولتغيير طفاية السجائر يجب أن يحضر المضيف طفايتين على صينية ووضع واحدة إلى جانب الطفاية المستخدمة والأخرى فوق الطفاية غير النظيفة وذلك لتغطيتها ومنع تناثر الرماد وأعقاب السجائر على الطاولة أو على الطعام

تنظيف المائدة من بقايا الأكل

على المضيف رفع الفتات عن الطاولة قبل البدء بخدمة الطبق الثاني أو الثالث إما بواسطة فوطة خاصة مع صحن صغير أو بواسطة آلة سحب الفتات

العناية والمتابعة أثناء تقديم الخدمة

على المضيف أن يكون منتبه للضيف وأن يلبي الخدمة قبل أن يقوم الضيف بطلب ذلك في حال نقص كوب الماء على المضيف الإسراع في توفير الماء أو الخبز أو تغيير طفاية السجائر دون أن يشكل ذلك أي إزعاج للضيف

خدمة الحلويات

1. تحريك الشوكة من أعلى إلى أسفل من الناحية اليسرى للضيف
2. يتم عمل نظافة لبقايا الخبز بالفوطة
3. يتم تحريك الملعقة من أعلى إلى أسفل من الناحية اليمنى للضيف
4. يتم وضع طبق الحلويات في المنتصف ما بين الشوكة والملعقة

خدمة المشروبات الساخنة

أولا :الشاي

1. يقدم الشاي في كراف صيني ويجب التأكد من أن المياه مغلية جدا
2. يوضع كراف الشاي والسكرية واللبانة فوق الصينية وتحمل على اليد اليسرى
3. قدم الفنجان من على يمين ضيف
4. اسأل الضيف كم ملعقة سكر يريد
5. يتم تقديم الشاي إلى ثلاث أرباع الفنجان

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

6. ابدأ بخدمة الشاي ثم اللبن

ثانيا :القهوة

1. تقدم القهوة الأمريكية في كراف صيني ويجب التأكد من أن الميالكراف ساخن يوضع كراف الشاي والسكرية واللبانة فوق الصينية وتحمل على اليد اليسرى
2. قدم الفنجان من على يمين الضيف
3. اسأل الضيف كم ملعقة سكر
4. يتم تقديم الشاي إلى ثلاث أرباع الفنجان

طريقة تغيير وتغطية المفارش أثناء الخدمة



1. قف في المنتصف بين رجلي المنضدة وعادة ما يكون المفرش مطوياً على شكل حرف (W)
2. طرف المفرش الذي به خياطة ظاهرة يجب أن يكون الجانب السفلي غير الظاهر
3. افتح المفرش على المساحة عبر المنضدة على أن تكون الثنيتين وجهها بعيد والمضيف قابض على حافة المفرش وبين أصابعه الثنيتين
4. الثنية الأولى بين الإبهام والخنصر والثنية الثانية بين البنصر والسبابة وفوقها الإصبع الوسط
5. ارفع 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

6. تأكد من أن المفرش مكانه صحيح وكذلك في مستوى واحد ومرتفع عن الأرض
7. عند استعمال عدة مفارش لمنضدة واحدة يجب مراعاة أن تكون الشيات على خط واحد .
8. يتم إرجاع الكراسي لوضعها الصحيح

إعداد الفاتورة وتقديمها للضيف

1. التأكد قبل تقديم الفاتورة من عدم وجود أخطاء بها .
2. تقدم داخل فولدر مع بطاقة الملاحظات وأي برشورات ترويجية وقلم عليه شعار الفندق.
3. عدم ضياع وقت في الفترة من جلبها حتى تقديمها ، مع مراعاة ضرورة تقديمها بمجرد طلبها .
4. هناك عدة طرق للدفع إما نقدا ،أوعلى حساب الغرفة (للضيف المقيم في الفندق) ،أوالبطاقات الائتمانية.
5. في حال الدفع النقدي تقدم الفاتورة بالمبلغ إلى الصراف ثم يقدم الباقي مع صورة من الفاتورة ويجب أن لا تنتظر أمام الضيف للحصول على الإكرامية بل تنتظر قليلا حتى يستطيع الضيف الاطلاع على حسابه.
6. إذا كان الضيف مقيماً في الفندق من حقه التوقيع مع كتابة رقم الغرفة ثم ترسل الفاتورة إلى الاستقبال .
7. في حال الدفع من خلال بطاقة الائتمان بعد ما يتم وضع البطاقة مع الفاتورة داخل الفولدر ، يقدم الشيك مع كارت الائتمان للصراف لتسجيل الحساب، بعد طبع المبلغ على الجهاز الخاص بالبطاقات يقدم المستند مع قلم الفندق للضيف للإمضاء عليه وكذلك على الفاتورة ، بعد ذلك يجب التأكد من أن الإمضاء مطابق للإمضاء الموجود على الكرت الأصلي ،وتأكد من تاريخ الصلاحية

مغادرة الضيف للمطعم

يجب مساعدة الضيف عند مغادرته في ارتداء المعطف أو القبعة مع التأكد من أنه لم ينس أي شيء على المائدة كالجوال أو المفاتيح ...الخ مع تحية الضيف وتوديعه بابتسامة وترحاب وشكره وطلب العودة مرة ثانية إلى المطعم وتفتح الباب له.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إعادة ترتيب المائدة بعد مغادرة الضيف

1. ابدأ بإخلاء ما تبقى على الطاولة مباشرة بعد مغادرة الضيف
2. قم بتنظيف سطح الطاولة
3. إذا كانت الشر اشف متسخة
   - أحضر المفارش جديدة بالحجم المناسب
   - قم ببسط الشرشف ومده حتى أطراف الطاولة
   - لا تدع الشرشف يلامس الأرض
   - لتبديل الشرشف أمسك بأطراف كل شرشف من منتصف الطاولة واسحبهما باتجاهك حتى النهاية لتجنب إظهار سطح الطاولة
   - ابسط شراشف نظيفة
   - أعد تعبئة أوعية الملح والفلفل وجميع مستلزمات الطاولة
   - تخلص من الشراشف المتسخة
4. امسح الكراسي بالفرشاة ونظف البقع
5. أعد ترتيب مستلزمات الطاولة من المعدات
6. تأكد من نظافة السجاد وعدم وجود فتات على الأرض

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أسئلة الوحدة الأولى

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

1) يتم استقبال الضيوف عن طريق مدير المطعم أو الكابتن أو المضيف ( )
2) في حال المطعم الذي تتوفر فيه إطلالة على البحر أو الحديقة أو على معلم بارز يتم سؤال الضيف عن المكان الذي يرغب في الجلوس فيه( )
3) بعد مغادرة الضيف ابدأ بإخلاء ما تبقى على الطاولة بعد 15 دقيقة( )
4) في حال الدفع النقدي تقدم الفاتورة بالمبلغ إلى الصراف ثم لا يلزم دفع الباقي إلى الضيف( )
5) يوضع كراف الشاي والسكرية واللبانة فوق الصينية وتحمل على اليد اليمنى( )
6) تعد قائمة الطعام مفتاح نجاح المطاعم ( )

السؤال الثاني : أشرح طريقة تنظيف المائدة من بقايا الأكل

السؤال الثالث : اذكر خطوات تقديم قائمة الطعام

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إجابة أسئلة الوحدة الأولى

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

1) يتم استقبال الضيوف عن طريق مدير المطعم أو الكابتن أو المضيف (**صح**)
2) في حال المطعم الذي تتوفر فيه إطلالة على البحر أو الحديقة أو على معلم بارز يتم سؤال الضيف عن المكان الذي يرغب في الجلوس فيه(**صح**)
3) بعد مغادرة الضيف ابدأ بإخلاء ما تبقى على الطاولة بعد 15 دقيقة(**خطأ**)
4) في حال الدفع النقدي تقدم الفاتورة بالمبلغ إلى الصراف ثم لا يلزم دفع الباقي إلى الضيف(**خطأ**)
5) يوضع كراف الشاي والسكرية واللبانة فوق الصينية وتحمل على اليد اليمنى(**خطأ**)
6) تعد قائمة الطعام مفتاح نجاح المطاعم (**صح**)

السؤال الثاني : أشرح طريقة تنظيف المائدة من بقايا الأكل

على المضيف رفع الفتات عن الطاولة قبل البدء بخدمة الطبق الثاني أو الثالث إما بواسطة فوطة خاصة مع صحن صغير أو بواسطة آلة سحب الفتات

السؤال الثالث : اذكر خطوات تقديم قائمة الطعام

1. يقترب مسئول الخدمة من الناحية اليمنى ويقدم قوائم الطعام مفتوحة للضيوف مع التحية والابتسامة مع استخدام اسم الضيف .
2. تقدم قوائم طعام الأطفال منفصلة عن قوائم الكبار
3. يتم تقديم القائمة إلى الأطفال ثم السيدات أولا ومن ثم الرجال.
4. يتم تقديم القائمة إلى الأشخاص المدعوين إلى المطعم ومن ثم إلى الداعي في حال معرفة ذلك.
5. تقدم القائمة إلى جميع الجالسين دون استثناء.
6. يجب أن يتم ترك الضيوف لفترة معقولة لقراءة قوائم الطعام ومعرفة ماذا يفضلون

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خدمة المطاعم 2

ترتيب مائدة الطعام

2

الجدارة:

القدرة على معرفة مهارات ترتيب مائدة الطعام طبقاً للأصول الفنية للخدمة .

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

- يعدد طرق ترتيب المائدة بطريقة تحريرية أو شفوية في خلال عشر دقائق.
- يشرح طرق ترتيب المائدة في المطاعم بطريقة تحريرية أو شفوية في خلال خمس دقائق.

مستوي 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 التدريبية في حقيبة خدمة المطاعم 1.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

طريقة وضع الأدوات على المنضدة



طاوله الطعام في الوقت الحالي لم تعد للأكل فقط بل لتوطيد العلاقات والتقارب وربما لحل الإشكالات والخلافات أو استرجاع الجميل من الذكريات كان تزيين طاولات الطعام حكراً على الطبقة المخملية الأستقراطيه ولكن بعد التطور التاريخي السريع أصبح فن تمارسه جميع الطبقات وأصبحت المنافسة بين المطاعم تقوم على هذا الأساس وأصبح لكل مطعم لمسته الخاصة التي ربما اشتهر بها وأصبح يتقن هذا الفن بطرق ابتكاريه 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 قطعه وظيفة ومثلما نحرص على أن لا تكون هناك قطع ناقصة يجب ألا تزيد القطع أيضا عن المطلوب .

وتزين المائدة على حسب المناسبة سواء خاصة أو عائليه أو مناسبة عمل.. الخ بالنسبة للألوان فيقول الخبراء إنه إذا كان إعداد المائدة للإفطار فالاهتمام يكون بالألوان المبهجة المرحة التي تجعل بداية اليوم ذات طبيعة ربيعية متفائلة أما الألوان للعشاء والأمسيات والرومانسية فيفضل لها الألوان الداكنة كالأزرق و القرمزي إضافة إلى الشموع والورود بنفس اللون والشموع لها حضور مميز وتعطي شعوراً بالراحة والانسجام والورد بطبيعة الحال له حضور طاغٍ وكذلك المفرش يعطي تغيراً جذرياً للمائدة ربما هو من يحدد معالم التصميم ولاننس طقم السفرة فهناك موديلات وخامات متنوعة وكثيرة جدا..منها الخزف والصيني ..وحتى دخل الخشب بشكل ملفت ورائع ومنها الرسمي وغير الرسمي ومنها ما يحكي تراثاً معيناً أو ثقافة معينه مثلا الثقافة اليابانية.على سبيل المثال لا

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الحصر..تختلف أواني التقديم وطريقه الأكل بحد ذاتها. ومناديل السفرة تعطي شعوراً بالفخامة إذا كانت من القماش ومن هذه المقدمة استنتجنا أساسيات طاولة الطعام وهي:

1. أن نأخذ بعين الاعتبار المناسبة (خاصة رومانسية أو مناسبة اجتماعية أو مناسبة رسمية)
2. تحديد الطابع العام وصحون التقديم وطريقه ترتيبها. من نوعيه الأكل المقدم إذا كانت قائمة الطعام إيطالية يكون أنيقاُ وطريقة ترتيبه كلاسيكية وهي:

شوكتين على اليسار واحدة كبيرة و الأخرى صغيرة و أيضا سكينتان على اليمين واحدة منها للأسماك إذا تضمنتها قائمة الطعام والأخرى للحوم ومعهما ملعقة.

أما إذا كان شرق آسيوي..نركز على صحون التقديم وأدوات الأكل ومناسبتها للقائمة حتى الطابع العربي وخاصة المغربي يختلف مثلا المطاعم المغربية في الغرب..تكون طاولة الطعام جلسة أرضية وبعض المأكولات تؤكل باليد فالتراث يلعب دوراً كبيراً ويدخل في الجو لترتيب الطاولة.

3. بعد طقم السفرة يأتي دور مناديل السفرة وألوانها تكون متناسقة مع البقية ولها طرق لف وترتيب مختلفة ومتنوعة
4. الورد وطرق ترتيبه يرجع 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 مسئول الخدمة الأدوات من فضية وغيرها من الأدوات بعد معرفة طلب الضيف في وقت الخدمة بناءا على اختيار الضيوف وفي حال معرفة قائمة الطعام يجب وضع الأدوات مسبقا .

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

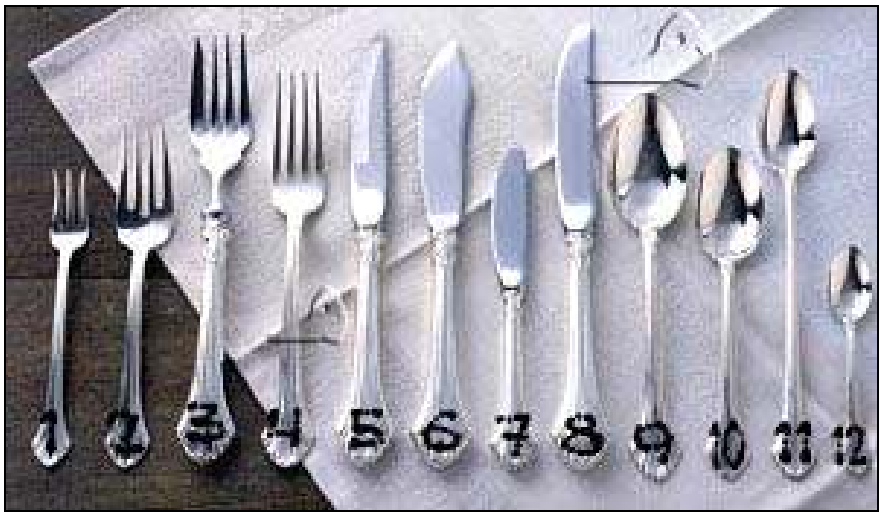
مناديل المائدة

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. يجب 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- 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 مؤشر على 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 بدلا من شوكة الطعام عند تقديم السمك
4. شوكة الطعام: لكل الأطباق ماعدا السمك
5. سكين الستيك: لتقطيع اللحم
6. سكين السمك: يستخدم بدلا من سكين الستيك وسكين الطعام عند تقديم السمك
7. سكين الزبدة: قطع الزبدة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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، يجب تطبيق القاعدة التالية:

- عدم وضع أكثر من 3 قطع من أي أداة على الطاولة، لأن وضع أكثر من 3 شوك أو سكاكين يمكن 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 رئيسية 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،

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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 في الشكل المبين التالي :

1. الطّبق الرّئيسيّ: طّبق مستوٍ كبير يستخدم لتقديم الوجبة الرئيسية .
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: تُوضَع 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 وتتَكَوَّن من ثلاث شوك 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 والثاني متوسط للعصير

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

صور لترتيب موائد الإفطار





صور لترتيب موائد الغداء

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



Lunch Table Setting

- **Flatware: Salad Fork, Dinner Fork, Dinner Knife, Teaspoon**
- **Dinnerware: Bread & Butter Plate, Luncheon Plate**
- **Drinkware: Water Glass, Wine Glass**
- **Napkin: Folded into quarters, forks placed on top**

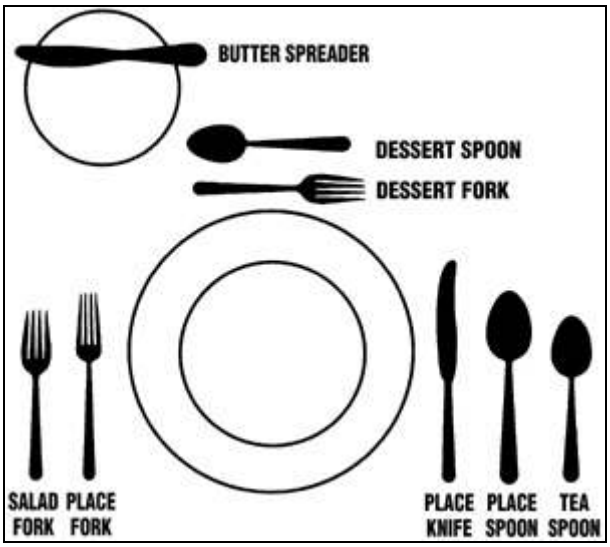
Casual Lunch

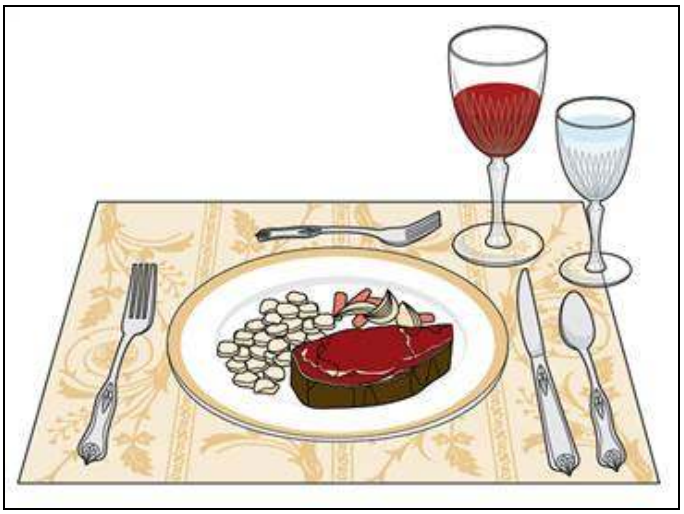


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

صور لترتيب موائد العشاء

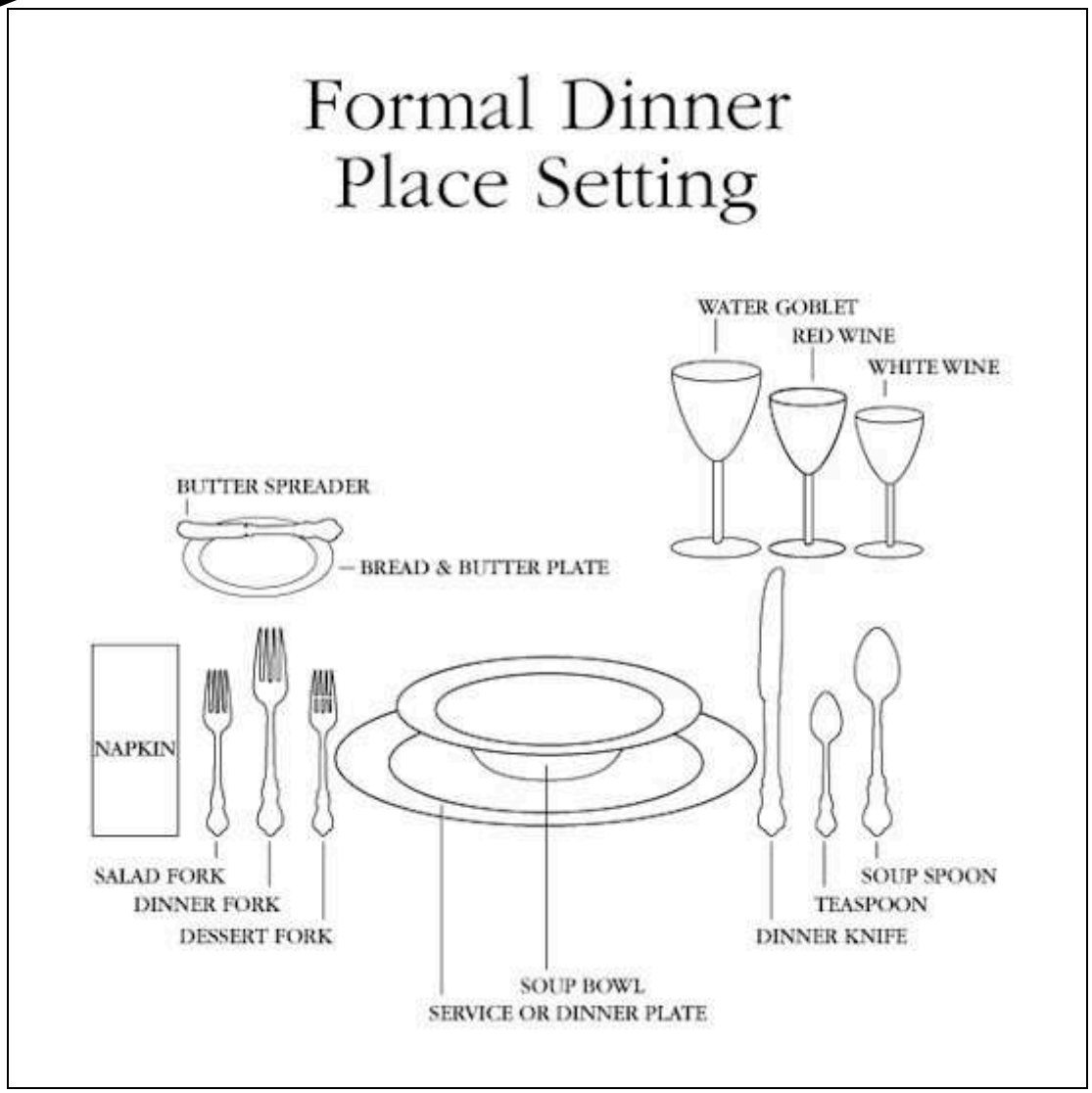




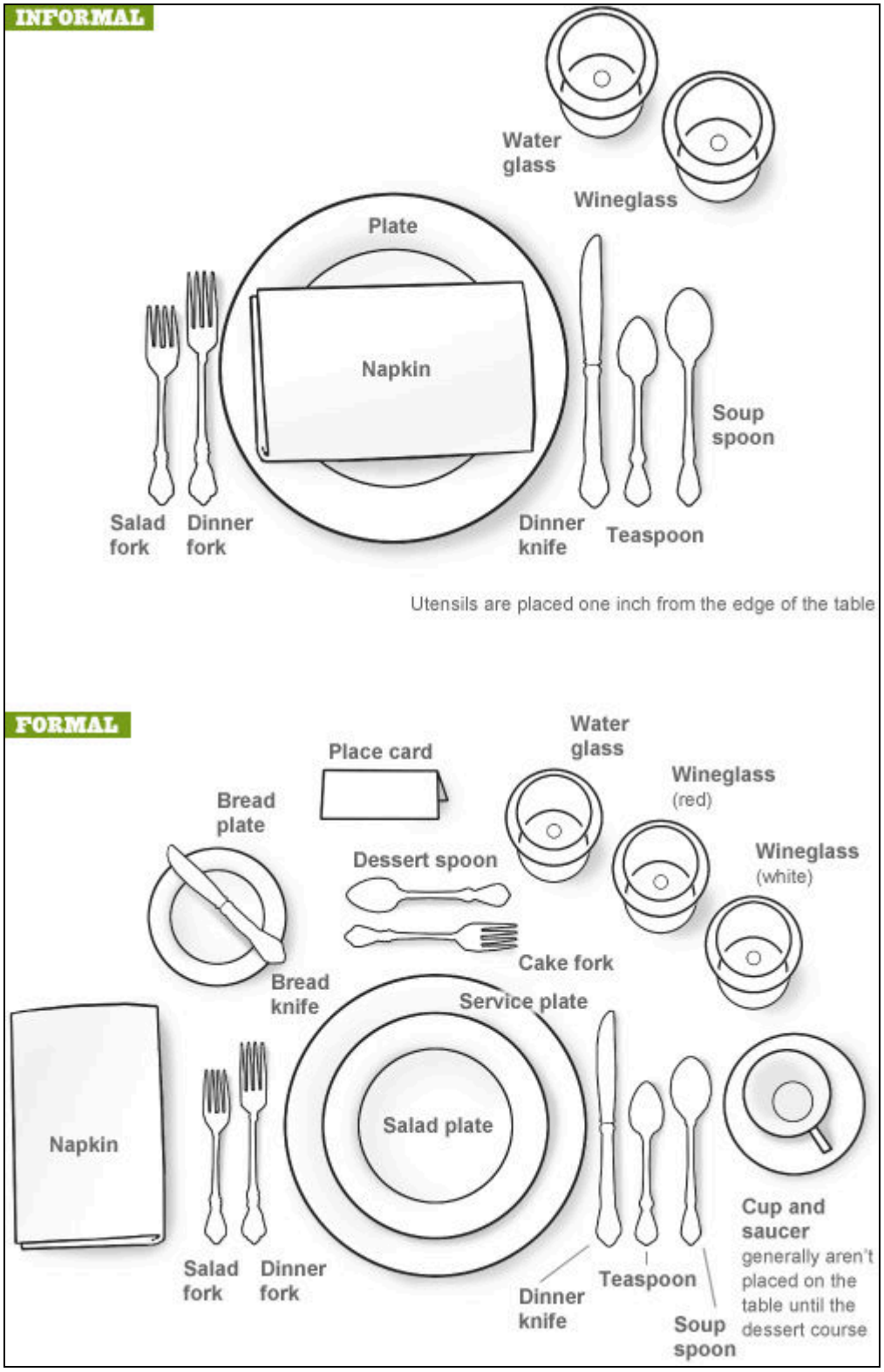




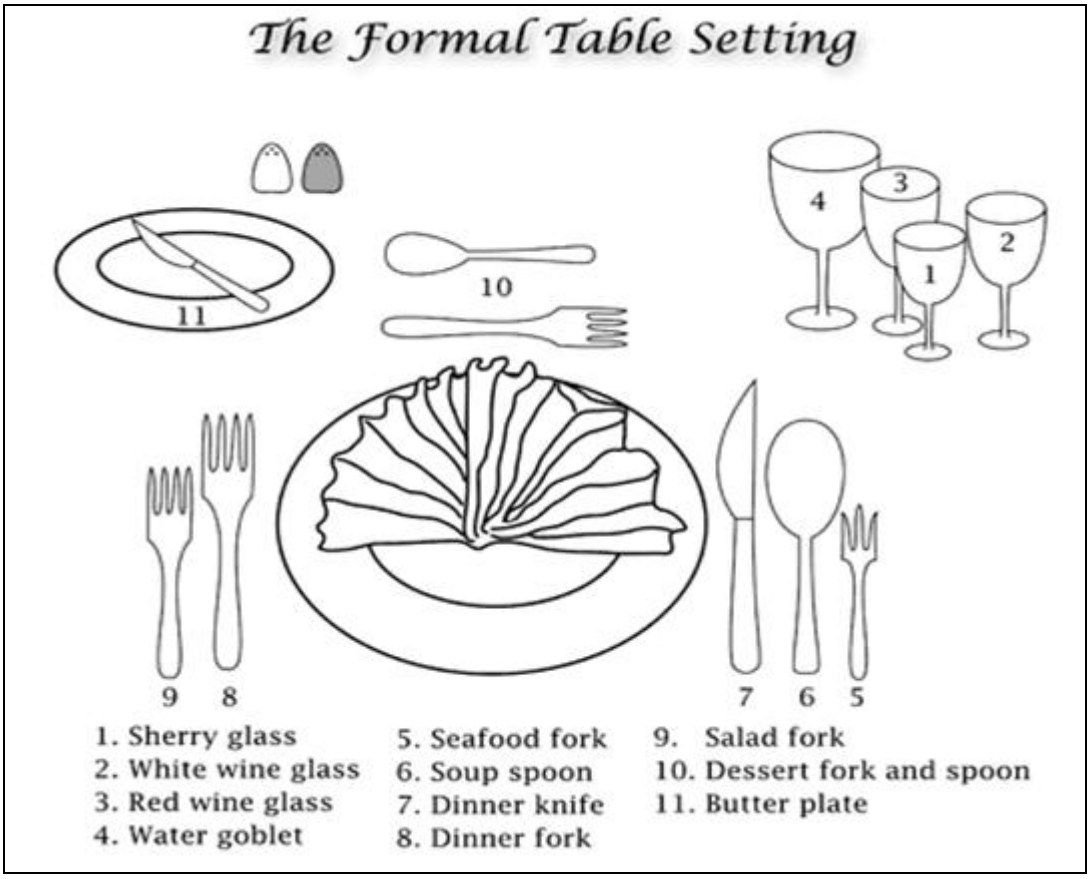
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

