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



تخصص خدمة الطعام (الضيافة)"

خدمة الحفلات والمؤتمرات

٣٦١ 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 للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " خدمة الحفلات والمؤتمرات " لمتدربي تخصص" خدمة الطعام (الضيافة)"" للكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

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

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

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تمهيد

إن العمل في مجال خدمة الطعام والشراب للمؤتمرات والحفلات يعد من أكثر الأعمال تطلباً للمهارة والسلوك الجيد والمعرفة ، وتتميز خدمة المؤتمرات والحفلات بتقديم الخدمة لأعداد كبيرة من المدعوين أو المؤتمرين مما يعطي انطباعا سريعا لفئات كثيرة من المجتمع عن جودة الخدمة الفندقية وبناء على ذلك جاءت محتويات هذه الحقيبة (خدمة الحفلات والمؤتمرات) لمساعدة المتدرب في اكتساب مهارات خدمة الحفلات والمؤتمرات ولرفع مستوى الخريجين من أجل تدعيم سوق العمل العربي بكوادر فندقية ذات مستوى فني ومهني عال لتحسين جودة الخدمات الفندقية .

يهدف قسم الحفلات والمؤتمرات بفنادق الخمس نجوم إلى تقديم خدمات الأغذية والمشروبات المتميزة في المؤتمرات والحفلات باختلاف أنواعها مثل حفلات الزواج أو الغداء أو العشاء فجودة الخدمة أثناء حفل أو مؤتمر لعدد كبير من المدعوين يعد من الدعائم الأساسية في الإعلان عن الفندق ويمكن أن يحقق انطباعا جيدا عن الفندق ومكملا لمقومات نجاح الفندق وفي خلق سمعة حسنة للفندق وقد يكتسب الفندق شهرة واسعة في مجال تنظيم وخدمة الحفلات والمؤتمرات ، وفي حالة عدم رضا المدعوين عن التنظيم أو الأغذية والمشروبات المصاحبة للحفل أو المؤتمر فإن ذلك يؤثر سلبياً على الصورة الذهنية للفندق. وفي حالة تقديم خدمات الأغذية والمشروبات خارج نطاق الفندق وفق طلبات العملاء يعرف هذا النظام بخدمة الحفلات الخارجية .

وتهدف الحقيبة إلى رفع مستوى خريجي الكليات الفندقية التابعة للمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني وتنمية قدراتهم للعمل بالفنادق والمطاعم وقاعات الحفلات والمؤتمرات وتسليحهم بالمهارات الضرورية للارتقاء بمستوى جودة الخدمات الفندقية بما يعود بالنفع على الاقتصاد الوطني .

وقد روعي في المحتوى العلمي للحقيبة أن تشمل على أساسيات فن الخدمة لقاعات الحفلات والمؤتمرات مع التدعيم بالأشكال والمصطلحات باللغة الإنجليزية للارتقاء بالمستوى العلمي والعملي للمتدربين.

والله الموفق ، ، ،

خدمة الطعام "الضيافة"

الحفلات والمؤتمرات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدارة : القدرة على معرفة طبيعة عمل قسم الحفلات والمؤتمرات بفنادق الخمس نجوم.

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

١- يحدد نقاط نجاح قسم الأغذية والمشروبات.
٢- يعرف ما هي الحفلات والمؤتمرات.
٣- تصف خدمة الحفلات والمؤتمرات.
٤- يحدد مهام العاملين بقسم الحفلات والمؤتمرات.
٥- يوضح معدات المؤتمرات وأثاث قاعات الحفلات.

مستوى الأداء المطلوب : لا تقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن ٩٠ ٪

الوقت المتوقع للتدريب : ٨ ساعات .

الوسائل المساعدة :

١- استخدام الأسئلة وإجابتها النموذجية في هذه الوحدة .
٢- استخدام وسيلة عرض الكترونية
٣- التدريب من خلال الزيارة الميدانية لقسم الحفلات والمؤتمرات بفندق خمس نجوم

متطلبات الجدارة : دراسة مقرر خدمة المطاعم (٢٦١ ضيف)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إدارة الأغذية والمشروبات:

تعد إدارة الأغذية والمشروبات من أهم الإدارات داخل الفندق فهي الإدارة المسئولة عن إمداد الضيوف بخدمات الطعام والشراب بالغرف والمطاعم وقاعات الحفلات والمؤتمرات بالفندق. ويشكل إجمالي إيراد هذه الإدارة في بعض الفنادق حوالي ٣٥٪ من إجمالي إيراد الفندق .



وتضم إدارة الأغذية والمشروبات في الفندق الآتي :

١- المطعم الرئيسي Main Restaurant

٢- الكوفي شوب Coffee shop

٣- المطاعم المتخصصة Specialty Restaurants

٤- خدمة الغرف Room Service

٥- صالونات الخدمة Lounges

٦- قسم الحفلات والمؤتمرات Banqueting and Conferences

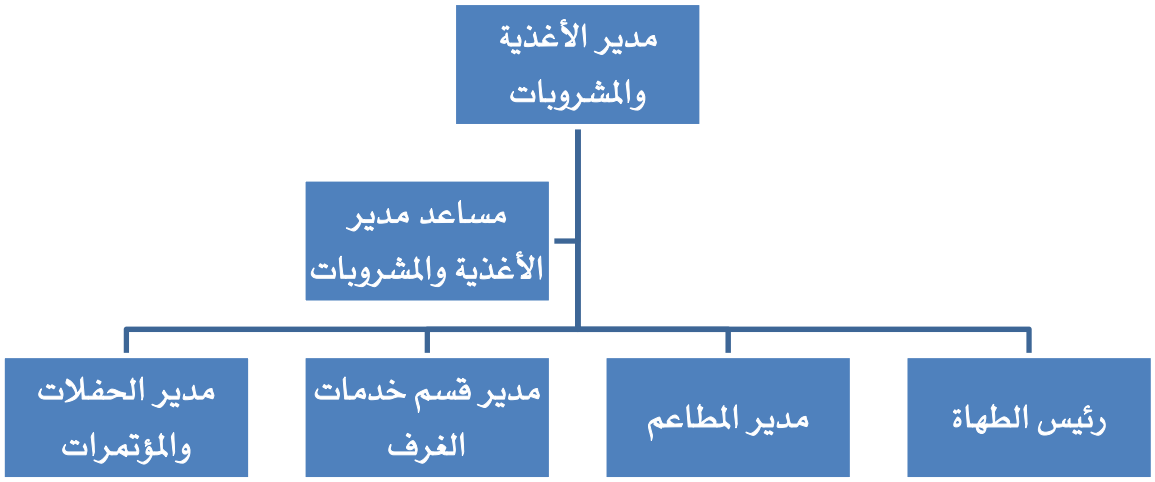
٧- قسم التجهيز والتحضير Stewarding

٨- المطبخ Kitchen

٩- كافيتريا العاملين Staff Cafeteria

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ويوضح الشكل التالي إدارة الأغذية والمشروبات والأقسام التابعة لها :



إدارة الأغذية والمشروبات والأقسام التابعة لها

نقاط نجاح إدارة الأغذية والمشروبات :

١ ـ الموقع المناسب للفندق وللمطعم ولقاعات الحفلات والمؤتمرات Location .

٢ ـ اختيار عمالة مدربة يتوافر فيهم المهارات الأساسية اللازمة للعمل والسلوك الحسن لخدمة الضيوف .

٣ ـ التخطيط السليم والقدرة على اتخاذ قرارات مناسبة لظروف العمل .

٤ ـ المتابعة وتقييم النتائج تبعاً للمعايير الموضوعة .

٥ ـ وضع نظام فعال لمراقبة التكاليف ومعالجة الانحرافات .

٦ ـ اختيار الأثاث والآلات والمعدات والأدوات ذات جودة عالية ومناسبة للعمل.

٧ ـ شراء نوعيات جيدة من الطعام والشراب والمحافظة على جودتها لحين استعمالها .

٨ ـ وضع الأسعار المناسبة بقوائم الطعام والتي تتناسب مع مستويات الدخل .

٩ ـ إعطاء الضيف حقه في الطعام والشراب مقابل ما يدفعه Value for money .

١٠ ـ ضمان أعلى مستويات النظافة والصحة والسلامة في جميع مراحل إنتاج وخدمة الطعام.

١١ ـ عرض الطعام بطريقة جذابة مثيرة للشهية .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

١٢ ـ الاهتمام بحل مشاكل الضيوف لضمان الرضى التام Guest Satisfaction

١٣ ـ إذكاء روح الفريق بين العاملين وحفز طاقاتهم من أجل جودة المنتج والخدمة

١٤ ـ الاهتمام بجودة الطعام وخدمته Quality product service .

١٥ ـ العمل على تطوير خدمات الطعام والشراب بما يلائم الاتجاهات الحديثة Trends مع تدعيم المطاعم بالأجهزة الحديثة من أجل سرعة وكفاءة الخدمة .

يعرف قسم الحفلات والمؤتمرات:

يهدف قسم الحفلات والمؤتمرات بفنادق الخمس نجوم إلى تقديم خدمات الأغذية والمشروبات المتميزة في الحفلات باختلاف أنواعها مثل حفلات الزواج أو الغداء أو العشاء أو الكوكتيل. وفي حالة تقديم خدمات الأغذية والمشروبات خارج نطاق الفندق وفق طلبات العملاء يعرف هذا النظام بخدمة الحفلات الخارجية Outside Catering. يعد قسم الحفلات والمؤتمرات بفنادق الخمس نجوم من الأقسام المهمة فجودة الخدمة أثناء حفل أو مؤتمر لعدد كبير من المدعوين يعد من الدعائم الأساسية في الإعلان عن الفندق ويمكن أن يحقق انطباعا جيدا عن الفندق ومكملاً لمقومات نجاح الفندق وفي خلق سمعة حسنة للفندق وقد يكتسب الفندق شهرة واسعة في مجال تنظيم وخدمة الحفلات والمؤتمرات ، وفي حالة عدم رضا المدعوين عن التنظيم أو الأغذية والمشروبات المصاحبة للحفل أو المؤتمر فإن ذلك يؤثر سلبياً على الصورة الذهنية للفندق Image ويمثل تكلفة على الفندق لمحاولة جذب الضيوف واسترضائهم من جديد. ومفهوم خدمة الضيوف هو القدرة على إرضاء الضيف من خلال الأساليب والإجراءات الإدارية والتي من شأنها تسهيل مهمة الضيف وإعطاء المنشأة الفندقية ميزة تنافسية.

تعد السياحة من الصناعات الواعدة التي تسهم إيجابياً في الاقتصاديات المعاصرة. و في ظل توجه المملكة العربية السعودية لتنمية أنماطها السياحية المختلفة لتحتل مكانه متميزة في السوق السياحي الإقليمي والدولي يتضح الدور المهم لسياحة المؤتمرات في زيادة نسبة الإشغال الفندقية وزيادة الإيرادات ، وأيضا دور الفنادق وما يمكن أن يمارسه نشاط المؤتمرات والحفلات بداخلها في تنمية سياحة المؤتمرات. يعد نشاط المؤتمرات والحفلات من أهم الأنشطة التي تسهم إيجابياً في اقتصاديات العديد من الفنادق فمعدل إنفاق سائح المؤتمرات أكبر من حالة السائح العادي . وتؤدي الفنادق دوراً مهماً في استضافة المؤتمرات والحفلات لما تقدمه من خدمات أساسية مثل التسكين وتقديم الخدمات . ويمثل نشاط المؤتمرات أنشطة حضور الاجتماعات والمؤتمرات والندوات والمعارض بالإضافة إلى سياحة الحوافز.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ونشاط المؤتمرات في المملكة العربية السعودية يعد من أهم الحلول لتعويض النقص في إيرادات الفنادق في غير مواسم الحج والعمرة.

ونجاح تنظيم الحفل أو المؤتمر وخدمة الأطعمة والمشروبات المصاحبة له يعني عودة نفس المجموعات مرة أخرى لعقد حفلاتها أو مؤتمراتها بداخل الفندق وتوصية مجموعات أخرى باستخدام الفندق. ويكون قسم الحفلات والمؤتمرات في بعض الفنادق مستقلا ولكن في معظم الفنادق يتبع إدارة الأغذية والمشروبات. وتتوافر في قسم الحفلات والمؤتمرات نماذج ومخططات خاصة للاستعمالات النموذجية للقاعات. ويمكن تقسيم قاعة الاحتفالات الكبرى بداخل الفندق عن طريق الفواصل المنزلقة أو القابلة للطي، ويراعى أن توفر الفواصل المتحركة درجة كبيرة من العزل الصوتي، ويمكن تقسيم قاعة الاحتفالات إلى جزأين أو ثلاثة أجزاء حسب طلب الضيف. وللتخفيف من حدة الصوت في قاعات الحفلات والمؤتمرات تغطى الأرضيات بالموكيت العازل للصوت واستخدام أسقف لها القدرة على امتصاص الصوت.

وتوضح التعريفات التالية طبقا لمعجم المصطلحات السياحية أهم المصطلحات المتعلقة بالحفلات والمؤتمرات وهي كالآتي (الهيئة العليا للسياحة www.sct.gov.sa):

- Conference / convention: تجمع أو اجتماع رسمي يضم مسئولين يهدف إلى توقيع معاهدات أو الحصول على معلومات أو استشارات أو مناقشة قضية معينة.
- Conference Tourism / Convention Tourism: سياحة المؤتمرات
- Conference Center : مركز المؤتمرات
- Banquet : مأدبة أو وليمة أو حفلة
- Banquet hall : قاعة حفلات
- Banquet Manager : مدير حفلات
- Function Room : قاعة حفلات أو قاعة مناسبات
- Meeting Room : قاعة اجتماعات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وتحقق أقسام الحفلات والمؤتمرات في الفنادق إيرادات كبيرة لعدة أسباب:

١ ـ إيرادات الفنادق تكون مرتفعة فمعدل الإنفاق لسائح المؤتمرات يكون ضعف الإنفاق بالنسبة للسائح العادي ومتوسط انعقاد المؤتمر يكون لعدة أيام متتالية فيزيد إيرادات الفنادق من مبيعات الغرف والأغذية والمشروبات .

٢ ـ نسبة الفاقد في الأغذية والمشروبات تكون محدودة فتكلفة الخدمات التي تقدم للمؤتمرين والمدعوين للحفلات أقل بكثير من غيرهم .

٣ ـ انخفاض تكاليف الأغذية والمشروبات المصاحبة للمؤتمرات والحفلات لحصول الفندق على خصم الكمية وأيضا لمعرفة عدد المدعوين مسبقا .

٤ ـ انخفاض تكاليف العمالة حيث يمكن لمدير الحفلات والمؤتمرات الاستعانة بعمالة خارجية فترة الحفل أو المؤتمر نظير أجور مؤقتة .

٥ ـ إيرادات أخرى من عمولات عن أنشطة قسم الحفلات كالترفيه والتصوير وخلافه .

٦ ـ نسبة كبيرة من المشتركين في المؤتمرات والحفلات تتكرر زيارتهم للفندق مرة ثانية بعد انتهاء المؤتمر أو الحفل مما ينشط مبيعات الفندق .

٧ ـ عقد المؤتمرات وإقامة الحفلات يزيد إشغال الفنادق في الفترات الموسمية التي يكون فيها الفندق في حالة كساد .

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



صورة لقاعة حفلات بأحد فنادق الخمس نجوم



صورة لقاعة مؤتمرات بأحد فنادق الخمس نجوم

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

نجاح الحفلة أو المؤتمر:

يتوقف نجاح الحفلة أو المؤتمر على حسن معاملة ضيوف الحفلات والمؤتمرات بطريقة ايجابية وباهتمام ، لأنهم سوف يحكمون على خدمتنا من خلال الطريقة التي نعاملهم بها ومن المحتمل أن يكونوا أفضل شكل للدعاية ، إذا تم إرضاؤهم بخدمات الفندق فسوف يخبرون أصدقاءهم وزملاءهم وأقاربهم ليتعاملوا مع الفندق. وأيضا حسن الإعداد والتنظيم المسبق ويساهم في ذلك مدير قسم الحفلات والمؤتمرات ومساعده موظفو الخدمة وجميع الأقسام المتعاونة مع قسم الحفلات والمؤتمرات.

ومن أهم النقاط في نجاح الحفل أو المؤتمر هو التحديد الدقيق لعدد الضيوف للحفل أو المدعوين للمؤتمر، إذ يتم إعداد الأطباق وأدوات الخدمة طبقا للعدد فإذا كان عدد الضيوف أو المدعوين أكبر من العدد المتوقع فيسبب ذلك إرباكاً لخدمة البوفيه، لذلك يوصي دائما مدير الحفلات والمؤتمرات صاحب الحفل أو المؤتمر بضرورة يحدد عدد الضيوف أو المدعوين ويوصي رئيس الطهاة بتحضير كميات إضافية تغطي نسبة من ٥- ١٠٪ من عدد الضيوف أو المدعوين.

خدمة الحفلات والمؤتمرات:

يقوم مدير الحفلات Banqueting Manager بإعداد اتفاقية حفلة Banquet Contract يدون فيها جميع التفاصيل والمعلومات المهمة الخاصة بالحفل كالسعر ، قائمة الطعام و عدد الأشخاص وبموجب هذا العقد يدفع صاحب الحفل مبلغاً من النقود تتراوح قيمته ما بين ٥٠٪ إلى ٧٠٪ من التكلفة الإجمالية للحفل . ويتم الاتفاق على الحفلة قبل موعدها بمدة تسمح للإدارة بتحضير المتطلبات الخاصة بالحفل . ويدون مدير الحفلات كل المعلومات المتعلقة بالحفل من حيث قائمة الطعام والشراب وشكل القاعة وترتيبها وطريقة الخدمة وذلك تلبية لرغبات صاحب الدعوة ولتهيئة جميع المستلزمات الخاصة بها وإعدادها ثم يصدر مدير الحفلات في الفندق مذكرة بتنفيذها وتوزع على جميع أقسام الفندق .

النقاط الواجب مراعاتها من قبل مدير الحفلات للتجهيز للحفلة :

- اليوم والتاريخ .
- الساعة بالتحديد .
- المكان .
- نوع الاحتفال .
- الشخص المسئول (الاسم ، العنوان ، رقم الهاتف).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- عدد المدعوين .
- قائمة الطعام والسعر .
- المشروبات.
- القهوة .
- السيجار والسجائر .
- إعداد الفاتورة .
- طريقة التسديد .
- السحب المحتمل لبعض الطلبات من الوجبة .
- ترتيب الطاولات .
- طباعة قائمة الطعام .
- بطاقات الأسماء ومخطط توزيع المدعوين .
- التزيين بالورود .
- وجبات ومشروبات الأوركسترا .
- وضع السجاد .
- تصريح الشرطة .
- تجهيز الميكروفونات ومكبرات الصوت .
- تجهيز حجرة الثياب .

بناء على ما سبق يحدد مدير الحفلات مع رئيس المطبخ التفاصيل التالية :

- عدد الأطباق .
- عدد المرايات التي سيوضع عليها بعض أنواع الكانابيه.
- العرض الكامل للقطع .

ويراعي الآتي بناء على المعلومات السابقة ، يعد مدير الحفلات (برنامج الطاولة) ويعطي تعليماته من أجل الإعداد :

- يتم إخراج الفضيات والأواني والكؤوس ويتم تنظيفها .
- يتم إعداد التوابل .
- يوضع على الطاولات المنافض .

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

- يوضع وسط الطاولات زينة الورود من الذوق الرفيع ويجب أن لا تكون عالية الارتفاع حتى لا تضايق الحديث بين المدعوين .
- حسب المساحة المتوفرة وأهمية الحفلة ، يتم اعتماد ما بين ٦٠ ـ ٨٠ سم للشخص .

القواعد العامة لخدمة بوفيهات الحفلات والمؤتمرات :

- يخدم الضيف نفسه بنفسه.
- تقوم إدارة الحفلات والمؤتمرات بتجهيز بوفيه كبير حسب مساحة قاعة الاحتفالات
- يتم تنسيق المأكولات المعروضة بحيث تتبع التسلسل التالي:
  ١. فواتح الشهية
  ٢. المأكولات الباردة
  ٣. المأكولات الساخنة
  ٤. الحلويات

- دعوة الضيف لتناول الطعام وفي الحفلات الخارجية يقوم صاحب الدعوة بدعوة ضيوف الحفلة.
- يوفر قسم الحفلات والمؤتمرات تجهيزات البوفيه مثل شيفنك دش chafing Dish لحفظ المأكولات ومرايا العرض لتوضع عليها فواتح الشهية والكانبيه بطريقة منسقة على المرايا وأدوات مائدة لنقل المأكولات إلى أطباق الضيوف
- يقوم صف خدمة قاعة الحفلات والمؤتمرات بالخدمات التالية:
  ١. خدمة المشروبات
  ٢. تنظيف المائدة من بقايا الطعام
  ٣. خدمة الصلصات التي يحتاجها الضيف
  ٤. تقطيع اللحوم ضخمة الحجم وتوزيعها على الضيوف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صف الخدمة وأسلوب العرض لأحد البوفيهات

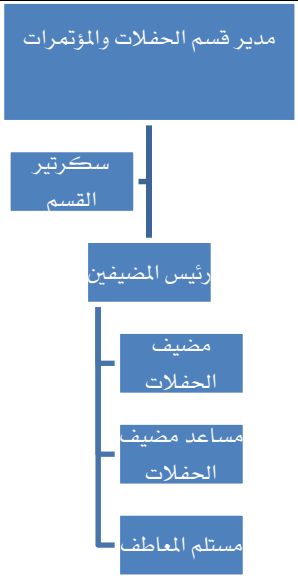
مميزات طريقة خدمة بوفيهات الحفلات والمؤتمرات

١. وجود عامل العرض والتشويق
٢. سرعة خدمة المجموعات الكبيرة
٣. لا تتطلب عمالة كثيرة
٤. السماح للضيف بتناول ما يشتهيه

مهام العاملين بقسم الحفلات والمؤتمرات :

يوضح الهيكل التنظيمي التالي مسمى الوظائف بقسم الحفلات والمؤتمرات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



هيكل تنظيمي لقسم الحفلات والمؤتمرات بفنادق الخمس نجوم





بعض العاملين بأحد قاعات الحفلات والمؤتمرات

مهام مدير قسم الحفلات والمؤتمرات Banquet and Convention Manager Duties:

١. إدارة عمل قسم الحفلات والمؤتمرات
٢. إعداد قوائم طعام الحفلات والمؤتمرات بالمشاركة مع رئيس مطبخ الحفلات.
٣. تخطيط قاعة الحفلة بما يتلاءم مع نوع الحفلة المقامة.
٤. اختيار العاملين معه في خدمة الحفلات.
٥. تدريب العاملين على طرق خدمة الحفلات والمؤتمرات لتقديم أفضل الخدمات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٦. تنفيذ التعليمات الصادرة عن الإدارة العليا فيما يختص بالحفلات والمؤتمرات.

٧. توزيع خطة العمل على العاملين بقسم الحفلات.

٨. عقد اتفاقية الحفلات والمؤتمرات.

٩. التنسيق مع إدارة المبيعات بالنسبة لحجوزات قاعات الحفلات والمؤتمرات.

١٠. التعاون مع منظمي الحفلات والمؤتمرات وتلبية رغباتهم بالنسبة للخدمة.

١١. المساهمة في إعداد قوائم طعام الحفلات والمؤتمرات بالتعاون مع شيف المطبخ.

مهام سكرتير مدير قسم الحفلات والمؤتمرات Duties of Banquet and Convention Manager Secretary:

١. حفظ جميع الأوراق المتعلقة بقسم الحفلات والمؤتمرات.

٢. تنسيق جداول الحضور والغياب للعاملين بقسم الحفلات والمؤتمرات.

٣. حفظ اتفاقيات وقوائم طعام الحفلات والمؤتمرات.

٤. طبع مراسلات القسم.

٥. استلام البريد الخاص بقسم الحفلات والمؤتمرات.

٦. استلام حجوزات الحفلات والمؤتمرات وعرضها على رئيس القسم.

٧. تنفيذ التعليمات الصادرة عن مدير الحفلات فيما يختص بالحفلات والمؤتمرات.

٨. استقبال الضيوف في المكتب في حالة غياب مدير قسم الحفلات والمؤتمرات.

مهام رئيس المضيفين Banquet Head Waiter:

١. توزيع المهام على موظفي الخدمة.

٢. خدمة قوائم طعام الحفلات والمؤتمرات.

٣. تنفيذ تخطيط قاعة الحفلة بما يتلاءم مع نوع الحفلة المقامة.

٤. تدريب العاملين على طرق خدمة الحفلات والمؤتمرات لتقديم أفضل الخدمات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٥. تنفيذ التعليمات الصادرة عن مدير قسم الحفلات والمؤتمرات فيما يختص بالحفلات والمؤتمرات.

٦. يتحمل مسؤولية الحفاظ على أثاث وأدوات ومعدات قاعات الحفلات والمؤتمرات.

٧. إعداد جداول العاملين.

٨. الإشراف على مراحل خدمة الحفلات والمؤتمرات.

٩. يحل محل مدير الحفلات والمؤتمرات أثناء غيابه.

١٠. التأكد من عوامل الأمن والسلامة في قاعات الحفلات والمؤتمرات.

	
مضيف الحفلات	مساعد مضيف الحفلات

مهام مضيف الحفلات Banquet Waiter:

١. تقديم الطعام والشراب للضيوف.

٢. تلبية طلبات الضيوف.

٣. متابعة طلبات الضيوف.

٤. خدمة طلبات الضيوف.

٥. مساعدة الضيوف في نقل طعامهم من البوفيه إلى المائدة.

٦. يتحمل مسؤولية الحفاظ على أثاث وأدوات ومعدات قاعات الحفلات والمؤتمرات.

٧. يعمل تحت إشراف رئيس المضيفين.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

مهام مساعد مضيف الحفلات Banquet Busboy:

١. يساعد المضيف في تهيئة قاعة الحفلات وفرشها.

٢. ترتيب المائدة والأثاث قبل بداية الحفلة.

٣. خدمة طلبات الضيوف.

٤. متابعة طلبات الضيوف.

٥. يعمل تحت إشراف المضيف.

٦. يتحمل مسؤولية الحفاظ على أثاث وأدوات ومعدات قاعات الحفلات والمؤتمرات.

٧. يقوم بتلميع الفضيات والزجاجيات والصيني.

٨. يقوم بتهيئة المعدات وأدوات البوفيه.



مهام مستلم المعاطف Coat porter:

تخصص بعض الفنادق الكبرى مكانا قريبا من مدخل الباب المؤدي إلى قاعة الحفلات غرفة للملابس مزودة بعلاقات لتأمين تعليق ملابس المدعوين كالمعاطف والقبعات والمظلات.

١. استلام الأشياء من الضيوف مقابل بطاقات مرقمة.

٢. يسلم أمتعة الضيوف طبقا للرقم المعطى لهم.

٣. وضع أرقام في خانات الملابس.

٤. تسليم الضيوف بطاقة برقم الملابس المسلمة.

٥. الإشراف على مكان تأمين واستلام المعاطف والقبعات والمظلات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

نموذج تطبيقي لمعدات وأدوات الحفلات والمؤتمرات:

يوضح النموذج التالي الكميات المناسبة من الأدوات والمعدات لقاعة حفلات ومؤتمرات تسع ٥٠٠ شخص.

الفضيات	العدد	
ملعقة مائدة	١٥٠٠	
ملعقة حلويات	١٥٠٠	
ملعقة شوربة	١٥٠٠	
شوكة مائدة	١٥٠٠	
شوكة حلويات	١٥٠٠	
سكين مائدة	١٥٠٠	
شوكة سلطة	١٥٠٠	
سكين سلطة	١٥٠٠	
سكين حلويات	١٥٠٠	
شوكة سمك	١٥٠٠	
سكين سمك	١٥٠٠	
ملعقة شاي	١٥٠٠	
ملعقة قهوة	١٥٠٠	
شوكة تقديم	١٠٠٠	
ملعقة تقديم	١٠٠٠	
مغرفة شوربة	١٠٠٠	
مغرفة صلصة	١٠٠٠	
ماسك ثلج	٥٠٠	
ملعقة مثلجات	٢٥٠	

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الأثاث	العدد	
مائدة مستطيلة أحجام مختلفة	٢٠٠	
مائدة مربعة أحجام مختلفة	١٥٠	
مائدة شكل بيضاوي أحجام مختلفة	١٠٠	
مائدة نصف دائرية أحجام مختلفة	٧٥	
مائدة ربع دائرية	٥٠	
مائدة دائرية أحجام مختلفة	٢٠٠	
مائدة شكل هلال	١٠٠	
المفارش	العدد	
فوطة	١٥٠٠	
ملتون	٢٥٠	
مفارش مربعة	٥٠٠	
مفارش دائرية	٣٠٠	
مفارش مستطيلة	٣٠٠	
فوطة شاي	٥٠٠	
فوطة تنظيف الفضيات	٥٠٠	
فوطة تنظيف الأكواب	٥٠٠	
مفارش صينية الخدمة	٥٠٠	
ساتان ألوان مشكلة	١٠٠م	
الأكواب	العدد	
كأس ماء	٢٥٠٠	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كأس عصير قصير	٢٥٠٠	
كأس عصير طويل	٢٥٠٠	
كأس الكوكتيل	٢٥٠٠	
كأس شاي عربي	١٥٠٠	
كراف عصير	٥٠٠	
الصيني	العدد	
طبق الفواتح	٢٠٠٠	
الطبق الرئيسي	٢٠٠٠	
طبق الحلويات	٢٠٠٠	
طبق الخبز	٢٠٠٠	
فنجان الشوربة	١٥٠٠	
مزهرية	٢٥٠	
طفاية سجائر	٥٠٠	
صحن شوربة	٢٠٠٠	
صحن سمك	٥٠٠	
فنجان شاي	٢٠٠٠	
فنجان قهوة	١٥٠٠	
فنجان قهوة إيطالية	٥٠٠	
فنجان قهوة عربية	١٥٠٠	
فنجان قهوة تركية	٥٠٠	
إبريق ماء ساخن	٧٥٠	

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إبريق حليب	٧٥٠	
إبريق قهوة	٧٥٠	
سكرية	٧٥٠	
زبدية	٥٠٠	
حاوية الفلفل	٥٠٠	
حاوية ملح	٥٠٠	
حافظة أعواد الأسنان	٢٠٠	
صحن صغير لغسيل الأصابع	١٠٠	
أدوات مائدة أخرى	العدد	
طاحونة لجرش الفلفل	٥٠	
طقم خل و زيت	١٥٠	
جاروف لتنظيف المائدة	٥٠	
صواني خدمة مستطيلة	١٠٠	
صواني خدمة دائرية	١٠٠	
ترمس الثلج	٥٠	
كراف للقهوة	٢٥٠	
كراف للحليب	٧٥٠	
كراف للشاي	٢٥٠	
راكات كئوس	١٠٠	
راكات فضيات	٥٠	
ترولي صحون	٢٥	
دواليب و أدراج تخزين	٢٥	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أرقام طاولات	٢٥٠	
حامل أجبان	٢٥	
دله قهوة عربي	٢٥	

أثاث قاعات الحفلات والمؤتمرات:

يراعى في اختيار أثاث قاعات الحفلات والمؤتمرات ما يلي:

- أن يكون خفيف الوزن متسما بالمتانة وذلك بمراعاة النقاط الضعيفة في الأثاث مثل المفصلات.
- أن يكون مزودا بنهايات واقية للأرجل لمنع حدوث الصوت وتجريح الأرضية.
- سهولة المناولة وذلك من خلال سهولة سحب الكراسي وإمكانية وضعها فوق بعض.
- سهولة التخزين بأن يمكن تكديسه في ناقلات متحركة ولا يزيد عدد الكراسي المتراصة فوق بعضها عن ١٥ كرسي حتى يسهل سحبها وتخزينها.
- البساطة في التصميم.
- تعدد استخدام المناضد لأكثر من غرض.
- إمكانية تخزين المناضد والكراسي في أقل مساحة ممكنه.
- أن تكون المناضد قابلة للوصل لعمل تشكيلات.