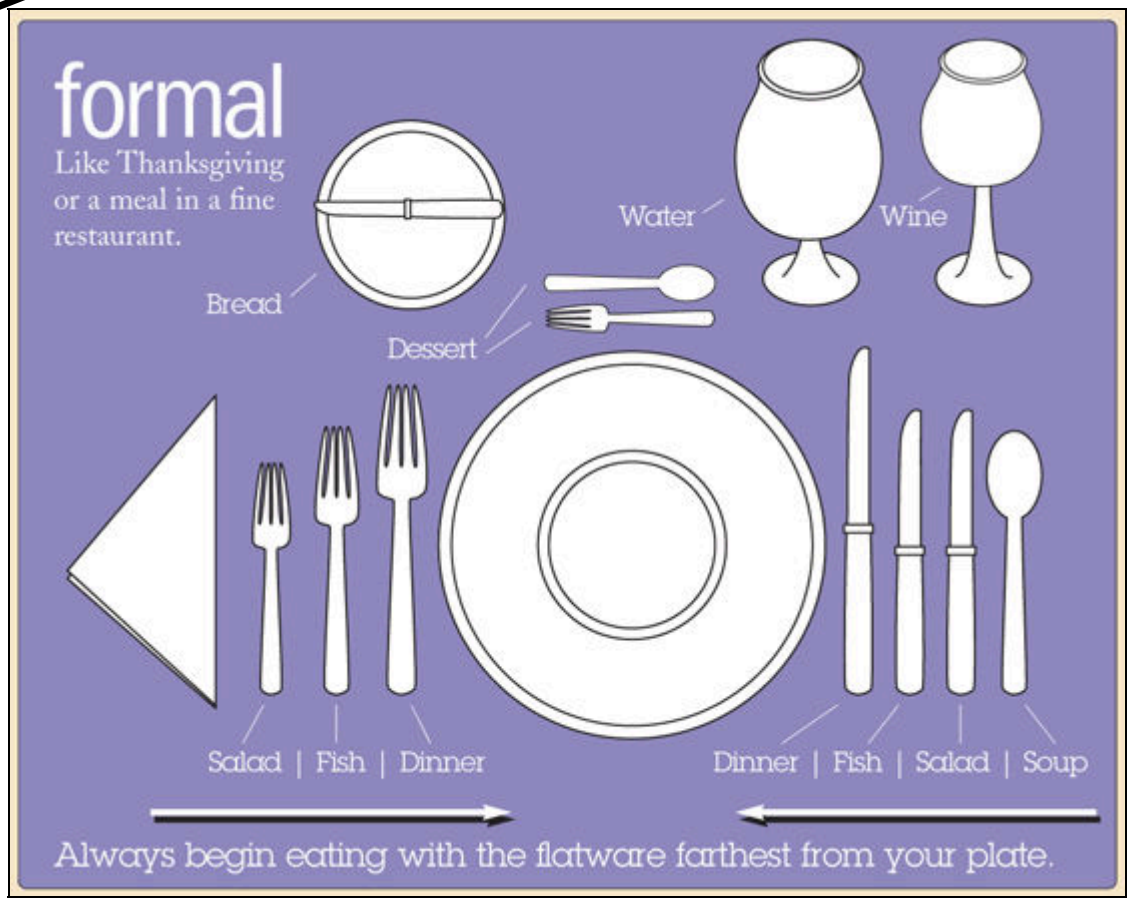


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر





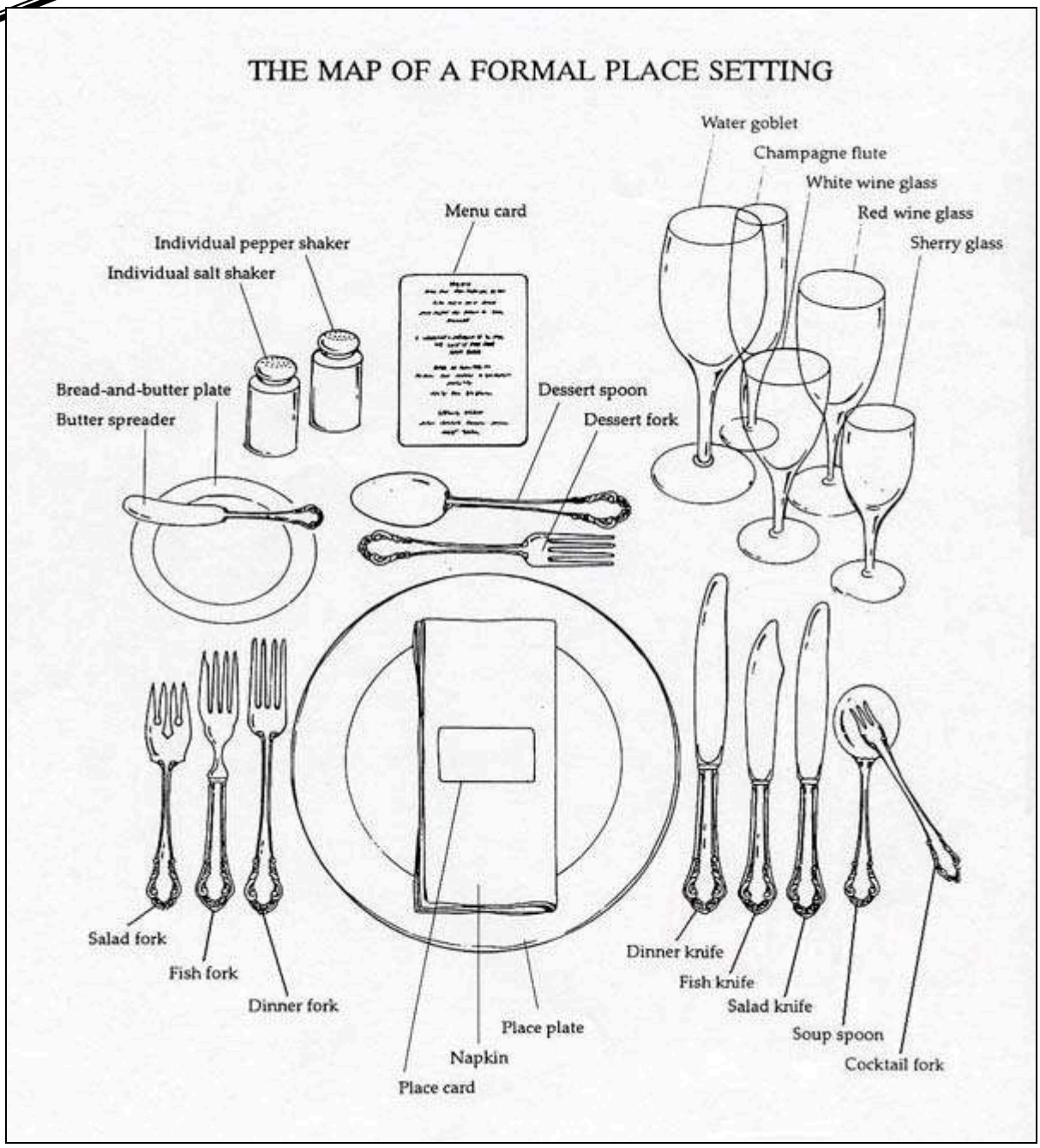
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



Casual Dinner



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



Soup for Dinner



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



Set up for salad, soup, appetizer, fish course, entree and dessert



A set up for salad, soup, appetizer, main course, dessert

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

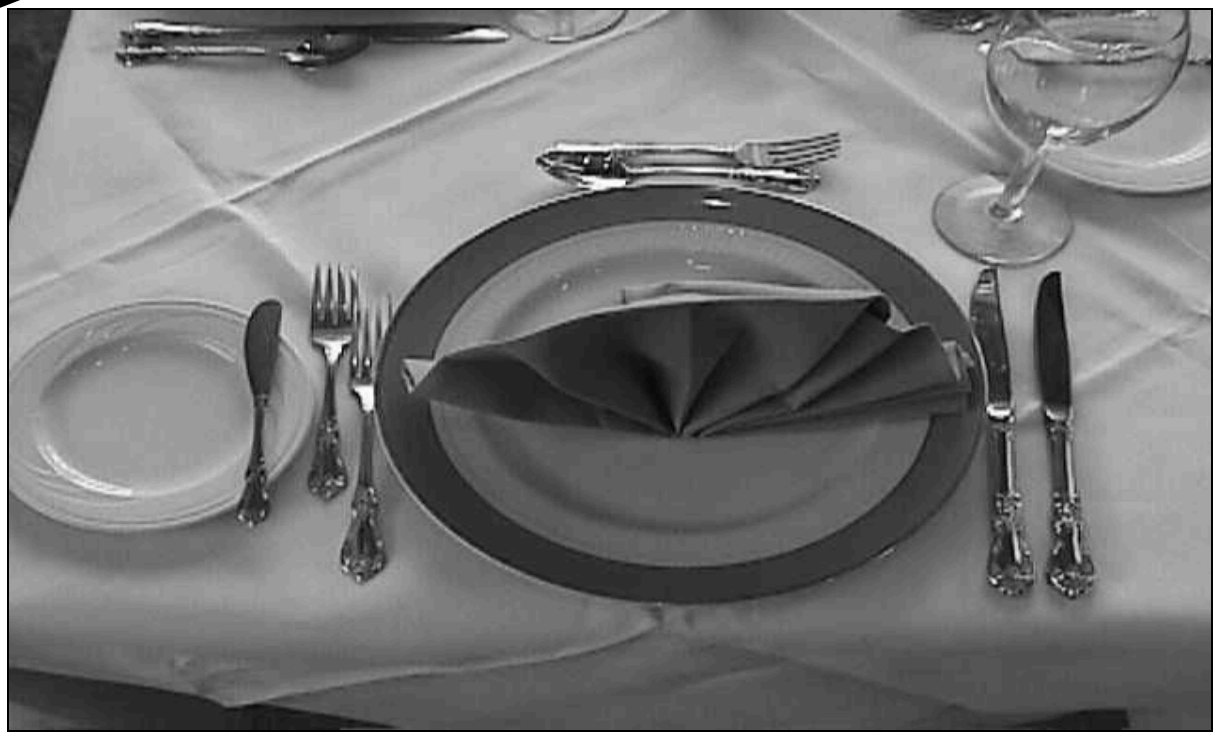


A set up for Salad, pasta, appetizer, soup, fish-course, entree, dessert



A set up for main course, salad, dessert

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

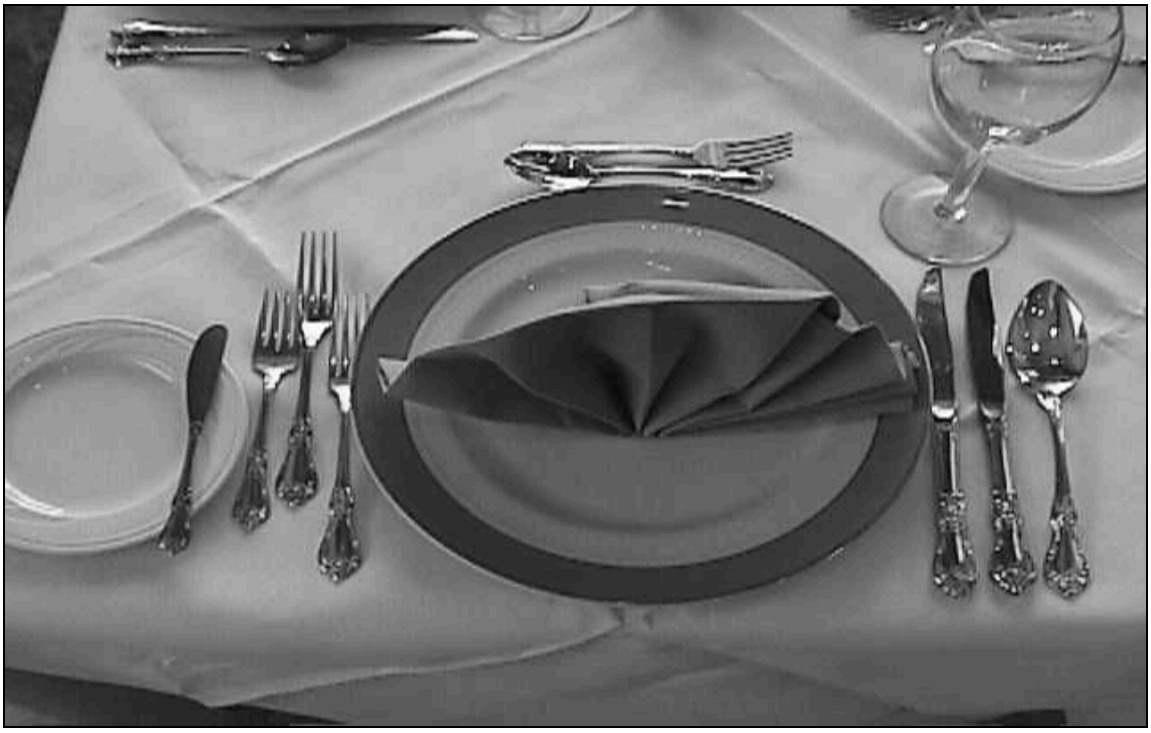


A set up for warm appetizer, main-course, dessert

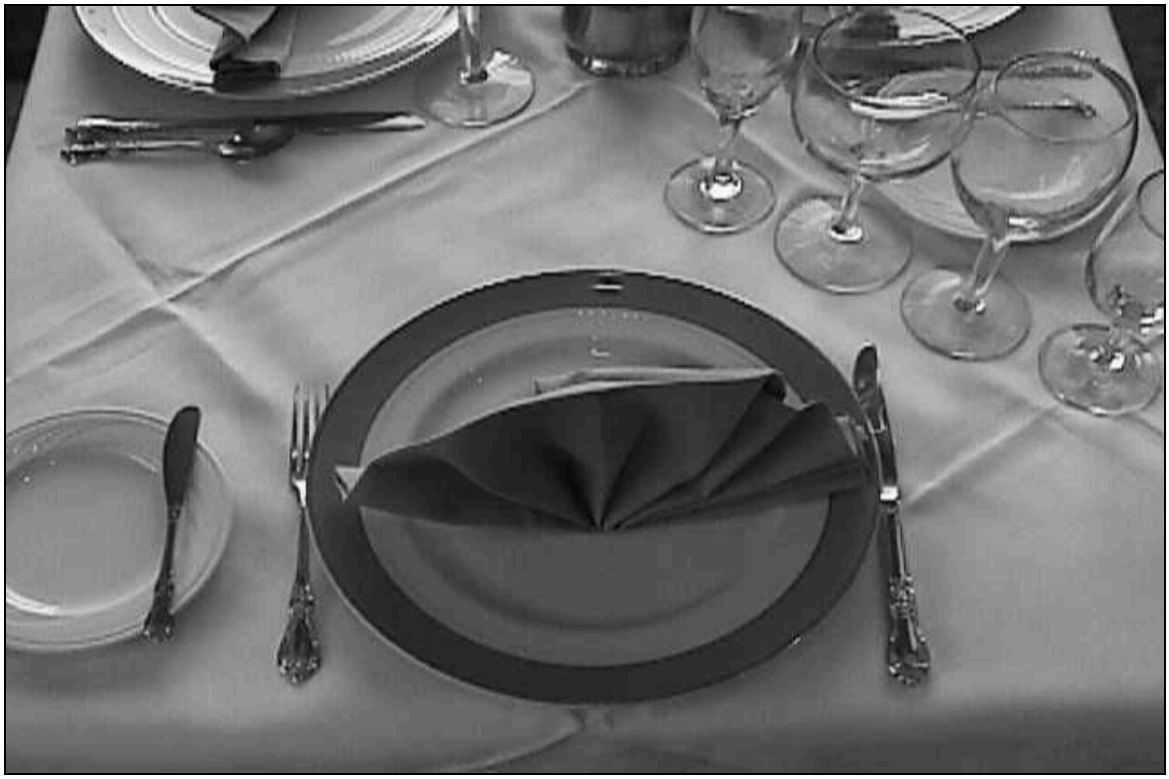


A set up for Party or banquette, salad, entree and coffee cup

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



A set up for Fish course, meat course, dessert



A set up for entree and a variety of glasses fit for a wine tasting

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



A set up for salad, pasta, appetizer, soup, fish course, meat course, dessert

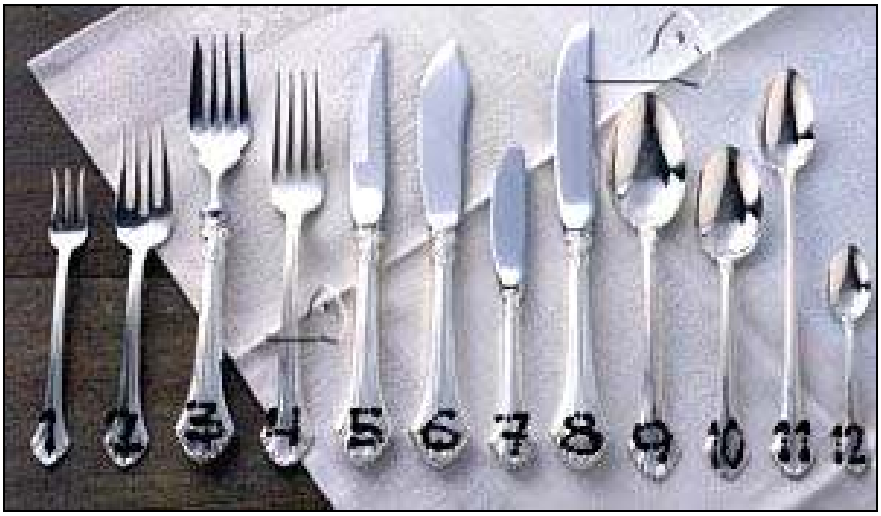
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أسئلة الوحدة الثانية

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

1) العشاء الرسمي عادة يتضمن من 5 إلى 6 وجبات ( )
2) من المهم جداً معرفة ما يوجد في لائحة الطعام، كي يتم تنسيق قطع المائدة على أساسها ( )
3) مجموعة الحلوى : تتَكَوَّن من ملعقة صغيرة وشوكة صغيرة أو سكين صغيرة حسب القائمة.( )
4) عند وضع المنديل على الحضن أثناء تناول الطعام، يجب الحرص على أن تكون الجهة المثنية عكس الجالس، والجهة المفتوحة في الاتجاه المعاكس الآخر ( )
5) ليس من المهم معرفة ما يحب الضيوف أن يتناولوه وما لا يحبونه ( )
6) الطّبق الجانبي: طبق صغير جدًّا يستخدم للخبز والزّبدة( )

السؤال الثاني : اذكر الادوات الموضحة في الصورة



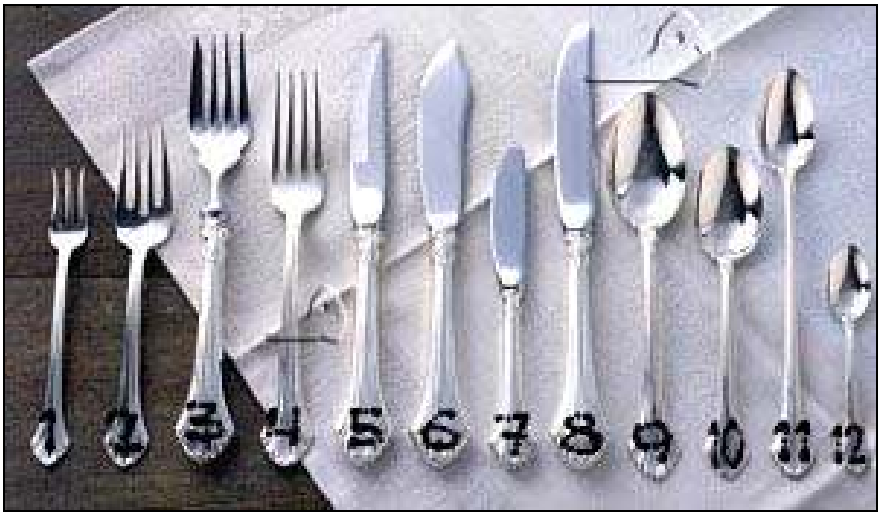
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

اجابات الوحدة الثانية

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

1) العشاء الرسمي عادة يتضمن من 5 إلى 6 وجبات (**صح**)
2) من المهم جداً معرفة ما يوجد في لائحة الطعام، كي يتم تنسيق قطع المائدة على أساسها (**صح**)
3) مجموعة الحلوى : تتَكوَّن من ملعقة صغيرة وشوكة صغيرة أو سكين صغيرة حسب القائمة.(**صح**)
4) عند وضع المنديل على الحضن أثناء تناول الطعام، يجب الحرص على أن تكون الجهة المثنية عكس الجالس، والجهة المفتوحة في الاتجاه المعاكس الآخر (**خطأ**)
5) ليس من المهم معرفة ما يحب الضيوف أن يتناولوه وما لا يحبونه (**خطأ**)
6) الطّبق الجانبي: طبق صغير جدًّا يستخدم للخبز والزّبدة(**صح**)

السؤال الثاني : اذكر الأدوات الموضحة في الصورة



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

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

3. شوكة السمك: تستخدم بدلا من شوكة الطعام عند تقديم السمك
4. شوكة الطعام: لكل الأطباق ماعدا السمك
5. سكين الستيك: لتقطيع اللحم
6. سكين السمك: يستخدم بدلا 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

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

..

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خدمة المطاعم 2

طرق الخدمة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدارة:

القدرة على معرفة مهارات تقديم الخدمة عند وصول الضيف حسب المواصفات العالمية

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

- يعدد طرق الخدمة في المطاعم بطريقة تحريرية أو شفوية خلال عشر دقائق.
- يشرح طرق الخدمة في المطاعم بطريقة تحريرية أو شفوية خلال خمس دقائق.

مستوي 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 التدريبية في حقيبة خدمة المطاعم 1.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

طرق خدمة الأطعمة بالمطاعم و الحفلات الخاصة -Restaurant Banqueting Types Service

يقصد بطرق الخدمة طريقة تقديم الطعام إلى الضيف والأسلوب المتبع في ذلك ،وبما أن التطور قد شمل جميع الميادين فإن طرق الخدمة تطورت أيضا مع مرور الزمن بحيث أصبحت ملائمة لنوع الطعام والمطعم والضيف في وقت واحد ،ويكون القائم بالخدمة والضيف على دراية كاملة بالطريقة المتبعة في المطعم .

وقد كان المتبع سابقا وضع الأطعمة على حالها الطبيعي على المائدة بأطباق معينة ويقوم الضيف باختيار ما يلائمه من دون الحاجة إلى المساعدة مما قد يسبب الإرباك في المطعم وعدم تسلسل الوجبات وعدم وجود أشخاص يقومون بتقديم الخدمة للضيف.

مما أدى بالمختصين بالمهنة بوضع نظام غذائي معين للتقديم حسب طبيعة القائمة وتسلسل الأطباق فيها ابتداء من الطبق الأول وحتى الطبق الأخير الأمر الذي جعل ضرورة تنظيم المائدة حسب قائمة الطعام وتحديد الطريقة الملائمة للتقديم

وقد تطورت الطرق المتبعة في الخدمة تمشيا مع التطور الذي حصل في المطاعم وانسجاما مع أذواق الضيوف ومن أهم هذه الطرق :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1. **الخدمة الفرنسية** (French Service) :



والمعروفة عالميا بخدمة العربة (Gueridon Service) وتستخدم في المطاعم الفاخرة مستوى أربعة شوك. حيث يتم إحضار الطعام على عربية التقديم في أطباق و معدات خاصة مزودة بسخانات للمحافظة على الأكل ساخنا إلى جانب مائدة الضيف ويتم التقديم من الأطباق و السخانات الخاصة إلى طبق العميل . جوهر ومفهوم هذا النوع من الخدمة يهدف إلى تقديم الخدمة الراقية والمتميزة للضيوف .ويحتاج هذا النوع من الخدمة إلى المضيفين المهرة والمحترفين الذين يقومون بإعداد الأطباق وتزيينها على العربة ثم يقومون بتقديمها. وهذا النوع من الخدمة يحتاج إلى عمل دراسة جدوى للأسباب التالية:

- ارتفاع أجور طاقم الخدمة نظرا للمهارة والكفاءة العالية .
- ارتفاع تكلفة أدوات الخدمة المستخدمة مثل الزجاجيات والصيني والفضيات لكونها عالية الجودة وفاخرة.
- يحتاج تطبيق هذه الخدمة إلى أعداد كبيرة من أفراد طاقم الخدمة لخدمة عدد قليل من الزبائن مما يزيد من تكاليف التشغيل .
- تحتاج هذه الخدمة إلى مساحات كبيرة لسهولة سير العربات وتحرك طاقم الخدمة
- الشريحة الخاصة من الضيوف المستهلكين لهذه الخدمة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

القواعد العامة للخدمة الفرنسية :

- استخدم عربة التقديم (Service Geridon) لوضع الطعام عليها قبل تقديمه إلى الضيف .
- تستخدم الصواني الفضية لوضع المأكولات الجاهزة لتقديمها إلى الضيوف. .
- يستعان بسخانات للحفاظ على درجة حرارة الطعام .
- يقوم بأخذ الطلبات رئيس المضيفين .
- توضع الأكواب والأطباق النظيفة على يسار الضيف .
- وضع فناجين القهوة على يسار الضيف بعد إزالة كل الأطباق .
- تقدم جميع المأكولات من يسار العميل .
- ترفع بقايا الطعام من يمين الضيف .
- لابد من توفر الخبرة المتخصصة على درجة كبيرة.

2. **الخدمة الروسية** (Russian Service) :



هذا النوع من الخدمة يطبق في كثير من المطاعم الراقية بشركات الفنادق العالمية حيث تعتمد على استخدام صواني الخدمة (Service Platter) التي تجهز بوضع المأكولات المطهية والمقطعة بطريقة مرتبة مع تزيينها بواسطة الطهاة داخل المطبخ ثم يقوم أفراد الخدمة بأخذها وعرضها على الضيف لأخذ الموافقة ثم يقومون بخدمة المأكولات من الصواني إلى أطباق الزبائن باستخدام ملعقة وشوكة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الخدمة . وجودة هذا النوع من الخدمة تماثل إلى حد كبير جودة الخدمة الفرنسية ولكنها أكثر شيوعا لأنها أسرع وأكثر عملية غير أنها تحتاج إلى تكاليف تشغيل مرتفعة نظرا لاحتياجها إلى طاقم خدمة ماهر وعالي الكفاءة بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف معدات الخدمة الفاخرة المستخدمة فيه .

القواعد العامة للخدمة الروسية :

- يتم تجهيز الأطباق عن طريق الطهاة في المطبخ
- الخدمة عن طريق الأطباق الفضية داخل المطعم عن طريق المضيفين.
- يخدم المضيف هذه المأكولات وهو على الجانب الأيسر للعميل .
- يوضع في اليد اليسرى طبق المأكولات الفضي ويقوم المضيف بالاستعانة بيده اليمني بنقل المأكولات إلى طبق العميل .
- يستعان بشوكة وملعقة مخصصة لذلك .
- قبل خدمة الطعام يقوم المضيف باستعراض المأكولات أمام العميل لكي يتيح الفرصة له بالتمتع بحسن عرض وشكل المأكولات التي طلبها .
- عند وضعها في طبق الضيف تتم المحافظة على شكلها و رونقها .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3 : **الخدمة الأمريكية** (American Service) .



يعرف هذا النوع بخدمة الأطباق (Plate Service) وهو شائع في المطاعم الاعتيادية والمطاعم العائلية . ويعتمد مفهوم وجوهر هذا النوع من الخدمة على السرعة والسهولة في خدمة الأطعمة والمشروبات .

حيث يقوم رئيس المضيفين (Head Waiter) أو المضيف بأخذ الطلبات من الزبائن وإرسالها إلى المطبخ الذي بدوره يعمل على تجهيز الطلبات ووضعها مباشرة على الأطباق بطريقة فنية مع تزينها وفق معايير محددة . ثم يقوم المضيف بأخذ الأطباق وخدمتها مباشرتا إلى الزبائن بطريقة معينة . حيث يتم وضع الطعام على الطاولة من يسار الزبون وتقديم المشروبات من جهة اليمين مع استمرار عمل المضيف في متابعة الزبائن أثناء تناولهم وجباتهم وتتم إزالة الأطباق من الطاولة من أمام الزبون من جهة اليمين و بعد ما يضع الضيف الشوكة و السكين محاذيتين و أن وضعهما متقاطعتين فهذا يعني أن الأكل أو الخدمة غير مرضي.

القواعد العامة للخدمة الأمريكية :

- تجهيز الأطباق داخل المطبخ
- تقديم المأكولات من يسار الضيف .
- تستعمل اليد اليسرى لتقديم المأكولات .
- تقديم جميع المشروبات من يمين الضيف .
- تستخدم اليد اليمنى لتقديم المشروبات .
- تسحب جميع الأطباق من أمام الضيف من جهة اليمين .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4 : **الخدمة الإنجليزية** (English Service) :



يعرف هذا النوع بالخدمة العائلية (Family Service) ويعتمد على استخدام صواني الخدمة التي توضع بها الأطعمة بطريقة مرتبة داخل المطبخ ثم يقوم أفراد الخدمة بأخذها من المطبخ وخدمتها بوضعها مباشرة على طاولات الزبائن الذين يقومون بخدمة أن فسهم . وهذا النوع من الخدمة لايحتاج إلى مهارات عالية من قبل طاقم الخدمة فهو بالتالي أقل تكلفة من الخدمة الفرنسية أو الروسية .
كما أن رواد هذه المطاعم يهتمون بجودة الأطعمة أكثر من اهتمامهم بمهارات طاقم الخدمة .

القواعد العامة للخدمة الإنجليزية :

- يستعان بالصواني الفضية لترتيب المأكولات الجاهزة .
- يتم تقطيع هذه المأكولات بواسطة المطبخ وليس بواسطة العاملين.
- يستعان بمائدة الخدمة .
- يقوم المضيف بتقديم الأطباق إلى الضيوف .
- يستعان بالمطبخ لتجزئة الطعام بحيث يكون جاهزا للتقديم عن طريق المضيف .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5 : خدمة الكاونتر (Counter Service) :



وهي خدمة الأغذية والمشروبات على طاولة الخدمة أو الكاونتر حيث يقوم المضيف بخدمة الطلبات إلى الضيوف الواقفين أو الجالسين على الكاونتر . وتستخدم هذه الخدمة داخل مطاعم أغذية الخدمة السريعة داخل الفنادق أو على الحمامات السباحة والملاعب الرياضية . وتعتمد هذه الخدمة على سرعة المضيف في أخذ الطلبات وإرسالها إلى المطبخ ثم استلامها وتقديمها إلى الزبائن .