تحتاج صالات الحفلات والمؤتمرات إلى الأنواع التالية من الأثاث:

- المناضد
- الكراسي
- منبر حفلات قابل للطي
- سلم منبر حفلات قابل للطي
- أرضيات متنقلة
- منبر للقراءة
- وحدة مشروبات متنقلة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- حوائط متنقلة



كراسي الحفلات يتم ترتيبها بطريقة سليمة لتضمن نظافتها

كراسي الحفلات:

الاعتبارات الواجب مراعاتها عند اختيار كراسي الحفلات:

- سهولة الاستخدام.
- حسن تنجيد الكرسي.
- متانة هيكل الكرسي.
- مريح للضيوف.
- غير ثقيلة.
- ارتفاع واحد.
- شكل واحد.
- تتحمل أوزان الضيوف.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

	
نماذج من كراسي الحفلات	

مناضد الحفلات والمؤتمرات:

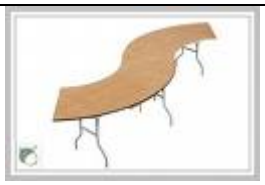
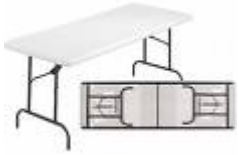
هناك العديد من الأشكال لمناضد قاعات الحفلات والمؤتمرات لتحقيق المرونة أثناء الخدمة وتحقيق الشكل الجمالي للقاعة ويمكن ذلك من خلال تلاصق المناضد المختلفة الأشكال والزوايا لتكوين شكل محدد لكل قاعة .

أشكال مناضد الحفلات:

- مستطيل Rectangular
- مستدير Round
- متعرج Serpentine
- بيضاوي Oval
- ربع دائرة Quarter round
- نصف دائرة Half round
- شكل رباعي له ضلعان متوازيان Trapezoid

	
منضدة مستديرة قابلة للطي	أشكال من المناضد بعد فرشها

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	
طاولات بوفيه متدرجة	مناضد تستخدم لتكوين بوفيهات الحفلات
	
منضدة نصف دائرة	منضدة مستطيلة قابلة للطي كما هو موضح أسفلها
	
كيفية تخزين المناضد المستطيلة	عربة ترو للي لنقل مناضد الحفلات

المناضد المستديرة:

تستخدم المناضد المستديرة في الحفلات التالية :

- حفلات الكوكتيل.
- الاجتماعات التي تنقسم إلى مجموعات.
- حفلات الغداء والعشاء.
- حفلات الزفاف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مميزات المناضد المستديرة:

- سهولة الخدمة وتحقيق سرعة الخدمة.
- اتساع الممرات بين المناضد.
- تحقيق سهولة الحركة لصف الخدمة.
- سهولة الحركة للضيوف .



أحجام المناضد المستديرة للحفلات:

المقاس	عدد الضيوف
١,٢٥ م	٤- ٦ فرد
١,٥٠م	٨- ١٠فرد
١,٨٠م	١٠- ١٢ فرد

تستخدم المناضد المستطيلة والمربعة في التالي :

- موائد العرض Display
- موائد عرض بعض المنتجات Exhibit
- **منبر القراءة:** Podium

يكون منبر القراءة إما قطعة خشبية واحدة أو يمكن طيه ورفعه لمكان آخر. وقد صنعت أشكال حديثة من المنبر مثل الشكل الشفاف وتستخدم منابر القراءة كدعاية للفندق حيث

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يمكن وضع علامة الفندق على وجه المنبر وإثناء إلقاء الشخصيات المهمة لخطبها وأحاديثها وتصويرها في الإذاعات المرئية تظهر علامة الفندق. ويمكن أن يستخدم كمكتب استقبال في بعض المطاعم .

أشكال مختلفة من الـ Podium

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأرضيات المتنقلة:



تصنع أرضيات قاعات الحفلات المتنقلة من أخشاب تتحمل الحركة وعدم حدوث أصوات مثل خشب الجوز وتغطى بطبقة من خشب البار كيه. ويتم تكوين أرضية خشبية على موكيت قاعة الحفلات وذلك من خلال تركيب مربعات خشبية مثبتة بجانبها جوانب من الألمونيوم لتتداخل مع بعضها البعض لتكون سطحاً مستوياً واحداً. ويجب ألا ترتفع الأرضية عن ٣,٥ سم حتي تسمح بدخول وخروج الضيوف.

سلالم الحفلات:

- توجد سلالم الحفلات مقاسين مختلفين:
- النوع الأول : اتساع ٩٠ سم والطول ٢٠- ٨٠ سم .
- النوع الثاني : اتساع ١٢٠ سم والطول ٢٠- ٨٠ سم .

الحواجز المتحركة :

وجود حواجز متحركة Mobile Partitions ذات مظهر جذاب و بها رسوم أو نقوش مكملة لديكور قاعة الحفل تعد عملاً مكملاً لخدمة الحفلات المتميزة ووضع الحواجز المؤقتة في بعض الحفلات يكون من الضروري عندما يراد إعداد بوفيه أطعمة وأيضا عند إعداد بوفيهات لخدمة المؤتمرات حيث يظل مكان الأطعمة معزولاً بهذه الحواجز إلى حين الانتهاء من تقديم الكلمات أو البحوث . يفضل أن تزود الحواجز بنظام عجل أو سحب خاص يتناسب مع نوع الأرضية تلافياً لأي ضرر أو قطع أو خدش يحدث بهذه الأرضية .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

نظافة دورة المياه الملحقة بقاعة الحفلات :

تعد نظافة دورة المياه الملحقة بقاعة الحفلات أو المؤتمرات من المؤشرات على نظافة و مستوى الخدمة في الحفل و عادة ما تستخدم في غسيل الأيدي بعد أو قبل الأكل . و عليه يجب المداومة على تنظيفها وتزويدها بالصابون و المناديل الورقية والتأكد من عمل أجهزة تجفيف الهواء . و تجب المداومة على نظافة الأحواض و العمل على تلميع المرايا بدورة المياه .

أنواع البياضات المستخدمة بقاعات الحفلات والمؤتمرات:

- مفارش المناضد Table Cloth
- مفارش لتغطية مفارش المناضد Table Top
- شراشف لتغطية أدوات الخدمة Service Table Cloth
- شراشف لتغطية المناضد أسفل مفرش المنضدة Table Milton
- مناديل الضيوف Guest Napkins
- مناديل المضيف Waiter Napkins
- مناديل الصواني Service Tray Cloth
- مناديل صغيرة Cocktail Napkins
- أغطية لجوانب المنضدة Skirting

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ROOM DIMENSIONS AND CAPACITIES

NAME	DIMENSION W x L x H (M / FT)	AREA M² / FT²	COCKTAIL	CLASSROOM	THEATRE	U-SHAPE	BOARD ROOM	BANQUET	HOLLOW SQUARE
FOURTH LEVEL									
AL SILIA BALLROOM	25 x 60 x 7.6 82 x 197 x 25	1,500 16,146	1,700	750	1,200	200	230	1,000	230
AL SILIA BALLROOM 1	25 x 20 x 7.6 82 x 66 x 25	500 5,382	550	245	350	80	100	300	100
AL SILIA BALLROOM 2	25 x 20 x 7.6 82 x 66 x 25	500 5,382	550	245	350	80	100	300	100
AL SILIA BALLROOM 3	25 x 20 x 7.6 82 x 66 x 25	500 5,382	550	245	350	80	100	300	100
PRE-FUNCTION AREA		937 10,086	300	-	-	-	-	-	-

نموذج لقاعات الاجتماعات وسعتها بأحد الفنادق

الخدمات الملحقة بالمؤتمرات :

معدات المؤتمرات:

الأجهزة السمعية والصوتية :

تشمل المعدات التالية:

- الميكروفونات .
- الامبليفير Amplifier.
- قواعد الميكروفون .
- منصة القراءة والعرض .
- أسلاك إضافية .
- محطة إرسال داخلية .
- جهاز تحكم في الصوت .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أجهزة الإيضاح :

تشمل المعدات التالية:

- أجهزة الداتا شو Data Show
- شاشات الحائط
- شاشات محمولة على أرجل
- ألواح ورقية

أجهزة العرض :

تشمل المعدات التالية:

- جهاز عرض أفلام (سليدٍ Slide)
- أجهزة تسجيل
- دائرة تلفزيونية مغلقة
- تليفزيون
- حاسب إلى

الأجهزة الضوئية :

تشمل المعدات التالية:

- كشافات ضوئية ثابتة
- كشافات ضوئية متحركة
- جهاز تحكم في قوة تيار الكهرباء

تجهيزات قاعة المؤتمرات للترجمة :

تشمل المعدات التالية:

- مقصورات الترجمة الفورية Booths
- مكبرات الصوت Microphones
- مجسم الصوت Public Address System

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- لاقطات مع سماعات الأذن Receivers and earphones
- النظام الكهربائي الموصل Conductive Loops system

الميكروفونات :

تشمل الأنواع التالية:

- ميكروفون عادي Microphone
- ميكروفون صغير سهل النقل ويسهل شبكه حول العنق Lavaliere Mike
- ميكروفون ذو أسلاك طويلة للتجول في المسرح Roving Mike
- ميكروفون مرتبط بقاعدة معدنية Standing Mike
- ميكروفون صغير يحمل بدون توصيلات كهربائية Cordless Mike
- منظم صوتي لتضخيم أو تقليل الصوت PA System

معدات المتحدثين :

تشمل المعدات التالية:

- سبورة توضيحية مثبتة على ثلاثة أرجل ويمكن الكتابة عليها أو تثبيت ورق عليها للشرح Flip Chart Stands
- أجهزة تسجيل
- قاعدة بثلاث أرجل تستخدم لحمل السبورة Easel

نموذج لما يتضمنه أحد الفنادق الخمس نجوم من معدات صوتية وبصرية:

- سبورة ورقية بها ٢٥ صفحة كبيرة.
- آلة عرض شاشة خلفية.
- آلة عرض شرائح مصورة (كوداك ٣٥ مم).
- خزانة دوارة تلحق بآلة عرض الشرائح (تسع ٨٠ شريحة).
- خزائن شرائح إضافية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- آلة عرض بيانات قوة ١٠٠٠ وحدة إضاءة باردة (لومينينت).
- آلة عرض بيانات قوة ١٢٠٠ لومينينت.
- قلم ليزر.
- شاشة عرض ١,٨ X ١,٨ متراً.
- شاشة عرض ٢,٥ × ٢,٥ متراً.
- شاشة ٣,٠ ×٣,٠ متراً.
- تلفزيون ٣٤ بوصة.
- آلة تسجيل وعرض فيديو.
- تلفزيون و فيديو بالكامل.
- كومباكت ديسك بلاير .Compact Disk Player
- تابل توب لكترن. Table Top Lectern
- فلور لكترن. Floor Lectern
- مكبر صوت لاسلكي.
- مشبك تليفون لاسلكي.
- مكبر صوت لاسلكي وحامل.

تجهيزات أخرى هامة لقاعة الحفلات والمؤتمرات:

الفضيات : يختار المسئولون عن قاعات الحفلات والمؤتمرات أنواعا جيدة من الفضيات المقاومة للصدأ والمصنعة من الستانلس ستيل Stainless steel



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الزجاجيات: تشمل الزجاجيات المستخدمة في قاعات الحفلات والمؤتمرات الأكواب والأباريق وطفايات السجائر وغيرها من المعدات. تستخدم الأكواب للمشروبات الباردة والعصير. ومن أمثلة معدات المائدة من الزجاجيات : الطفايات وأطقم الملح والفلفل .



الصيني والخزف : تستخدم في صالات الحفلات والمؤتمرات أنواع مختلفة من الصحون والأوان الخزفية مثل أواني الأكل أو المائدة وخزف وصيني المشروبات الساخنة والإفطار.



الأواني والأدوات المصنعة من Stainless Steel

تستعمل أواني المشروبات الساخنة والمصنعة من الاستنليس ستيل في بعض الفنادق لخدمة الغرف أو الحفلات أو المؤتمرات وذلك لصلابتها وعدم تعرضها للكسر بسرعة ولمعانها الدائم ومن أمثلة ذلك:



- براد الحليب
- براد القهوة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- براد الشاي
- صواني خدمة الطعام
- أشكال وأدوات أخرى مثل طاحونة الفلفل وحامل قوائم الأكل.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أســـئلة الوحــدة الأولى:

أ. أجب بصحة أو خطأ العبارات التالية:

١. ( ) معدل الإنفاق لسائح المؤتمرات يكون أعلى من السائح العادي.

٢. ( ) المؤتمرات والحفلات تزيد من نسبة أشغال الفنادق.

٣. ( ) يتوقف نجاح الحفل أو المؤتمر على حسن معاملة ضيوف الحفلات

٤. ( ) من مميزات خدمة بوفيهات الحفلات والمؤتمرات سرعة خدمة المجموعات الكبيرة

٥. ( ) بوفيهات الحفلات لا تسمح للضيف بتناول ما يشتهيه.

ب. أكمل الفراغات التالية باستخدام الكلمات المناسبة :

كراسي الحفلات	الحواجز المتحركة	المستديرة	Banquet Contract	الضيوف

١- يمكن تقسيم قاعة الحفلات من خلال استخدام ..... .

٢- يراعى اختيار ..... لقاعات الحفلات أن تكون خفيفة الوزن ومتسمة بالمتانة.

٣- من أهم النقاط في نجاح الحفل أو المؤتمر هو التحديد الدقيق لعدد .....

٤- الاتفاقية التي تعقد بين مدير الحفلات وصاحب الحفل تعرف بـ ..... .

٥- من مميزات استخدام المناضد ..... في الحفلات اتساع الممرات بين المناضد.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

جـ . حدد مهام مضيف الحفلات

د- **دراسة حالة:** أثناء الترتيب لافتتاح قاعة الحفلات والمؤتمرات بالفندق الذي تعمل فيه، اسند إليك مدير قاعة الحفلات والمؤتمرات مهمة يحدد عدد الفضيات الواجب شراؤها للقاعة، قم بتحديد الكميات التي يجب شراؤها طبقا للجدول المعطى لك.



قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الفضيات	العدد
ملعقة مائدة	
ملعقة حلويات	
ملعقة شوربة	
شوكة مائدة	
شوكة حلويات	
سكين مائدة	
شوكة سلطة	
سكين سلطة	
سكين حلويات	
شوكة سمك	
سكين سمك	
ملعقة شاي	
ملعقة قهوة	
شوكة تقديم	
ملعقة تقديم	
مغرفة شوربة	
مغرفة صلصة	
ماسك ثلج	
ملعقة مثلجات	

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

إجابة أسئلة الوحـــدة الأولى:

أ. أجب بصحة أو خطأ العبارات التالية:

١. (صح) معدل الإنفاق لسائح المؤتمرات يكون أعلى من السائح العادي.

٢. (صح) المؤتمرات والحفلات تزيد من نسبة أشغال الفنادق.

٣. (صح) يتوقف نجاح الحفل أو المؤتمر على حسن معاملة ضيوف الحفلات

٤. (صح) من مميزات خدمة بوفيهات الحفلات والمؤتمرات سرعة خدمة المجموعات الكبيرة

٥. (خطأ) بوفيهات الحفلات لا تسمح للضيف بتناول ما يشتهيه.

ب. أكمل الفراغات التالية باستخدام الكلمات المناسبة :

كراسي الحفلات	الحواجز المتحركة	المستديرة	Banquet Contract	الضيوف

١. يمكن تقسيم قاعة الحفلات من خلال استخدام الحواجز المتحركة.

٢. يراعى اختيار كراسي الحفلات لقاعات الحفلات أن تكون خفيفة الوزن ومتسمة بالمتانة.

٣. من أهم النقاط في نجاح الحفل أو المؤتمر هو التحديد الدقيق لعدد الضيوف

٤. الاتفاقية التي تعقد بين مدير الحفلات وصاحب الحفل تعرف بـ Banquet Contract.

٥. من مميزات استخدام المناضد المستديرة في الحفلات اتساع الممرات بين المناضد.

(جـ) حدد مهام مضيف الحفلات؟

مهام مضيف الحفلات Banquet Waiter:

١. تقديم الطعام والشراب للضيوف

٢. تلبية طلبات الضيوف.

٣. متابعة طلبات الضيوف

٤. خدمة طلبات الضيوف

٥. مساعدة الضيوف في نقل طعامهم من البوفيه إلى المائدة

٦. يتحمل مسؤولية الحفاظ على أثاث وأدوات ومعدات قاعات الحفلات والمؤتمرات

٧. يعمل تحت إشراف رئيس المضيفين

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

د- دراسة حالة:

يوضح النموذج التالي الكميات المناسبة من الفضيات لقاعة حفلات ومؤتمرات تسع ٥٠٠ شخص.

الفضيات	العدد
ملعقة مائدة	١٥٠٠
ملعقة حلويات	١٥٠٠
ملعقة شوربة	١٥٠٠
شوكة مائدة	١٥٠٠
شوكة حلويات	١٥٠٠
سكين مائدة	١٥٠٠
شوكة سلطة	١٥٠٠
سكين سلطة	١٥٠٠
سكين حلويات	١٥٠٠
شوكة سمك	١٥٠٠
سكين سمك	١٥٠٠
ملعقة شاي	١٥٠٠
ملعقة قهوة	١٥٠٠
شوكة تقديم	١٠٠٠
ملعقة تقديم	١٠٠٠
مغرفة شوربة	١٠٠٠
مغرفة صلصة	١٠٠٠
ماسك ثلج	٥٠٠
ملعقة مثلجات	٢٥٠

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

خدمة الطعام "الضيافة"

تنظيم قاعات الحفلات والمؤتمرات

٢

الجدارة : القدرة على معرفة طبيعة تنظيم قاعات قسم الحفلات والمؤتمرات بفنادق الخمس نجوم.

الأهداف :

عندما تكمل هذه الوحدة تكون لدى المتدرب القدرة على أن :

١- يتعرف على أهم بنود عقد الحفلات والمؤتمرات .
٢- يحدد مسئوليات الأقسام المختلفة بعد كتابة عقد الحفلة أو المؤتمر.
٣- يعرف أنواع الحفلات والمؤتمرات .
٤- يتعرف على أشكال تنظيم قاعات قسم الحفلات والمؤتمرات.
٥- يتعرف على التخطيط لقاعات الحفلات والمؤتمرات.

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ١٠٠ ٪

.

الوقت المتوقع للتدريب : ٦ ساعة .

الوسائل المساعدة :

٤- استخدام الأسئلة وإجابتها النموذجية في هذه الوحدة .
٥- التدريب من خلال الزيارة الميدانية لقسم الحفلات والمؤتمرات بفندق خمس نجوم

متطلبات الجدارة : اتقان مهارات التعرف على قسم الحفلات والمؤتمرات وتنظيمها .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

عقود الحفلات والمؤتمرات:

الهدف من عقود الحفلات أو المؤتمرات هو ضمان عدم الإخلال ببنود العقد وضمان نجاح الحفل أو المؤتمر بدون أخطاء. ويستخدم العقد لتأكيد التفاصيل التي تم الاتفاق عليها بين راعي الحفل أو المؤتمر وبين إدارة الفندق ممثلة في مدير قسم الحفلات والمؤتمرات.

يعرف عقد الحفلات: هو عقد يبرم بين صاحب الحفل وإدارة الفندق ممثلة في مدير الحفلات ويتضمن العقد جميع التفاصيل المهمة ومن أهم عناصر عقد الحفلات أو المؤتمرات الاتفاق على ما يلي:

- اسم ونوع قاعة الحفلات
- عدد الضيوف المدعوين
- نوع الحفلة أو المناسبة التي تقام على أساسها
- تاريخ الحفلة
- ساعة ابتداء وانتهاء الحفل
- عنوان وتليفون وفاكس والبريد الالكتروني لصاحب الحفل
- طريقة وصول الضيوف
- نوع الطعام الذي سيقدم
- الاتفاق على كلفة البرامج الترفيهية المصاحبة للحفل
- إيجار قاعة الحفلة
- الاتفاق على تنظيم القاعة من حيث شكل الموائد وديكور القاعة وترتيب الأثاث.

يوقع عقد الحفلة أو المؤتمر من قبل الطرف الأول (مدير الحفلات) والطرف الثاني (صاحب الدعوة) ويقوم صاحب الدعوة بدفع مبلغ تأمين كضمان ويعتبر هذا المبلغ إيراداً للفندق في حالة إلغاء العقد بوقت سابق لموعد الحفلة. ينسخ عقد الحفلات ويوزع على أقسام الفندق المختلفة لغرض تسهيل العمل وإنجازه وهذه الأقسام هي :

- المطبخ
- الحسابات
- الإشراف الداخلي
- المكاتب الأمامية

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

- الأمن
- إدارة الموارد البشرية
- الإدارة العليا

ويسبق توقيع عقد الحفلة أن يقوم مدير الحفلات بتعبئة نموذج حجز قاعة الحفلة أو المؤتمر كما هو موضح في النموذج التالي ويتضمن النموذج بعض المعلومات المهمة مثل:

- وقت الحفل
- اسم مدير الحفلات
- التاريخ
- اسم الشركة صاحبة الحفل أو المؤتمر
- عنوان الشركة أو صاحب الدعوة
- نوع الحفل
- وقت الحفل
- عدد الأشخاص
- نوع قائمة الطعام
- بعض المرفقات مثل : الكارت الشخصي لصاحب الحفل - نموذج من قائمة الطعام.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

EXAMPLE

— RMI

TIME: 2:35 P.M. SALES MANAGER: SS

DATE: 3/9/XX

CATERING INQUIRY

ORGANIZATION: Carter/Hale Wedding

ADDRESS: 1414 E. 14th St., Anywhere STATE: AZ ZIP: 81414

NAME: Mrs. Andrew Hale PHONE: 262-2626

TITLE: Mother of the Bride

BUSINESS POTENTIAL

TYPE OF FUNCTION: Wedding Reception TIME: 7 P.M.–12:30 A.M.

NO. OF PERSONS: 175 DATE: 8/22/XX

ALTERNATIVE DATE: None

GUEST ROOMS: 5 ROOM RATE: (current rack)

Have you ever used the Ramada Anywhere? No, but neighbor had her reception here last year
Where are/were functions held?

ACTION: X TENTATIVE BOOKING

____ DEFINITE BOOKING

____ FUTURE BOOKING

MENU ACTION:

TO BE MAILED: YES X NO ____ MENU: Wedding package

OTHER: ____

FOLLOW-UP BY: 3/18 HOLD SPACE UNTIL: 4/9

REPORT ON FOLLOW-UP—LOST DUE TO (check one)

SPACE RELEASE POLICY ____

PRICE ____ NO SPACE ____ SPACE NOT SATISFACTORY (reason below)

OTHER ____

NO EXPLANATION GIVEN ____

CHECK LIST

ENCLOSURES REQUIRED FOR LETTER(S) CHECKED-OFF:

BUSINESS CARD	X
CATERING MENU BROCHURE	X
MENU PRICE LIST ONLY	
LETTER	X
CREDIT APPLICATION	
RACK BROCHURE	
AIRPORT TRANSPORTATION BROCHURE	
A/V SHEET	
WEDDING INFORMATION	X

— Catering Administration Manual

نموذج حجز قاعة حفلة في فندق خمس نجوم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ويوضح الشكل التالي نموذج لأحد عقود الحفلات بأحد الفنادق

Banquet Contract

Day, Date & Time of Event: _____

Company/Group Name: _____

Party Contact: _____

Tel #_____ **Fax #** _____ **Email Address:**_____

Address: _____

Event Title: _____

GUARANTEED MINIMUM NUMBER OF PEOPLE: _____ ***(to be completed by customer)**
The finalized guaranteed number is required 48 hours in advance of the function and will be the minimum number of people you will be charged for.

DEPOSIT:
A non-refundable deposit of $250.00 is required when you confirm your date.

PAYMENT SCHEDULE:
Full payment is due upon completion of your event and is based on the final count.

MENU CHOICES:

Soup/Salad:
1. _____
2. _____

Dessert: (if applicable)
1. _____
2. _____

Entrée:
1. _____
2. _____
3. _____

Banquet Price per Person: _____
(Does not include 18% gratuity and sales tax)

Cancellation Policy: We require a minimum of 72 hours notice or a charge of one third of the estimated bill will be applied to the credit card on file. 48 hours prior to the event we require a final head count and no further changes to the menu.

Any questions call Sheri Moise, Banquet Coordinator, 831-818-3227 or email smoise@comcast.net

Customer Signature: _____ **Date:** _____

نموذج عقد حفلة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مسؤولية الأقسام المختلفة :

بعد توقيع عقد الحفلة يتم توزيع ورقة العمل للحفل والتي تعرف بـ Function Sheet والموضحة بالشكل التالي على أقسام الفندق المختلفة لكي يقوم كل قسم بإعداد وتحضير ما يخص عمله كما يلي:






قسم المطبخ :

- يقوم رئيس الطهاة بإبلاغ قائمة الطعام للطهاة.
- تنفيذ الأصناف الواردة بقائمة الطعام.
- تسليم الأطعمة الخاصة ببوفيه الحفل إلى قسم الحفلات والمؤتمرات.
- المشاركة في تنسيق البوفيه بالأصناف الساخنة والباردة.

قسم الحسابات :

- تجميع حسابات الحفل.
- حفظ فواتير الحفل.
- مراقبة النواحي المحاسبية الخاصة بالحفل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

NOGA HILTON GENÈVE

BANQUETING DEPARTEMENT

Address

Name of the client:
INFORMATION BOARD

Date:

Master N°:
Telex:
Telephone:
Reservation N°:
Client:

Time	Type of Function	Rooms	N° Pers. guaranted

MENU:

Fr.

CONFERENCE SET UP — Fr.
Room rental
Table set up
School / Cinema Style
Minerals
Writing pads / pencils
Flip chart
Head table .....pers.
Stage
Speaker desk
Welcome desk

LUNCH / DINNER
Table set up
Host table.....pers.
Candlesticks
Table numbers
Stage
Dance floor

ORCHESTRA by hotel
by client
Police authorization by hotel ....h.
by client ....h.

TECHNICAL EQUIPMENT
Video
Screen
Overhead projector
Film / Slide Projector
Large / small control center
Telephone
Microphone
Technician from ..... to .....

COFFEE BREAK .....
.....
.....
Croissant..... Cake.....

BAR / APERITIF
Chips, peanuts, olives
International bar
Simple bar (without whisky, gin, wodka)

LUNCH / DINNER — Fr.
Minerals
Wines

Liquors
Cigars
Drinks

MENUS
Simple print by our self
Double print by our self
Print by client
Title:
.....

FLORAL DECORATIONS
Round and long terrine
Arrangement
Green plant
By the client

WARDROBE ROOM
Stander
.....personne(s)

NH 6206

IMPORTANT: SIGNATURE AND CONDITIONS ON THE REVERSE SIDE OF THIS PAGE

نموذج تنفيذي للحفل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قسم البياضات :

- غسيل وكي بياضات قاعة الحفلات
- تجهيز زي العاملين بالحفلة

قسم الأمن الصناعي :

تأمين الحفل ضد مخاطر الحريق

قسم الأمن:

تأمين الحفل ضد السرقات وحفظ أمن وسلامة العاملين

قسم المشروبات:

لتهيئة المشروبات الخاصة بالحفل وتحضيرها وتبريدها

قسم العلاقات العامة:

المشاركة في استقبال الشخصيات المهمة بالحفل

قسم المشتريات والمخازن:

تأمين وإمداد الحفل بالخامات الغذائية

قسم المكاتب الأمامية :

تنفيذ إعلان الحفل ببهو الفندق

الإجابة عن استفسارات المدعوين عند وصولهم

مقدمة عن المؤتمرات:

هناك تزايد مطرد في عدد المؤتمرات المحلية والإقليمية والدولية التي تعقدها المؤسسات العامة والخاصة والدولية في الدول العربية. وتكتسب هذه المؤتمرات أهمية خاصة لما تطرحه من قضايا تنموية وسياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية. وقد تواجه إدارة المؤتمرات والحفلات بعض الصعوبات في تنظيم المؤتمرات وتضطر في بعض الأحيان إلى الاستعانة ببيوت الخبرة المتخصصة للمساعدة في التخطيط والتنفيذ.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يعرف المؤتمر: اجتماع بين اثنين أو أكثر تشدهم مجالات اهتمام وأهداف مشتركة متفق ومختلف عليها وذلك في سبيل تحقيق هدف مشترك محدد .

العوامل التي ساعدت على نمو صناعة المؤتمرات:

- اتحادات منظمي المؤتمرات.
- صناعة الطيران.
- صناعة الفنادق.
- مراكز المؤتمرات.
- مكتب تسويق المؤتمرات.
- مراكز الاجتماعات.
- تكنولوجيا المؤتمرات.
- تنظيم عمليات النقل.

أنواع المؤتمرات والاجتماعات :

المؤتمر Convention : هذا المصطلح هو الأكثر استخداما وهو عبارة عن اجتماع يتم بصفة دورية لبحث غرض معين قد يكون سياسياً أو تجارياً أو فنياً وقد يصاحب المؤتمر معرض.ويقوم المؤتمر على عدة محاور ولجان فرعية لدراسة هذه المحاور وفي نهاية المؤتمر يتم تجميع أهم التوصيات .

المؤتمر Conference : مشابه للمؤتمر ولكن يشمل مناقشات كثيرة للأعضاء المشتركين في المناقشة وذلك لدراسة موضوع معين والخروج بنتائج وتوصيات .



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Congress** : يستخدم هذا المصطلح في دول أوروبا ويساوي في معناه مصطلح Convention

- **ندوة Symposium** : جلسة تضم الخبراء لمناقشة موضوع معين قبل حضور الجمهور وتتضمن محاضرات ويتم اشتراك عدد محدد من الحاضرين .

- **Forum** : اجتماع ذو مناقشات مفتوحة و يتبادل المحاضر مع الحاضرين الآراء . ويحضره مجموعة من الخبراء ويشرحون الجوانب المختلفة لموضوع النقاش مع إعطاء فرصة لجمهور المشاهدين للمشاركة.

- **الحلقات الدراسية Seminars** : يهدف السيمنار دائما إلى تبادل الخبرات في موضوع معين وتضم الحلقة اشتراك الحاضرين مع بعضهم في أفكارهم ويكون للسيمنار موضوع محدد بإشراف مدرب أو خبير في مجال الموضوع المطروح للمناقشة ويكون عدد الحضور لا يزيد عن ٣٠ شخص.
ويتضمن مشاركة أكثر الحاضرين

- **المعارض Exhibitions** : تعرض المنتجات وتكون مصاحبة للمؤتمرات .

- **الاجتماعات Meetings** : يكون الحاضرون من شركة أو مؤسسة واحدة .

- **ورشة عمل Workshop** : تعقد لعدد من المشاركين بهدف إكسابهم معلومات ومهارات تطبيقية من خلال التدريب وتقديم حلول لبعض المشاكل وتضم مجموعة صغيرة من المشتركين وتستخدم في التدريس العملي.

Clinic : ورشة عمل صغيرة تضم مجموعة صغيرة من المشاركين تتقابل وجها لوجه بإشراف المدرب لتدريبهم في موضوع محدد.

مجموعات عمل Break out sessions : مجموعات عمل صغيرة مكونة من المجموعات الكبيرة المشاركة في المؤتمر لغرض مناقشة موضوع معين ومحدد.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

جلسة عامة Institute : جلسة عامة تتكون من مجموعات نقاش لمناقشة كل جوانب موضوع النقاش ويكون مشابه لجلسات التعليم حيث يقوم طاقم التدريس بإمداد المشاركين بالمعلومات الضرورية.

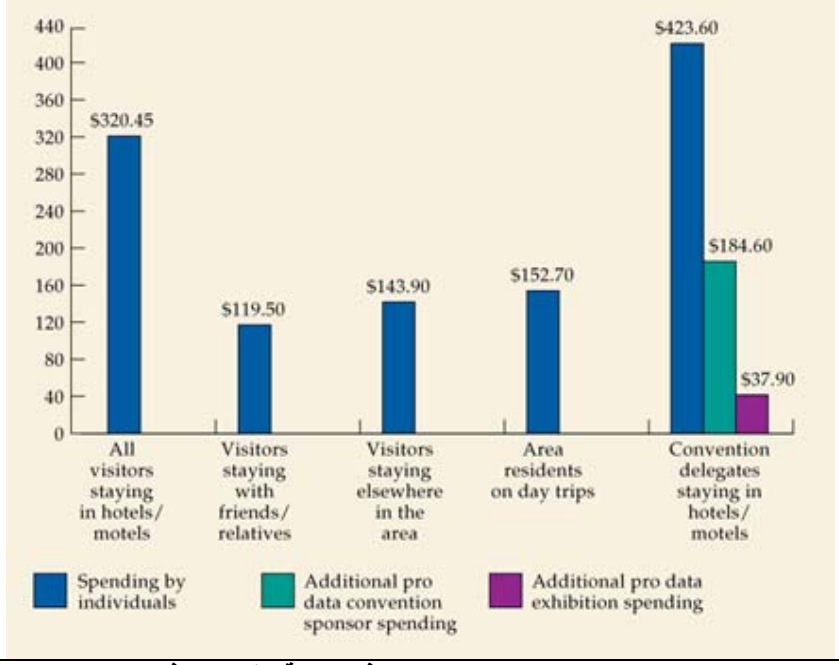
Colloquium : جلسة يقوم فيها المشتركون بتحديد محتوى المناقشة واختيار الموضوع الذي ستتم مناقشته أو المشكلة التي ستطرح للحل. ويتميز هذا النوع من الاجتماعات بإعطاء فرصة متساوية للمناقشة لكل المشاركين.