وهنايقوم المضيف بتجهيز المشروبات خلف الكاونتر وخدمتها إلى الضيوف مباشرة ويعتبر هذا النوع من الخدمة أقل تكلفه لاحتياجه إلى عدد قليل من أفراد الخدمة غير أنه يتطلب العمل السريع لإزالة ورفع أدوات الخدمة والأطباق الفارغة التي يستخدمها الضيوف .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

6: خدمة البوفيه (Buffet Service) :



يطبق هذا النوع من الخدمة في وجبات المجموعات و الحفلات الخاصة و المطاعم الأساسية بالفنادق التي تنتهج نظام الإقامة مع الوجبات و مطاعم الموظفين و غيرها من أماكن الإعاشة الجماعية.

تعتمد هذه الخدمة على مفهوم عرض المأكولات الساخنة في سخانات العرض (Sheaving dish) و المأكولات الباردة في ثلاجات عرض مكشوفة ويقوم طاقم إنتاج الأطعمة بإعداد الأطعمة وتجهيزها وتزيينها بشكل جذاب حتى تنال إعجاب المستهلكين حيث يقوم الضيوف بخدمة أنفسهم . وتعتمد المأكولات من حيث النوعية والكمية على ما تم الاتفاق عليه في الوجبات الخاصة أما الوجبات العامة حسب عدد الحجوزات ونوع الوجبة و شرائح و جنسيات و اعتقادات المستهلكين .

و يتم وضع المأكولات على البوفيه بترتيب معين ويكون على النحو التالي :

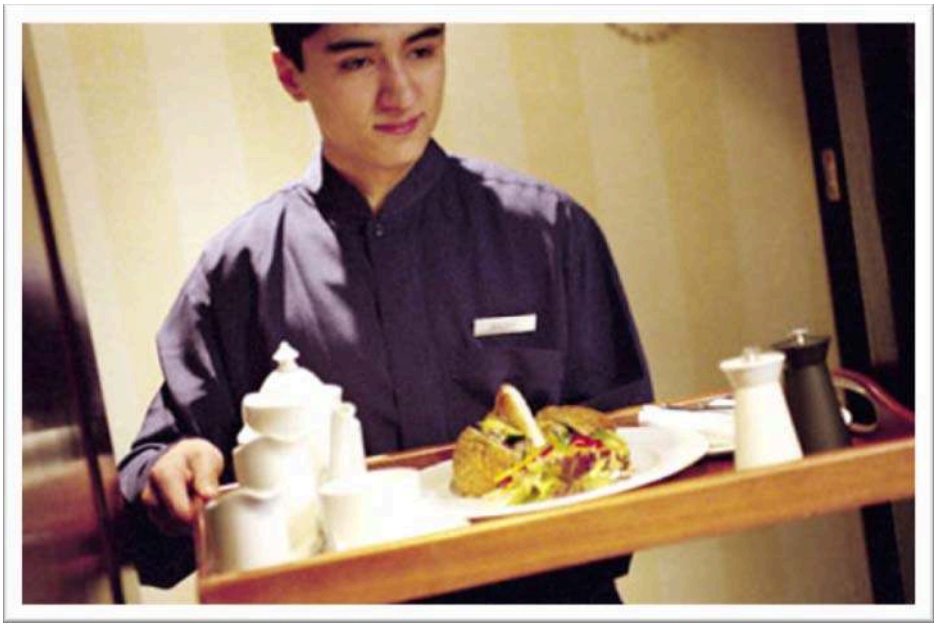
صواني المقبلات ثم السلطات ثم الأطباق الرئيسة مع النشويات ثم بوفيه الحلويات . ويفضل أن توضع الشوربة في قدر خاص على طاولة بعيدة قليلا عن الأطعمة الأخرى .

و من الممكن تجهيز ركن طهي الأطعمة أمام الضيوف مثل طهي المكرونات و الشوي و السلطات الخاصة حيث يتم اختيار المواد وطهيهاأمام الضيوف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ويكون دور طاقم الخدمة الاستعداد التام وترتيب قاعة الأكل قبل بدء موعد الوجبة بوقت كاف حيث يقوم طاقم المضيفين بترتيب قاعة الأكل ووضع الأطباق على الطاولات البوفيه . ووضع الشوك والملاعق والسكاكين وكاسات المياه على طاولات الضيوف وفق معايير الخدمة ونظام الخدمة المتفق عليه . كما يقوم طاقم الخدمة بخدمة تقديم المشروبات للضيوف على الموائد وفي بعض الأحيان يقومون بخدمة تقديم المأكولات لكبار السن والأطفال كما يجب على طاقم الخدمة السرعة في رفع الأطباق فور انتهاء الضيوف من تناول وجباتهم وترتيب الطاولات لمنع تزاحم الأطباق عليها . بالإضافة إلى متابعة صواني البوفيه برفع الفارغ منها واستبدالها بصواني أخرى مليئة بالأطعمة مع الاهتمام بمتابعة نظافة البوفيه وإزالة بقايا الأطعمة التي تسقط على البوفيه أو على الأرض .

خدمة الغرف Room Service



تهتم معظم الفنادق بإتاحة الفرصة لنزلائها بأن يتمتعوا بتناول طعامهم بخصوصية في غرفهم أو أجنحتهم و تسمى هذه الخدمة بخدمة الغرف و تتنافس الفنادق في تقديم هذه الخدمة على أعلى مستوى ، و في الغالب فإن خدمة الغرف تكون أكثر صعوبة من الخدمة في المطعم و ذلك لابتعاد الغرف عن مركز العمل و الذي به كافة الإمكانات المتاحة مما يجب معه أن يهتم المضيف بإحضار كافة الأدوات اللازمة للنزيل ليتناول طعامه ، بالإضافة لاضطرار المضيف للانتظار لبعض الوقت حتى يسمح له النزيل بدخول الحجرة و قد يؤثر هذا التأخير على جودة الغذاء بالإضافة إلى التأثير على سرعة خدمة نزلاء آخرين .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خدمة ذاتية من خلال ماكينات بيع الأغذية Machine Vended



بدأ استخدام ماكينات بيع الأغذية منذ زمن بعيد في اليابان و اقتصرت على بيع اللبان و بعض أنواع الكاندي ، و بمرور الوقت انتشر استخدام هذه الماكينات في بيع أنواع أخرى من الأغذية مثل المشروبات الباردة و القهوة ، و لم يقف الأمر عند هذا الحد بل استخدام مثل هذه الماكينات في إعداد وجبات كاملة بتزويدها ببعض العناصر المساعدة للطهي كذلك أمكن استخدامها في تسخين أو تبريد الأغذية قبل توزيعها كما في ماكينات الآيس كريم .

و قد انتشر استخدام هذا النوع من الخدمة machine vended بسرعة مذهلة خلال السنوات الأخيرة ليواجه طلب الخدمة السريعة للغذاء طوال 24 ساعة و في جميع أيام الأسبوع و توافرت في كل من المستشفيات و المدارس و المصانع و محطات البنزين و غيرها .

و يتم تجهيز الأطعمة التي تتم خدمتها عن طريق ماكينات البيع من خلال العاملين في المؤسسة التي تقع فيها هذه الماكينة ، أو يتم تجهيزها من خلال شركة خدمات تقوم بتوزيع الأطعمة الطازجة على فترات زمنية مناسبة مع قيامها بالاهتمام بالماكينة و صيانتها حتى تعمل بأفضل صورة دائماً ، و قد أمكن تطوير أداء هذه الماكينة بتوفير وسيلة تخاطب بها جمل قصيرة لإعطاء نوع من الخصوصية في البيع .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3. الخدمة الذاتية من خلال السيارة Drive- through pickup



يشتهر استخدام هذا النوع من الخدمة - الخدمة من السيارة - في مطاعم الوجبات السريعة Fast Food لما توفره من سرعة خدمة الضيف و لكنها تختلف فقط في أن تأدية الخدمة تتم لراكبي السيارات ، حيث يقف الضيوف في سيارتهم خلال مكان فسيح (المطعم) ذو تصميم بنائي خاص و يتم اختيار أصناف الطعام المرغوبة من خلال قائمة كبيرة الحجم ملصقة على حامل خارجي كبير Board ثم يقوم راكب السيارة بطلب اختياراته من خلال Speaker-box يتواجد في الغالب بجوار القائمة الملصقة ثم يتجه لنافذة التوزيع و يتناول طلبه مجمعاً و مغلفاً ، و يلاحظ أن مكان انتظار السيارات مجهز بكل الإمكانيات التي تساعد على تناول الطعام سواء تم ذلك داخل السيارة أو خارجها .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4. **خدمة الحفلات** Banquet Service-



تختلف خدمة الحفلات عن أنواع الخدمة الأخرى حيث يتم فيها تجهيز أصناف الطعام المطلوبة قبل وقت تقديمها بفترة كافية ، كما أن بعض الأطباق قد يتم ترتيبها على الموائد قبل جلوس الضيوف مثل السلطات Dressing و الزبد و بعض المقبلات و ذلك إذا وقع الاختيار على تقديم الغذاء باتباع الخدمة الأمريكية أو الخدمة الروسية و يراعى ما يلي :

عند استخدام الخدمة الأمريكية فإن أطباق الغذاء تعد بالكامل في المطبخ ويتم نقلها إلى الضيوف بأي من الطرق التالية :

- حمل الأطباق على حامل بعجلات Cart يحوي 96 طبقاً و ينقل لصالة الطعام يقوم وعاملو الخدمة بتقديم هذه الأطباق للضيوف .
- حمل كل مضيف Server طبقين من الطعام في كل يد من منطقة الخدمة Service Station ثم ينتقلوا كمجموعات لصالة الطعام لتقديم الخدمة الكاملة و تتطلب هذه الطريقة عودة أفراد الخدمة أكثر من مرة للمطبخ لإحضار الأطباق المتبقية.
- يحمل مساعد المضيف صواني كبيرة محملة بأطباق الغذاء من المطبخ لحجرات الطعام و يتم وضعها في حامل صواني ثم العودة لأخذ مجموعة أخرى و يقوم المضيفون بالعمل كفريق متعاون في حجرة الطعام لخدمة الأطباق التي يحضرها مساعد المضيف بحيث تتم خدمة المائدة الرئيسية أولاً

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثم أبعد منطقة عن الخدمة مما يقلل من وقت الخدمة ، و يراعى في هذه الطريقة أن تتم خدمة المائدة بالكامل قبل الانتقال لمائدة أخرى .

- أما عند استخدام البوفيه المفتوح لتقديم أنواع الأغذية المختلفة - التي سبق الاتفاق عليها حسب نوع الحفل - فإنه يجب أن تغطى موائد البوفيه بالمفارش و الستان الذي يتدلى على المائدة على بعد 127 سم من الأرض و يزين البوفيه بالزهور و الشمعدانات ، و يجب مراعاة قواعد ترتيب وتنسيق الأدوات الخاصة بالبوفيه مثل سخانات حفظ الأطعمة و الأطباق و الفضيات حسب أسلوب المكان ، ثم يتم ترتيب وضع الأطعمة على البوفيه بحيث تبدأ بفواتح الشهية و السلطات ثم أطباق الأسماك ثم أطباق اللحوم ثم أطباق الحلوى و تنتهي بالمشروبات .

5. خدمة الطائرات :



تستخدم خدمة الصواني في الرحلات الطويلة للطائرات ، و تختلف أدوات المائدة المستخدمة في الصينية في رحلات الدرجة السياحية عن الدرجة الأولى كما تختلف نوعية قوائم الطعام في كلا الدرجتين .

و فيما يلي طريقة خدمة الصواني في كل من درجتي الطائرة :

أ. الدرجة السياحية Economy Class :

- يقدم للركاب في البداية الجرائد المحلية و بعض الجرائد الأجنبية .
- تكون الأدوات المستخدمة مصنوعة من البلاستيك حيث يتم التخلص منها بعد الاستخدام
- تقدم صينية الطعام مغطاة إما بغطاء خاص أو برقائق الألمونيوم و تحتوي على :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- كيس بلاستيك به ملعقة و شوكة و سكينة و بلاستيك و يكون الكيس ملفوفاً أيضاً بمنديل ورق .
- سلطة - خبز .
- الطبق الرئيسي و يكون مغلفاً برقائق الألمونيوم .
- حلوى .
- ماء - مشروبات غازية - عصير .
- مشروب ساخن .

ب. الدرجة الأولى First Class :

- في بداية الرحلة تقدم الجرائد و المجلات المختلفة .
- تكون الأطباق المستخدمة مصنوعة من الصيني و الملاعق و الشوك و السكاكين من الصلب غير القابل للصدأ .
- تقدم فوطة لكل راكب .
- تفتح المائدة الموجودة أمام كل راكب .
- يقدم الملح و الفلفل في ملاحات أنيقة .
- تقدم قطع من الزبد و الخبز .
- تأتي المضيفة بقوائم الطعام و تعطي كل راكب قائمة و يطلب رغباته منها .
- يقدم في البداية طبق المشهيات ثم يقدم الطبق الثاني وهو عبارة عن الحساء و السلطات .
- يقدم الأرز - الخضروات - اللحوم - الأسماك .
- تقدم بعد ذلك الفاكهة و الجبن .
- تقدم التورتة بأنواعها المختلفة .
- يقدم الشاي أو القهوة حسب الرغبة .
- قد تقدم بعض المشروبات في ترو للي خاص .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

6. خدمة المستشفيات :

يقدم الطعام في الصينية للمرضى في المستشفيات وهم على الفراش و يجب بذل المحاولات لكي يقبل المريض على الطعام لذا يجب مراعاة ما يلي :

- أن تكون الصينية بالحجم المناسب و ألا تكون مزدحمة بالأطباق .
- النظافة المطلقة للصينية وتغطى بغطاء خاص .
- أن تكون الأطباق و الأكواب جذابة و خالية من العيوب كما يراعى أن تكون الملاعق و الشوك لامعة .
- مراعاة التنظيم المناسب لمحتويات الصينية بحيث يتمكن المريض من تناول كل الأصناف بسهولة .
- يجب أن تكون كمية الغذاء مناسبة لشهية المريض .
- تقدم الوجبات في مواعيدها المحددة و على درجة الحرارة المناسبة لها .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أسئلة الوحدة الثالثة

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

1) يقصد بطرق الخدمة طريقة تقديم الطعام إلى الضيف والأسلوب المتبع في ذلك ( )
2) خدمة العربة (Gueridon Service) وتستخدم في المطاعم الفاخرة مستوى أربعة شوك ( )
3) في الخدمة الأمريكية تجهيز الأطباق أمام الضيف .( )
4) يقدم الطعام للمرضى في المستشفيات في مطعم المستشفى ( )
5) تهتم معظم الفنادق بإتاحة الفرصة لنزلائها بأن يتمتعوا بتناول طعامهم بخصوصية في غرفهم أو أجنحتهم و تسمى هذه الخدمة بخدمة التدبير الفندقي ( )

السؤال الثاني: اذكر القواعد العامة للخدمة الإنجليزية

السؤال الثالث: اذكر القواعد العامة للخدمة الروسية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

اجابات الوحدة الثالثة

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

1) يقصد بطرق الخدمة طريقة تقديم الطعام إلى الضيف والأسلوب المتبع في ذلك (**صح**)
2) خدمة العربة (Gueridon Service) وتستخدم في المطاعم الفاخرة مستوى أربعة شوك (**صح**)
3) في الخدمة الأمريكية تجهيز الأطباق أمام الضيف .(**خطأ**)
4) يقدم الطعام للمرضى في المستشفيات في مطعم المستشفى (**خطأ**)
5) تهتم معظم الفنادق بإتاحة الفرصة لنزلائها بأن يتمتعوا بتناول طعامهم بخصوصية في غرفهم أو أجنحتهم و تسمى هذه الخدمة بخدمة التدبير الفندقي (**خطأ**)

السؤال الثاني : اذكر القواعد العامة للخدمة الإنجليزية

- يستعان بالصواني الفضية لترتيب المأكولات الجاهزة .
- يتم تقطيع هذه المأكولات بواسطة المطبخ وليس بواسطة العاملين .
- يستعان بمائدة الخدمة .
- يقوم المضيف بتقديم الأطباق إلى الضيوف .
- يستعان بالمطبخ لتجزئة الطعام بحيث يكون جاهزا للتقديم عن طريق المضيف .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

السؤال الثالث: اذكر القواعد العامة للخدمة الروسية

- يتم تجهيز الأطباق عن طريق الطهاة في المطبخ
- الخدمة عن طريق الأطباق الفضية داخل المطعم على طريق المضيفين.
- يخدم المضيف هذه المأكولات وهو على الجانب الأيسر للعميل .
- يوضع في اليد اليسرى طبق المأكولات الفضي ويقوم المضيف بالاستعانة بيده اليمني بنقل المأكولات إلى طبق العميل .
- يستعان بشوكة وملعقة مخصصة لذلك .
- قبل خدمة الطعام يقوم المضيف باستعراض المأكولات أمام العميل لكي يتيح الفرصة له بالتمتع بحسن عرض وشكل المأكولات التي طلبها .
- عند وضعها في طبق الضيف تتم المحافظة على شكلها و رونقها .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خدمة المطاعم 2

إعداد المشروبات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدارة:

القدرة على معرفة مهارات إعداد المشروبات وتقديم الخدمة حسب المواصفات العالمية

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

- يعدد أنواع المشروبات الساخنة والباردة بطريقة تحريرية أو شفوية خلال عشر دقائق.
- يشرح طرق تجهيز المشروبات الساخنة والباردة في المطاعم بطريقة تحريرية أو شفوية خلال خمس دقائق.

مستوي 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 التدريبية في حقيبة خدمة المطاعم 1.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إعداد المشروبات

أولا : المشروبات الساخنة

القهوة:

تاريخ القهوة

يسجل التاريخ صفحات مليئة بالأساطير الغريبة ، والوقائع العجيبة عن هذا المشروب المسمى نباته (البن) ، وظل الناس يتناقلونها عبر الزمن، دون أن يكون لهم في ذلك سند أو دليل، فمثلاً تروي إحدى الأساطير أن راعياً اسمه (كلدي) هو أول من عرف القهوة بينما نقل أن النبي داود هو أول من وقف على خواص ثمر هذه الشجرة ، وذهب بعضهم إلى القول بأن رئيس أحد الأديرة بالجزيرة العربية هو أول من استدل على قوة ثمرة البن، ذلك أنه خرج يوماً إلى الصحراء فرأى قطيعاً من المعزى كان يرعى بعضها أغصان شجرة فتنشط بأكلها وتمرح وكانت هذه الشجرة (شجرة البن) فاستدل بذلك على ما لحبوبها من القوة في الوقت الذي لم يكن أهل عدن واليمن لا يعرفون غير منقوع (الكفته) أي ومنقوع أوراق القات، يحدثنا التاريخ أن أول من أكل حب البن نيئاً (غير مغلي) الأحباش، ثم تطور الأمر عندهم فباتوا يشربون منقوع (حب البن) وظل الأمر محصوراً في الحبشة حتى أواسط القرن التاسع للهجرة، حيث تذكر المصادر التاريخية ظهور وشيوع شراب منقوع القهوة في اليمن على يد الشيخ الإمام جمال الدين أبي عبد الله بن سعيد الذبحاني المتوفى سنة 875 هـ، ويروي كيف حدث ذلك الشيخ محمد بن عبد القادر الجزيري الحنبلي في مقالته (عمدة الصفوة في حل القهوة) حيث يقول: (لما تولى وظيفة تعليم الفتاوى في عدن عرض له أمر اقتضى خروجه من عدن إلى بر العجم أي (بر افريقية) فأقام فيه مدة فوجد أهله يستعملون القهوة ولم يعلم بخاصيتها ثم عرض له لما رجع إلى عدن، مرض ، فذكرها فشربها فنفعته، فوجد فيها من الخواص أنها تذهب النعاس والكسل ، وتورث البدن خفة ونشاطاً، ثم صار الصوفيون يستعينون بشربها على السهر، فتتابع الناس والفقهاء والعلماء هناك على شربها فانتشرت في اليمن ثم انتقل استعمالها إلى بلاد الحجاز ثم الشام ومصر وسائر البلاد.

والقهوة في الأصل هو اسم من أسماء الخمر، ومن طريف ما روي في هذا الخصوص أن بعض الفقهاء الذين حللوا شرب القهوة، قالوا: أن منقوع البن هو(القهوة) بكسر القاف، وليس (القهوة) المفتوحة القاف، التي هي الخمرة.

أما كيف انتقلت القهوة إلى أوروبا فتشير دائرة المعارف الإسلامية إلى أن انتشار القهوة في اسطنبول وبلاد الروم كان في عهد السلطان سليمان، وأن أول مقهى أسس في اسطنبول كان لرجلين أحدهما حلبي والثاني دمشقي وذلك في سنة (962هـ) وقد كان يجتمع في هذا المقهى الأعيان والأدباء لشرب

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

القهوة، حتى دعي هذا المكان باسم (مدرسة العلماء) أما عن تاريخ وصول القهوة إلى أوروبا فقد اختلف المؤرخون في تحديد تاريخ وصولها إلى أوروبا، ولكن الراجح أنها وصلت في أوائل القرن السابع عشر إلى هولندا ومنها تفرقت إلى أوروبا، وفي عام 1717م انتقلت إلى أمريكا، وقد لاقت القهوة على مر الأيام رواجاً كبيراً فأصبحت من السلع التجارية المهمة التي تستوردها أوروبا آنذاك، وبات اسمها يعرف في أوروبا والعالم باسمها الغربي (coffee) ، ومن طريف ما روى لنا المرحوم الأستاذ يوسف غنيمة عن تاريخ شرب القهوة لأول مرة في باريس (أن السلطان محمد الرابع أرسل سفيراً عام 1669 م إلى لويس الرابع عشر ملك فرنسا وعهد هذه المهمة إلى (مصطفى آغا- ليمان راجي باشا) وعندما وصل أراد أن يقيم حفلة على النمط الشرقي ففرش محلاً في الشارع الذي يقطنه العثمانيون بالأثاث الشرقي و الطنافس الفارسية، فتقاطر الأوروبيون إلى هناك أفواجا ، وزاد عجبهم عندما شاهدوا عبيد السفير يدخلون وبأيديهم صواني صغيرة وشرعوا يقدمون للحاضرين مشروباً أسود اللون، مرّ المذاق يتصاعد منه الدخان فأخذ المدعوون يتهامسون عما يكون هذا المشروب، فعرفوا أنها القهوة، وبعد مدة من الزمن أنشأ أحد المهاجرين الشرقيين في باريس في منطقة (القديس جرمان) مقهى، ثم وسع دائرة شغله، فشاع منذ ذلك الوقت شرب القهوة في سائر الأقطار الأوروبية .

بقي العرب يشربون القهوة(مرّة) ولم يضيفوا إليها شيئاً إلا حب الهال أو الهيل بينما أخذ الأوروبيون والأمريكيون يشربونها، كما نشرب نحن الشاي وبذلك صار للقهوة اسمان القهوة العربية أو التركية والقهوة الإفرنجية أو ما تعرف عندنا بالعامية (نسكافة).

يرتبط اسم جمال الدين أبو عبد الله محمد بن سعيد الذبحاني بتاريخ القهوة في الجزيرة العربية. عاش الشيخ الذبحاني في منتصف القرن التاسع الهجري (منتصف القرن الخامس عشر الميلادي) وهو أول من أدخل هذا المشروب إلى الجزيرة العربية. وبالتالي يمكن أن نقول مطمئنين إن القهوة بكل أشكالها لم تكن معروفة لأهل الجزيرة العربية قبل هذا التاريخ. كان الشيخ الذبحاني يتولى رئاسة الإفتاء في عدن، تعرض عليه الفتاوى التي تتعرض للنوازل يجيز ما يراه، وينقض أو يصحح ما يحتاج إلى تصحيح. وكان أيام عمله ذاك على علاقة بالحبشة، وربما أنه تعاطى التجارة مع تجار الحبشة. لذا نجده يسافر إلى هناك، وتعرف على مشروب القهوة، وارتاحت لها نفسه. وبعد عودته أصيب بمرض جعله يتذكر مشروب القهوة، فأرسل من جلبها له. فطفق يصنعها كما كان يصنعها الأحباش، وسقاها لخاصته وأهل بيته وعرفوا مقدار أثرها على الجسم الواهن والذهن المكدود.

لقد بقيت القهوة محدودة الانتشار في اليمن، ولقيت معارضة من مشايخها، وعدوه مشروباً جديداً ومبتدعاً لا يتناسب مع مروءة الرجل. أما الشيخ الذبحاني فقد انتهى أن أصبح من المتصوفة، وترك القضاء

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

والإفتاء، ولازم شرب القهوة، وهذا سبب آخر زاد من عدد معارضيها. لكن القهوة أصبحت من لوازم الصوفية، لأنها تساعدهم على السهر وقيام الليل. وبعد مدة لا تتجاوز العقد بدأ بعض المزارعين في زراعة شجرة القهوة بسبب انتشار شربها بين الطبقة العليا في اليمن، ثم قلدتهم العامة خصوصاً طلبة العلم الذين يحتاجونها لمساعدتهم على السهر.

ومن اليمن انتقلت القهوة إلى مكة، وعارضها رجال الدين معارضة شديدة، وأصدر بعضهم الفتاوى التي تحرمها، وعدوها من جنس المسكرات والمثبطات. وقالوا إنها تسبب العلل في الأبدان والضعف في العقول. وانقسم الناس بسببها إلى قسمين، وكثرت الفتن والمواجهات خصوصاً عندما أيد بعض الفقهاء فريق المحللين للقهوة، واستعان بعض الفقهاء بالسلطة السياسية، وطال النزاع طويلاً، ولا داعي لاستعراض ذلك النزاع في هذا الحديث. لكن المعارضين اخترعوا حديثاً عن ونسبوه إلى النبي محمد ﷺ: من شرب القهوة يحشر يوم القيامة ووجه أسود من أسافل أوانيها.

ولعل شهرة القهوة وانتشارها في بقية الأمصار الإسلامية حدث عندما ظهرت القهوة لأول مرة في مصر في مطلع القرن العاشر الهجري. لقد جلبها اليمانيون إلى رواقهم في الجامع الأزهر، وكان طلاب اليمن وما جاورهم في الرواق اليمني يسهرون للدراسة وترديد الأذكار وينشدون المدائح النبوية، ويستعينون على مغالبة النعاس بشرب القهوة. ولقيت القهوة معارضة علماء مصر، وأصدر بعضهم فتاوى تحرمها، ومع هذا بقيت معارضة مصر أخف وطأة من معارضة الحجاز.

وكانت العلاقة المتنوعة بين الحجاز واليمن ومصر قوية ومتشابكة، ونلمح أن مشروب القهوة انتشر في عموم اليمن، لكنه في مكة يصادف عاماً تحرم فيه القهوة، وآخر تحل فيه، والشيء نفسه يقال عن مصر. وحدث في بعض الأعوام التي سُمح بمشروب القهوة أن قُدمت لزوار البيت العتيق جنباً إلى جنب مع ماء زمزم، وحدث في الأعوام التي حرمت فيها القهوة أن أقيم الحد الشرعي على شاربها وبائعها، فقد عزر أولئك وطوف بهم في شوارع مكة، وكبس العسس على المقاهي وبيوت القهوة وخربت وكبس على المرتادين وأخرجوا وقد شدوا وثاقهم بالحبال والحديد، ثم يتم جلدهم في الميادين العامة ويسجنون المدد المقررة.

ومن مصر والحجاز انتقلت القهوة إلى القسطنطينية ثم البندقية في القرن السابع عشر الميلادي. ثم إلى سائر أوروبا. وافتتح أول مقهى في انجلترا سنة 1652م. ولقيت القهوة معارضة في انجلترا وألمانيا ولكنها معارضة يسيرة.

ارتبطت القهوة بالصوفية، حيث اتخذها أغلبهم بديل المشروبات التي قد يدخلها التخمر، وارتبطت بشرب التنباك، لهذا نظر إليها أهل نجد وبقية عموم الجزيرة نظرة متوجسة. وصدرت فتاوى في نجد تحرم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مشروب القهوة. ومنع الناس من جلبها من الحجاز عند عودتهم من الحج. وتأخر وصول القهوة إلى نجد ، وعرفت على نطاق ضيق جداً في نهاية القرن الثاني عشر الهجري. ولم ينس الناس الفتاوى التي تحرمها إلا مع اتصال أهل نجد بأهل مصر وأهل الشام أيام الدولة السعودية الأولى. ومع هذا بقيت القهوة ممنوعة من دخول مساجد نجد إلى منتصف القرن الثالث عشر الهجري. ثم انتقلت القهوة من النقيض إلى النقيض فأصبحت تقدم في مساجد نجد وفي شهر رمضان المبارك. وسبحان مغير الأحوال.

والآن القهوة تعيش عصرها الذهبي حيث تنتشر بيوت القهوة في كل مكان. وتفنن الناس في صنعها. وزادت البرازيل وغيرها من الدول من زراعتها. وهي تلعب دوراً اجتماعياً كبيراً. قد لعبت أدواراً سياسية خطيرة منذ القرن السابع عشر إلى القرن العشرين الميلاديين. حدث ذلك في المشرق العربي وأوروبا.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قهوة اسبرسو- Espresso



هي قهوة إيطالية الصنع خفيفة وغامقة جداً. تقدم في فنجان صغير مع صحنه يشبه في الشكل فنجان القهوة التركي ولكنه غالبا ما يكون سميكاً وأبيض اللون، ويمكن أن يكون شفافا. وتقدم الاسبرسو أيضاً بما يسمى Double Espresso أو Doppio Espresso أي ضعف الكمية، وهي تقدم في فنجان كبير لمحبي شرب القهوة.

والمحترفون عادة يأخذونها بدون تخفيف أو سكر، أما الآخرون فيقدم إليهم السكر الأسمر أن أرادوا تخفيفها كما أن البعض يضع عليها قطرات من نكهة اللوز.