Panel :جلسة تكون بين اثنين أو أكثر من المتحدثين ويعرض كل متحدث وجهة نظره ويتخللها مناقشة بين بعضهم البعض.

محاضرة lecture : يقوم المدرب بعرض موضوع ويعقبه فترة للأسئلة والأجوبة.

وأنشئ قسم المؤتمرات بالفنادق الكبرى لمتابعة أنشطة وخدمات المؤتمر واختص مدير المؤتمرات (CSM) Convention Service Manager بالتنسيق والتعاون مع بقية أقسام الفندق من أجل إنجاح المؤتمر . ويكون مسئولا عن خدمة مجموعات المؤتمر والتعاون مع موظفي قسم المبيعات والضيوف من أجل تسهيل عملية الحجوزات والتنسيق بين أقسام الفندق وخاصة قسم الأغذية والمشروبات وقسم المكاتب الأمامية والعاملين بقسم الحفلات والمؤتمرات ، وتوقيع عقد إقامة المؤتمر والتأكد أن الفندق قادر على الوفاء بالتزاماته في العقد المبرم بين الفندق ومنظم المؤتمر وتقييم خدمات المؤتمر بعد انتهائه. ومع ازدياد المنافسة في مجال نشاط المؤتمرات فإن موقع مديرها يكون مهما وحساسا داخل الهيكل التنظيمي للفندق . ومسؤولية مدير خدمة المؤتمر تكون في الإعداد والتحضير للمؤتمر والسيطرة على تكاليف نشاط المؤتمر من خلال التنسيق والتعاون مع قسم المشتريات والمطبخ وقسم الأغذية والمشروبات وقسم التسويق والمبيعات والمكاتب الأمامية . وهو مسئول أيضا عن نظافة وترتيب قاعة المؤتمر وصيانتها وتنظيم فريق العمل ولأهمية تلك الوظيفة الفندقية فهناك منظمة ينتمي إليها مديرو خدمات المؤتمرات ويكونون أعضاءاً بها وهي جمعية إدارة عمل المؤتمرات . ويمكن معرفة مدى اقتناع الإدارة الفندقية بأهمية نشاط المؤتمرات من خلال وجود منصب مدير المؤتمرات بالفندق وموقعه من الهيكل التنظيمي للفندق .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



شكل يوضح نسب إنفاق عضو المؤتمر في مدينة مثل سان فرانسيسكو

وفي دراسة عن مستويات إنفاق سائحي المؤتمرات يقدر متوسط ما ينفقه عضو المؤتمر ٢٦٦ دولار يوميا في كل يوم من أيام المؤتمر. ويعد هذا الإنفاق هاما لصناعة السياحة والفندقة لتعظيم الإيرادات والأرباح . وأوضحت الدراسة نسبة إنفاق عضو المؤتمر كما هي موضحة في الجدول رقم (١):

جدول رقم (١) : نسب إنفاق عضو المؤتمر

المجال	النسبة ٪
- الإقامة ومتنوعات	٤٧,٦
- أغذية ومشروبات من أماكن أخرى	١٨,٨
- أغذية ومشروبات بداخل الفندق	٩,٩
- مشروبات	١١
- ترفيه	٣,٢
- مواصلات	٩,٥
الإجمالي	١٠٠

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المصدر: http://www.hennenpublishing.com/trends.html Industry Trends,

وينبغي على قسم المؤتمرات لنجاح مهمته تقسيم مراحل تنظيم المؤتمر إلى ثلاث مراحل مرحلة ما قبل عقد المؤتمر ثم مرحلة التنفيذ ومرحلة ما بعد انتهاء عقد المؤتمر وتتكون كل مرحلة من مجموعة من الخطوات وتعد من أهم الإجراءات المتبعة قبل انعقاد المؤتمر تشكيل لجنة عامة للإعداد للمؤتمر وتتضمن لجاناً فرعية مثل : - لجنة التنظيم والاتصالات - لجنة إعداد المطبوعات الخاصة بالمؤتمر - لجنة لتجهيز قاعات المؤتمر ولجنة للمشتريات - لجنة لأعداد المعرض المصاحب للمؤتمر ولجنة لأعداد البرنامج التفصيلي للمؤتمر . ومن أهم الإجراءات التي تتخذ أثناء عقد المؤتمر وضع اللافتات الإرشادية ونقل أعضاء المؤتمر لمقر المؤتمر وتوضيح الجداول المختلفة في البرنامج التفصيلي للمؤتمر . ومن أهم الإجراءات المتبعة بعد المؤتمر نقل المعدات وإعداد الحسابات وتحرير رسائل شكر لكبار المتحدثين وتقييم أداء المؤتمر . ولذلك اهتمت الفنادق بإنشاء قاعات الاجتماعات الكبيرة والصغيرة لتلبية متطلبات المؤتمرات بل إن بعض الفنادق أنشأ مراكز للمؤتمرات منفصلة بجانب الفندق ويمدها الفندق بكافة الخدمات ويشرف على تجهيزاتها وصيانتها . ومما يساعد على نجاح نشاط المؤتمرات الاهتمام بسياحة الحوافز لارتباطها بسوق المؤتمرات فغالبا ما تتضمن رحلات سياحة الحوافز عقد اجتماعات وندوات . وتتطلب خدمة الأغذية والمشروبات في المؤتمرات خدمة سريعة ويمكن أن يقدم الطعام في وقت واحد وخدمتة على الطاولة حيث يتم تحضير الطعام مسبقا ووضعه في أطباق ويقدم في زمن موحد لجميع المؤتمرين وهذه الطريقة تعد سهلة وسريعة ويمكن أيضا استخدام البوفيه المفتوح و تسهم إقامة وتنظيم المؤتمرات إيجابيا في اقتصاديات الفنادق وتقديم الطعام والشراب للمؤتمرين يعد من الأمور المهمة في نجاح المؤتمر ، وتصل نسبة الربح في حالة تغذية المؤتمرات إلى ٣٥- ٤٠٪ ويرجع ذلك إلى أن تكلفة الطعام تكون أقل في حالة الشراء بكميات كبيرة والسيطرة على تكلفة اليد العاملة وارتفاع سعر الوجبات المقدمة للمؤتمرين بالمقارنة لأسعار الوجبات في مطاعم الفندق.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



نموذج لمؤتمر في قاعة المؤتمرات والحفلات

ويعد نشاط المؤتمرات من أهم الإيرادات للفنادق وذلك لأن معدل الإنفاق لسائح المؤتمرات أكبر منه في حالة السائح العادي ومتوسط انعقاد المؤتمر يكون لعدة أيام متتالية فيزيد إيرادات الفنادق من مبيعات الأغذية والمشروبات . ونسبة الفاقد من الأغذية والمأكولات تكون محدودة فتكلفة الخدمات التي تقدم للمؤتمرين أقل بكثير من غيرهم ونسبة كبيرة من المشتركين في المؤتمرات تتكرر زيارتهم للفندق مرة ثانية بعد انتهاء المؤتمر مما ينشط مبيعات الفنادق . وعقد المؤتمرات يزيد إشغال الفنادق في الفترات الموسمية التي يكون فيها الفندق في حالة كساد. ويشكل بيع الغرف مصدر الإيراد الأكبر للفنادق وتصل نسبته للإيراد الكلي للفندق ٧٠٪ وينتج عن نشاط المؤتمر زيادة نسبة إشغال الفندق وينتج عنه زيادة في الإيرادات وتصل إيرادات بعض الفنادق من إيجار القاعات لأغراض المؤتمرات والاجتماعات والحفلات حوالي ٤٠٪ من إيرادات الفندق ككل ونتيجة لاقتناع الفنادق بأهمية نشاط المؤتمرات بدأت الفنادق الحديثة في إنشاء قاعات ضخمة جدا ومثال ذلك فندق MGM Grand في لاس فيجاس الذي يعتبر من أكبر الفنادق العالمية ويحتوي على ٥٠٠٥ غرفة وتتسع قاعات اجتماعاته لـ ١٥٢٠٠ مقعد.

مفهوم وتطور سياحة المؤتمرات والحفلات بالمملكة العربية السعودية وبعض دول العالم:

تتسم السياحة بكونها صناعة مستديمة منتجة وفعالة ذات تأثير ايجابي كبير على جميع جوانب الاقتصاد الوطني، حيث تعمل على تعزيز النمو الاقتصادي، وتنويع قاعدة الاقتصاد الوطني، وزيادة مستوى الدخل، وتحقيق التنمية الاقتصادية المتوازنة، وتحفيز استثمارات القطاع الخاص في البنية التحتية ومرافق الخدمات السياحية. وتتضمن السياحة جميع الأنشطة التي يقوم بها المسافرون إلى أماكن خارج

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بيئتهم المعتادة، ويقيمون فيها مدة لا تزيد عن سنة واحدة متصلة لغرض الترفيه أو قضاء الإجازات أو الأعمال التجارية أو زيارة الأهل والأصدقاء وغيرها.

تمتلك المملكة العربية السعودية إمكانيات ضخمة كوجهة سياحية فهي تمتلك الكثير من المناظر الطبيعية المختلفة والتراث الحضاري المتميز وتتمتع صناعة السياحة في المملكة العربية السعودية بتنوع المنتج المقدم، مستندة على قاعدة عريضة من التراث التاريخي والحضاري والعناصر الطبيعية والبيئية والثراء الثقافي، تهدف المملكة إلى تنمية سياحة المؤتمرات باعتبارها نمطا سياحيا متميزا. وتشير التوقعات إلى زيادة نمو سياحة المعارض والمؤتمرات في المملكة بنسبة ٣٪ إلى ٣,٥ ٪ سنويا ويقدر حجم سوق سياحة الأعمال والمؤتمرات بالسعودية بنحو ١,٤ مليون سائح سنوياً. وتتركز سياحة الأعمال في المدن الكبرى حيث توجد معظم مراكز الأعمال التجارية، وقد طورت كل من هذه المدن المرافق والخدمات اللازمة لاستضافة هذه الشريحة من السياحة، حيث يتوافر ما يزيد على ٧ آلاف غرفة فندقية في الرياض، وحوالي ١٦ ألف غرفة في جدة، وألفي غرفة تقريباً في كل من الدمام والخبر. تمثل سياحة رجال الأعمال أهم الشرائح السياحية إذ تمثل ما يقارب ٥٪ من حجم حركة السفر الداخلي بالمملكة العربية السعودية. ويمثل رجال الأعمال والوفود القادمة لحضور المؤتمرات شريحة هامة تمثل ١٣٪ من تعداد الواصلين إلى المملكة العربية السعودية. وتتميز مدينة جدة باستضافتها لعدد كبير من المعارض الدولية والتي ساعدت كثيرا في ترويج المنتج السياحي. وقد أوصت الهيئة العليا للسياحة بتفعيل سياحة المؤتمرات والحوافز وسياحة المعارض والتسوق (الهيئة العليا للسياحة، .www.sct.gov.sa) .

تعد سياحة المؤتمرات لبعض الدول نمطا سياحيا حديثا نسبيا مقارنة بغيره من الأنماط السياحية الأخرى مثل السياحة الترفيهية والدينية وغيرها على الرغم من أن العالم قد عرف الملتقيات والاجتماعات والمؤتمرات منذ زمن بعيد . يعد المجلس والديوان حيث يجتمع الناس بشكل دوري عنصراً أساسياً في قطاع الأعمال في المملكة، حيث يجتمع الناس ويتبادلون وجهات النظر بشكل اجتماعي وودي، له تأثيره على مسيرة الأعمال التجارية فيها. ومن ضمن تسهيلات المعارض والمؤتمرات في المملكة :

- **مراكز المعارض**: وتشمل مراكز المعارض جميع مساحات العرض المتاحة في المملكة، كما تشمل أيضا نسبة صغيرة من المساحات المتاحة المعدة للمؤتمرات.
- **مراكز المؤتمرات**: توجد في المملكة أربع مراكز متخصصة للمؤتمرات.
- **قاعات الاجتماعات الفندقية.**

وقدرت مساحة التسهيلات السابقة بقرابة ٥١ ألف متر مربع بداية عام ١٤٢٢ هـ، وتتوزع بين مدن المملكة بنسبة (٣٨,٨٪) في جدة ، و(١٦,٨٪) في الرياض، و (٥٥,٤٪) في باقي المملكة (الخطة التشغيلية للهيئة العليا للسياحة، خطة التنمية الثامنة ١٤٢٥ هـ - ١٤٢٨هـ www.sct.gov.sa). وتعد صناعة الفنادق

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

من أهم عوامل النمو الاقتصادي والاجتماعي للدول بما تحققه من الحصول على النقد الأجنبي اللازم لعمليات التنمية. ومهنة الفندقة قديما يطلق عليها الآن الصناعة الفندقية نتيجة للتطور الكبير الذي وصلت إليه في العصر الحديث ونتيجة لما تلقاه من اهتمام الدول لأنها صناعة كثيفة العمل ، مدرة للدخل ، باعثة على نمو ورواج عشرات الصناعات والخدمات المغذية والمكملة للنشاط الفندقي . وصناعة الفنادق هي جزء هام في صناعة السفر والسياحة . ونتيجة لذلك فقد زادت المنافسة لتطوير هذه الصناعة لتواكب رغبات السائحين من أجل جذب أكبر عدد منهم وظهرت فنادق المؤتمرات Convention Hotels لتلبية متطلبات رجال الأعمال ويحقق نشاط المؤتمرات والمعارض والاجتماعات في الولايات المتحدة أكثر من ثلث إيرادات صناعة الفنادق ويقدر بـ ٦٦ بليون دولار سنوياً ويسهم هذا النشاط في إيجاد حوالي مليون ونصف وظيفة في الولايات المتحدة وتبلغ نسبة مساهمة المشاركين في حضور المؤتمرات بالطائرات ٢٢٪ من إجمالي دخل صناعة الطيران بالولايات المتحدة . وفي مصر تمثل سياحة المؤتمرات والمعارض نمطاً سياحياً مهماً ينطوي على إنفاق سياحي كبير وتسليط للضوء على المقصد السياحي المصري خلال كل تواجد دولي ، ويعتبر مركز القاهرة الدولي للمؤتمرات والمعارض الواجهة الحضارية الرئيسية لهذا النمط السياحي لما يتوافر به من إمكانيات فنية وتكنولوجية أسهمت بدور كبير في استضافة مصر لأول بورصة سياحة دولية تحت اسم " بورصة البحر المتوسط " . وقد حققت سياحة المؤتمرات في مصر زيادة مطردة خلال الأعوام الستة الماضية حيث بلغ إجمالي الأحداث التي عقدت بمركز القاهرة الدولي للمؤتمرات حوالي ٦٦٥ حدثاً منها ١٣٢ مؤتمراً دولياً ومحلياً و ٢٣٥ معرضاً و ٢٩٨ حفلة ومناسبة. ومواكبة لهذه التطورات أضيف إلى إمكانيات المركز صالة عرض جديدة بمساحة حوالي ستة آلاف متر مربع مما أسهم في تحقيق المركز لإيرادات كبيرة بلغت نحو ١١٥,٣ مليون جنيه ومن أمثل المدن المؤهلة جيدا لسياحة المؤتمرات مدينة شرم الشيخ المصرية ومن أبرز المؤتمرات التي عقدت هناك المؤتمر الدولي لصانعي السلام الذي حضره زعماء أكبر دول العالم في ١٣ مارس عام ١٩٩٦(الهيئة العامة للاستعلامات.http://www.sis.gov). وسياحة المعارض هي سياحة تشمل جميع أنواع المعارض وأنشطتها المختلفة مثل المعارض الصناعية والتجارية والفنية والثقافية مثل معارض الكتاب, ويستطيع الزائرون من خلال حضور هذه المعارض المتنوعة التعرف على آخر الإنجازات التكنولوجية والعلمية للبلدان المختلفة. وقد ارتبط هذا النوع من السياحة بالتطور الصناعي الكبير الذي حدث في مختلف بلدان العالم. وتتنافس بعض المدن في المنطقة العربية لاجتذاب سياحة المؤتمرات والمعارض لما لهذه السياحة من آثار اقتصادية على المدينة المستضيفة ومن أمثلة المدن دبي، الرياض، جدة، القاهرة، المنامة ، عمان وغيرها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



نموذج لأحدى المؤتمرات الكبيرة الحجم

نشاط المؤتمرات : هو ذلك النوع من النشاط الذي يشمل لقاءات دولية ومحلية بمختلف أنواعها (سياسية ، اقتصادية ، علمية ، ثقافية ، ...الخ) وعادة يصاحب المؤتمر معرض عام أو متخصص ومهرجانات ثقافية وفنية وترفيهية. و اصطلاح مؤتمر يطلق على أي اجتماع يحضره مالا يقل عن مائة عضو لبحث موضوع معين قد يكون سياسياً أو علمياً أو فنياً أو مهنياً والمؤتمر قد يكون دولياً فيشترك فيه عدة جنسيات أو إقليميا فيشترك فيه الجنسيات المحددة في الإقليم أو قومياً من منطقة قومية واحدة. وبالنسبة للمشاركين في المؤتمر يجب التفريق بين عضو المؤتمر Delegate والعضو المشارك Co-Delegate والعضو المرافق كالزوج أو الزوجة Accompanying person . ، وقد عرف المؤتمر Conference بأنه اجتماع رسمي لتبادل المعلومات والاستشارات وقد يسمى هذا الاجتماع Congress أو Convention والمصطلح الأخير يعني اجتماعاً كبيراً وعادة يسمى بهذا الاسم في الولايات المتحدة الأمريكية ولكن الأكثر شيوعاً واستخداماً هو لفظ Conference أو Congress .

وبرزت أهمية المؤتمرات للفنادق عندما زاد عدد المؤتمرات والاجتماعات بصورة كبيرة ولإلقاء الضوء على أهمية نشاط المؤتمرات في صناعة الفندقة ، فإن مدينة مثل لاس فيجاس في الولايات المتحدة تقوم أساساً على سياحة المؤتمرات ويدعم نشاطها الطاقة الفندقية الكبيرة ، وتعدد قاعات المؤتمرات ووسائل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

اللهو المتعددة . وقد دخلت مصر مضمار المنافسة الدولية في سياحة المؤتمرات منذ سنة ١٩٨٩ عندما بدء استخدام مركز المؤتمرات بمدينة نصر بالقاهرة بالإضافة إلى قاعات المؤتمرات بالفنادق الكبرى وقد زودت هذه المراكز والقاعات بمستلزمات المؤتمرات الدولية من أجهزة ترجمة فورية ودوائر تلفزيونية ومراكز للإعلام مزودة بأجهزة للاتصال. وفي بحث آخر لاستعراض إمكانات قاعات المؤتمرات بالفنادق المصرية ، أوضحت نتائج البحث وجود قصور في توافر أجهزة الترجمة الفورية وأجهزة عرض الأفلام ١٦ملل ، وعدم توافر خاصية النداء الآلي لبعض الفنادق . ولإدراك الفنادق العالمية بأهمية نشاط المؤتمرات فإن فندق Oppryland بولاية Tennessee بالولايات المتحدة يحتوي على عشر قاعات اجتماعات ومؤتمرات وتبلغ نسبة إشغالها ٩٠ ٪ على مدار العام . ومن أمثلة الفنادق العالمية الكبيرة في مجال المؤتمرات فندق Hilton Americas من أكبر فنادق المؤتمرات ويقع في هيوستون بالولايات المتحدة الأمريكية وقد حصل على جائزة أكبر فندق مؤتمرات في عام ٢٠٠٦ من مجلة الاجتماعات الناجحة Successful Meeting Magazine، ويتصل الفندق بمركز المؤتمرات بممرات خاصة ويتضمن الفندق قاعات عديدة للمؤتمرات والاجتماعات يمكن أن تستوعب حتى ٢٥٨٩ شخص. (www.Hiltonmeetings.com) .

مصادر إيرادات المؤتمرات والاجتماعات للفنادق:

- إيرادات التسجيل للمؤتمرات.
- تأجير مكان المؤتمر.
- إيرادات بيع الغرف للمؤتمرين.
- إيرادات الوجبات الغذائية للمؤتمرين.
- إيرادات من الرعاة Sponsorship.
- إيرادات من الإعلانات داخل المؤتمر.

اللجان المقترحة لتنظيم وإدارة مؤتمر:

- المنسق العام.
- لجنة التنسيق والمتابعة.
- لجنة الإعداد العلمي.
- لجنة العلاقات العامة.
- لجنة الإعلام.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- لجنة المعارض.
- اللجنة الفنية.
- لجنة السكرتارية.
- اللجنة المالية.
- اللجنة الاجتماعية.
- لجنة النقل.

عناصر ميزانية إقامة مؤتمر :

- مصروفات إدارية.
- مصروفات أغذية ومشروبات.
- مصروفات تسجيل أعضاء المؤتمر.
- الترويج للمؤتمر والدعاية.
- الترويج للمعرض والدعاية له.
- الإخراج الفني للمؤتمر.
- إدارة المعرض.
- مصروفات البرنامج والمتحدثين.
- مصروفات الأجهزة السمعية والبصرية.
- الديكور الخاص بقاعة المؤتمر.
- برامج الترفيه.
- العلامات الإرشادية.
- استئجار المكان.
- مكافآت المترجمين الفوريين.
- نفقات المنسق العام للمؤتمر.
- مكافآت الفرق العاملة في تنظيم المؤتمر.
- مصروفات البريد والتليفون.
- الشارات والملفات للمشاركين.
- حفل العشاء الختامي.
- رحلة سياحية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الوثائق المطبوعة للمؤتمر:

يجب الاهتمام بالوثائق المطبوعة للمؤتمر وهي تشتمل على وثائق تنظيمية مثل:

- شعار المؤتمر.
- القرطاسية.
- نماذج التسجيل.
- البرنامج التمهيدي.
- الملصقات.
- الشارات.
- البطاقات.
- قائمة الطعام.

الوثائق العلمية مثل:

- ملخص الأوراق العلمية.
- محاضر الاجتماعات والجلسات.
- التقارير.
- النشرة اليومية.
- النشرة الإعلامية للمؤتمر.

النشاطات الاجتماعية على هامش المؤتمر:

- لقاء تعارف.
- رحلات سياحية.
- أمسيات ثقافية.
- جولات تسوق حرة.

مقومات وإمكانات المملكة لتنمية سياحة المؤتمرات:

تهدف الهيئة العليا للسياحة ضمن استراتيجيها العامة، إلى تنمية سياحة المؤتمرات والمعارض، باعتبار أن هذه السياحة تمثل رافداً إضافياً يضخ في شرايين الاقتصاد الوطني. وتشير الإستراتيجية العامة لتنمية السياحة الوطنية إلى أن مجمل مساحة أراضي المعارض في المملكة تبلغ حوالي ٢٩ ألف م٢، ومجمل مساحة مرافق المؤتمرات والاجتماعات حوالي ٦١ ألف م٢. ويتوافر في المملكة عدد من مرافق المعارض ومراكز المؤتمرات وهي بشكل عام مرافق عصرية وجيدة التجهيز معدة لاستضافة المؤتمرات والمعارض

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

العالمية كما أن هناك العديد من مرافق الاجتماعات التي يمكنها استضافة ما يزيد على ١٠٠٠ شخص في آن واحد. وهناك ثلاثة أنواع رئيسية من هذه المرافق بالمملكة هي: مراكز المعارض، ومراكز مخصصة للمؤتمرات، ومرافق الاجتماعات الملحقة بالفنادق ويتراوح معدل الاستخدام لهذه المنشآت بين (٢٥٪ إلى ٤٠٪) حيث تحقق كل من الرياض وأبها أكبر معدلات الاستثمار لهذه المرافق وبالتالي فهناك مجال للتوسع في هذه الشريحة من السوق. مراكز المؤتمرات هي وحدات مستقلة بذاتها وفي بعض الأحيان تكون قاعات المؤتمرات تابعة لجامعة أو منشأة فندقية أو جهة حكومية وتقدر الإستراتيجية سوق سياحة الأعمال والمؤتمرات بحوالي ١,٤ مليون مسافر سنويا، ويتوقع أن يشهد هذا السوق نموا يعادل) ٣٪ (إلى (٣,٥٪) سنويا وتتركز سياحة الأعمال في المدن الكبرى حيث توجد معظم مراكز الأعمال التجارية، وقد طورت كل من هذه المدن المرافق والخدمات اللازمة لاستضافة هذه الشريحة من السياحة حيث يتوافر ما يزيد على ٧ آلاف غرفة فندقية في الرياض، وحوالي ١٦ ألف غرفة في جدة، وألفي غرفة تقريبا في كل من الدمام والخبر وفي كل من الرياض وجدة مركز للمعارض (مركز الرياض للمعارض، ومركز جدة الدولي للمعارض) وفي مدينة الرياض يوفر فندق انتركونتيننتال مساحة قدرها ٢٤٠٥م٢ ومركز الفيصلية للمؤتمرات مساحة قدرها ٥٢٠٠م٢ مخصصة لاستضافة المؤتمرات .

تمتلك السعودية جميع المقومات كبلد سياحي مثل مقومات بشرية، بنية تحتية، مقومات بيئية، مقومات تراثية، مقومات ثقافية، ولأن السياحة هي صناعة اقتصادية ضخمة في العالم وأكبر مولد لفرص العمل ، تهدف المملكة إلى تنشيط سياحة المؤتمرات حيث إن المملكة هي أكبر اقتصاد في العالم العربي ، فمن الأولي أن تكون أول بلد فيما يتعلق بسياحة المؤتمرات والمعارض (مستقبل السياحة في السعودية www.alarabiay.net). توفر مدينة مثل الرياض فرصاً كثيرةً للتجارة والتواصل في وسط أكبر اقتصاد في العالم العربي، فالصفات الحيوية العالمية لهذه المدينة الدولية تشمل اتصالات على مستوى عالمي متميز، وبنايات حديثة ذات كفاءة عالية، وبنية أساسية تصان بشكل متميز ومدينة الرياض هي مقر الحكومة وجميع وزاراتها وإداراتها، والسفارات الأجنبية، والجامعات الرئيسة. كما تضم المقرات الرئيسة للبنوك، والشركات الكبرى في البلاد. ويتوفر العديد من أماكن عقد المؤتمرات في الجامعات والمستشفيات في الرياض، ولكن أهم ثلاثة أماكن فندقية هي فندق الرياض إنتركونتيننتال، ومركز الفيصلية، وفندق فور سيزونز في برج المملكة، حيث تتسع بالترتيب لـ ٣٠٠٠، و ٤٠٠٠، و ٣٦٠٠ مشاركاً في قاعات متنوعة. علاوة على ذلك، فبإمكان العديد من الفنادق استقبال وفود إلى ١٠٠٠ شخص دفعة واحدة، وتستخدم هذه القاعات للمناسبات، مثل الزواج. ويعد معرض الرياض السنوي للسيارات واحداً من عشرات المعارض التي تجتذب مئات الآلاف من الزوار للرياض لتبادل المعلومات، وإطلاق منتجات جديدة، وعمل علاقات صناعية. وتبقى المعارض العامة هي أشهر هذه المعارض، إلا أن

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

هناك أيضاً عدد من المعارض المتخصصة الناجحة. أكبر مكان لإقامة المعارض في المملكة مركز المعارض في حي العليا، الذي تديره شركة معارض الرياض التي أقامت سلسلة من المعارض والفعاليات التجارية والاستهلاكية، وتبلغ مساحة منطقة المعارض المسقوفة ١٠ آلاف متر مربع، بالإضافة لـ ١٠ آلاف متر مربع للعروض الخارجية. ويعقد حالياً حوالي ١٢ فعالية كل عام، تجتذب قرابة ٣٠ ألف زائر. وأشهر فعالية هي معرض جايتكس السنوي للحاسب وتقنية المعلومات، الذي يرتاده قرابة ٨٠ ألف زائر. ويليه في الشهرة معرض الرياض السنوي للسيارات. ويأتي قرابة ٨٠ ٪ من العملاء من داخل المنطقة، ويأتي بقيتهم من أماكن أخرى في المملكة، أو من خارجها. وفي شهر سبتمبر من كل عام يعقد المعرض الزراعي السعودي، وهو أكبر معرض زراعي في الشرق الأوسط، حيث إن الرياض مركز ديناميكي لهذه الصناعة، تقدم خدماتها لأكبر سوق زراعي، وهي منطقة القصيم. وتجتذب هذه الفعاليات كل عام أهم صناع القرار في قطاعات الصناعة، والأعمال، والقطاع الحكومي. وهي أكبر تجمع لخبراء الصناعة ومحفل مثإلى لإطلاق منتجات وخدمات جديدة، ولعمل علاقات جديدة، وتطوير العلاقات القائمة. (http://www.sauditourism.com).

ومن العوامل المهمة التي ينظر إليها منظمي المؤتمرات لعقد المؤتمر تكون كالآتي:

- جودة الوجبات والمشروبات .
- تنوع قوائم الطعام.
- حجم قاعة المؤتمرات .
- عدد الغرف المفردة والمزدوجة والأجنحة .
- أسعار الغرف.
- سياسة الغرف المجانية.
- العناية بنظافة وتجهيزات الغرف.
- سعة القاعات.
- الإضاءة والتهوية.
- التكييف ومدى التحكم في الحرارة.
- العزل الصوتي للقاعات.
- كفاءة عمليات التسكين والمغادرة والمحاسبة للمؤتمرين .
- وجود مسئول من قبل الفندق عن نشاط المؤتمر .
- خبرة الفندق السابقة في عقد المؤتمرات .
- وجود تسهيلات ترفيهية لأعضاء المؤتمر .

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

- سهولة الحصول على وسائل مواصلات مختلفة .
- قرب المسافة بين الفندق والمطار .
- توافر معدات وتجهيزات قاعة المؤتمرات .
- المطبخ وكفاءته.
- خدمة المصعد.
- الأمن والسلامة من الحريق.
- تسهيلات لذوي الاحتياجات الخاصة.
- مواقف السيارات.

ويجب توافر الأجهزة والمعدات الحديثة بقاعات المؤتمرات حيث إن نجاح المؤتمر يتوقف إلى حد كبير على جودة تكنولوجيا الأجهزة والمعدات السمعية والبصرية والتي تعطي حرية الحركة للمتحدث و فهم المشاركين لما يقوله من خلال معدات الترجمة. و هناك استراتيجيات يمكن للفنادق أن تتبعها لجذب مزيد من سائحي المؤتمرات وتتضمن الآتي :

- يحدد العملاء المرتقبين .
- توافر قاعات المؤتمرات .
- وجود نظام سهل ومحكم للحجوزات .
- وضع أسعار تنشيطية لتأجير قاعات الاجتماعات في مواسم الركود السياحي .
- الإعلان وطبع النشرات وتوزيعها على منظمي الرحلات السياحية والمؤتمرات .
- إعداد برنامج ترفيهي ضمن برنامج المؤتمر .
- توفير وسائل انتقال المشاركين في المؤتمر من وإلى المطار .

قائمة مراجعة الاحتياجات الأساسية للمؤتمر:

- عدد وسعة قاعات الاجتماعات.
- قيمة إيجار القاعات.
- القاعات مانعة لتسرب الأصوات.
- تجهيزات الإضاءة.
- مكبرات صوتية.
- روافع لتجهيز المسرح.
- أدوات ديكور مثل الأعمدة والمرايا.
- طاقة كهربائية كافية لتشغيل المعدات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- سهولة الدخول والخروج من القاعة.
- القرب من مبنى الفندق الرئيسي.
- وجود مخزن.
- وجود غرف لإدارة المؤتمر.
- معدات للاتصالات ونقل المؤتمرات تليفزيونيا.
- التحكم في درجة حرارة القاعة.
- وسائل الإيضاح والشاشات.
- لافتات للإيضاح.
- دوائر تليفزيونية مغلقة.
- زهور للزينة.
- جهاز للإعلان عن بدء المؤتمر.
- وجود ورق وأقلام للكتابة ومذكرات.