وهناك أيضاً الاسبرسو المخفف Espresso Ristretb حيث يوضع عليها ماء قليل جداً مع الحرص على إبقائها بالكثافة نفسها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الكابيتشينو- Cappuccino



الكابتشينو (بالإنجليزية : Cappuccino) هي نوع من أنواع القهوة يمزج معها حليب وقد اكتشفها الإيطاليون .تزين بالرغوة أو الكريمة و الشكولاتة المطحونة أو القرفة المطحونة.

و هي قهوة إيطالية تتألف من الاسبرسو بمقدار الثلث وثلث حليب وثلث كريمة مخفوقة وتقدم في أكواب كبيرة وتكون الكريمة المخفوقة مرتفعة على الوجه ويرش عليها بودرة الكاكاو أو بودرة الدارسين .

المقادير :

- 3/1 كوب لبن بودرة
- 3/2 كوب سكر
- 3/2 كوب مسحوق كريمة (منزوعة الدسم وليست من منتجات الألبان)
- 3/1 كوب حبيبات قهوة

الطريقة :

1. تخلط كل هذه المقادير الجافة مع بعضها : اللبن البودرة ، والسكر ، والكريمة ، وحبيبات القهوة وتخزن في برطمان محكم الغلق .
2. ولإعداد الكابيتشينو ، توضع من ملعقتين إلى ثلاث من هذا الخليط السابق على كوب ماء ساخن مع التقليب جيداً ، ويمكن خفقه بعد ذلك في الخلاط الكهربائي للحصول على الرغاوى التي تتكون على السطح ولمذاق أفضل .

القيمة الغذائية / المقدار :

- السعرات الحرارية = 70
- البروتينات = 1 جرام
- إجمالي الدهون = 2 جرام
- الصوديوم (الأملاح) = 22 ملجم
- الكوليسترول = 1 ملجم
- الكربوهيدرات = 13 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

القهوة الأمريكية- American Coffee



المقادير :

- 2 ملعقة صغيرة من القهوة الأمريكية
- 2 ملعقة من السكر
- 1 كوب من الماء
- 1 ملعقة صغيرة من المبيض (حسب الرغبة)

الطريقة :

1- توضع القهوة و الماء في جهاز صنع القهوة كل في المكان المخصص له
2- يوضع السكر و المبيض في كوب التقديم
3- تضاف القهوة الجاهزة وتحرك جيداً ثم تقدم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

القهوة التركية- Turkish Coffee

تاريخ القهوة التركية من اليمن لكافة أنحاء العالم

انتشرت عادة شرب القهوة السوداء (التركية) بين عموم الناس انتشارا واسعا يكاد يوازي شرب القهوة العربية أن لم يفقها في أحيان كثيرة، وقد غدت معشوقة الجماهير ومحبوبة النخبة، وهم معها في غرام أبدي وهيام سرمدي، هي في أوقات الراحة أو مع نديم وفي لحظات الشدة أخلص معين، وفي لقائها فرحة شديدة وفي شربها لذة عميقة، فما أن تظهر تباشير الصباح الأولى ويشق أول خيط من خيوط الشمس الذهبية بطن السماء حتى تبدأ التحضيرات والتجهيزات لإعداد فناجين القهوة السمراء إذ إن لها طقوسا وآدابا يجب مراعاتها أثناء إعدادها من كمية الماء وعدد ملاعق القهوة ونسبة السكر ودرجة حرارة التسخين، ثم الدقة في التحريك والتقليب حتى تصل إلى الشكل المطلوب وبعد ذلك تسكب بعناية فائقة في فناجين خزفية خاصة ذات صحون دائرية.



المقادير:

- ماء
- قهوة
- سكر
- وأداة المعيار هي إبريق القهوة (الركوة)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الطريقة:

1. يملأ الإبريق ثلثيه بالماء، ثم يضاف السكر (حسب الرغبة).
2. تضاف ملعقة من البن المطحون مملوءة ثم يقلب مع الماء والسكر.
3. يرفع الإبريق فوق النار حتى تمام غليان الماء وتجد تكون ما يشبه الرغوة والذي يعرف باسم (الوش) الذي عندما يرتفع ويقرب على الفوران يبعد عن النار قليلاً ثم يعود للنار للفوران وهكذا ثلاث مرات.
4. تقلب القهوة ثم تصب ببطء في فنجان القهوة مع أخذ الحذر حتى لا يضيع (الوش) لأنه يعكس مدى مهارة الصانع ونجاحه في إعدادها وإذا لم ترفع الإبريق في الوقت المناسب ستفور القهوة وتنسكب على الموقد.

تقدم مع كوب الماء.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

القهوة الخليجية



المقادير

- فنجانان بن قهوة مقلية بدرجه فاتحه وخشنه (خليجية)
- ملعقتان صغيرتان من الهيل
- نصف ملعقة صغيرة زعفران
- ملعقتا طعام ماء ورد
- لتر ماء

الطريقة

1. يغلى الماء ثم تضاف القهوة وتغلى ثلاث مرات
2. تترك جانبا لدقائق حتى ينزل التفل في قاع الإناء
3. ضع الهيل والزعفران وماء الورد في الدلة واسكب فوقها القهوة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

القهوة المكاويه



أولا : أعداد البن

يحمص البن على النار إلى أن يصبح لونه بنياً غامقاً وقبل أن تطفئ النار ضع معه البخور الجاوي مستكة وقليلاً من الشيبة واستمر في التحميص قليلا تم تطفأ النار.ثم يطحن جيدا.

ثانيا : طريقة عمل القهوة

حسب الكمية ضع ملعقة من القهوة وملعقة صغيرة من الحليب وربع ملعقة صغيرة من الزنجبيل وحبتين من القرنفل.وضع عليه الماء المغلي واتركه مدة طويلة على النار أما الهيل فنضعه خارجاً أي في دلة القهوة

شمس الشيبة

هي عشبة موجودة عند العطار ولونها أسود في أبيض

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مشروب كاكاو بالقرفة



المقادير :

- 2 كوب لبن بودرة (672 جرام)
- 2/1 كوب كريمة بودرة (48 جرام)
- 2/1 كوب كاكاو (119 جرام)
- 1 ملعقة صغيرة قرفة (5 جرام)

الطريقة :

1. تخلط جميع المكونات مع بعضها ، وتوضع في كيس بلاستيك محكم الغلق .
2. تضاف أربعة ملاعق من الخليط إلى الماء الساخن لعمل كوب من الكاكاو بالقرفة .

القيمة الغذائية / المقدار :

- السعرات الحرارية = 104
- البروتينات = 8 جرام
- الكربوهيدرات = 7 جرام
- الدهون = 2 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

شيكولاته ساخنة- Hot Chocolate



المقادير:

- 1 2/1 كوب سكر أبيض
- 1 كوب كريمة جافة خالية من الدهون
- 1 كوب لبن بودرة
- 4/3 كوب كاكاو

الطريقة:

1. يخلط السكر والكريمة واللبن والكاكاو في وعاء، مع التقليب جيداً حتى تمام الامتزاج.
2. يعبأ هذا الخليط الجاف في إناء محكم الغلق.
3. عند الاستخدام توضع ملعقتان أو ثلاث من هذا الخليط في كوب ثم يملأ بالماء الساخن مع التقليب جيداً.

القيمة الغذائية/المقدار:

- السعرات الحرارية = 32
- الصوديوم (الأملاح) = 12 ملجم
- الكربوهيدرات = 6 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الكريمر- Creamer



المقادير:

- 4 بيضات كبيرة الحجم
- 2/1 كوب سكر
- 3 ملاعق صغيرة كاكاو (البن)
- 3 ملاعق صغيرة نشا
- 2 كوب لبن منزوع الدسم
- قرفة (اختياري)

الكمية:

ثمانية مقادير

الطريقة:

1. يخفق البيض جيداً في إناء ويترك جانباً.
2. يخلط السكر والكاكاو أو البن والنشا في إناء آخر متوسط الحجم.
3. يضاف اللبن مع الخفق أثناء إضافته.
4. يرفع الخليط فوق نار متوسطة الحرارة مع التقليب المستمر حتى تمام الغليان.
5. يضاف 2/1 كوب من خليط اللبن إلى البيض مع الخفق جيداً.
6. ثم يعاد إضافته مرة أخرى إلى خليط اللبن مع التقليب.
7. يرفع الخليط فوق نار هادئة لمدة دقيقة تقريباً.
8. يوضع في الثلاجة لمدة ساعتين.
9. يضاف للقهوة – النسكافيه – أو الكابتشينو حسب الرغبة (وإضافة القرفة اختياري).

القيمة الغذائية/المقدار:

- السعرات الحرارية = 13
- الدهون = 1 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إجمالي السعرات الحرارية المستمدة من :

- الدهون = 1٪
- البروتينات = 19٪
- الكربوهيدرات = 80٪
- القيمة الغذائية (2000 سعراً حرارياً):
- الكوليسترول = 1 ملجم
- الصوديوم = 94 ملجم
- إجمالي الكربوهيدرات = 26 جرام
- البروتينات = 6 جرام
- فيتامين (أ) = 203 وحدة
- فيتامين (ج) = وحدة واحدة
- الحديد = وحدة واحدة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الشاي:

تاريخ الشاي



1. نشأة الشاي الأولى

زرع واستخدم الشاي الصينيون ، و تذكر الروايات الصينية أن الملك شينونق Shennong كان مغرماً بموضوع الأعشاب و التداوي بها و كان يحب شرب الماء الساخن بعد غليانه و ذات يوم ترك الشاي في حديقته فطارت بعض أوراق الشاي و سقطت على كوبه فتغير لون الماء فجرب طعمه و أعجب به جدا و من يومها اشتهر الشاي. أما العرب والأوربيون وغيرهم فقد ذكرت الموسوعة العربية العالمية ما يشير إلى أن الشاي لم يُعرف عند العرب في الجاهلية ولا حتى في العصر العباسي لأنه لم ينتشر ويصبح معروفاً في العالم إلا في القرن السابع عشر وما بعده حيث كانت أول شحنة من الشاي من الصين إلى أوروبا في عام 1610م.

2. أساطير وحكايات عن الشاي

هو الاسم الدارج لشجيرة اسمها "كاميليا سينينسيس" تستخدم أوراقه وبراعمه وأغصانه على شكل منقوع في ماء مغلي بعد معالجتها وتشمل هذه المعالجة الأكسدة والتخزين بدرجات حرارة عالية والتجفيف وعادة ما يقدم تجارياً مع التوابل والأزهار والأعشاب والفواكه أيضاً.

يصنف الشاي بأربع أصناف رئيسية: الشاي الأسود وشاي الأولونغ والشاي الأخضر والشاي الأبيض ويحتوي على مواد مثل حمض الثيانين الأميني ومضادات الأكسدة وأيضاً تتواجد به مادة الشايين بتركيزات عالية في النوعين الأبيض والأخضر ويتواجد الفلورايد في الشاي الأحمر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كثرت الأساطير التي تتحدث عن أول استخدام للشاي ولكن أشهرها الصينية والتي تتحدث عن الإمبراطور الصيني "شينونغ " الذي اشتهر باهتمامه بالزراعة وطب الأعشاب،وكان يشرب وعاء من الماء المغلي عندها هب النسيم جالباً معه بعض الأوراق من شجرة قريبة وقعت بوعائه وبدأ تلون الماء فيه ، دفع الفضول الإمبراطور لأخذ رشفة من هذا المشروب الملون فأعجبته النكهة جداً وبعض أجزاء الأسطورة تقول إن هذا الإمبراطور كان يجرب أثر الأعشاب عليه فكان بعضها له تأثير سام وكان الشاي ترياقاً لها.، هذه الأسطورة تعود إلى 2737 قبل الميلاد. وهناك أسطورة الزن ، المذهب التأملي في البوذية تقول إن موجدها وبعد تسع سنين من التأمل أمام جدار سقط مغشياً عليه في سبات وعندما استيقظ أحس بالاشمئزاز من ضعفه فقطع أجفان عينيه ورماها في التراب فاتخذت لنفسها جذراً ونمت لتكون شجرة شاي

الشاي والمجتمع

يقدم الشاي كمشروب في المناسبات الاجتماعية (حفلات الشاي وشاي العصرية) والشاي مشروب يشد الانتباه أن شرب في الصباح وفي المجتمعات العربية هو نقطة ارتكاز لأي اجتماع، أما في الصين واليابان هناك احتفالات وأعياد للشاي مثل احتفال(غونغ فو تشا)في الصين الذي تستخدم به أوعية صغيرة مستديرة ومسطحة لشرب شاي الألونغ

نبتة الشاي:

شجرة الشاي من الأشجار دائمة الخضرة وتعيش في المناخات الاستوائية وشبه الاستوائية وتعيش بالتربة المائلة للحموضة، وشجيرات الشاي ذات النكهات الجيدة تعيش بارتفاعات حتى 1524 متراً حيث تنمو هذه النبتة ببطء لتكتسب نكهة عظيمة.

ما يؤخذ من شجيرة الشاي هو القمم أي الخمسة سنتيمترات العليا منها وهذا ما يجعلها تنمو من جديد

المعالجة والتصنيف:

إن ما يميز أصناف الشاي الموجودة تجارياً هي الأجزاء الداخلة من الشجيرة في المعالجة وكذلك طريقة المعالجة.أغصان الشجرة يجب أن تجفف بسرعة وإلا اسودت وذبلت بسبب تحلل الكلوروفيل ، تسمى هذه المرحلة بالتخمير أو الأكسدة الأنزيمية المرحلة الثانية تعمل على إيقاف الأكسدة والبدء بالإحماء (التخزين ضمن حرارة عالية) فتوقف أنزيمات الأكسدة عن العمل (في حالة الشاي الأسود تتم هذه العملية بنفس الوقت الذي يجري به التجفيف)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

هاتان العمليتان تعدان دقيقتان جداً وحساستان وقد يؤدي الضبط الخاطئ للرطوبة والحرارة لنمو العفن على الشاي مما يحوله إلى مادة سامة .

بناء على مدة عملية التخمير واحتمال النبات لها يصنف الشاي إلى أربعة أصناف رئيسية :

1. الشاي الأبيض:

الأغصان الفتية والبراعم الجديدة التي لا تتحمل الأكسدة تغلف لمنع أشعة الشمس عنها وبالتالي منع تحلل الكلوروفيل فيها ، هذا النوع قليل الانتشار وباهظ الثمن مقارنة مع الأجزاء الأخرى التي تقطف من نفس الشجرة وهو من الأنواع قليلة الانتشار خارج الصين

2. الشاي الأخضر:

عملية تخمير قصيرة توقف عند أدنى حد منها بتطبيق درجة حرارة عالية أو البخار على النبتة (الطريقة اليابانية) أو بطهيها بشكل جاف على ألواح معدنية كبيرة (الطريقة الصينية)، أحياناً تفصل أوراق الشاي وتلف بشكل مستقل وتجفف وهذا ما يصنع شاي البيكو ، تتم معالجة الشاي الأخضر في اليومين الأول والثاني حصراً

3. شاي الأولونغ:

توقف الأكسدة في هذا النوع في الفترة بين مدة أكسدة الشاي الأبيض ومدة أكسدة الأسود وتحتاج من يومين إلى ثلاثة أيام وفي الصين يسمى هذا الشاي بالشاي الأزرق أو الأزرق المخضر وكلمة الأولونج هنا تشير إلى الشاي نصف المؤكسد

4. الشاي الأحمر والأسود:

تأكسد أوراق الشاي هنا بشكل كامل وهو أكثر أنواع الشاي شهرة في الشرق الأدنى وقد عرف في القرن الماضي في دول أفريقية مثل كينيا بوروندي رواندا ملاوي زمبابوي والتسمية الصينية له هي الشاي الأحمر. تأخذ عملية الأكسدة في هذا النوع من أسبوعين إلى الشهر

5. شاي البوليه:

يؤكسد هذا النوع من الشاي على مرحلتين وهو ما يعطيه لوناً داكناً جداً ويسميه الصينيون الشاي المظلم

6. الشاي الأصفر:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يعالج بطريقة مشابهة للشاي الأخضر ولكن مرحلة التجفيف تأخذ منحى أبطأ ، هذا الشاي كان يقدم بالبلاط الملكي قديماً

7. شاي الكوكيتشا :

أو كما يسمى شاي الشتاء ويصنع من الأغصان والأوراق القديمة المأخوذة في مرحلة سبات النبتة وذلك بشويها على النار ويستخدم هذا النوع بكثرة كغذاء ياباني وكعلاج في الطب البديل

عادة ما تمزج أنواع الشاي من مناطق مختلفة ويتم مزج الأنواع الفاخرة ذات النكهات الغنية مع الأنواع منخفضة الجودة للمحافظة على تجارة هذا المشروب المهم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

شاي بالتوابل- Spices Tea



المقادير :

- عبوة شاي تزن 100 جرام
- عبوة عصير برتقال مجفف تزن 31 جرام) (أو كوب صغير من عصير البرتقال الطازج)
- 1 3/1 ملعقة صغيرة قرفة مطحونة
- 2 ملعقة صغيرة سكر
- 2 ملعقة صغيرة قرنفل مطحون
- 1 كوب ماء دافئ

الطريقة :

1. تخلط جميع المقادير الجافة مع بعضها .
2. لإعداد الشاي ، توضع 1 2/1 ملعقة من هذا الخليط في كوب ماء دافئ مع التقليب جيداً .
3. في حالة عصير البرتقال الطازج ، بعد إضافة المقادير الجافة للماء الدافئ يضاف عصير البرتقال ثم يقلب جيداً مع الشاي .
4. يضاف السكر حسب الرغبة (مع عدم الإفراط فيه) .

القيمة الغذائية / المقدار :

- السعرات الحرارية = 109
- البروتينات = 1 جرام
- الصوديوم (الأملاح) = 76 ملجم
- الكربوهيدرات = 29 جرام
- الألياف = 1 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

شاي النعناع- Tea Mint



المقادير

- 3 كيس شاي
- 1 لتر ماء
- 20 ورقة نعناع طازج
- سكر حسب الرغبة

الطريقة

1. يوضع الماء على النار حتى يغلي.
2. يوضع فيه النعناع والسكر وندعه يغلي لمدة5 دقائق.
3. نضع أكياس الشاي في الترمس (فلاس الشاي) ثم نسكب فوقه خليط السكر والنعناع وندعها لمدة 10 دقائق ومن ثم تقدم مع البسكويت وبالهناء والشفاء.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

شاي البابونج



المقادير:

- كوبان الم المغلي
- 3 أكياس شاى البابونج
- 2/1 كوب عصير برتقال
- 1 كوب عصير أناناس
- 4/1 كوب عصير ليمون
- 1 كوب عصير جريب فروت
- كوبان مياه فوارة

الطريقة:

1. يصب الماء المغلي فوق أكياس شاي الكاموميل، يغطى الشاي ويترك لمدة 10 دقائق.
2. تضاف عصائر البرتقال والأناناس والليمون والجريب فروت حتى ثلثي الأكواب.
3. يوضع الشاي في الثلاجة ثم تضاف المياه الفوارة حتى تمام امتلاء الأكواب.

الكمية:

ستة مقادير (يساوى المقدار الواحد = 225 جرام).

القيمة الغذائية/المقدار:

• السعرات الحرارية = 67	• الكربوهيدرات = 17 جرام
• إجمالي الدهون = قليل	• البروتينات = قليل
• الدهون المشبعة = قليل	• الألياف = قليل
• الصوديوم = 7 ملج	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الشاي المغربي- Moroccan Tea



المقادير

- ملعقة كبيرة شاي أخضر
- باقة نعناع كبيرة
- أربع ملاعق كبيرة سكر (حسب الذوق)
- نصف لتر (2 كوب) ماء

الطريقة

1. نضع الماء في إناء حتى يصل إلى درجة الغليان.
2. نضع الشاي في إبريق خاص للشاي نصب عليه الماء المغلي ثم نضعه على النار لمدة 5 دقائق.
3. نضع عليه النعناع بعد غسله جيداً بالماء البارد مباشرة ونضع عليه كمية السكر (حسب الرغبة) ونتركه لمدة 3 دقائق.
4. بعد إضافة السكر يرجى خلطه بملعقة ليذوب السكر ويقدم مع حلويات وفطائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الشاي الروسي –Russian Tea





المقادير:

- كوبان برتقال طازج أو مجفف ومن الأفضل مجفف
- كوبان سكر أبيض
- 4/1كوب شاي (مسحوق)
- 4/3 كوب عصير ليمون
- 1 ملعقة صغيرة قرفة
- 1ملعقة صغيرة قرنفل

الطريقة:

1. يخلط مسحوق البرتقال والشاي والسكر والقرفة والقرنفل ثم يحفظ في برطمان محكم الغلق.
2. عند الاستخدام، توضع ثلاث ملاعق من هذا الخليط في كوب مع إضافة ماء مغلي (يضاف السكر حسب الحاجة).

القيمة الغذائية/المقدار:

- السعرات الحرارية = 32
- الصوديوم (الأملاح) = 3 ملجم
- الكربوهيدرات = 8 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مشروبات أخرى ساخنة:

ميلك شيك الكابيتشينو والكراميل



المقادير:	الطريقة:
• 1 كوب زبادي فانيليا مجمد منزوع الدسم • 4/1 كوب لبن منزوع الدسم • 2/1 ملعقة صغيرة كابيتشينو • 4/1 ملعقة صغيرة قرفة • 4/1 كوب كريمر • ملعقتان صغيرتان كراميل	1. يخلط اللبن مع الزبادي مع الكابيتشينو والقرفة فوق نار عالية الحرارة. 2. يصب الخليط في كوبين. 3. يوضع في كل كوب ملعقة من الكراميل وملعقتين من الكريمة بدون تقليب حتى تقدم

الكمية: كوبان

القيمة الغذائية/المقدار:

• السعرات الحرارية = 13 • إجمالي الدهون = 0.1 جرام • الدهون المشبعة = 0.1 جرام • دهون أحادية التشبع = 18 جرام • الصوديوم= 18 ملجم • البوتاسيوم= 57 ملجم	• الألياف= 0.2 جرام • البروتينات= 1.2 جرام • فيتامين (أ) = 63 ميكروجرام • فيتامين (ب12) = 0.1 ميكروجرام • الكالسيوم= 47 ملجم • الماغنسيوم= 5 ملجم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مشروب الموكا بالفانيليا



الموكا (Mocha) هي مزيج من الكاكاو أو الشيكولاتة مع البن.

المقادير:

- 4/3 كوب ماء ساخن
- 1 ملعقة صغيرة بن
- 1 ملعقة صغيرة كاكاو أو شيكولاته
- كريمة (حسب الرغبة)
- 4/1 كوب فانيليا (أو كريمر للقهوة)

الطريقة:

- تضاف ملعقة البن للماء الساخن وتقلب جيداً حتى تمام ذوبانها.
- تضاف الشكولاتة (الكاكاو) والفانيليا مع التقليب جيداً.
- ثم توضع الكريمة بدون تقليب.

القيمة الغذائية/المقدار:

• السعرات الحرارية = 227 • البروتينات = 1.1 جرام • إجمالي الدهون = 11.8 جرام • الصوديوم (الأملاح) = 27 ملجم	• الكوليسترول = 20 ملجم • الكربوهيدرات = 25 جرام • الألياف = 0.5 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عصير التوت بالتوابل



المقادير:	الطريقة:
• 4 2/1 كوب عصير توت • ثمرتان مشمش مجفف وتقسم كل ثمرة إلى نصفين • ملعقتان صغيرتان توت • ملعقتان صغيرتان زبيب • 4 أعواد قرنفل • عود قرفة • 2/1 ملعقة صغيرة جوز مطحون	1. توضع كل المكونات في إناء كبير فوق النار ويترك حتى الغليان. 2. يغطى الإناء وتخفض درجة الحرارة لمدة 10 دقائق. 3. يصفى خليط العصير ويصب في أكواب. 4. يقدم العصير ساخناً أو مثلجاً بوضعه في الثلاجة.

الكمية:

أربعة مقادير (يساوى المقدار الواحد = 225 جرام.)

القيمة الغذائية/المقدار:

- السعرات الحرارية = 169
- الصوديوم = 12 ملجم
- الكربوهيدرات = 43 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عصير البرتقال و التفاح الساخن



المقادير:

- 3 أكواب عصير برتقال طازج
- قرنفل
- 6 أكواب عصير تفاح

الطريقة:

1. تخلط المكونات في إناء كبير، ترفع فوق النار لمدة عشر دقائق مع التقليب المستمر.
2. يصفى العصير ويقدم ساخناً.

القيمة الغذائية/المقدار:

- السعرات الحرارية = 68 (أقل من 1 ٪ مستمدة من الدهون)
- الصوديوم (الأملاح) = 4 ملجم
- الكربوهيدرات = 17 جرام
- إجمالى الدهون = نسبة قليلة (لا توجد دهون مشبعة)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عصير التفاح الساخن



المقادير:

- 6 أكواب عصير تفاح
- قرفة
- 6 أعواد قرنفل
- 6 ثمرات توت
- بشر قشر برتقالة واحدة
- بشر قشر ليمونة واحدة

الطريقة:

1. يصب عصير التفاح في إناء.
2. توضع القرفة والقرنفل والتوت وقشر البرتقالة والليمونة في قطعة قماش قطنية ثم تربط جيداً.
3. ثم تغمس وسط عصير التفاح.
4. يرفع الإناء فوق نار متوسطة الحرارة من 5 - 10 دقائق حتى يصبح العصير ساخناً ولكن لا يصل لدرجة الغليان.
5. يرفع من فوق النار، وينتشل منه الخليط المغموس فيه.
6. يصب في أكواب زجاجية مع وضع قرفة أو قرنفل (حسب الرغبة).

القيمة الغذائية/المقدار:

- السعرات الحرارية = 159
- البروتينات = 1 جرام
- الصوديوم (الأملاح) = 29 ملجم
- الكربوهيدرات = 39 جرام
- الألياف = 1 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثانيا : المشروبات الباردة

قهوة مثلجة



المقادير	طريقة الإعداد
• ملعقتان صغيرتان قهوة • 1 ملعقة صغيرة سكر • 3 ملاعق صغيرة ماء دافئ • لبن مثلج • مكعبات ثلج	1. تخلط القهوة والسكر والماء الدافئ، في الإبريق الخاص بها ثم يغطى الإبريق مع هزه جيداً حتى تتكون الرغاوي. 2. تصب القهوة في كوب مليئ بالثلج. 3. يضاف اللبن للقهوة

القيمة الغذائية/المقدار

- السعرات الحرارية = 116
- البروتينات = 7 جرام
- إجمالي الدهون = 4 جرام
- الكوليسترول = 14 ملجم
- الصوديوم (الأملاح) = 94 ملجم
- الكربوهيدرات = 14 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قهوة يونانية مثلجة



المقادير	طريقة الإعداد
• 1 ملعقة صغيرة سكر سنترفيش. • 4 مكعبات ثلج. • 1ملعقة صغيرة بن. • 1كوب لبن منزوع الدسم. • 1 ملعقة صغيرة ماء.	1. يخلط البن والسكر والماء ومكعبات الثلج في الإناء الذي يستخدم لإعداد القهوة ثم تخفق المكونات في الخلاط الكهربائي لمدة ثلاثين دقيقة حتى تتكون الرغوة. 2. يضاف اللبن مع التقليب حتى تمام الامتزاج. 3. تصب القهوة في كوب طويل. 4. يساوي هذا المشروب = أربعة مقادير.
القيمة الغذائية/المقدار	
• السعرات الحرارية = 116. • الكربوهيدرات = 19 جرام. • الكوليسترول = 4 ملجم.	• البروتينات = 9 جرام. • الصوديوم = 130 ملجم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مانجو بالخوخ



المقادير	طريقة الإعداد
• عدد 1 ثمرة موز مقشرة ومجمدة • 2 كوب قطع مانجو • 2 كوب قطع خوخ • 4/3 كوب عصير أناناس • 4/3 كوب عصير برتقال • 1 ملعقة كبيرة عصير ليمون	1. يخفق كوب من الخوخ وعصير البرتقال والأناناس جيداً في الخلاط . 2. يضاف إليهما كوب من المانجو ثم يخفق معهما . 3. ثم نصف موزة وتخفق جيداً . 4. تكرر نفس الخطوات مع الكمية المتبقية من المكونات . 5. تضاف ملعقة عصير الليمون في النهاية . 6. يضاف مزيداً من العصير إذا أصبح غليظ القوام . المقدار الواحد = 2/1 كوب .
القيمة الغذائية/المقدار	
• السعرات الحرارية = 140 • الدهون = 0.1 ملجم	• الصوديوم (الأملاح) = 0.4 ملجم • البوتاسيوم = 377 ملجم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عصير ليمون بالفراولة



المقادير	طريقة الإعداد
• 224 جرام من الفراولة (مقسمة إلى جزأين) • 4/3 كوب سكر • 1 كوب ماء بارد • 4/3 كوب عصير ليمون طازج • 1 ملعقة صغيرة بشر ليمون • 4 ثمرة فراولة كاملة (للتزيين) • نعناع للزينة	1. توضع جميع المكونات في الخلاط الكهربائي ويتم خفقها جيداً . 2. يصب الخليط في كوب مع مكعبات الثلج ، ويزين بالنعناع وقطع الفراولة على حافة الكوب
القيمة الغذائية/المقدار	
• السعرات الحرارية = 77 • البروتينات = 1 جرام • الصوديوم (الأملاح) = 1 ملجم	• الكربوهيدرات = 33 جرام • الألياف = 2 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عصير الكنتالوب



المقادير	طريقة الإعداد
• 3 كوب كنتالوب مقطع إلى أجزاء صغيرة • 3/1 كوب سكر • 4 كوب ماء مثلج • 2 ملعقة صغيرة عصير ليمون	1. يوضع الكنتالوب في الخلاط ويضاف إليه السكر والماء ثم يضرب جيداً في الخلاط. 2. يوضع عصير الليمون بعد الانتهاء من ضربه في الخلاط. 3. يصب العصير في إناء ويوضع في الثلاجة ليقدم مثلجاً.
القيمة الغذائية/المقدار	
• السعرات الحرارية = 72 • البروتينات = 73 جرام • الصوديوم (الأملاح) = 12 ملجم	• الكربوهيدرات = 18 جرام • إجمالي الدهون = 23 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

شربات المانجو



المقادير	طريقة الإعداد
• 2/1 كيلو مانجو (يتم تقشيرها وتقطيعها) • 2/1 كوب ماء • 3/1 كوب عسل • 1 ملعقة صغيرة ليمون	1. في إناء متوسط الحجم، يخلط المانجو والماء والعسل وعصير الليمون مع التقليب حتى تمام الامتزاج. 2. تنقل كافة المكونات الممتزجة مع بعضها إلى الخلاط الكهربائى وتخفق جيداً. 3. يقدم الشربات وهو مثلج. 4. تساوي هذه الوجبة = أربعة مقادير.