تخطيط قاعات الحفلات والمؤتمرات:

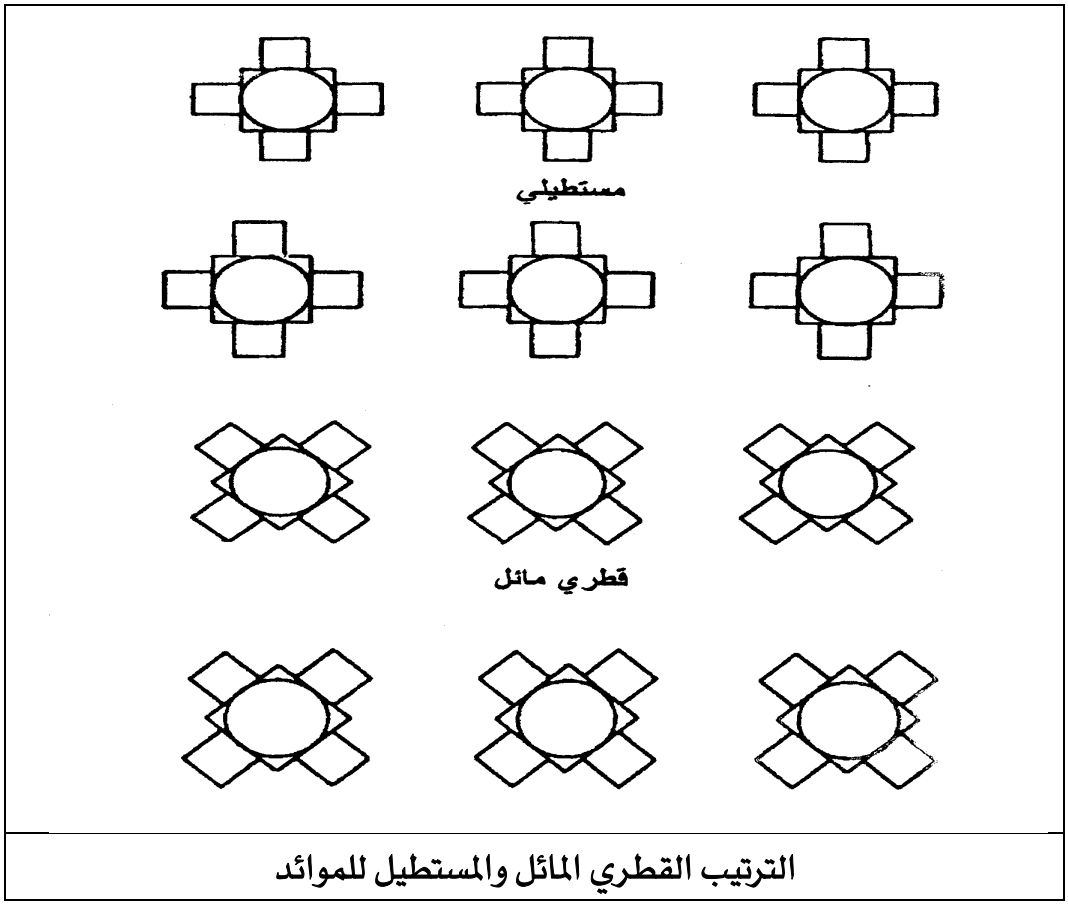
تخطط وتنظم القاعة للحفل أو المؤتمر حسب العقد وتعتمد عملية ترتيب شكل الموائد في الحفلات على عدة أسس وهي:

- حجم القاعة.
- عدد المدعوين.
- نوع الحفلة.
- رغبة صاحب الحفلة في أشكال معينة.

تقدير المساحة المخصصة لتناول الطعام بقاعة الحفلات والمؤتمرات:

يعتمد تقدير المساحة المطلوبة لتناول الطعام على عدد الأشخاص المقرر استيعابهم بالحفل وعدد مرات تقديم الطعام لنفس المكان لكل شخص جالس وكذا المساحة الخالية المسموح بها لكل مقعد.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



الترتيب القطري المائل والمستطيل للموائد

طبقا للشكل السابق الترتيب القطري المائل والمستطيل للموائد يتضح أن المائدة المربعة: (0.9 x0.9 م) ، لـ ٤ أشخاص يتناولون الطعام. وبمساحة خالية للمقعد عند شغله تبلغ (0.457م) وبذلك يكون ممر المدخل والخدمة المجمعة يبلغ (0.914 م)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأحجام والأشكال النموذجية للموائد الخاصة بتناول الطعام في صالات الحفلات:

النوعية	الشكل	الحجم متر مربع
موائد لشخصين	مربع	0.75x0.75
	مستطيل	0.9x0.75
	مستدير	0.9
موائد لأربعة أشخاص	مربع	1x1
	مستطيل	1.20x0.9
	مستدير	1.20
موائد لستة أشخاص	مستطيلة	m1.80x1.00
	مستديرة	m1. 5

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



قاعة حفلات تم تخطيطها لحفل زفاف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



قاعة حفلات تم تخطيطها لاجتماع

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

Meeting Room Specifications - Ground Floor Meeting Rooms									
Meeting Room	Dimensions (ft)				Setup Style				
	L	W	H	Sq ft	reception	theatre	class rooms	banquet	conference
Bluebonnet Ballroom	160'	71'	16'	11,360	1,500	1,500	750	900	1,500
I	40'	35'	16'	1,400	150	150	80	100	50
II	40'	35'	16'	1,400	150	150	80	100	50
III	40'	71'	16	2,840	300	300	160	200	n/a
IV	40'	71'	16	2,840	300	300	160	200	n/a
V	40'	23'	16'	920	100	100	55	60	40
VI	40'	23'	16'	920	100	100	55	60	40
VII	40'	23'	16'	920	100	100	55	60	40
I/II - Combined	40'	71'	16	2,840	300	300	160	200	n/a
I/II/III - Combined	80'	71'	16'	5,680	625	625	350	420	70
V/VI/VII - Combined	40'	71'	16	2,840	300	300	160	200	n/a
I/II/III/IV - Combined	120'	71'	16'	8,520	920	950	540	640	n/a
Mockingbird	25'	60'	10'	1,500	150	150	100	140	60
A/B	25'	30'	10'	750	70	70	36	60	30
C/D	25'	30'	10'	750	70	70	36	60	30
A	25'	15'	10'	375	35	35	18	30	15
B	25'	15'	10'	375	35	35	18	30	15
C	25'	15'	10'	375	35	35	18	30	15
D	25'	15'	10'	375	35	35	18	30	15
Brazos Amphitheater	73'	48'	18'	3,504	n/a	n/a	150	n/a	n/a
Oakwood Ballroom	101'	75'	10'-15'	7,575	500	500	350	400	n/a
North Forty	20’	33’	12’	660’	60	50	40	40	24
South Forty	20’	33’	12’	660’	60	50	40	40	24
N & S Forty	20’	66’	12’	1,320’	120	100	80	80	48
Pre function Space	28.5’	210’	16’	6,000’					

جدول يوضح سعة قاعات الاجتماعات بأحد فنادق الخمس نجوم

الخدمة في الحفلات و المؤتمرات :

من خصائص الخدمة أثناء الحفلات والمؤتمرات ضرورة إتمامها في توقيت معين ولأعداد كبيرة وقد تضم بعضاً من الشخصيات المهمة و يصاحب ذلك إعداد الوجبات. و حتى يتم ذلك تجب مراعاة :

- تأمين العدد الكافي من أفراد الخدمة .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- حسن التخطيط والمتابعة للخدمة أثناء الحفلة .
- اختيار نوعيات المأكولات و المشروبات التي تناسب نوعية الحفلة .
- تحضير التجهيزات التي تناسب نوعية الحفل .
- ترتيب الموائد لتأخذ الشكل الذي يناسب طبيعة الحفل .
- توافر نظام تكييف هواء للقاعة.
- توافر نظام إذاعة داخلية لخدمة الحفلات.
- توافر نظام تسجيل و إعادة عرض فيديو للمناسبات.

أهمية المعارض في المؤتمرات :

تزداد في الآونة الأخيرة أهمية إقامة المعارض على هامش المؤتمرات من أجل دعم موضوع المؤتمر ومساندته وترغيب المشاركين في الحضور. وغالبا ما يكون للمواد المعروضة في المعارض علاقة بموضوع المؤتمر فإذا كان المؤتمر طبيا تكون الأجهزة المعروضة طبية ، وإذا كان المؤتمر إداريا تكون العناصر المعروضة مكتبية وهكذا. والهدف الأساسي من إقامة المعارض هو توفير مصدر تمويلي للمؤتمر.



نموذج لمعرض ملتقى السياحة والسفر بمدينة جدة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أشكال تنظيم قاعات قسم الحفلات والمؤتمرات:

أشكال قاعات المؤتمرات:

١. مدرج نصف دائري مع مركز وأجنحة

منحنية Senate Style

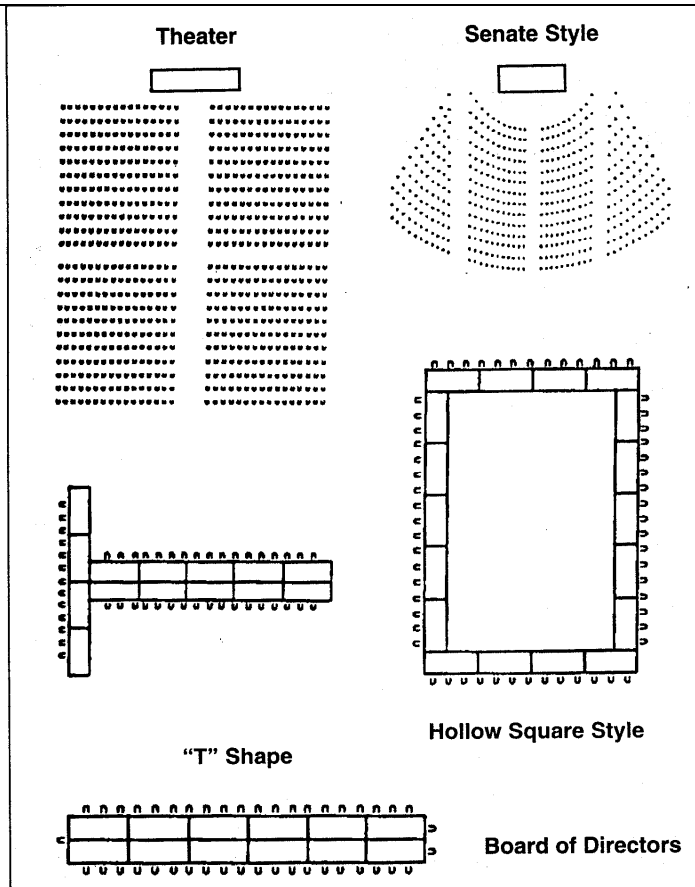
٢. مدرج Theater

٣. مربع مفرغ Hollow Square

Style

٤. شكل T

٥. مجلس الإدارة Board of Directors



أشكال قاعات المؤتمرات:

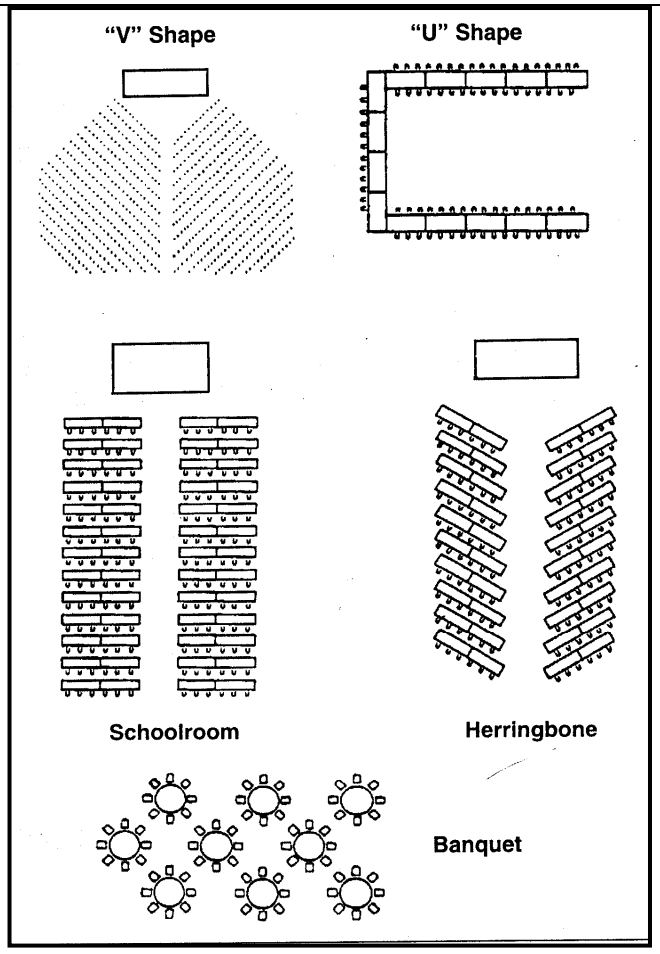
٦. حدوة الحصان U Shape: موائد منظمة على شكل U.

٧. مدرج على شكل V

٨. شكل دراسة على شكل V Herringbone

٩. غرفة الدراسة Schoolroom: سلسلة موائد موضوعة على هيئة صفوف مكونه دائما من ست مقاعد لكل مائدة وجميع الموائد تواجه رئيس الجلسة.

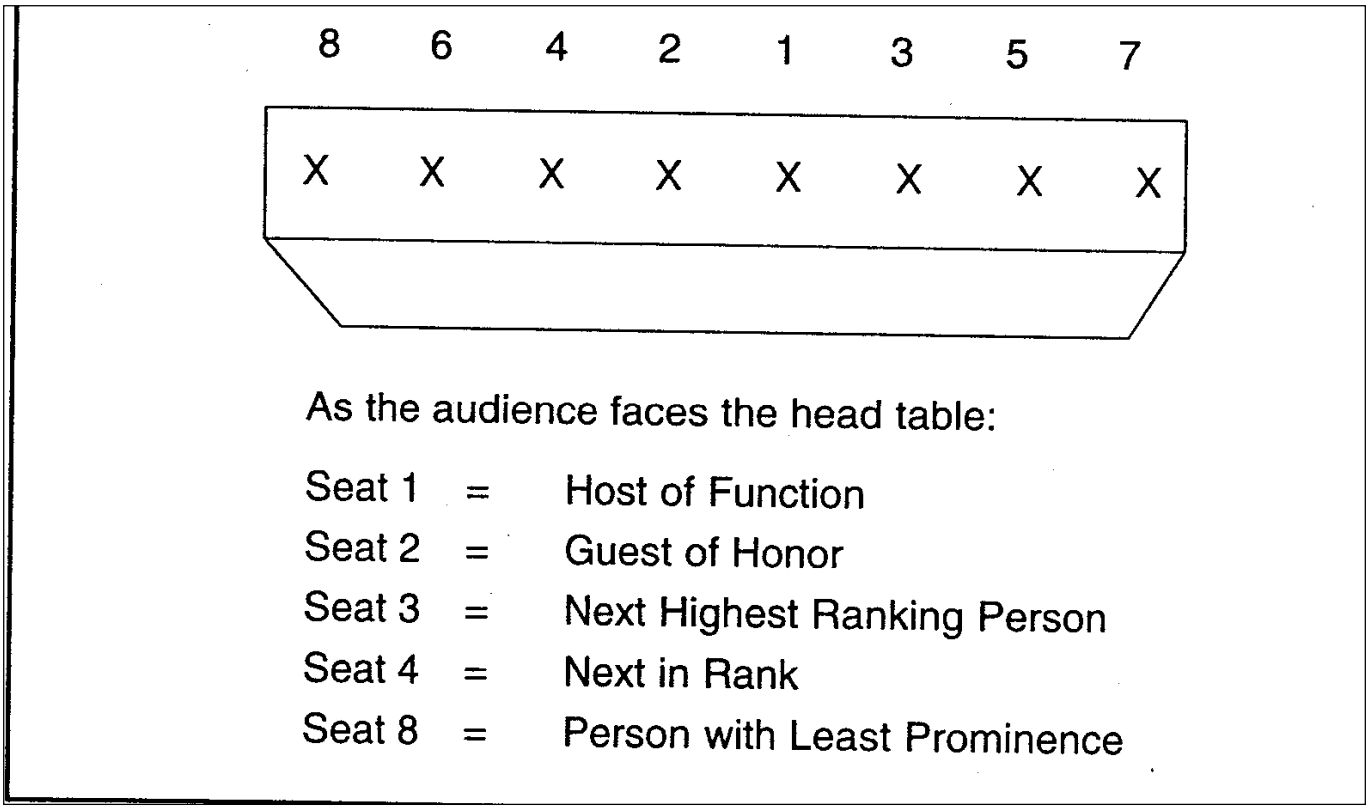
١٠. شكل حفلات Banquet موائد تسع لـ ٨ أشخاص.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

البروتوكول المتبع في إجلاس الضيوف على الطاولة الرئيسية:

- المقعد الأول : صاحب الدعوة.
- المقعد الثاني: ضيف الشرف.
- المقعد الثالث: الضيف العالية الرتبة.
- المقعد الرابع: الضيف الذي يليه في الأهمية.
- المقعد الثامن: الضيف الأخير في الأهمية.