القيمة الغذائية/المقدار
• السعرات الحرارية = 186 • الدهون = 0.4 جرام • الصوديوم = 4 ملجم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عصير مانجو بالمشمش



المقادير	طريقة الإعداد
• عدد 1 ثمرة موز كبيرة مقشرة ومجمدة • 2 كوب قطع مانجو مجمدة • 2 كوب مشمش مقطع إلى أجزاء صغيرة • 30 – 160 جرام عصير أناناس (4/3 كوب تقريباً) • 4/3 كوب عصير برتقال • 1 ملعقة كبيرة عصير ليمون • تكفي هذه الكمية = 6 مقادير • يساوي المقدار الواحد = 2/1 كوب	1. يخفق كوب من المشمش وعصير البرتقال في الخلاط الكهربائي . 2. كوب واحد من قطع المانجو ويخفق الخليط مرة أخرى . 3. توضع نصف ثمرة الموز ويخفق الخليط مرة أخرى . 4. تكرر الخطوات مرة أخرى حتى يتم الانتهاء من كافة المكونات . 5. إذا كان العصير غليظ القوام ، يضاف مزيد من عصير البرتقال والليمون .
القيمة الغذائية/المقدار	
السعرات الحرارية = 140 الدهون = 1 جرام	الصوديوم (الأملاح) = 0.4 ملجم البوتاسيوم = 377 ملجم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عصير موز بالبرتقال



المقادير	طريقة الإعداد
• 1 كوب عصير برتقال • 1 ثمرة موز • 1 كوب لبن منزوع الدسم • 1 ملعقة صغيرة عسل (اختياري) • كوب ثلج مجروش (مكسر)	1. تخلط جميع المكونات وتخفق في الخلاط الكهربائى. 2. يقدم العصير وهو مثلج. 3. يقدم هذا العصير = مقداران. 4. يساوى المقدار الواحد ما يقرب من = 335 جرام.
القيمة الغذائية/المقدار	
• السعرات الحرارية = 164 • إجمالى الدهون = 1 جرام • الدهون المشبعة = قليل • الكوليسترول = 2 ملجم	• الصوديوم = 68 ملجم • الكربوهيدرات = 36 جرام • البروتينات = 6 جرام • الألياف = 2 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ميلك شيك الكرز



المقادير	طريقة الإعداد
• 1 2/1 كوب كريز • 4/3 كوب مكعبات ثلج • 3/1 كوب عصير كرز • 2/1 كوب لبن مكثف • 1 ملعقة صغيرة سكر • 2/1 ملعقة صغيرة فانيليا	1. تخفق جميع المكونات في الخلاط الكهربائي لمدة دقيقة تقريباً حتى يتفتت الثلج ويصبح القوام غليظاً وشبيهاً بالكريمة. 2. يضاف المزيد من السكر عند الحاجة. 3. يساوي هذا المشروب = أربعة مقادير.
القيمة الغذائية/المقدار	
• السعرات الحرارية = 70 • الدهون = 1 جرام • الصوديوم = 40 ملجم	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ميلك شيك بالفاكهة



المقادير	طريقة الإعداد
• عدد 1 ثمرة فاكهة متوسطة الحجم مجمدة مقشرة ومقطعة إلى شرائح (أي نوع) . • 1 كوب لبن منزوع الدسم • 1/2 زبادي خالي الدسم • 1 ملعقة صغيرة فانيليا	1. تخفق جميع المقادير في الخلاط الكهربائي حتى تصبح لينة . 2. يساوي المقدار الواحد من هذه الوجبة = 360 جراماً 3. تعطي هذه الوجبة = مقداراً واحداً 4. الميلك شيك يطلق على المخفوق اللبني وعادة ما يتكون من لبن ، آيس كريم ، فاكهة ، شوكولاته ، أو أي شيء يعطي نكهة
القيمة الغذائية/المقدار	
• السعرات الحرارية = 270 • إجمالي الدهون = 1 جرام • الدهون المشبعة = 1 جرام • الكوليسترول = 6 ملجم	• الصوديوم (الأملاح) = 214 ملجم • الكربوهيدرات = 49 جرام • البروتينات = 16 جرام • الألياف = 3 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ميلك شيك بالموز والقرفة



المقادير	طريقة الإعداد
• 1 2/1 كوب لبن خالى الدسم • 1 ثمرة موز متوسطة الحجم مجمدة (تقطع إلى شرائح) • 2/1 ملعقة صغيرة فانيليا (اختيارى) • 4/1 ملعقة صغيرة لوز مطحون (اختيارى)	توضع جميع المكونات فى الخلاط الكهربائى ما عدا القرفة، تخفق المكونات حتى يصبح الخليط ليناً لمدة 20 ثانية. يصب الميلك شيك فى أكواب ثم ترش القرفة. يجمد الموز فى الفريزر فى الليلة التى تسبق عمل الميلك شيك مع لفه فى كيس بلاستيك. تقدم هذه الوجبة = 1 4/1 2 كوب (مقداران).

القيمة الغذائية/المقدار	
• السعرات الحرارية = 120 • البروتينات = 7 جرام • الكربوهيدرات = 22 جرام • الدهون = 0.5 جرام	• الكوليسترول = 5 ملجم • الصوديوم = 90 ملجم • الكالسيوم = 20٪

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عصير الزبادي بالأناناس



المقادير	طريقة الإعداد
• كوب زبادى منزوع الدسم • 6 ثمرات فراولة متوسطة الحجم • 1 كوب عصير أناناس • 1 ثمرة موز متوسطة الحجم • 1 ملعقة صغيرة فانيليا • 4 مكعبات ثلج	1. تخفق جميع المكونات فى الخلاط الكهربائى حتى يصبح الخليط ليناً (يكون غليظاً نوعاً ما). 2. تقدم هذه الوجبة = أربعة مقادير. 3. يساوى المقدار الواحد + 1 كوب.
القيمة الغذائية/المقدار	
• السعرات الحرارية = 91 • الدهون = أقل من جرام • الدهون	• المشبعة = أقل من جرام • الكوليسترول = 1 ملجم • الصوديوم = 48 ملجم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عصير الزبادي بالفواكه المشكلة



المقادير	طريقة الإعداد
• كوب زبادي خالي الدسم • 1 كوب ثلج • 1 كوب عصير فاكهة طازج • ملعقتان صغيرتان سكر (اختياري)	1. تخفق جميع المكونات في الخلاط الكهربائي حتي تصبح لينة (يمكنك اختيار أي نوع من أنواع الفاكهة التي يتلاءم طعمها مع الزبادي). 2. يقدم العصير للتناول على الفور. 3. المقدار الواحد من هذه الوجبة = 360 جراماً. 4. تساوي هذه الوجبة = مقداران.
القيمة الغذائية/المقدار	
• السعرات الحرارية = 180 • إجمالي الدهون = 1 جرام • الدهون المشبعة = قليلة جداً • الكوليسترول = 2 ملجم	• الصوديوم (الأملاح) = 91 ملجم • الكربوهيدرات = 39 جرام • البروتينات = 7 جرام • الألياف = 2 جرام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عصير البطيخ



المقادير	طريقة الإعداد
المقادير: • 1 ثمرة بطيخ تزن 2 كيلو • 1 كوب ماء (أو اكثر حسب الحاجة) • قليل من الملح • عصير ليمون (اختياري) • يكفي هذا العصير = أربعة أشخاص. • مدة إعداد العصير = 5 دقائق.	1. يوضع البطيخ (بعد تقطيعه إلى أجزاء صغيرة) في الخلاط، ثم يضاف الماء والملح. 2. يخفق الخليط جيداً. 3. يصب في إناء ثم يضاف إليه عصير الليمون.
القيمة الغذائية/المقدار	
• السعرات الحرارية = 64 • البروتينات = 1.25 جرام • الكربوهيدرات = 15 جرام • الصوديوم (الأملاح) = 108 ملجم • إجمالي الدهون = 0.86 جرام	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عصير الخيار



المقادير	طريقة الإعداد
• 1 ثمرة خيار كبيرة (مقشرة ومقطعة إلى قطع كبيرة) • كوبان من الماء • كوب ثلج • ملعقتان صغيرتان سكر (إضافة المزيد حسب الحاجة) • 1 ملعقة صغيرة من عصير الليمون	1. توضع قطع الخيار في الخلاط الكهربائي، ثم يضاف إليها باقي المكونات. 2. يخفق الخليط جيداً حتى تمام الامتزاج ويصبح الخليط ليناً. 3. يقدم للشرب بعد الانتهاء من عمله على الفور.
القيمة الغذائية/المقدار	
• السعرات الحرارية = 57 • الصوديوم (الأملاح) = 2 ملجم	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أسئلة الوحدة الرابعة

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

1) يرتبط اسم جمال الدين أبو عبد الله محمد بن سعيد الذبحاني بتاريخ القهوة في الجزيرة العربية( )
2) قهوة اسبريسو هي قهوة إيطالية الصنع خفيفة وغامقة جداً. تقدم في فنجان صغير مع صحنه يشبه في الشكل فنجان القهوة التركي( )
3) القهوة التركي هي نوع من أنواع القهوة يمزج معها حليب( )
4) شجرة الشاي من الأشجار دائمة الخضرة وتعيش في المناخ البارد جدا( )
5) لصنع القهوة المثلجة تخلط القهوة والسكر والماء الدافئ، في الإبريق الخاص بها ثم يغطى الإبريق ويضاف إليه صفار البيض مع هزه جيداً حتى تتكون الرغوة( )

السؤال الثاني : اشرح مقادير وخطوات عمل ميلك شيك بالموز والقرفة

السؤال الثالث : اشرح مقادير وخطوات عمل شاي البابونج

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إجابة أسئلة الوحدة الرابعة

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

1) يرتبط اسم جمال الدين أبو عبد الله محمد بن سعيد الذبحاني بتاريخ القهوة في الجزيرة العربية (**صح**)
2) قهوة اسبريسو هي قهوة إيطالية الصنع خفيفة وغامقة جداً. تقدم في فنجان صغير مع صحنه يشبه في الشكل فنجان القهوة التركي(**صح**)
3) القهوة التركي هي نوع من أنواع القهوة يمزج معها حليب(**خطأ**)
4) شجرة الشاي من الأشجار دائمة الخضرة وتعيش في المناخ البارد جدا(**خطأ**)
5) لصنع القهوة المثلجة تخلط القهوة والسكر والماء الدافئ، في الإبريق الخاص بها ثم يغطي الإبريق ويضاف إليه صفار البيض مع هزه جيداً حتى تتكون الرغوة(**خطأ**)

السؤال الثاني: اشرح مقادير وخطوات عمل ميلك شيك بالموز والقرفة

المقادير	طريقة الإعداد
• 1 2/1 كوب لبن خالي الدسم • 1 ثمرة موز متوسطة الحجم مجمدة (تقطع إلى شرائح) • 2/1 ملعقة صغيرة فانيليا (اختياري) • 4/1 ملعقة صغيرة لوز مطحون (اختياري)	توضع جميع المكونات في الخلاط الكهربائي ما عدا القرفة، تخفق المكونات حتى يصبح الخليط ليناً لمدة 20 ثانية. يصب الميلك شيك في أكواب ثم ترش القرفة. يجمد الموز في الفريزر في الليلة التي تسبق عمل الميلك شيك مع لفه في كيس بلاستيك. تقدم هذه الوجبة = 2 4/1 كوب (مقداران).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

السؤال الثالث : اشرح مقادير وخطوات عمل شاي البابونج

المقادير:	الطريقة:
• كوبان ماء مغلي • 3 أكياس شاى البابونج • 2/1 كوب عصير برتقال • 1 كوب عصير أناناس • 4/1 كوب عصير ليمون • 1 كوب عصير جريب فروت • كوبان مياه فوارة	4. يصب الماء المغلي فوق أكياس شاي الكاموميل، يغطى الشاي ويترك لمدة 10 دقائق. 5. تضاف عصائر البرتقال والأناناس والليمون والجريب فروت حتى ثلثي الأكواب. 6. يوضع الشاي في الثلاجة ثم تضاف المياه الفوارة حتى تمام امتلاء الأكواب.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خدمة المطاعم 2

خدمة الأطباق

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدارة:

القدرة على معرفة مهارات خدمة الأطباق وتقديمها وطبقاً للمواصفات العالمية

الأهداف: عندما تكمل هذه الوحدة يكون باستطاعتك:

- يعدد طرق خدمة الأطباق بطريقة تحريرية أو شفوية في خلال عشر دقائق.
- يشرح طرق خدمة الشوربة والخضروات واللحوم بطريقة تحريرية أو شفوية خلال خمس دقائق.

مستوي 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 التدريبية في حقيبة خدمة المطاعم 1.

خدمة الأكل من الأطباق :

1. طريقة تقديم الشوربة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



يجب تقديم الشوربة في وعاء وتحته طبق (Tureen) و يوضع الطبق تحت الزبدية على يد المضيف اليسرى و يستعمل لذلك مغرفة لغرف الشربة (Soup Ladle) (ثم يوضع طبق الشربة تحت الطبق الخاص به) أمام الضيف مع الحرص على عدم وقوع أي شيء على مفرش المائدة أو غيره.

أحيانا تقدم الشوربة في فنجان شوربة أسفله طبق (underline) و الفنجان غالبا يكون له يدان وتقدم من ناحية اليمين جاهزة أحيانا وتقدم الشوربة أمام الضيف على الجيردون(Guerdon)

2. طريقة تقديم الخضار

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



تتم خدمة الخضار من أطباق الخدمة على النحو التالي:

يجب وضع فوطة المضيف تحت طبق الخدمة و المحتوي على الخضار و ذلك لتلافي انزلاق الطبق و الحرارة.

- ثم أمسك ملقط الخدمة و المتكون من ملعقة و شوكة باليد اليمين و الطبق باليد اليسرى
- ثم اقترب من الضيف من ناحية اليسار مع مراعاة أن يكون طبق الخضار قريباً من طبق الضيف .
- ثم قم بمسك الخضار بالملقط بعد عرضها على الضيف.
- انقل الخضار إلى طبق الضيف و ضعها بطريقة جمالية (مثلا وضع الجزر جنب الفاصولية الخضراء لكي توزع الألوان و الأشكال).
- و هكذا تتم عملية خدمة الخضار لبقية الضيوف .

3. طريقة تقديم اللحوم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



- توضع أدوات الطبق الرئيس (الشوكة و السكين) على مائدة الضيف
- يوضع منديل تحت طبق الخدمة لمنع انزلاقه ثم يتم عرض طبق خدمة اللحوم على الضيوف بداية بالنساء ثم الرجال. مع مسك الملقط المكون من شوكة و ملعقة الغرف باليد اليمنى وطبق الخدمة على اليد اليسرى مع الاقتراب من ناحية يسار الضيف مع انحناء الظهر قليلا و عرض الطبق على الضيف حتى يختار الجزء المناسب إليه ثم نقوم بغرف اللحم و وضعه في طبق الضيف مع مراعاة أن تكون قطعة اللحم في أول الطبق أمام الضيف و ذلك حتى يتم خدمة باقي المجملات على سبيل المثال الخضروات و البطاطس.
- يجب أخذ الحيطة و الانتباه لعدم تساقط الصلصة و غيرها من المواد على حافة الطبق أو على المفرش أو على الضيف.
- ثم نكرر نفس العملية مع بقية الضيوف.

4. طريقة تقديم الصوص المصاحبة للوجبات:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



- يقدم الصوص المرافق للوجبة في الإناء الخاص(Sauce Boat) على طبق علية منديل مطوي بطريقة جمالية مع مغرفة الصوص- (Sauce Ladle).
- انقل الصوص بالمغرفة(Sauce Ladle) باليد اليمنى .
- ضع الصوص على قطعة اللحم مع الانتباه للضيف لو أشار بالزيادة أو التوقف عن سكب الصوص.

5. طريقة خدمة العجة (الأمليت):

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



- يتم وضع سكينة و شوكة مقبلات أمام الضيف (السكينة على اليمين والشوكة عن اليسار)
- كما يتم تجهيز عربة الخدمة بجانب مائدة الضيف محتوية على صحون الأمليت و عادة تكون بيضاوية الشكل أو صحون المقبلات و كذلك سكينة و (سباتولا) لقطع و سكب الأمليت و طبق المرفقات مثل شرائح من البندورة و الخيار و حلقات البصل.
- نبدأ بعرض طبق الخدمة المحتوي على الأمليت على الضيوف من ناحية اليسار.
- ثم الرجوع إلى عربية الخدمة و بداية التقطيع و التوزيع على صحون الضيوف مع استشارة الضيف عن المرفقات التي يحبذها.
- و تتكرر العملية مع بقية الضيوف بنفس الأسلوب حتى ننتهي من خدمة الجميع

6. طريقة خدمة السمك

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



الطريقة الأولى: تقديم السمك بدون حسك:

- يتم وضع شوكة و سكينة السمك أمام الضيف أما الصحون فتكون على عربية الخدمة كما نحافظ عليها ساخنة.
- يتم عرض الطبق المحتوي على السمك و يكون عادة بيضاوي الشكل من مادة الستليس ستيل.
- ثم الرجوع إلى عربية الخدمة و وضع الطبق عليها ثم تبدأ في عملية عزل اللحم عن الحسك و وضعه في طبق الضيف مع بقية المرفقات و تقديمه.

الطريقة الثانية: تقديم سمكة كاملة

- يتم وضع شوكة و سكينة السمك وطبق السمك و الذي يكون عادة بيضاوي الشكل أمام الضيف
- ثم عرض الطبق السمك و طبق المرفقات على الضيف من ناحية اليسار
- ثم استعمال الملقط المتكون من(السبتولا) و الشوكة و رفع حبة السمك و وضعها في صحن الضيف مع المحافظة على الشكل و القوام.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ثم بعد وضع السمكة تتم خدمة المرفقات حسب اختيار الضيف و عادة ما تكون مكونة من البطاطس المقلية و السلطة أو الخضروات و الرز المسلوق أو المطبوخ على البخار.

7. طريقة خدمة الجبنة



يقدم طبق و سكين (B&B) أمام الضيف و الزبدة عليها شوكة توضع في منتصف المائدة ثم يعرض الجبن على عربية الجبنة و من هناك يتم اختيار النوعية المفضلة من طرف الضيوف بعدها يقوم المضيف بوضع الجبن في الطبق مع المرفقات مثل البسكويت المالح أو الخالي من الملح و كذلك أحيانا الكرفس أو البندورة و الخيار .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أسئلة الوحدة الخامسة

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

1) عند تقديم الشوربة يجب تقديم طبق تحت الوعاء ( )
2) عند تقديم السمك بدون حسك يتم وضع شوكة و سكينة السمك أمام الضيف أما الصحون فتكون على عربية الخدمة( )
3) نبدأ بعرض طبق الخدمة المحتوي على الأمليت على الضيوف من ناحية اليمين( )
4) يقدم الصوص المرافق للوجبة في الإناء الخاص(Sauce Boat) على طبق علية منديل مطوي بطريقة جمالية مع مغرفة الصوص- (Sauce Ladle).()
5) عند تقديم اللحوم يجب أخذ الحيطة و الانتباه لعدم تساقط الصلصة و غيرها من المواد على حافة الطبق أو على المفرش أو على الضيف. ( )

السؤال الثاني : اشرح طريقة تقديم اللحوم

السؤال الثالث طريقة خدمة العجة (الأمليت)

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إجابات أسئلة الوحدة الخامسة

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

1) عند تقديم الشوربة يجب تقديم طبق تحت الوعاء (**صح**)
2) عند تقديم السمك بدون حسك يتم وضع شوكة وسكينة السمك أمام الضيف أما الصحون فتكون على عربية الخدمة(**صح**)
3) نبدأ بعرض طبق الخدمة المحتوي على الأمليت على الضيوف من ناحية اليمين(**صح**)
4) يقدم الصوص المرافق للوجبة في الإناء الخاص(Sauce Boat) على طبق علية منديل مطوي بطريقة جمالية مع مغرفة الصوص- (Sauce Ladle).(**صح**)
5) عند تقديم اللحوم يجب أخذ الحيطة و الانتباه لعدم تساقط الصلصة و غيرها من المواد على حافة الطبق أو على المفرش أو على الضيف. (**صح**)

السؤال الثاني : اشرح طريقة تقديم اللحوم

- توضع أدوات الطبق الرئيس (الشوكة و السكين) على مائدة الضيف
- يوضع منديل تحت طبق الخدمة لمنع انزلاقه ثم يتم عرض طبق خدمة اللحوم على الضيوف بداية بالنساء ثم الرجال. مع مسك الملقط المكون من شوكة و ملعقة الغرف باليد اليمنى و طبق الخدمة على اليد اليسرى مع الاقتراب من ناحية يسار الضيف مع انحناء الظهر قليلا و عرض الطبق على الضيف حتى يختار الجزء المناسب إليه ثم نقوم بغرف اللحم و وضعه في طبق الضيف مع مراعاة أن تكون قطعة اللحم في أول الطبق أمام الضيف و ذلك حتى يتم خدمة باقي المجملات على سبيل المثال الخضروات و البطاطس.
- يجب أخذ الحيطة و الانتباه لعدم تساقط الصلصة و غيرها من المواد على حافة الطبق أو على المفرش أو على الضيف.

ثم نكرر نفس العملية مع بقية الضيوف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

السؤال الثالث طريقة خدمة العجة (الأمليت)؟

- يتم وضع سكينة و شوكة مقبلات أمام الضيف (السكينة على اليمين ة الشوكة عن اليسار)
- كما يتم تجهيز عربة الخدمة بجانب مائدة الضيف محتوية على صحون الأمليت وعادة تكون بيضاوية الشكل أو صحون المقبلات و كذلك سكينة و (سباتولا) لقطع و سكب الأمليت و طبق المرفقات مثل شرائح من البندورة و الخيار و حلقات البصل.
- نبدأ بعرض طبق الخدمة المحتوي على الأمليت على الضيوف من ناحية اليسار.
- ثم الرجوع إلى عربية الخدمة و بداية التقطيع و التوزيع على صحون الضيوف مع استشارة الضيف عن المرفقات التي يحبذها.
- و تتكرر العملية مع بقية الضيوف بنفس الأسلوب حتى ننتهي من خدمة الجميع

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

خدمة المطاعم 2

إعداد الأطعمة أمام الضيف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدارة:

القدرة على معرفة إعداد الأطعمة أمام الضيف حسب المواصفات العالمية

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

- يعدد طرق إعداد الأطعمة أمام الضيف بطريقة تحريرية أو شفوية خلال عشر دقائق.
- يشرح إعداد الأطعمة أمام الضيف بطريقة تحريرية أو شفوية خلال خمس دقائق.

مستوي 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 التدريبية في حقيبة خدمة المطاعم 1.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

السلطات

السلطة اليونانية- GREC SALAD



المكونات و المقادير:

- 60 غم من الخس الروماني.
- 8 حبات من الطماطم تشيري (حبات الطماطم صغيرة جدًا).
- 60 غم من الخيار مقطع مكعبات.
- 100 غم من جبنة الفيتا مقطعة مكعبات.
- 20. غم من البصل الأخضر المقطع.
- 1 . غم من البصل الأبيض المقطع حلقات.
- 2 غم من النعناع الطازج.
- 2 . غم من الأوريجانو الطازج.
- قطعتان من عصي الخبز.
- 30. ميللتر من زيت الزيتون.
- 20. غم من خل ا لتفاح.
- .ملح حسب الرغبة.
- فلفل حسب الرغبة.

المقدار

يكفي الطبق شخصا واحدا.

طريقة التحضير:

1. قطع الخس إلى مربعات وضعه في صحن التقديم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2. تضاف الطماطم وقطع الخيار وجبنة الفيتا والزيتون الأسود والبصل والنعناع والأوريجانو إلى صحن التقديم.

3.يخلط زيت الزيتون وخل التفاح والملح والفلفل (ملاحظة: يمكنك الاستغناء عن الملح).

4يضاف الخليط إلى صحن السلطة، ويقدم مع عصي الخبز.

سلطة القيصر- CAESAR SLALD



المكونات و المقادير:

- 2 شريحة خبز سميك
- 3 ملعقة كبيرة أو 45 مل زيت عباد الشمس
- 2 فص ثوم
- 1 خسة فرنجية
- ½ كوب أو 50 غم جبن بارمزان مبروش
- 2 بيضة
- 2 ملعقة صغيرة أو 10 مل خردل
- 2 ملعقة صغيرة أو 10 مل صلصة روسترشاير
- 2 ملعقة كبيرة أو 30 مل عصير ليمون
- 3 ملعقة كبيرة أو 45 مل زيت زيتون

طريقة التحضير:

1. نسخن الزيت على نار هادئة ثم نضيف إليه فص ثوم واحد ونتركه لينضج و يصبح لونه ذهبياً.
2. نرفع الثوم من الزيت لنضيف إلى الزيت المشبع بنكهة الثوم مكعبات الخبز لوقت قليل حتى تتشبع بنكهة الثوم دون أن تحمر.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

3. نوزع مكعبات الخبز بنكهة الثوم في صينية و نضعها بالفرن عند درجة حرارة 190 من 10-12 دقيقة أو حتى تصبح ذهبية اللون، نخرجها لنضعها جانباً لتبرد.
4. نقسم فص الثوم الثاني إلى نصفين وندهن جوانب وعاء السلطة بقطع الثوم.
5. نقطع الخس إلى قطع صغيرة ونضعها في الوعاء.
6. نرش جبن البارمزان، ونغطي الوعاء ونضعه جانباً.
7. في تلك الأثناء نحضر الصلصة بغلي ماء في وعاء صغير.
8. نضيف البيض إلى الماء المغلي و نتركه ينضج لمدة دقيقة واحدة، نرفع البيض من الماء ونكسره في وعاء (يجب أن تكون البيضة نية)، نضيف الخردل و صلصة الروسترشاير و الليمون و زيت الزيتون إلى البيض و نخفق جيداً.
9. نضيف الصلصة إلى وعاء السلطة الموجود فيه الخس، نحرك جيداً ونضيف مكعبات الخبز فوقها لتصبح جاهزة للتقديم.

السلطة الروسية- RUSSIAN SALAD



المكونات و المقادير:

1. نصف كيلوجرام بازيلاء
2. نصف كيلوجرام بطاطا مسلوقة
3. فجل أحمر
4. زيتون أخضر

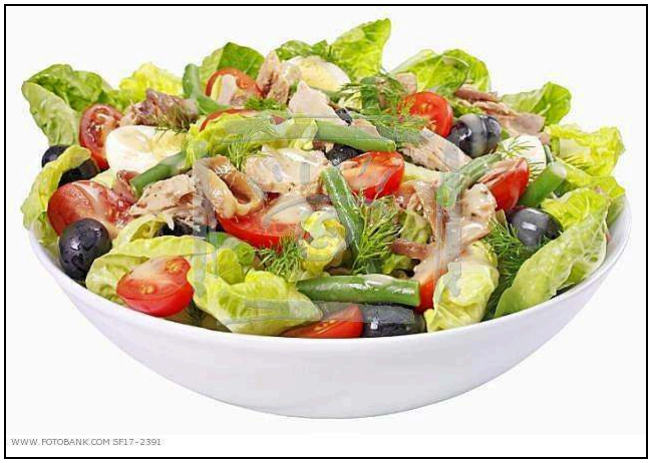
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5. كرفس
6. ملح
7. مايونيز أو صلصة سلطة

طريقة التحضير:

تسلق الخضروات على البخار سلقا جيدا وتتبل وتترك حتى تبرد تماما ، فيما عدا الفجل الأحمر لا يسلق، يقطع حلقات ويقلب مع الخضروات التي بدورها تمزج في المايونيز أو صلصة

سلطة النسواز- NICOISE SALAD



المكونات و المقادير:

- علبة تونة
- 2 الطماطم
- 3 بيض
- 2 الجزر
- 6 فاصوليا خضراء
- 3 البطاطس
- 1 فليفلة صفراء أو خضراء
- زيتون أسود وزيتون أخضر محشو بالفليفلة
- 6 قطع من سمك الأنشوجة
- أوراق من الكرفس
- بقدونس مفروم خشن
- أوراق من الخس
- 4 ملاعق كبيرة مايونيز
- فص ثوم
- بصل أخضر مقطع إلى حلقات
- جبنة قشقوان
- 1ليمون
- 1 ملعقة صغيرة ماسترد
- ملح ، فلفل أسود

طريقة التحضير :

1. يغسل الخضار جيدا ثم تقطع كل الطماطم على شكل أنصاف دوائر يقشر الجزر ويبشر ناعما.

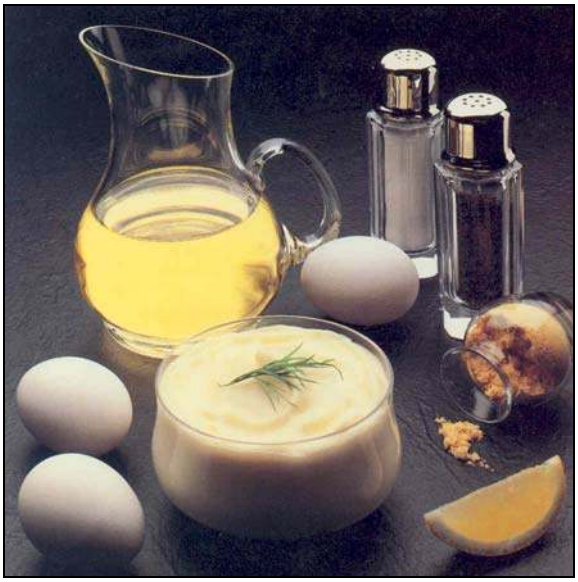
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2. تسلق حبات البطاطس في الماء المملح ثم تصفى ثم تقشر وتقطع إلى قطع متوسطة الحجم.
3. تسلق الفاصوليا تم تصفى
4. يسلق البيض ويقشر وتقطع كل بيضة إلى أربع قطع
5. تقطع حبات الفليفلة طوليا.
6. تقطع الجبنة القشقوان طوليا
7. ترتب أوراق الخس على أطراف الطبق والخضار في الوسط مع التونة والجبنة
8. يزين الطبق بسمك الأنشوجة وأوراق البقدونس والكرفس والزيتون الأخضر وحلقات البصل وقطع البيض.
9. يقدم الطبق فور تحضيره.
10. تمزج صلصة المايونيز مع الزيت ويمكن إضافة فص من الثوم المدقوق إليها مع الماسترد والليمون و الملح والفلفل الأسود.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الصوصات

صلصة المايونيز -MAYONNAISE SAUCE





المكونات و المقادير:

- بيضة كبيرة
- ملعقتان كبيرتان من عصير الليمون الطازج
- ملعقة إلى ملعقة ونصف صغيرة من الخردل الجاف
- كأس إلى كأس وربع من الزيت
- ملح وفلفل (حسب الرغبة)
- ملعقة كبيرة من العسل

طريقة التحضير:

1. يمكننا أن نستخدم البيضة كاملة كما أنه يمكننا استخدام الصفار لوحده

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2. في البداية نحضر خلاطاً يعمل على أكثر من سرعة نبدأ بخفق البيضة (أو الصفار بعد فصله) ومع الاستمرار في الخلط على السرعة المنخفضة نصب الزيت قطرة قطرة وبعد أن يبدأ المايونيز بالتشكل نزيد كمية الزيت بحيث تكون على شكل خيط رفيع، نستمر حتى انتهاء نصف كمية الزيت.
3. نضيف المكونات الأخرى (خردل، ملح، بهارات، عسل) مرة واحدة مع الاستمرار بالخلط.

وأثناء إضافة النصف الآخر من الزيت إلى الخلاط يتم إضافة عصير الليمون والخل (إذا وجد مع الوصفة) بالتدريج، ويمكننا أن نستخدم السرعة العالية للخلاط عند إضافة النصف الثاني من الزيت.

4. إن إضافة الزيت بالتدريج (من قطرات إلى خيط رفيع) مهم جدا لتكوين المايونيز، ولن يتشكل المايونيز إذا أضيفت كل المكونات مرة واحدة.
5. إذا حدث انفصال للزيت أثناء عملية الخفق أو أثناء الخزن يضاف صفار بيضة إلى المايونيز ويتم الخلط مجددا.
6. بعد تحضير المايونيز يحفظ في الثلاجة ولا يجب وضعه خارج الثلاجة لفترة زمنية طويلة لاحتوائه على مواد حساسة (البيض) كما يفضل أن لا تزيد مدة التخزين على أسبوع داخل الثلاجة

صلصة الخردل- MUSTARD SAUCE



المكونات و المقادير:

- ¾ كوب مايونيز
- ¼ كوب سور كريم
- ملعقة طعام خردل دايجون
- ربع ملعقة شاي ملح

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ملعقة طعام خردل
- ربع ملعقة شاي فلفل أسود

طريقة التحضير:

1. يتم خلط المحتويات مع بعضها ثم و ضعها بالثلاجة و تقدم مع الأكلات البحرية و اللحوم والدجاج المشوي

صلصة الترتار- TARTAR SAUCE



المكونات و المقادير:

- 2 ملعقة كبيرة مايونيز .
- 4/1 كوب مخلل خيار مبشور أو مقطع صغير جدا .
- 1 ملعقة كبيرة خردل.
- 1 ملعقة طعام بصل أخضر مقطع .
- 4/1 ملعقة صغيرة فلفل حار.
- رشة ملح وبهار (حسب الرغبة).

طريقة التحضير:

1. تخلط جيدا جميع المحتويات في وعاء صغير عنده تصبح الصوص جاهزة للاستعمال.
2. صلصة تعد وتستخدم مع الأكلات البحرية كالأسماك المقلية والكاماري والروبيان المقلي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

صلصة كوكتيل المأكولات البحرية- SEA FOOD COKTAL SAUCE

مناسبة لجميع أنواع المأكولات البحرية و خاصة المأكولات البحرية المدخنة والمشوية و المقلية و المحمرة





المكونات و المقادير :

- 1/3 كوب مايونيز
- 2 ملعقة كبيرة قشدة حامضة ،أو كريمة (sour cream)
- 1/2 ملعقة صغيرة صلصة سمك
- 1 1/2 ملعقة كبيرة معجون طماطم ،أو كاتشاب
- 1/2 ملعقة صغيرة صوص تباسكو
- 1 ملعقة صغيرة شبت ، مفروم ناعم جدا
- 1 ملعقة صغيرة ورق بصل ،أو بقدونس، مفروم ناعم جداً

طريقة التحضير:

1. تخلط جميع المكونات جيدا في وعاء . تترك لتبرد في الثلاجة أو تستخدم مباشرة .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الصلصة الايطالية-Italian Dressing





المكونات و المقادير:

- 2/1 كوب خل أبيض
- 1 ملعقة طعام عصير الليمون
- 1 ملعقة طعام سكر
- 2/1 كوب زيت زيتون
- 1 فص ثوم مطحون
- 2/1 بصلة صغيرة مفرومة جيدا
- 4/1 كوب بقدونس مفروم فرما جيدا
- 2/1 فليفلة حمراء صغيرة مفرومة جيدا

طريقة التحضير:

تخلط كل المكونات مع بعضها وتوضع في وعاء وترج جيدا

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الصلصة الفرنسية- French Dressing





المكونات و المقادير:

- 2/1 كوب زيت زيتون
- 1 ملعقة طعام خل أبيض
- 2 ملعقة طعام ماسترد ديجون
- 2/1 ملعقة شاي سكر
- ملعقتان صغيرتان من الخل
- ملح وفلفل

طريقة التحضير:

تخلط كل المكونات مع بعضها وتوضع في وعاء وترج جيدا

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأكلات الساخنة

أومليت الخضراوات-vegetable omelet



المكونات و المقادير:

- 4 بيضات كبيرة الحجم (يجنب صفار بيضتان)
- 1 ملعقة صغيرة ملح
- 1 ملعقة صغيرة فلفل
- 1 ملعقة صغيرة زيت زيتون
- 4/1 ثمرة فلفل أخضر
- 4/1 ثمرة فلفل أحمر
- 2/1 ثمرة طماطم
- 4/1 ثمرة بصل
- 30 جرام جبن قليل الدسم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ملعقتان صغيرتان بقدونس

طريقة التحضير

- يخفق البيض مع الملح والفلفل جيداً.
- يسخن زيت الزيتون فوق نار متوسطة الحرارة.
- يصب خليط البيض في زيت الزيتون مع التقليب المستمر لمدة 15 ثانية.
- تضاف الخضراوات (بعد تقطيعها) والجبن.
- عند اقتراب نضج البيض يوضع البقدونس.
- يوضع الأومليت في طبق التقديم ويقدم وهو ساخن.

القيمة الغذائية/المقدار:

- السعرات الحرارية = 99
- البروتينات = 7 جرام
- الكربوهيدرات = 2 جرام
- الدهون = 7 جرام

أومليت بشرائح الرومي المدخن



المكونات و المقادير:

- 6 شرائح من لحم الرومي المدخن
- 1 ملعقة صغيرة زيت زيتون

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- 3 أكواب بطاطس بيوريه (مسلوقة ومهروسة)
- 2/1 كوب فلفل أخضر مقطع إلى أجزاء صغيرة
- 3/1 كوب بصل مقطع إلى أجزاء صغيرة
- 6 بيضات
- 4/1 كوب لبن
- 1 كوب جبن شيدر مقطع إلى شرائح
- ملح وفلفل

طريقة التحضير:

1. تشوح شرائح الرومي المدخن في زيت الزيتون ثم تنتشل الشرائح وتوضع في طبق.
2. توضع البطاطس مع التقليب المستمر ثم يضاف الفلفل والبصل وتترك فوق النار لمدة 10 دقائق.
3. يخفق البيض واللبن في إناء منفصل ثم يضاف إليه الملح والفلفل.
4. يضاف الجبن وشرائح الرومي إلى مخفوق البيض.
5. ومن ثم يضاف هذا الخليط على البطاطس.
6. يرفع الإناء فوق النار مع تقليب الخليط جيداً حتى تمام الامتزاج، ثم يغطي ويترك من 8 – 10 دقائق حتى تمام نضج البيض وانصهار الجبن.
7. يقدم البيض ساخناً مع شرائح الطماطم.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الكراب - crêpes



المكونات و المقادير

- 250غ من الدقيق
- 2/1كوب من الحليب
- 2/1كوب من الماء
- ملعقة قهوة من الزيت

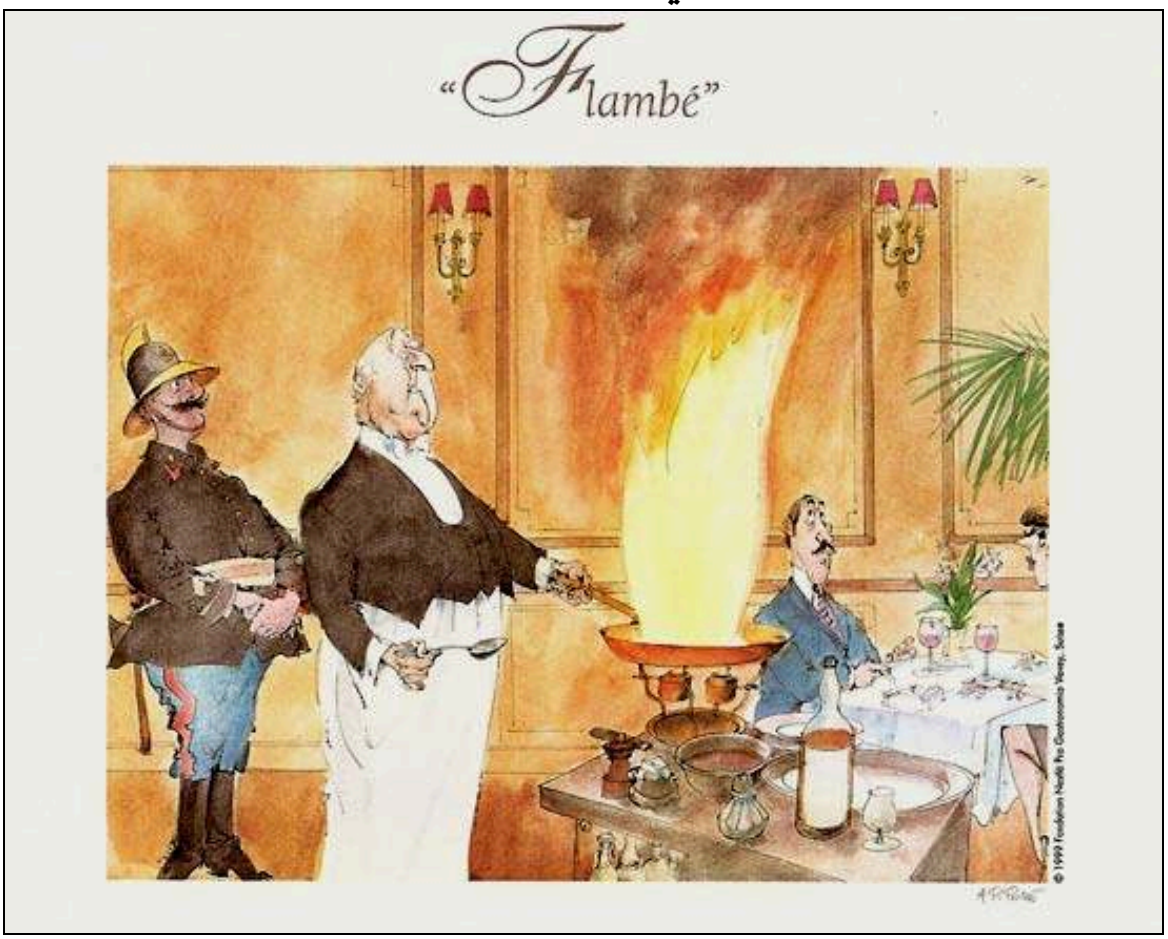
طريقة التحضير:

1. يقع خلط المكونات لنحصل على خليط سائل قليل التخثر
2. و في الأثناء نسخن المقلاة الخاصة بالكراب كثيرا ثم نضع الخليط و ننتظر حتى نضجها ثم نقلبها
3. ثم نضع فوقها الحشوة المالحة أو الحلوة
4. بعدها مباشرة نطوي الكراب و نتركها حتى تنضج

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5. نضغطها ثم تقدم في طبق متوسط الحجم(طبق المقبلات)

صور الطهي أما الضيوف-Flambé-



عربية الفلمباج

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM





طريقة تجهيز سلطة القيصر

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



طريقة تجهيز الأوملات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أسئلة الوحدة السادسة

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

1) صلصة كوكتيل المأكولات البحرية مناسبة لجميع أنواع المأكولات البحرية وخاصةالمأكولات البحرية المدخنة والمشوية و المقلية و المحمرة. ( )
2) لتحضير اومليت بالخضروات يخفق البيض بالحليب لمدة 3دقائق ( ).
3) لتحضيرالصلصة الفرنسية. /2 كوب زيت زيتون و ملعقة طعام خل أبيض و ملعقة طعام ماسترد ديجون فقط ( )
4) الخضار الأساسية لتجهيز السلطة اليونانية هو الجزر( )
5) .يتم تجهيز سلطة القيصر بنقع الخس بالزيت لمدة ربع ساعة ( )

السؤال الثانى : اشرح طريقة تجهيز اومليت بالخضروات

السؤال الثالث : اشرح طريقة تجهيز السلطة اليونانية

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أجابات الوحدة السادسة

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

1) صلصة كوكتيل المأكولات البحرية مناسبة لجميع أنواع المأكولات البحرية و خاصة المأكولات البحرية المدخنة والمشوية و المقلية و المحمرة. (**صح**)
2) لتحضير اومليت بالخضروات يخفق البيض بالحليب لمدة 3دقائق (**خطأ**).
3) لتحضيرالصلصة الفرنسية. /2 كوب زيت زيتون و ملعقة طعام خل أبيض و ملعقة طعام ماستردديجون فقط (**خطأ**)
4) الخضار الأساسية لتجهيز السلطة اليونانية هو الجزر(**خطأ**)
5) .يتم تجهيز سلطة القيصر بنقع الخس بالزيت لمدة ربع ساعة (**خطأ**)

السؤال الثاني: اشرح طريقة تجهيز اومليت بالخضروات

المكونات و المقادير:

- 4 بيضات كبيرة الحجم (يجنب صفار بيضتان)
- 1 ملعقة صغيرة ملح
- 1 ملعقة صغيرة فلفل
- 1 ملعقة صغيرة زيت زيتون
- 4/1 ثمرة فلفل أخضر
- 4/1 ثمرة فلفل أحمر
- 2/1 ثمرة طماطم
- 4/1 ثمرة بصل
- 30 جرام جبن قليل الدسم
- ملعقتان صغيرتان بقدونس

طريقة التحضير

- يخفق البيض مع الملح والفلفل جيداً.
- يسخن زيت الزيتون فوق نار متوسطة الحرارة.
- يصب خليط البيض في زيت الزيتون مع التقليب المستمر لمدة 15 ثانية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تضاف الخضراوات (بعد تقطيعها) والجبن.
- عند اقتراب نضج البيض يوضع البقدونس.

يوضع الأومليت في طبق التقديم ويقدم وهو ساخناً

السؤال الثالث: اشرح طريقة تجهيز السلطة اليونانية

المكونات و المقادير:

- 60 غم من الخس الروماني.
- 8 حبات من الطماطم تشيري (حبات الطماطم صغيرة جدًا).
- 60 غم من الخيار مقطع مكعبات.
- 100 غم من جبنة الفيتا مقطعة مكعبات.
- 20. غم من البصل الأخضر المقطع.
- 1 . غم من البصل الأبيض المقطع حلقات.
- 2 غم من النعناع الطازج.
- 2 . غم من الأوريجانو الطازج.
- قطعتان من عصي الخبز.
- 30. ميللتر من زيت الزيتون.
- 20. غم من خل ا لتفاح.
- .ملح حسب الرغبة.
- فلفل حسب الرغبة.

المقدار

يكفي الطبق شخصا واحدا.

طريقة التحضير:

1. قطع الخس إلى مربعات وضعه في صحن التقديم.
2. تضاف الطماطم وقطع الخيار وجبنة الفيتا والزيتون الأسود والبصل والنعناع والأوريجانو إلى صحن التقديم.
3. يخلط زيت الزيتون وخل التفاح والملح والفلفل (ملاحظة: يمكنك الاستغناء عن الملح).
4. يضاف الخليط إلى صحن السلطة، ويقدم مع عصي الخبز.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خدمة المطاعم 2

قوائم الطعام

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدارة:

القدرة على معرفة مهارات تقديم الخدمة عند وصول الضيف حسب المواصفات العالمية .

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

- يعدد أنواع قوائم الطعام في المطاعم بطريقة تحريرية أو شفوية خلال عشر دقائق.
- يشرح صياغة قوائم الطعام في المطاعم بطريقة تحريرية أو شفوية خلال خمس دقائق.

مستوي الأداء المطلوب: لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن 100٪

الوقت المتوقع للتدريب: 2 ساعة

الوسائل المساعدة:

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

متطلبات الجدارة:

- إتقان المهارات التدريبية في حقيبة خدمة المطاعم 1.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قوائم الطعام

تعريف قوائم الطعام

إن دراسة قوائم الطعام ليست من الأمور السهلة ويعتقد بعضهم أن قوائم الطعام لا تعدو أن تكون مجرد تجميع لأصناف من الطعام في حين أنها خلاف ذلك تماما فهي مسألة ذوق وقضية علمية لكيفية اختيار أصناف الطعام وتتكون من قواعد أساسية مدروسة ومحددة ومنسجمة ذلك لأن قوائم الطعام التي تعد إعداداً فنياً صحيحاً هي أساس لنجاح العمل في جميع المطاعم وفي حدوث العكس ضياع للجهد والمال .

لقد ابتدأت قوائم الطعام بكلمة (Menu) وهي الكلمة الفرنسية التي تعني بالحال أو في الدقيقة أي إنها تصغير لكلمة (Minute) وهي برنامج الطعام ضمن القواعد المهنية المعروفة وقد أصبحت قوائم الطعام اليوم تعني دراسة جميع المتطلبات العملية في الإدارة والاقتصاد والمحاسبة والتغذية وغيرها من العلوم التي ترتبط مباشرة في تكوينها كما أنها تنوعت وفقا للحاجة والمناسبة ونوع الضيف وجنسيته ونوع العمل الذي يمارسه بحيث يؤدي غرضا مهما وتلبي الحاجة الرئيسية عند طلبها كغذاء صحي متكامل .

وتعرف بأنها السلعة التي تقوم المطاعم ببيعها لضيوفها بمختلف أذواقهم وجنسياتهم من خلال كشف بعرض الموجودات من الأطعمة والمشروبات التي يستطيع المطعم تقديمها لضيوفه في وقت طلبها سواء كانت محدده من قبل المطعم أو مختارة من قبل الضيف .

ولكي تتم عملية البيع بشكل منتظم لا بد من وجود العناصر التالية :

1. وجود مكان مناسب لعملية البيع ونقصد به المطعم
2. وجود بائعين ماهرين يقومون بعملية البيع ونقصد بهم العاملين
3. وجود مستهلكين للسلعة التي نبيعها ونقصد بهم ضيوف المطعم
4. لا بد من وجود السلعة نفسها بغرض البيع

وتعرف قائمة الطعام بأنها كشف يعرض الموجودات من الأطعمة والمشروبات التي يستطيع المطعم تقديمها لضيوفه في وقت طلبها سواء كانت هذه الأطعمة محددة من قبل المطعم أو مختارة من قبل الضيف نفسه.

فإذا كانت الأطعمة قد حددت من قبل المطعم سميت قائمة الطعام بالقائمة المحددة (Fixed Menu) أما إذا كانت القائمة تحتوي على أصناف متنوعة وعديدة ويختار الضيف منها ما يلائمه فهي تسمى بقائمة الطعام حسب الطلب (Ala Carte)

وتتضمن القائمة على كافة المعلومات التي تفيد الضيف بما تشتمل عليه القائمة من الأطعمة ،الأسعار ، المكونات ،طريقة الطهي ، السعرات الحرارية ....الخ

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

صياغة قوائم الطعام

المطاعم التي تهتم بضيوفها لا بد أن تهتم أيضا بالطريقة الصحيحة والمعروفة عالميا بتنظيم القواعد الأساسية في صياغة قوائم الطعام والتقيد بها لكي تساعد ضيوفها على انتقاء ما يناسبهم من الطعام وصياغة قائمة الطعام تتضمن النواحي التالية :

1. تكتب قوائم الطعام عادة على ورق فاخر مع طباعة جيدة
2. تكتب القوائم في بلادنا باللغة العربية والانجليزية وعند الكتابة يجب أن تكون الكلمة باللغة الانجليزية موازية تماما أمام الكلمة العربية
3. تتعدد أشكال وأحجام القوائم حسب نوع المطعم ودرجته وطبيعته فمنها الدائري والمربع والمستطيل وهنالك أشكال ونماذج عديدة .
4. قد تكون من صفحة واحدة أو من عدة صفحات حسب نوعها ومنها ما يثبت على المائدة بقاعدة أو تعرض على الضيوف عند جلوسهم وطلبهم للطعام
5. يجب تسلسل قائمة الطعام حسب مكوناتها حيث تبدأ بالشوربة ،المقبلات ،الطبق الرئيسي ،الحلويات .
6. ضرورة تجنب الأخطاء اللغوية وعدم الكتابة بالصيغ الخاطئة أو المحلية .
7. عدم استعمال صيغ الجمع عند الكتابة باللغة الانجليزية
8. الابتعاد عن تعريب المصطلحات في الطعام إذا كانت هذه المصطلحات معروفة دوليا .

القواعد الأساسية الواجب مراعاتها عند تنظيم قوائم الطعام

1. يجب أن تتضمن قوائم الطعام أشكالا متنوعة من الأطعمة المختلفة التي تحتوي على كل العناصر الغذائية وهي الكربوهيدرات والبروتينات ...الخ.
2. يجب أن يختلف كل صحن في القائمة عن الصحن الآخر شكلا ومضمونا فلا يقدم في نفس القائمة صنفان من طعام واحد أو شكل واحد أو استعمال نفس اللون أو تكرار نفس النوع.
3. عدم وضع نوعين متشابهين من الصلصات أو المقبلات.
4. مراعاة موسم الفاكهة والخضار حيث يفضل استخدام الطازج منها بدلا من المعلب.
5. أن لا تتضمن القائمة أصنافاً من الطعام تخالف الأسماء المعروفة والمتبعة فالأفضل أن تسمي كل صنف باسمه المعروف للضيوف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

6. يجب أن تتناغم الأسعار مع درجة تصنيف المطعم وإمكانية الضيوف المادية .
7. مراعاة جنسيات الضيوف وأعراقهم فالطعام الذي يقدم للغربيين يختلف عن الطعام الذي يقدم للشرقيين .
8. مراعاة التذوق والطعم في ترتيب الأصناف مع بعضها فالأصناف ذات الطعم الحاد مع بعضها والحار مع بعضها ...الخ .
9. أن تكون القائمة متوازنة من حيث الأطعمة الرئيسية والمرافقة فالطعام الثقيل يجب أن يرافقه طعام خفيف والعكس صحيح.
10. دراسة إمكانية الاستفادة من المواد الغذائية المتبقية تجنبا للخسائر بعد التأكد من صلاحيتها للاستخدام (الطعام الذي لم يقدم للضيف).
11. تنظيم قائمة الطعام في الولائم الخاصة يجب أن تكون غنية بأصناف الطعام مع تحضير الكمية المناسبة وحسب إمكانية العاملين في الخدمة .

أنواع قوائم الطعام

تتنوع قوائم الطعام طبقا لما يلي :

1. الوقت :تختلف قوائم الصباح للإفطار عن قوائم المساء للعشاء وكذلك يختلفان عن قوائم الغداء.
2. المناسبة: للحفلات والمناسبات قوائم خاصة بها فقوائم حفلات الزواج تختلف عن قوائم المؤتمرات
3. صنف الطعام: نوع الطعام وكميته مع مراعاة توافق الأصناف مع بعضها البعض.
4. الخصوصية: إمكانية الضيف الصحية والمادية والنفسية وطبيعة العمل الذي يمارسه .

وتتقسم قوائم الطعام بعدة طرق منها:

تقسيم بناء على نوع المكان التي تقدم فيه فهناك.

- قائمة طعام الكافيتريا.
- قائمة طعام خدمة الغرف.
- قائمة طعام المطعم الرئيسى أو المتخصص.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

1. تقسيم على أساس الوجبات مثل:
   - قائمة طعام الإفطار.
   - قائمة طعام الغداء.
   - قائمة طعام العشاء.

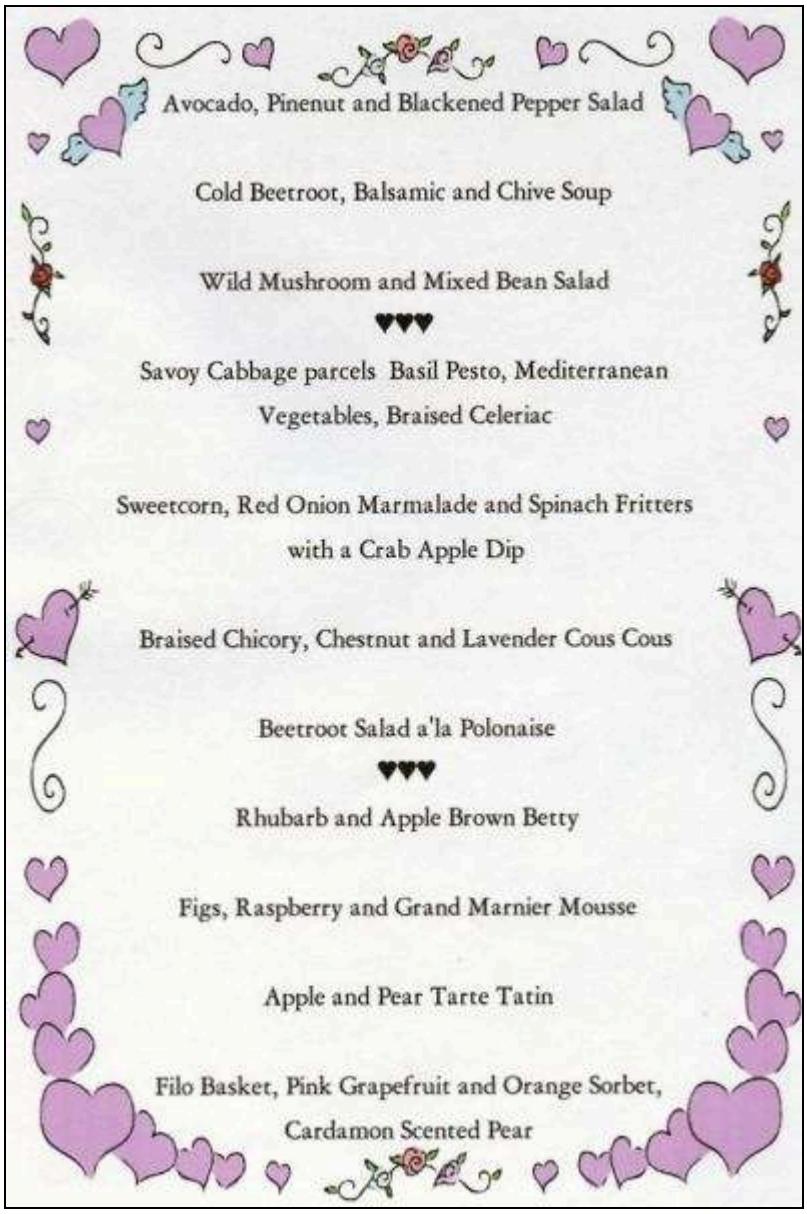
2. تقسيم من حيث الثبات أو التغيير مثل:
   - لقائمة الثابتة : وهى قائمة لا تتغير من يوم لأخر.
   - القائمة الدورية : وهى قائمة تتغير كل يوم ولعدة أيام ، ثم تعيد نفسها مرة أخرى وهكذا

3. تقسيم مرتبطا بالأسعار:
   - قائمة الطعام حسب الطلب Ala-carte وهى قائمة طعام بها مختارات عديدة من الأطباق ، وكل عنصر له سعره الخاص.
   - قائمة الطعام المحددة Tabled' hotel ،وهى وجبة كاملة بسعر ثابت وأحيانا بها اختيار وهى تفيد في حالة الأفواج السياحية . ثم تأتى بعد ذلك العديد من قوائم الطعام ذات الأغراض المحددة كالتالي:

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

قائمة طعام النباتيين:

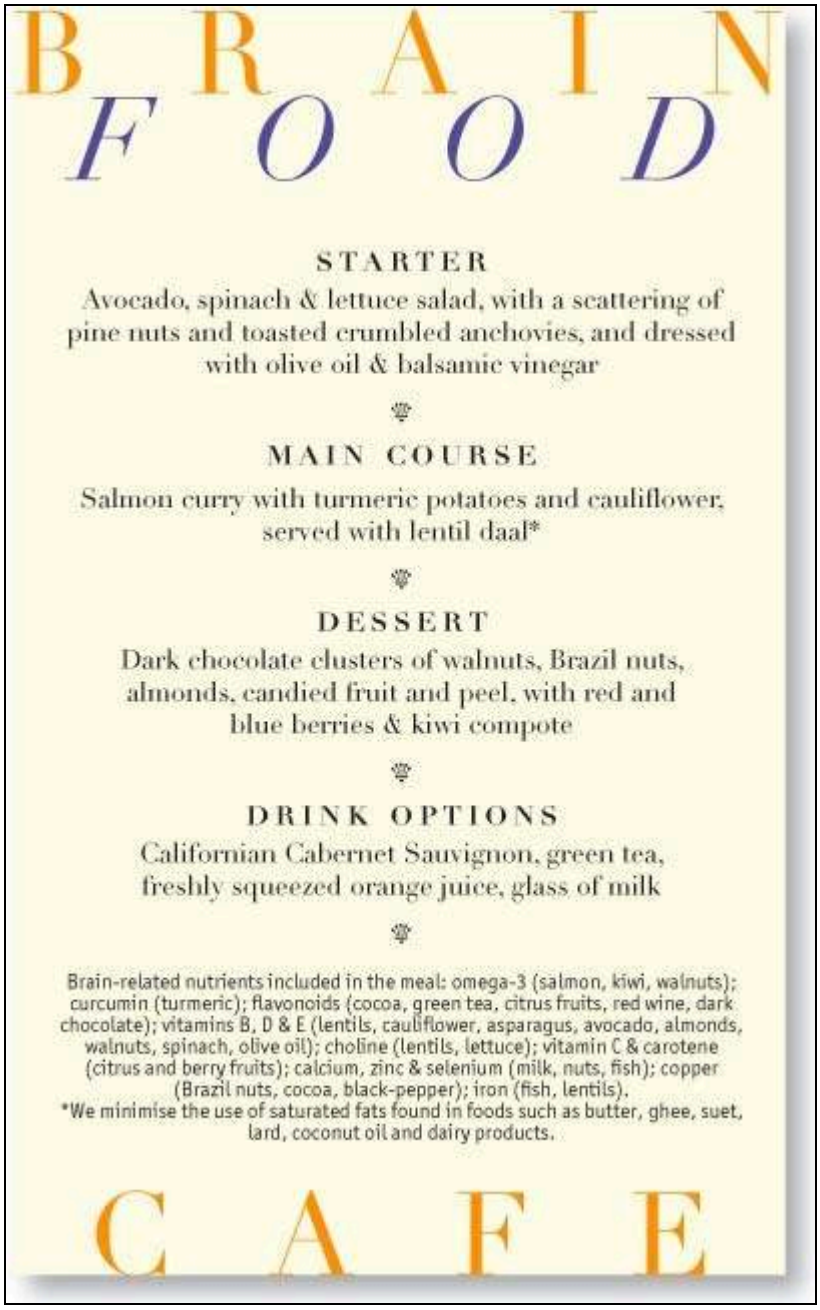
خاصة بالأفراد الذين لا يأكلون أي نوع من اللحوم لاعتقادات دينية أو صحية.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قائمة طعام الرياضيين:

بحيث تفي باحتياجات الرياضيين من البروتينات والكربوهيدرات والعناصر الأساسية لنمو العضلات وإعطاء الحيوية والنشاط.



BRAIN FOOD

STARTER

Avocado, spinach & lettuce salad, with a scattering of pine nuts and toasted crumbled anchovies, and dressed with olive oil & balsamic vinegar

MAIN COURSE

Salmon curry with turmeric potatoes and cauliflower, served with lentil daal*

DESSERT

Dark chocolate clusters of walnuts, Brazil nuts, almonds, candied fruit and peel, with red and blue berries & kiwi compote

DRINK OPTIONS

Californian Cabernet Sauvignon, green tea, freshly squeezed orange juice, glass of milk

Brain-related nutrients included in the meal: omega-3 (salmon, kiwi, walnuts); curcumin (turmeric); flavonoids (cocoa, green tea, citrus fruits, red wine, dark chocolate); vitamins B, D & E (lentils, cauliflower, asparagus, avocado, almonds, walnuts, spinach, olive oil); choline (lentils, lettuce); vitamin C & carotene (citrus and berry fruits); calcium, zinc & selenium (milk, nuts, fish); copper (Brazil nuts, cocoa, black-pepper); iron (fish, lentils).
*We minimise the use of saturated fats found in foods such as butter, ghee, suet, lard, coconut oil and dairy products.

CAFE

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قائمة طعام المرضى:

صممت للأفراد المرضى أو الذين يعانون من أمراض محددة.



Client Diabetic Menu

July 9, 2004

DINNER
(2 SERVINGS)

Grilled Jamaican Pork Chops
Lemon-Dill Carrots

Ginger chicken with Teriyaki Glaze
Seasoned Spinach

Chicken Scaloppini
Broccoli with Canadian Bacon

Chicken Breasts with Feta Cheese Sauce
Ginger-Sesame Asparagus

Orange Bourbon Turkey
Roasted Vegetables with Pine Nuts and Goat Cheese

LUNCH
(1 SERVING)

Philly Cheesesteak Sandwich
Mixed Fruit

Smoked Turkey Brie and Apple Salad
Cream of Red Pepper Soup

Grilled Chicken Salad with Raspberry Balsamic Vinaigrette
Tomato Bisque with Fresh Basil

Rueben Quesadillas
Sweet and Spicy Glazed Pecan

Grilled Chicken and Mixed Green Salad with Sherry – Dijon Vinaigrette
Citrus - Mix

Savor Personal Chef Service

Chef Deb Cantrell
www.thesavorchef.com
(512) 879-7751
China_doll@sbcglobal.net

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قائمة طعام الأطفال:

لتحببهم في المجيء إلى المطعم وتحتوي على العصائر والشيبسى والآيس كريم

مثال توضيحي لأقسام قائمة الطعام (حسب الطلب) (A la Carte) وبعض الأصناف بكل قسم



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قائمة الحفلات الخاصة

تعد خصيصا للحفلات مثل الزواج – أعياد الميلاد ... وفيها يتم الاتفاق على القائمة وسعرها طبقا لرغبات العميل.



BANQUET MENU

Dinner

$25.00 Per Person

Prime Rib

New York Sirloin

Veal Parmigiana

Baked Stuffed Shrimps

Include side dishes (Pasta or Potatoe) salad , bread and butter soda or coffe and dessert.

Lunch

$15.00 Per Person

Chicken Parmigiana with pasta.

Eggplant Parmigiana with pasta.

Baked Fish

Lasagna

Include salad , bread and butter soda or coffee and cookie tray

BUFFET MENU

Minimum of 50 guests

Dinner $20.00 Per Person ---Lunch $15.00 Per Person

Chicken Milanese
Meatballs & Peppers Parmigiana with Pasta
Stuffed Shells
Sausage & Peppers Parmigiana with Pasta
Chicken Marsala
Meat or Cheese Ravioli

SIDES

Pasta with Marinara sauce ,Grilled vegetables

APPETIZERS

Fried Calamari
Chicken Wings
Stuffed Mushrooms
Chicken Fingers

$2.00 Per Person . Choice of two.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قائمة الطعام المحددة -Set Menu

وهى القائمة التي تقدم بها الأطعمة وفقا لترتيب ونظام معين وتكون الأصناف أو بعضها والقائمة المحددة أطباقها محددة وسعرها محدد وتقدم في وقت محدد.

Set Menu 2

A Selection of Garlic Bread for the Table

Starters

Zuppa del Giorno (Soup of the day)

Caprese
Freshly sliced Mozzarella and Tomato topped with anchovies

Gamberetti Maria Rosa
Succulent Prawns coated in a light Maria rose dressing

Funghi al Aglio (v)
Fresh mushrooms lightly sautéed with white wine and garlic

Penne con Pancetta e Gamberetti
Pasta tubes with Crispy pancetta and prawns in a light tomato and chilli salsa

Camembert Fritto (v)
Deep fried breaded Camembert cheese served with cranberry jelly

Main Course

Salmone
Seared fillet of Scottish salmon with dill and butter sauce

Pollo Primavera
Fillets of tender chicken, succulent prawns and courgettes in a light lemon sauce

Polpette ai Porcini
Giuliano's Home made Meatballs flavoured with rosemary garlic and wild mushrooms

Bistecca alla Griglia
Char grilled Sirloin steak

Filetto Stroganoff
Diced tender beef cooked with mushrooms onion mustard and cream

Cannelloni con Ricotta e Spinaci (v)
Fresh pasta stuffed with spinach and ricotta topped with a cream sauce

Pollo con Insalata Mediterranea
Char grilled chicken breast, mixed peppers and goat's cheese, served on a bed of crisp Caesar salad

Pizza of your choice

Desserts

¥ Tiramisu ¥ Cranachan cheese cake
¥ Assorted Ice - Cream or Lemon Sorbet
¥ Panna Cotta ¥ Banana Split

Café

£21.50 per person

(V = suitable for vegetarians)

Giuliano's

Gluten Free Pizza/Pasta also available
Please tell your waiter if you have any food allergies or intolerances
10% optional service charge on all parties over 8

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قائمة حسب الطلب A la carte

تكتب في هذه القائمة أسماء الأطباق ويكتب بجوارها السعر الخاص بكل طبق . ويمكن عند إعداد هذه القوائم أن يتم اختيارها من الأصناف الآتية:

-فواتح الشهية . - حســاء - البيــض - العجـائن- السمـك .- الطبق الرئيسي - المحمرات

-المشويات - بوفيهات باردة - سـلاطة - خضروات - الحلويات - الجبن - الشاي والقهوة.

Vienna Menu

Starters

Homemade Soup of the Day £5.50 *Served with crusty bread*	*Scallops Bacon Mornay* £8.95 *3 scallops finished with a cheesy bacon sauce*
Crispy Duck & Watercress Salad £8.95 *On bean sprouts & iceberg lettuce*	*Baked Cannelloni au Gratin* £6.95 *With minced beef & topped with mornay sauce*
Deep Fried Calamari £6.95 *With sweet chilli & tartare sauce*	*Fresh Grilled Sardines* £6.95 *With lemon butter*
Crispy French Brie in Breadcrumbs £7.50 *With a sweet plumb & port coulis*	*Simply Smoked Salmon* £7.95 *Served with brown bread & lemon wedges*
Salmon, Crab & Rocket Fishcakes £7.50 *Served with tartare sauce*	*Finnan Haddie Pancake* £7.50 *Filled with smoked haddock & mornay sauce*
Crispy Bacon or Tiger Prawn Caesar Salad £7.50 *With anchovies, topped with parmesan & caesar dressing*	*Tomato Mozzarella Basil Salad* £7.95 *With pesto dressing*

Mains

Crispy Roasted Duck £16.50 *With an apricot & Cointreau sauce*	*Cod Fillet in Crispy Beer Batter* £12.95 *Served with mushy peas*
Fillet Steak au Poivre Vert £17.95 *With green peppercorns & brandy cream sauce*	*Fillet Steak Strogonoff* £16.50 *Served with Basmati Rice*
Chicken Kiev £12.75 *Filled with garlic butter, served with Basmati rice*	*Steamed Fillets of Sea Bass* £16.95 *Flavoured with a ginger & spring onion butter*
Baked Rack of Lamb Shrewsbury £16.95 *With a rosemary, blueberry, red wine sauce*	*Escalope of Veal Schnitzel* £15.95 *Garnished with capers & anchovies*
Fillet of Beef Wellington £17.95 *Served with a red wine jus*	*Delice of Salmon Thermidor* £14.75 *With a cheese, mustard & cream sauce*
Pan Fried Calves Liver, Bacon & Onion £16.95 *With a sage butter*	*Seared Sword Fish Steak* £13.50 *With garlic butter*

Side Orders

Saute Potatoes £1.95	*Tomato & Onion Salad* £2.95
Homemade Chips £1.95	*Mixed Salad* £2.95
Boiled Potatoes £1.95	*Green Salad* £2.95

Selection of Seasonal Vegetables £2.95

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مراحل تخطيط القائمة - steps in menu planning

أولا : تخطيط القائمة

يختلف تخطيط القائمة أو تخطيط الأصناف المتوالية فيها على حسب نوع المطعم (مساحة- نوع الخدمة_بوفيه مفتوح....) وأيضا على حسب نوع القائمة (اختيارية - محددة – حفلات....) وعموما يستخدم كشف لتخطيط القوائم وتسجيل أصناف الوجبات المقدمة items بدءا من المشهيات hors d oeuvre يليها الحساء soup ثم أطباق البيض eggs ثم أطباق العجائن farinaceous dishes ثم الأسماك fish ثم الطبق الرئيسي entrée ثم roasts ثم المشويات grills ثم البوفيه البارد cold buffet ثم الخضروات vegetables ثم السلطات salads يلي ذلك الحلوى sweets ثم الأطعمة اللذيذة savouries ثم الجبن cheese تليها الفاكهة الطازجة desserts وأخيرا القهوة. coffee

وتوضح النقاط التالية كيفية تخطيط ووضع الأطباق تحت كل صنف من أصناف القائمة:

1. الأطباق الرئيسية Entrée

يشمل Entrée مجموعة أطباق اللحوم المختلفة التي يقوم مطبخ المطعم بإعدادها بطرق متنوعة، ويتم اختيار أصناف هذه المجموعة بعناية حسب مدة القائمة حيث تعد أعلى الأصناف سعرا وبالتالي تتحكم في التكلفة الكلية للقائمة، ويراعى عند تخطيط اختيارات هذا الصنف أن يشتمل على مختلف أنواع اللحوم وصنف أو اثنين من الأطباق الرئيسية للنباتيين ، وقد يتم تقديم أصناف هذه المجموعة في الغداء أو في العشاء.

وبالتالي يتم تخطيط اختيار أنواع الحساء والسندوتشات بما يتناسب مع الأصناف.

2. الحساء والساندويتشات soups and sandwiches

في بعض القوائم يتم دمج هذا البند item تحت أصناف المجموعة السابقة entree المقدمة في entrée وفي نفس الوقت أما عند استقلال هذه المجموعة فإنه يجب أن يراعى ما يلي:

-تقديم أكثر من نوع من أنواع الحساء المختلفة القوام مثل hearty soup ، stock soup and cream soup....etc

-تقديم ساندويتشات متنوعة في الكافتيريا ويفضل عدم تغيير أنواعها من يوم لآخر.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3. الخضروات vegetables

يتم اختيار أصناف الخضروات المناسبة في التقديم مع أنواع entrée المقدمة ويفضل مراعاة مواسم الخضروات المختلفة حسب مدة القائمة وذلك للسماح بتوفير قدر كبير من الخضروات الطازجة في القائمة.

4. السلطات salads

يتم اختيار السلطات المناسبة للخضروات ونوع entrée المقدمة ويراعى أن تكون السلطات مختلفة في القوام والألوان بما يسمح بتكوين وجبات مثالية، وتوجد مجموعة من السلطات تتواجد بشكل عام في القوائم مثل السلطة المشكلة tossed salads وسلطة الكرنب cabbage salad وسلطة البطاطس potato salad بالإضافة لأنواع مختلفة من السلطات البروتينية مثل shrimp salad ، chicken salad.

5. الحلويات sweet

تعمل أصناف مجموعة الحلويات المختلفة على تحقيق ربح عالٍ في المطاعم حتى وإن كان عدد هذه الأصناف محددا كما في مطاعم الأغذية السريعة . fast food ويعتمد تخطيط أصناف الحلويات المقدمة على نوع القائمة فإذا كانت القائمة محددة أو لم يتوفر بها اختيارات عديدة بين أصناف الحلوى يتم وضع نوع من الحلوى الخفيفة light sweet أو الفاكهة الطازجة dessert مع الوجبات الدسمة hearty meals الموجودة في القائمة ، بينما وضع الحلوى الدسمة richer sweet عندما تكون أصناف الغذاء الموجودة بالقائمة غير دسمة وقليلة.

وفي القائمة الاختيارية يتم التخطيط بوضع صنفين أو ثلاثة من الحلويات المختلفة بالإضافة للفاكهة الطازجة والايس كريم والشراب والزبادي ، وأحيانا يتم التخطيط لوضع صنف من الحلوى قليلة السعرات low calorie sweet لتوفير التنوع في القائمة.

وفي قائمة الكافتيريا يكون من المناسب توفير نوعين من الفطائر مثل crust ، soft pie، pie وكذلك توفير الكيك والكعك و البودنج والفاكهة و الآيس كريم والشراب والحلوى الجيلاتينية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

6. الخبزbread

يتم توفير اختيارات من أنواع الخبز المختلفة في القوائم مثل الخبز الأبيض والخبز الأسمر والخبز الساخن، وأحيانا يقدم الخبز الفلاحي كنوع من الخدمات الخاصة والتي تتناسب بشكل خاص مع المأكولات الشرقية.

7. أصناف الإفطارBreakfast items

تعد أطعمة الإفطار الأساسية واحدة تقريباً في جميع بلدان العالم و يفضل استخدام القائمة المحددة عند تخطيط الأنواع المقدمة بها و تحتوي القائمة على عصائر الفاكهة Fruit Juices و حبوب ساخنة و باردة Hot and Cold Cereals و الخبز Toast ، Croissantو أطباق من البيض و الفاكهة الطازجة و المشروب الساخن ، و قد يتم تخطيط أصناف الإفطار في قائمة مستقلة أو مع القائمة العادية أو مع قائمة خدمة الغرف.

8. المشروباتBeverages

ينتهي تخطيط القائمة بتوفير أصناف من المشروبات غير الكحولية – Non – Alcoholic Beveragesمثل القهوة و الشاي و اللبن و المياه الغازية و بعض العصائر.

ثانيا :تسعير القائمةMenu Pricing

يتأثر تسعير أصناف القائمة بالعديد من العوامل منها:

- نوع القائمة ذاتها.
- عدد الاختيارات المقدمة فيها.
- نوع الأصناف المفضلة للمستهلك و المحققة لأعلى مبيعات.
- تكلفة المواد الخام و الإعداد .
- الربح المتوقع الحصول عليه .
- نوع و درجة المنشأة المقدمة للخدمة الغذائية .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يستطيع مديرو الخدمات الغذائية من وضع أنظمة لتسعير أصناف الأطباق في القوائم و تحديد سعر البيع Selling Price باستخدام إحدى الطرق الآتية:

1. الطريقة التقليدية: Conventional Method

يتم من خلال هذه الطريقة التقليدية حساب سعر البيع Selling Price لكل طبق من أطباق القائمة بمفرده حسب مكوناته و الجهد المبذول في إعداده و الربح المتوقع منه . و يعتمد الأساس العملي لهذه الطريقة على حساب تكلفة كل المواد الخام الداخلة في إعداد صنف ما بكل دقة من مستندات المشتريات و المخازن.

2. وضع السعر المتوقع لغداء: Demand – Oriented Pricing

يعتمد حساب سعر البيع للطبق في هذه الطريقة على إدراك المستهلك بماهية قيمة الغذاء Value بالنسبة لتكلفته Cost (Value / Cost) و بالتالي يكون المستهلك مستعداً لدفع ثمن الخدمة أو الغذاء المقدم له.

و يتم وضع السعر للطبق على أساس أعلى سعر للمادة الخام التي يكون المستهلك مستعداً لدفعها دون أن يسبب ذلك أي تقليل في نسبة المبيعات

3. طريقة السعر التنافسي: Competitive Pricing

يعتمد حساب سعر البيع للطبق على المقارنة لسعر نفس الطبق في أماكن الخدمة الغذائية المنافسة، ويعد هذا التسعير غير دقيق إذا استخدم بمفرده أو تم الاعتماد عليه كلية لعدم اعتماده على أي أساس علمي للتسعير و لكنه قد يستخدم أحياناً مع صنف Item بمفرده مثل كوب قهوة أو زجاجة مياه

ثالثا: تصميم القائمة: Menu Design

بعد الانتهاء من تخطيط ووضع الأسعار بالقائمة يجب تنظيمها في تصميم مناسب لتقديمها للعملاء ، حيث إن التصميم يتعلق بالشكل الخارجي للقائمة و نوع الورق المستخدم و الطباعة حتى يمكن تقديم القائمة للعميل سواء كان في المطعم أو في الغرفة بالفندق أو للمريض في المستشفى.

يكتب كارت القائمة بحيث يسمح للضيف بقراءته مما يحقق المبيعات المرغوبة حيث اختيار النزيل لرغباته بسهولة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يكتب كارت القائمة في حجم يتناسب مع إمكانية تداوله بين أيدي النزلاء وعلى ورق يحافظ على نظافته بشكل دائم.

يكتب كارت القائمة بألوان جذابة ومناسبة لديكور المطعم وألوان الوجبات المقدمة.

و فيما يلي توضيح لخطوات تصميم القائمة:

1. طريقة كتابة نسخة القائمةCopy

يتم كتابة القائمة بعدة طرق على حسب نوع القائمة نفسها (اختيارية – محددة – حفلات ...) و نوع النزيل (طفل – مُسن – من جنسيات مختلفة .....) و طول مدة الوجبة (إفطار – غداء – عشاء ...) فيلاحظ مثلاً أن :

- قوائم طعام الأطفال تكتب بصورة بسيطة وبطريقة محببة للطفل.
- قوائم طعام الغداء تكتب بطريقة مختصرة.
- قوائم طعام العشاء تكون أكثر وضوحاً و بها تفصيلات عن كل طبق لأن الوقت المتاح لهذه الوجبة يكون أطول.

و يقسم تصميم كتابة القائمة Menu Copy إلى ثلاثة عناصر رئيسية هي:

أ- العناوين الرئيسيةHeadings

تمثل العناوين الرئيسية في القائمة أصناف الطعام المختلفة المتوفرة بالقائمة مثل المشهيات – الحساء – الطبق الرئيسي – السلطات – و هكذا .. و هذه الأصناف تسمى Major Heads وتتم كتابتها بحروف كبيرة Capital Letters و بخط يختلف عن الخط المكتوب به أسماء الأطباق نفسها .و يقع تحت هذه العناوين أسماء الأطباق المختلفة المقدمة Menu Item و هذه الأطباق عند كتابة أسمائها باللغة الأجنبية يفضل كتابة الحرف الأول من اسم الطبق كبير Capital و باقي الحروف صغير Smallحتى تسهل قراءته.

ب- شرح مكونات الأطباقDescriptive Copy

يشتمل إعداد النسخة الكتابية للقائمة على توفير شرح مبسط Descriptive Copy لمكونات الأطباق المقدمة و كذلك طريقة تحضير الطبق و هذا لتيسير التعرف على نوعية الأطباق المقدمة خاصة لو كانت جديدة على المستهلك ، بالإضافة لتمكين المستهلك من اختيار الأطباق التي تتوافق مع عاداته الغذائية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

و تقاليده الدينية التي قد تحرم تناول بعض أنواع الأطعمة (مثل لحم الخنزير للمسلمين – الطعام الحيواني للمسيحيين في حالة الصيام ...) و تتفق أيضاً مع حالته الصحية لتجنب الأصناف التي يحظر تناولها بأمر الطبيب.

ت- إضافة عبارات تسويقيةSupplemental Merchandising Copy

يتم تخصيص مكان في القائمة (أعلاها أو أسفلها أو في أحد الجوانب) مستقلاً عن أصناف الأطباق المقدمة لكتابة بعض المعلومات الخاصة بالمطعم مثل الضريبة المقررة – ساعات العمل ((تقديم الخدمة الغذائية)) – رقم التليفون – كلمة ترحيب – رسوم جميلة تتناسب مع الأطباق المقدمة و ديكور المطعم ... الخ.

2. تابع الأصناف:sequence

بعد التعرف على طريقة كتابة محتويات القائمة من الخطوة copy يقوم المصمم بوضع أصناف الوجبات التي تم تخطيطها في تتابع معين في القائمة وفقا لما يتم الاتفاق عليه مع مدير الأغذية والمشروبات في المكان المستخدم فيه القائمة وفيما يلي أكثر من طريقة لترتيب الأصناف بالقائمة:

- **الترتيب الأول:**

وتنقسم فيه القائمة إلى ثلاثة أجزاء كالتالي:

- أصناف البداية وتشمل المشهيات والحساءbeginning item(appetizers and soups)
- تليها أصناف الوسط وتشمل الأطباق الرئيسيةmiddle item(main courses)
- -وأخيرا تأتي أصناف النهاية وتشمل الحلوى والفاكهةend item (dessert)

- **الترتيب الثاني:**

يعتمد على طول مدة الوجبة المقدمة فيتم تقديم العديد من الأطباق تحت كل صنف فيكون الترتيب كما يلي:

السلطات – الساندويتشات – المشهيات –الأطباق الرئيسية –المشروبات.

- **الترتيب الثالث:**

يعتمد على تواجد الأصناف الأكثر شهرة أو المحققة للربح العالي في مقدمة الأصناف ثم تليها بقية الأطباق ذات السعر والشهرة الأقل أو يتم تحقيق ما سبق عن طريق إضافة رمز أو رسم خاص أمام الأصناف الأكثر شهرة لجذب النظر إليها وزيادة مبيعاتها دون تغيير في الترتيب.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

واعتمادا على ما يتم الاتفاق عليه من تتابع الأصناف يبدأ المصمم في عمل placement.

3. تخصيص أماكن وضع أصناف القائمة Placement

يقوم مصمم القوائم باختيار أشكال هندسية مختلفة على هيئة مستطيلات أو مربعات أو دوائر أو خليط من عدة أشكال و ذلك كبرواز Frame يتم داخله كتابة أصناف القائمة حسب ترتيبها و شرح مكونات كل طبق حتى يمكن التعرف على الأصناف الموجودة بسهولة و كذلك لإضفاء شكل جمالي منظم للقائمة ،وقد تتم كتابة الأصناف بطريقة أفقية أو رأسية حسب المكان المخصص لكل منها.

4. شكل القائمة Format

بعد الانتهاء من الخطوات الثلاث السابقة و هي Copy ، Sequence ، Placement ووضعها في صورة مبدئية Rough Sketch يتم اختيار حجم القائمة و شكلها و المظهر العام لها من بين مجموعة من أشكال متداولة أو يتم تصميم شكل خاص لها و يلاحظ عند اختيار شكل القائمة Format أن يتناسب مع حجم المائدة الموجودة في المطعم حيث لا تناسب القائمة الكبيرة الحجم الموائد الصغيرة لما تسببه من بعض المشاكل أثناء تداولها فقد تؤدي إلى سكب الأكواب أو وقوع الكؤوس من على المائدة ، و كذلك قد يصل إليها لهيب الشمع إذا تواجدت على المائدة بالإضافة على عدم توفر مكان مناسب لوضعها على المائدة عندما يقوم النزيل بقراءتها.

كما أن القائمة الصغيرة لا تناسب الموائد الكبيرة أيضاً لعدم توفيرها الشرح الكافي المناسب لأصناف الطعام المقدمة إلا إذا تعددت أوراقها ، و يعد تعدد صفحات القائمة غير مرغوب للمستهلك لذا يجب أن يتناسب حجم و شكل القائمة مع حجم الموائد الموجودة . بالإضافة لما سبق يجب أن يتناسب شكل و حجم القائمة أيضاً مع عدد الأصناف الموجودة بها ، حيث إذا كانت أصناف الطعام المقدمة كثيرة جداً فإنه يجب اختصار شرح مكونات الأطباق Descriptive Copy أو عدم توفير مكان لإضافة العبارات التسويقية Supplemental Merchandising أو اختيار Format أكبر تتناسب مع كم الأصناف الموجودة ، أما إذا كانت الأصناف المقدمة للقائمة قليلة و نحتاج لوضعها في Format كبيرة فإنه يتم اللجوء إلى ترك مسافات فارغة " بيضاء " بين كل صنف و ما يليه و على الجوانب أو إضافات أشكال و رسومات جذابة على جوانب القائمة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5. الحروف المستخدمة في كتابة القائمةTypeface

يقصد بمصطلح Typeface المستخدم في تصميم القوائم اختيار شكل و حجم الحروف المستخدمة في طباعة القائمة و كذلك المسافات بين كل حرف و آخر و كل سطر في القائمة و السطر التالي له ، وقد يستخدم خط اليد الجميل في كتابة القائمة في بعض الحالات لما يضفيه من نوع من الخصوصية للمستهلك ، أما الصفة الغالبة لكتابة القوائم فتكون عن طريق الآلات الكاتبةTypewriter أو طابعات الكمبيوتر Printer بأنواعها المختلفة.

عموما يجب أن تراعى الاعتبارات التالية عند اختيار شكل و حجم الحروف Typeface المستخدمة لكتابة القائمة:

يمثل حجم الحرف في الآلات الكاتبة بنقاط Points ذات أحجام مختلفة تبدأ من الصغير جداً وهو ست نقاط من الكبير جداً وهو 72 نقطة . و يسبب استخدام الحروف الصغيرة جداً صعوبة عند قراءة القائمة مما ينعكس أثره على المستهلك بالملل من متابعة محتوياتها ، لذا فإن القاعدة العامة أن لا يقل حجم الحروف المستخدمة في كتابة القائمة عن 12 نقطة.

ترك مسافات مناسبة بين كل سطر في القائمة والسطر الذي يليه ، و ترك مسافة أكبر بين كل صنف و الصنف الذي يليه لسهولة التمييز بين الأصناف و اختيار الأطباق من خلالها.

استخدام اللون الداكن لكتابة القائمة على أوراق فاتحة اللون لتيسير قرائتها مع مراعاة أن الإضاءة في غرف الطعام تكون أقل منها في أمكان تصميم القائمة.

استخدام كل من الحروف الكبيرةA) ،B ، Capital Letters (etc ... Cمع الحروف الصغيرة a) ،b ، Small Letters (etc .. cفي كتابة أسماء الأطباق المقدمة لسرعة القراءة مع مراعاة كتابة العناوين الرئيسية بحروف كبيرة فقط

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أسئلة الوحدة السابعة

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

1. ابتدأت قوائم الطعام بكلمة (Menu) وهي الكلمة الفرنسية التي تعني بالحال أو في الدقيقة( )
2. المطاعم التي تهتم بضيوفها لا بد من أن تهتم أيضا بالطريقة الصحيحة والمعروفة عالميا بتنظيم القواعد الأساسية في صياغة قوائم الطعام( )
3. **قائمة الطعام المحددة** -Set Menu تكتب في هذه القائمة أسماء الأطباق ويكتب بجوارها السعر الخاص بكل طبق( )
4. **قائمة حسب الطلب A la carte** تعد خصيصا للحفلات مثل الزواج – أعياد الميلاد ... وفيها يتم الاتفاق على القائمة وسعرها طبقا لرغبات الضيف ( ).
5. تعمل أصناف مجموعة الحلويات المختلفة على عدم تحقيق ربح عالٍ في المطاعم حتى وإن كان عدد هذه الأصناف محددا كما في مطاعم الأغذية السريعة( )

السؤال الثاني : يتأثر تسعير أصناف القائمة بالعديد من العوامل أذكرها

السؤال الثالث : تنقسم قوائم الطعام طبقا للأسعار إلى عدة قوائم اذكرها

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إجابة أسئلة الوحدة السابعة

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

1. ابتدأت قوائم الطعام بكلمة (Menu) وهي الكلمة الفرنسية التي تعني بالحال أو في الدقيقة(**صح**)
2. المطاعم التي تهتم بضيوفها لا بد أن تهتم أيضا بالطريقة الصحيحة والمعروفة عالميا بتنظيم القواعد الأساسية في صياغة قوائم الطعام(**صح**)
3. **قائمة الطعام المحددة** -Set Menu تكتب في هذه القائمة أسماء الأطباق ويكتب بجوارها السعر الخاص بكل طبق(**خطأ**)
4. **قائمة حسب الطلب A la carte** تعد خصيصا للحفلات مثل الزواج – أعياد الميلاد ... وفيها يتم الاتفاق على القائمة وسعرها طبقا لرغبات الضيف (**خطأ**).
5. تعمل أصناف مجموعة الحلويات المختلفة على عدم تحقيق ربح عالٍ في المطاعم حتى وإن كان عدد هذه الأصناف محددا كما في مطاعم الأغذية السريعة(**خطأ**)

السؤال الثاني : يتأثر تسعير أصناف القائمة بالعديد من العوامل أذكرها

- نوع القائمة ذاتها.
- عدد الاختيارات المقدمة فيها
- نوع الأصناف المفضلة للمستهلك والمحققة لأعلى مبيعات.
- تكلفة المواد الخام والإعداد.
- الربح المتوقع الحصول عله.
- نوع درجة المنشأة المقدمة للخدمة الغذائية.

السؤال الثالث : تنقسم قوائم الطعام طبقا للأسعار إلى عدة قوائم اذكرها

- قائمة الطعام حسب الطلب Ala-carte وهى قائمة طعام بها مختارات عديدة من الأطباق، وكل عنصر له سعره الخاص.

قائمة الطعام المحددة Tabled' hotel ،وهى وجبة كاملة بسعر ثابت وأحيانا بها اختيار وهى تفيد في حالة الأفواج السياحية . ثم تأتى بعد ذلك العديد من قوائم الطعام ذات الأغراض المحددة كالتالي

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خدمة المطاعم 2

خدمة الغرف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدارة:

القدرة على معرفة مهارات تقديم خدمة الغرف حسب المواصفات العالمية

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

- خطوات خدمة الغرف بطريقة تحريرية أو شفوية خلال عشر دقائق.

مستوي 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 التدريبية في حقيبة خدمة المطاعم 1.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خدمة الغرف



تعريف خدمة الغرف Room Service

خدمة الغرف معناها تقديم الطعام والشراب إلى ضيوف الفندق في غرفهم وفي أغلب الفنادق يكون عمل هذا القسم لمدة 24 ساعة . مهمة هذا القسم توصيل ما يطلبه ضيوف الفندق من طعام وشراب إلى غرفهم ، ويكون طلب الضيوف بواسطة التليفون من قسم خدمة الغرف ويوجد في كل غرفة من غرف الفندق قائمة بأسعار وأنواع الطعام والشراب الذي يقدم بالغرف هذا النوع من الخدمة يعكس مدى اهتمام إدارة الفندق بالضيوف لغرض إعطاء تصور وانطباع جيد وكسب ود الضيوف وضمان عودتهم ثانيا

موقع قسم خدمة الغرف في الفندق

يقع قسم الغرف في المطبخ ويكون مستقلاً عادة عن المطبخ بفواصل تمنع الضجيج ويكون قريباً من مصاعد الخدمة لتوصيل الطلبات إلى غرف الضيوف بأسرع وقت ممكن .

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

مهام وواجبات العاملين

1. مدير قسم خدمات الغرف



يقوم بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والإشراف على كافة الخدمات لتقديمها بأفضل صورة ممكنة.

- تنظيم جدول العاملين في القسم على الورديات الثلاث
- التنسيق مع رئيس الطهاة بإعداد قوائم الطعام
- طلب احتياجات القسم من مواد ومعدات
- تدريب العاملين
- التعامل مع شكاوى الضيوف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2. الكابتن (مشرف المضيفين)



- الإشراف الكامل على المضيفين العاملين أثناء الوردية
- التأكد من نظافة وهندام العاملين
- توزيع المهام على العاملين
- التأكد من أن كل طلب قد وصل إلى غرفة الضيف في الوقت المحدد وبالصورة المطلوبة
- خدمة الضيوف المهمين
- التأكد من عودة المعدات من الغرف إلى القسم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3. متلقي الطلبات



- تلقي المكالمات الهاتفية ببشاشة مع تحية الضيف والرد على الهاتف بأقصى سرعة ممكنة على أن لا تزيد عدد رنات الهاتف عن ثلاث رنات
- تسجيل الطلب بدقة والعمل على شرح قائمة الطعام للضيف
- مساعدة الضيف باختيار الأصناف
- إدخال الطلبات على نظام المايكروس
- تسليم الطلبات المسجلة إلى مشرف المضيفين

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

4. المضيفون



- المحافظة على نظافة منطقة خدمة الغرف
- تحضير الصواني والعربات
- تجهيز مستلزمات الطلبات من مرافقات ومعدات ومشروبات
- استلام طلبات الضيوف
- تجهيز الطلبات
- توصيل الطلبات إلى غرفة الضيف
- خدمة الضيف في الغرفة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تقنية استعمال الهاتف واستلام الطلب

WHEN RECEIVING A TELEPHONE CALL

1-Answer promptly, clearly and with a smile

2-Find who the caller NEEDS to speak to

3-Don`t leave him in the dark

4-Be sympathetic and keep calm

5-Offer him an available and realistic alternative

1. رفع السماعة بسرعة مع ذكر عبارة التحية المناسبة واستخدام اسم الضيف ويجب أن لا يزيد عن ثلاث رنات للتلفون
2. ذكر اسم الضيف وإعطاؤه خدمة شخصية
3. تسجيل رقم الغرفة على دفتر الطلبات
4. معرفة عدد الاشخاص المطلوب خدمتهم
5. مساعدة الضيف في اختيار البدائل
6. كتابة تفاصيل الطلب كدرجة الطهي والمرافقات
7. إعادة الطلب على مسامع الضيف
8. إبلاغ الضيف بالوقت المطلوب لوصول الطلب إلى غرفته
9. شكر الضيف على اتصاله
10. عدم وضع سماعة الهاتف قبل أن يضعها الضيف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تحضير الطلبات على العربة بعد الاستلام من المطبخ



1. توضع جميع الأصناف الباردة على العربة كما توضع جميع الأصناف الساخنة في الصندوق الساخن لتبقى الأطعمة ساخنة.
2. المراجعة والمتابعة على الأصناف الموجودة مطابقة بالفاتورة للتأكد من وجودها .
3. مسئول الوردية يقوم بالمراجعة النهائية بنفسه ليتأكد من أنها جاهزة للتقديم والخدمة.
4. تستخدم طريقتان : إما صينية أو عربة ، فالصينية تستخدم للطلبات الصغيرة مثل الطلبات الخاصة بفرد أو فردين ، أما أكثر من ذلك فتستخدم عربة الخدمة.
5. في حالة استخدام الصينية يجب وضعها على المائدة والأدوات في مواجهة جلوس الضيف في الغرفة.
6. في حالة استخدام عربة الخدمة يوضع في مكان واسع وتوضع الكراسي حسب عدد الأشخاص مع مراعاة أن يكون في مواجهة منظر جميل.
7. بعد ذلك يعاد ترتيب الأدوات على العربة وذلك بفتح جانبي العربة ويتم سؤال الضيف إذا أحب أن يخدم.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

توصيل الطلبات لغرفة الضيف



1. يجب أن يكون هناك مصعد مخصص مجهز وسريع للوصول إلى غرف الضيوف بسهولة ويسر.
2. عند الوصول إلى غرفة الضيف يجب التأكد من رقم الغرفة الموجود على الفاتورة مطابق لرقم غرفة الضيف المراد توصيل الطلب إليها.
3. يجب قرع الباب مرة أو اثنين على الأكثر.
4. يجب ذكر عبارة خدمة الغرف بعد القرع على الباب.
5. عند فتح الباب من قبل الضيف يجب أن ترحب بالضيف
6. تستأذن من الضيف لدخول الغرفة
7. ثبت الباب
8. أدخل العربة وضع العربة أو الصينية في المكان الذي يرغبه الضيف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

طرق الخدمة بالغرف



1. إذا كان هنالك صحيفة معلقه في باب الغرفة في الصباح على المضيف إدخالها مع الطلب للضيف وسؤال الضيف عن رغبته في فتح الستائر في الفترة الصباحية.
2. توضع العربة في المكان الذي يرغب فيه الضيف.
3. تفتح جناحي العربة.
4. يتم ترتيب المعدات في المكان الصحيح .
5. سؤال الضيف عن رغبته في إخراج الأطباق الساخنة من الصندوق الساخن.
6. إزالة الأغطية البلاستيكية عن الطعام المغلف في حال وجودها.
7. صب المشروبات في حال رغبة الضيف بذلك.
8. سؤال الضيف إذا كان يرغب في أية خدمة.
9. سؤال الضيف عن الوقت الذي يرغب فيه بعودة المضيف مرة ثانية لسحب العربة بعد تناول الوجبة
10. تقديم الفاتورة للضيف للتوقيع عليها أو الدفع نقدا .
11. في حال الدفع النقدي يجب أن يتم إعادة الباقي إلى غرفة الضيف مهما كان المبلغ .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قوائم خدمة الغرف



تختلف قوائم طعام خدمة الغرف من فندق إلى آخر ومن هذه القوائم

1. قوائم طعام الإفطار
2. قوائم طعام الغداء
3. قوائم طعام العشاء
4. قوائم طعام العشاء المتأخر (من الساعة 12 في الليل لغاية الخامسة صباحا)
5. قوائم طعام الأطفال
6. قوائم طعام الحمية
7. قوائم طعام الغداء المحمول
8. قوائم طعام الإفطار التي تعبأ من قبل الضيف (DOOR KNOB MENU)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثلاجة الغرفة



من الخدمات التي توفرها الفنادق عادة إلى ضيوفها هو توفير ثلاجة صغيرة تحتوي على بعض أنواع المشروبات الغازية والعصائر والماء والشيكولاته وبعض المكسرات ..الخ وبعض الفنادق تقدم هذه الخدمة مجاناً من ضمن سعر الغرفة والبعض يتم احتساب المواد التي استهلكها الضيف وترحل على حسابه،وتختلف طرق خدمتها من فندق إلى آخر فبعض الفنادق توكل مهمة تعبئة الثلاجة والاهتمام بها إلى موظفي قسم خدمة الغرف .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الضيافة المجانية



تسعى الإدارات الفندقية في ظل وجود عنصر المنافسة القوي بين السلاسل الفندقية إلى تقديم أفضل ما عندها بخدماتها المقدمة لضيوفها ومن هذه الخدامات تقديم ضيافة مجانية لضيوفها وتختلف هذه الضيافة من فندق إلى آخر وكذلك الحال تختلف أنواع الضيافة في داخل الفندق الواحد حسب مدى أهمية الضيف والذي يحدد نوع الضيافة مدير قسم علاقات الضيوف أو مدير المكاتب الأمامية حيث يقوم بكتابة الطلب إلى القسم المطلوب مثلا حلويات فاكهة عصائر شيكولاته ...الخ ويقوم موظفو قسم خدمات الغرف بتوصيل الضيافة المجانية (التي لها علاقة بالأطعمة والمشروبات) إلى غرفة الضيف بالشكل المناسب مع مستلزماتها من معدات ومرافقات وأي رسائل من المدير العام أو مدير المكاتب الأمامية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أسئلة الوحدة الثامنة

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

1) خدمة الغرف معناها تقديم الطعام والشراب إلى ضيوف الفندق في غرفهم وفي أغلب الفنادق يكون عمل هذا القسم لمدة 24 ساعة ( )
2) تختلف قوائم طعام خدمة الطعام من فندق إلى آخر( )
3) عند الوصول إلى غرفة الضيف يجب التأكد من رقم الغرفة الموجود على الفاتورة مطابق لرقم غرفة الضيف المراد توصيل الطلب أليها. ( )
4) الذي يحدد نوع الضيافة المجانية هو مدير قسم التدبير الفندقي ( )
5) يجب أن لا يزيد رنات للتلفون عن ست رنات ( )

السؤال الثاني :اذكر خطوات أخذ الطلب عبر الهاتف

السؤال الثالث: اذكر خطوات توصيل الطلبات لغرفة الضيف

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إجابة أسئلة الوحدة الثامنة

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

1) خدمة الغرف معناها تقديم الطعام والشراب إلى ضيوف الفندق في غرفهم وفي أغلب الفنادق يكون عمل هذا القسم لمدة 24 ساعة (**صح**)
2) تختلف قوائم طعام خدمة الطعام من فندق إلى آخر(**صح**)
3) عند الوصول إلى غرفة الضيف يجب التأكد من رقم الغرفة الموجود على الفاتورة مطابق لرقم غرفة الضيف المراد توصيل الطلب أليها. (**صح**)
4) الذي يحدد نوع الضيافة المجانية هو مدير قسم التدبير الفندقي (**خطأ**)
5) يجب أن لا يزيد رنات للتلفون عن ست رنات (**خطأ**)

السؤال الثاني :اذكر خطوات أخذ الطلب عبر الهاتف

1. رفع السماعة بسرعة مع ذكر عبارة التحية المناسبة واستخدام اسم الضيف ويجب أن لا يزيد عن ثلاث رنات للتلفون
2. ذكر اسم الضيف وإعطاؤه خدمة شخصية
3. تسجيل رقم الغرفة على دفتر الطلبات
4. معرفة عدد الأشخاص المطلوب خدمتهم
5. مساعدة الضيف في اختيار البدائل
6. كتابة تفاصيل الطلب كدرجة الطهي والمرافقات
7. إعادة الطلب على مسامع الضيف
8. إبلاغ الضيف بالوقت المطلوب لوصول الطلب إلى غرفته
9. شكر الضيف على اتصاله
10. عدم وضع سماعة الهاتف قبل أن يضعها الضيف

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

السؤال الثالث: اذكر خطوات توصيل الطلبات لغرفة الضيف

1. يجب أن يكون هناك مصعد مخصص مجهز وسريع للوصول إلى غرف الضيوف بسهولة ويسر.
2. عند الوصول إلى غرفة الضيف يجب التأكد من رقم الغرفة الموجود على الفاتورة مطابق لرقم غرفة الضيف المراد توصيل الطلب إليها.
3. يجب قرع الباب مرة أو اثنين على الأكثر.
4. يجب ذكر عبارة خدمة الغرف بعد القرع على الباب.
5. عند فتح الباب من قبل الضيف يجب أن ترحب بالضيف
6. تستأذن من الضيف لدخول الغرفة
7. ثبت الباب
8. أدخل العربة وضع العربة أو الصينية في المكان الذي يرغبه الضيف

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خدمة المطاعم 2

إجراءات إعداد المطعم بعد التشغيل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدارة:

القدرة على معرفة إجراءات إعداد المطعم بعد التشغيل وتقديم الخدمة حسب المواصفات العالمية

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

- يشرح طريقة تنظيف وترتيب الطاولات في المطاعم بطريقة تحريرية أو شفوية خلال عشر دقائق.
- تشرح طريقة إغلاق المطعم بطريقة تحريرية أو شفوية خلال خمس دقائق.

مستوي الأداء المطلوب: لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن 100٪

الوقت المتوقع للتدريب: 2 ساعة

الوسائل المساعدة:

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

متطلبات الجدارة:

- إتقان المهارات التدريبية في حقيبة خدمة المطاعم 1.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إجراءات إعداد المطعم بعد التشغيل



تعد عملية التجهيز وإعداد المطعم بعد التشغيل من الأمور المهمة جدا فيما يتعلق بنواحي الأمن والسلامة والتجهيز لليوم التالي لتتم عملية الافتتاح في اليوم الثاني بيسر وسهولة وكلما ما كان هناك اهتمام كبير في عملية إعداد المطعم بعد التشغيل سوف ينعكس ذلك ايجابيا على أداء العاملين ومستوى الخدمة المقدمة في اليوم التالي.

لذا على مدير المطعم أن يتأكد من أن جميع الأمور تمت على ما يرام وأن الموظفين بالوردية لم يغادروا المطعم إلا والمطعم في حالة ممتازة وكما تم استلامه من الوردية السابقة وهناك نموذج يسهل على مدير المطعم أو مسؤل الوردية فحص حالة المطعم.

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

ينظف الطاولات



على المضيف أن يزيل جميع المفارش المتسخة عن الطاولات وأن يقوم بتنظيف الطاولات ويزيل أي أوساخ أو بقع موجودة على الطاولة من جميع الاتجاهات .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يعيد ترتيب الطاولات



بعد الانتهاء من عملية تنظيف جميع الطاولات يجب أن يعيد توزيع ترتيب الطاولات حسب الفترة التي سوف تتم فيها الخدمة لاحقا إفطار أو غداء أو عشاء وطبقا لطريقة الخدمة المقدمة التي تم شرحها سابقا مع مراعاة عدد الضيوف المتوقع استقبالهم في اليوم التالي أو الوردية التالية مع الأخذ بعين الاعتبار المساحات وطريقة التنظيم والإطلالة الخاصة بالمطعم وتوزيعها بشكل متناغم .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يجهز المفارش



يجب أن يتم فرش الطاولات بالمفارش المناسبة التي تناسب المناسبة أو الوقت أو طبيعة الوجبة مع الأخذ بعين الاعتبار أن يتم وضع الألوان المناسبة والمقاسات المناسبة وأن تكون المفارش بحالة جيدة ونظيفة ومكوية ومتناسقة وتوضع الشراشف والفوط كلا حسب قائمة الطعام التي سوف تخدم في اليوم التالي أو الوردية التالية .

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
3. قف في المنتصف بين رجلي المنضدة وعادة ما يكون المفرش مطوياً على شكل حرف W
4. طرف المفرش الذي به خياطة ظاهرة يجب أن يكون الجانب السفلي غير الظاهر
5. افتح المفرش على المساحة عبر المنضدة على أن يكون وجها الثنيتين بعيداً والمضيف قابض على حافة المفرش وبين أصابعه الثنيتان
6. الثنية الأولى بين الإبهام والخنصر والثنية الثانية بين البنصر والسبابة وفوقها الإصبع الوسط
7. ارفع 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

8. تأكد من أن المفرش مكانه صحيح وكذلك في مستوى واحد ومرتفع عن الأرض
9. عند استعمال عدة مفارش لمنضدة واحدة يجب مراعاة أن تكون الثنيات على خط واحد .
10. يتم إرجاع الكراسي لوضعها الصحيح

بعد المرافقات





يجب أن يتناسب شكل أطقم الملح والفلفل على منضدة المطعم مع الديكورات وباقي المعدات المستخدمة كما يجب أن تكون دائما ممتلئة ونظيفة ومرتبة وعلى المضيف أن يهتم دائما بنظافتها قبل تشغيل المطعم وأثناء التشغيل وبعد التشغيل حيث يعمل دائما على تفريغها من المواد ويتم تنظيفها جيدا بالماء الساخن والفرشاة والتأكد من نظافة الثقوب وخلوها من الشوائب وأن تتم 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).

وبعد أن تين أن الملح مضر بالصحة تم تغيير عدد الثقوب بحاوية الملح إلى ثقب واحد لتحفيز الضيوف على عدم استعمال الملح بكثافة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

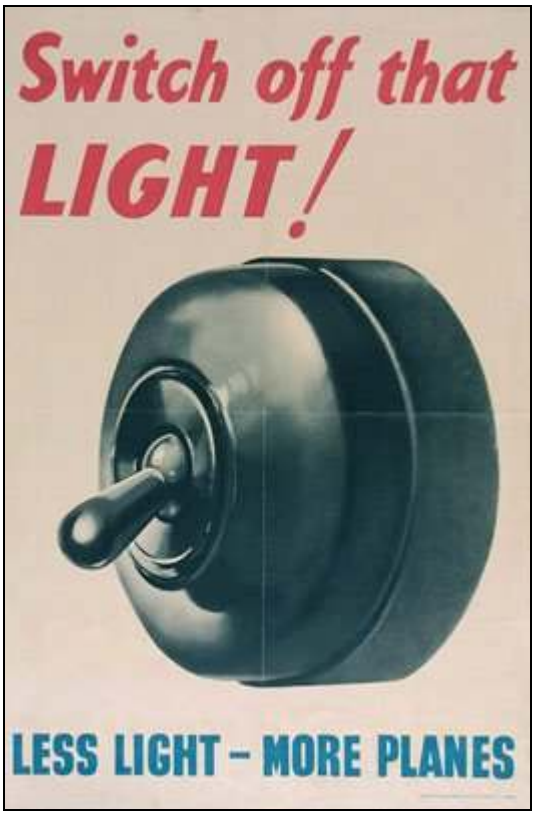
يغلق الستائر



بعد الانتهاء من تنظيف وترتيب الطاولات وفرشها بالمفارش والأدوات اللازمة يجب على موظفي الخدمة التأكد من نظافة الستائر وفي حال وجود أية ملاحظات عليهم إخبار قسم التدبير الفندقي في الفنادق وفي حال المطاعم المستقلة يجب تغيير الستائر المتسخة ،أما إذا كانت الستائر نظيفة على المضيف أن يقوم بعملية إغلاق الستائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يغلق الأجهزة الكهربائية



تعد هذه الخطوة من الأمور المهمة جدا وعلى المضيف أن لا ينسى إغلاق أي جهاز كهربائي أو حراري لأن هذه الأجهزة إذا لم يتم إغلاقها تشكل خطراً على موضوع السلامة والأمن ومن هذه الأجهزة سخانات المياه وسخانات البوفيه وسخانات الأطباق وماكينة تحميص الخبز والإنارة ...الخ

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أسئلة الوحدة التاسعة

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

1. تعد عملية التجهيز وإعداد المطعم بعد التشغيل من الأمور المهمة جدا فيما يتعلق بنواحي الأمن والسلامة والتجهيز لليوم التالي ( )
2. يجب أن يتناسب شكل أطقم الملح والفلفل على منضدة المطعم مع الديكورات وباقي المعدات المستخدمة كما يجب أن تكون دائما ممتلئة ونظيفة ومرتبة ( )
3. بعد الانتهاء من عملية تنظيف جميع الطاولات يجب أن يعيد توزيع ترتيب الطاولات حسب الفترة التي سوف تتم فيها الخدمة لاحقا( )
4. افتح المفرش على المساحة عبر المنضدة على أن يكون وجهها الثنيتين بعيداً والمضيف قابض على حافة المفرش وبين أصابعه الثنيتين( )
5. على مدير المطعم أن يتأكد من جميع الأمور تمت على ما يرام وان الموظفين بالوردية لم يغادروا المطعم إلا والمطعم في حالة ممتازة ( )

السؤال الثاني : اشرح خطوات فرش الشرشف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إجابات أسئلة الوحدة التاسعة

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

1. تعد عملية التجهيز وإعداد المطعم بعد التشغيل من الأمور المهمة جدا فيما يتعلق بنواحي الأمن والسلامة والتجهيز لليوم التالي ( )
2. يجب أن يتناسب شكل أطقم الملح والفلفل على منضدة المطعم مع الديكورات وباقي المعدات المستخدمة كما يجب أن تكون دائما ممتلئة ونظيفة ومرتبة ( )
3. بعد الانتهاء من عملية تنظيف جميع الطاولات يجب أن يعيد توزيع ترتيب الطاولات حسب الفترة التي سوف يتم فيها الخدمة لاحقا( )
4. افتح المفرش على المساحة عبر المنضدة على أن يكون وجهها الثنيتين بعيداً والمضيف قابض على حافة المفرش وبين أصابعه الثنيتين( )
5. على مدير المطعم أن يتأكد من جميع الأمور تمت على ما يرام وان الموظفين بالوردية لم يغادروا المطعم إلا وان يكون المطعم في حالة ممتازة ( )

السؤال الثاني : اشرح خطوات فرش الشرشف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملحوظات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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
Main Course Fork (Roast)	شوكة رئيسية
Fish Fork	شوكة سمك
Lobster(Snails) Fork	شوكة القواقع
Carving Fork	شوكة للتقطيع
Main Course Knife (Roast)	سكينة رئيسية
Fish Knife	سكينة رئيسية
Carving Knife	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
Milk Jug (Pot) / Creamer	لبانة
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 اخضر
Burnishing Machine	ماكينة تلميع الفضيات
Metal polish	المنظف المعدني
Ashtrays	طفايات
Pepper Mill	مطحنة الفلفل
Silver Soup Ladle	لوش غرف (للشورب)

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 اسمر
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
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
Sea-bass Fillet (Bar)	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
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
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)

المحتوى	الصفحة
الوحدة الأولى مهارات الخدمة على المنضدة (عند وصول الضيف) :	1
- استقبال الضيوف و فتح الكراسي	2
- تقديم قائمة الأكل	4
- أخذ الطلبات	5
- تسليم واستلام الطلبات من المطبخ	6
- خدمة المشروبات (ماء، عصير، معلبات، قوارير)	7
- ترتيب خدمة الطعام	8
- خدمة الأطباق(الفواتح، الطبق الرئيس، الحلويات، الفواكه الخ..)	8
- العناية والمتابعة أثناء تقديم الخدمة)	9
- رفع الأواني المستعملة	10
- تنظيف المائدة من بقايا الأكل	10
- إعداد الحلوى	10
- خدمة المشروبات الحارة	11
- طريقة تغيير وتغطية المفارش أثناء الخدمة	12
- إعداد الفاتورة تقديمها للضيف	12
- مغادرة الضيف للمطعم	12
- إعادة ترتيب المائدة بعد مغادرة الضيف	12
الوحدة الثانية :ترتيب مائدة الطعام حسب قوائم الأكل	20
- فطور الصباح بكل أنواعه	21
- قوائم الطعام حسب الطلب والتخصص.	24
- غداء أو عشاء على طريقة البوفيه المفتوح	24
الوحدة الثالثة طرق الخدمة :	44
- الفرنسية	47
- الروسية	47
- الأمريكية	48
- الانجليزية	49
- البوفيه المفتوح	50
- الخدمة الذاتية	52
- خدمة الحفلات والمؤتمرات	54
- خدمة الطائرات	56

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- خدمة المستشفيات 57
الوحدة الرابعة: خدمة وإعداد المشروبات 67
- المشروبات الحارة (القهوة و الشاي بجميع أنواعها) 68
المشروبات الباردة (العصيرات الطازجة والكوكتيلات والمشروبات الغازية والمياه) 97
الوحدة الخامسة خدمة الأكل من الأطباق : 117
- الشوربة 118
- الخضار 118
- اللحوم 119
- الصوص 120
- العجة 121
- السمك 123
الوحدة السادسة :إعداد بعض الأطعمة أمام الضيوف 129
- السلطات 130
- الصوصات 134
- الكوكتيلات 139
الوحدة السابعة :قوائم الطعام 152
- تعريف قوائم الطعام 153
- صياغة القوائم 153
- القواعد الأساسية الواجب مراعاتها عند تنظيم قوائم الطعام 154
- أنواع قوائم الطعام 155
- قوائم الطعام المحددة 155
- قوائم الطعام حسب الطلب 155
- قوائم طعام الأمراض المزمنة(السكري، ضغط الدم، الخ..) 155
- قوائم الأطفال 157
- قوائم الحمية 176
الوحدة الثامنة: خدمة الغرف 178
- تعريف خدمة الغرف 179
- أساسيات قسم خدمة الغرف 179
- موقع قسم خدمة الغرف في الفندق 179
- مهام وواجبات العاملين 180
- تقنية استعمال الهاتف 183

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تحضير الطلبات على العربة بعد الاستلام من المطبخ 184
- توصيل الطلبات لغرفة الضيف 185
- ثلاجة الغرفة 185
- الضيافة المجانية 187
- قوائم خدمة الغرف 188
- استلام الطلبات من الضيف 189
الوحدة التاسعة :إجراءات إعداد المطعم بعد التشغيل 195
- ينظف الطاولات 197
- يعيد ترتيب الطاولات 198
- يجهز المفارش 199
- يعد المرافقات 200
- يغلق الستائر 201
- يغلق الأجهزة الكهربائية 203