البروتوكول المتبع في إجلاس الضيوف على الطاولة الرئيسية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أســـئلة الوحـــدة الثانية:

ا- أجب بصحة أو خطأ العبارات التالية:

٦. ( ) عقد الحفلات هو عقد يبرم بين صاحب الحفل وإدارة الفندق ممثلة في مدير الحفلات.

٧. ( ) تقسم مراحل تنظيم المؤتمر إلى ثلاث مراحل.

٨. ( ) معدل الإنفاق لسائح المؤتمرات أقل منه في حالة السائح العادي

٩. ( ) من مصادر إيرادات المؤتمرات والاجتماعات للفنادق إيرادات التسجيل للمؤتمرات .

١٠. ( ) من العوامل المهمة التي ينظر إليها منظمي المؤتمرات لعقد المؤتمر بالفندق جودة الوجبات والمشروبات.

ب. أكمل الفراغات التالية باستخدام الكلمات المناسبة :

الموائد	المدرج النصف دائري	الأجهزة والمعدات	المعارض	ورشة عمل

٦- ..... تعرض المنتجات وتكون مصاحبة للمؤتمرات .

٧- ..... تعقد لعدد من المشاركين بهدف إكسابهم معلومات ومهارات تطبيقية من خلال التدريب على موضوع معين.

٨- نجاح المؤتمر يعتمد إلى حد كبير على جودة ..... المستخدمة.

٩- يجب ترتيب ..... لتأخذ الشكل الذي يناسب طبيعة الحفل.

١٠- يعد ..... من أشكال قاعات المؤتمرات.

(جـ) حدد البروتوكول المتبع في إجلاس الضيوف على الطاولة الرئيسية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إجابة أســـئلة الوحــدة الثانية:

ا- أجب بصحة أو خطأ العبارات التالية:

١. (صح) عقد الحفلات هو عقد يبرم بين صاحب الحفل وإدارة الفندق ممثلة في مدير الحفلات.

٢. (صح) تقسم مراحل تنظيم المؤتمر إلى ثلاث مراحل.

٣. (خطأ) معدل الإنفاق لسائح المؤتمرات أقل منه في حالة السائح العادي

٤. (صح) من مصادر إيرادات المؤتمرات والاجتماعات للفنادق إيرادات التسجيل للمؤتمرات .

٥. (صح) من العوامل المهمة التي ينظر إليها منظمي المؤتمرات لعقد المؤتمر بالفندق جودة الوجبات والمشروبات.

ب. أكمل الفراغات التالية باستخدام الكلمات المناسبة :

الموائد	المدرج النصف دائري	الأجهزة والمعدات	المعارض	ورشة عمل

١١- المعارض تعرض المنتجات وتكون مصاحبة للمؤتمرات .

١٢- ورشة العمل تعقد لعدد من المشاركين بهدف إكسابهم معلومات ومهارات تطبيقية من خلال التدريب على موضوع معين.

١٣- نجاح المؤتمر يعتمد إلى حد كبير على جودة الأجهزة والمعدات المستخدمة.

١٤- يجب ترتيب الموائد لتأخذ الشكل الذي يناسب طبيعة الحفل.

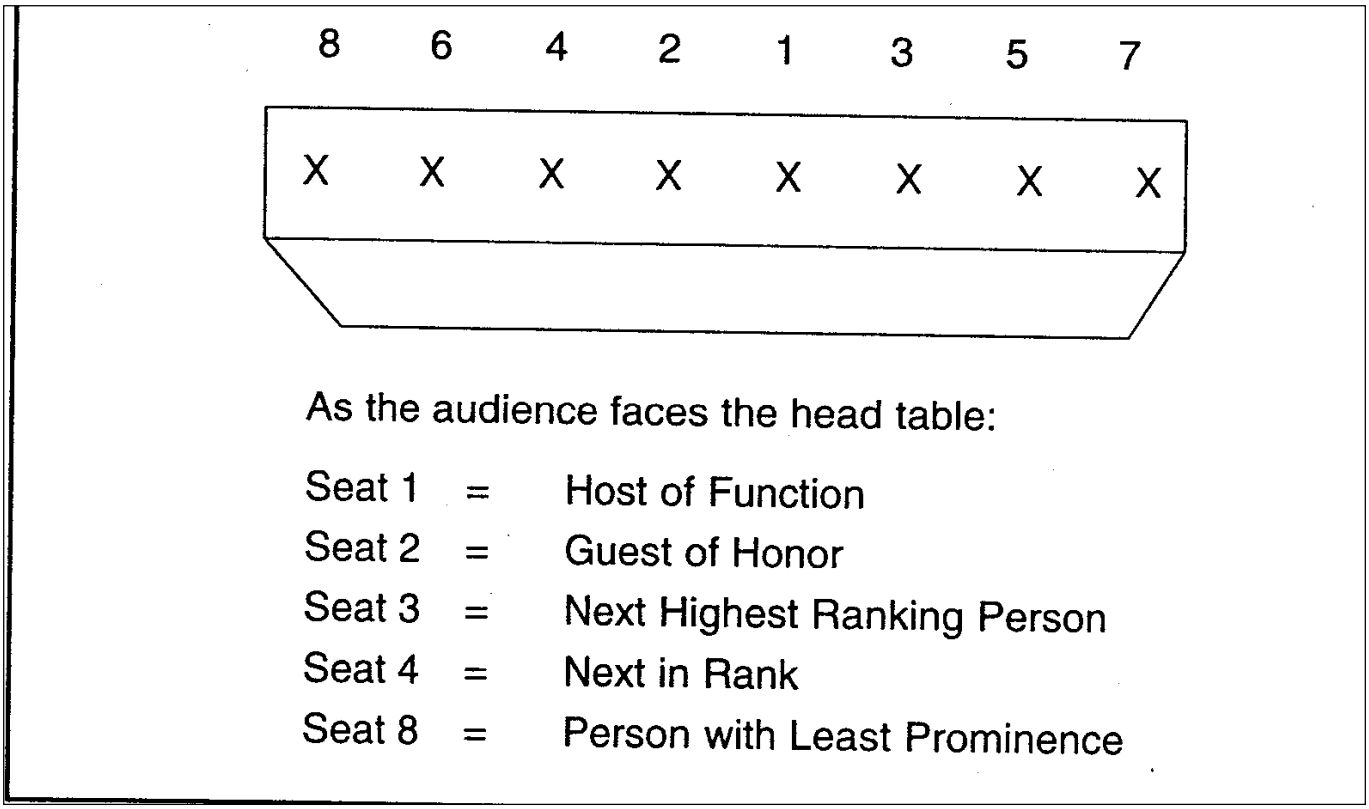
١٥- يعد المدرج النصف دائري من أشكال قاعات المؤتمرات.

(ج) حدد البروتوكول المتبع في إجلاس الضيوف على الطاولة الرئيسية

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

البروتوكول المتبع في إجلاس الضيوف على الطاولة الرئيسية:

- المقعد الأول : صاحب الدعوة.
- المقعد الثاني: ضيف الشرف.
- المقعد الثالث: الضيف العالية الرتبة.
- المقعد الرابع: الضيف الذي يليه في الأهمية.
- المقعد الثامن: الضيف الأخير في الأهمية.



البروتوكول المتبع في إجلاس الضيوف على الطاولة الرئيسية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خدمة الطعام "الضيافة"

أنواع الفعاليات والسمات المميزة لها

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدارة : القدرة على معرفة أنواع فعاليات قسم الحفلات والمؤتمرات بفنادق الخمس نجوم

الأهداف :

عندما تكمل هذه الوحدة تكون لدى المتدرب القدرة على أن :

١- يحدد السمات المميزة الحفلات الشاي.

٢- يحدد السمات المميزة لحفلات الغداء والعشاء .

٣- يحدد السمات المميزة الحفلات التوديع والاستقبال.

٤- يحدد السمات المميزة لحفلات الزفاف .

٥- يحدد الأمور التي تجب مراعاتها عند تخطيط واختيار قائمة الأطعمة للمناسبات.

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل الدارس إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ١٠٠ ٪

.

الوقت المتوقع للتدريب : ١٠ ساعة .

الوسائل المساعدة :

٦- استخدام الأسئلة وإجابتها النموذجية في هذه الوحدة .

٧- التدريب من خلال الزيارة الميدانية لقسم الحفلات والمؤتمرات بفندق خمس نجوم

متطلبات الجدارة : إتقان مهارة تنظيم قاعات الحفلات والمؤتمرات بالفنادق.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قوائم الحفلات:

تقدم هذه القوائم في المناسبات بهدف الضيافة أو التكريم أو الاستقبال أو حفلات الزفاف ويجب أن يراعى عند إعداد قوائم الطعام التنوع في أصناف الأطعمة المقدمة. ويجب عند اختيار قوائم الأطعمة والشراب في الحفلات والمؤتمرات رغبات المدعوين أو المؤتمرين وتنقسم قوائم طعام الحفلات حسب أنواع الحفلات إلى حفلات الشاي - حفلات الغداء والعشاء- حفلات التوديع والاستقبال - حفلات الزفاف.

طرق الخدمة المستخدمة والمتعارف عليها في الحفلات هي:

- خدمة البوفيهات Buffet Service
- الخدمة الفضية Silver Service
- خدمة الصحن الأمريكية Plate Service

ويقرر نوع الخدمة طبقا للأمور التالية:

- رغبات الضيف.
- وقت الحفلة.
- مهارات المضيفين.
- المعدات المتوافرة.
- نوع الحفلة.



احدى طرق عرض المأكولات على البوفيه

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خدمة البوفيهات Buffet Service:

تناسب خدمة البوفيهات جميع أنواع الحفلات وفي هذه الخدمة يتم عرض المأكولات على مائدة كبيرة أنيقة ويتم تزيينها بالزهور والمفارش وتوفر البوفيهات عدداً متنوعاً من أصناف الطعام المختلفة ويتم الحفاظ على الأطعمة الساخنة أو الباردة من خلال أدوات وأجهزة خاصة. ويجب تغيير المعروض من الأطعمة على البوفيهات إذا استهلك أكثر من ثلثيه للمحافظة على الشكل العام وإزالة أية مأكولات تقع من على البوفيه ويستخدم البوفيه لخدمة الأعداد الكبيرة من المدعوين ويعتمد على قيام الضيوف بخدمة أنفسهم لمعظم الأطباق .ويقدم في البوفيه الأصناف المختلفة من المشهيات (المقبلات)، الأطباق الرئيسية ، الخضروات ، الحلويات ، ويراعى في ترتيب البوفيه تعدد الأطباق الساخنة والباردة وإبراز الجانب الفني في تحضير الأطباق وتزيينها ، وتبدأ عملية الخدمة عندما يقوم صاحب الدعوة بافتتاح البوفيه ثم يتبعه المدعوون.



تجميل البوفيه بالفاكهة والزهور

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



بوفيه الحلويات المصنعة



مثال لبوفيه في الهواء الطلق

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بعض القواعد الخاصة بخدمة الحفلات والمؤتمرات:

- التأكد من نظافة القاعة قبل بداية الحفلة وأيضا بعد انتهاء الحفلة.
- تدخل الأطباق إلى غرفة الخدمة محمولة على صوان.
- يقدم الطعام من يمين الضيف.
- تقدم المشروبات من يمين الضيف.
- تبدأ الخدمة بالطاولة الرئيسية.
- تقدم الخدمة للسيدات أولا.
- توضع المقبلات الباردة على المائدة قبل بداية الخدمة.
- توضع المقبلات الساخنة على المائدة بعد جلوس الضيف.
- توضع السلطات على المائدة عندما تطلب.
- يقدم الصحن الرئيسي.
- يقدم الماء الإضافي عندما يتطلب الأمر.
- توجيه الشعار المطبوع على الطبق باتجاه الضيف.
- رفع الأطباق المستعملة من أمام الضيف من جهة الضيف وتوضع في منطقة التنظيف.
- توضع فضلات الطعام في وعاء خاص.
- ترفع الكاسات من القاعدة.
- يرفع الصيني من حافته.
- ترفع جميع الأطباق (صحن رئيسي، مقبلات، ...الخ) وإبقاء رقم الطاولة.
- توضع الأدوات الخاصة بالحلو.
- يقدم طبق الحلو حال الانتهاء من الوجبة الرئيسية.
- يرفع طبق الحلو حال الانتهاء منه.
- تقدم القهوة أو الشاي.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM



وحدات (الشيفنك ديش) لتسخين الأطعمة بالبوفيهات

ويوضح الشكل التالي أمثلة لقوائم طعام بوفيهات حفلات العشاء:

قائمة بوفية رقم ١

بوفية السلاطات

حمص، راهب، تبولة، لبنة، ورق عنب، كول سلو
باذنجان محشو بجبن الريكوتا و الزيتون
سلطة ماكولات بحرية
سلطة البطاطس مع البيف بيكون،
سلطة المشروم مع الدجاج المدخن،
راتاتولي مع جبن الماعز،
كريديتة مع الأفوكادو

***

المزات الساخنة

كبة، سمبوسك، الجبن، و السباتخ

سلطة سيزر (خس/ثوم/بارميزان/انشوجة)

***

البوفية الساخن

البيكاتا البتلو مع المشروم،
الفراخ المتبلة و الرستو المحشود بالخضراوات
سمك القاروص مع الكريمة و الكزبره
اسياخ من البيف البقرى و الدجاج
أرز الزعفران
تشكيلة من الخضراوات السوتيه
البطاطس الجراتان مع المشروم
لازانيا باللحم و صوص الطماطم

***

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الكارفن

زند الروستو مع اللحم الضأنى
و صوص النعناع

***

الحلويات

تشكيلة من الحلويات الفرنسية،
تشكيلة من تارت الفاكهة،
كنافة بالكريمة،
أم على
ميلفى الكراميل
شرائح الفاكهة الطازجة،
كريم برولية
فراولة

***

سعر الفرد : ٢٠٠ جنية + ١٢ % خدمة + ١٠ % ضريبة
+ ١٠ % ضريبة تنمية

قائمة بوفيه رقم ١

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قائمة بوفية رقم ٢

بوفية السلاطات

حمص، لبنة، راهب، تبولة،
ورق عنب، الطماطم المحشوه بالأرز
و المأكولات البحرية،
ترين سمك التونة
رتاتولى مع السالمون المدخن
و البطاطس و سلطة التفاح مع الديك الرومى
تارتار الباذنجان مع البيف المدخن
سلطة الدجاج بالكارى
الخرشوف مع موس كبد البط،
كريدية مع الأفوكادو و الدرسينج الفرنسى

***

كبد الدجاج، محمره، الجبن الأبيض بالزعتر
كبة، سمبوسك بالجبن و اللحم

***

البوفية الساخن

بيف ستراجانوف
الفراخ مع البصل و المشروم
و جوز الهند
الجمبرى و فيلية السمك، مع صوص الكارى
و الأرز
كفتة مع البصل المشوى و الفلفل
البطاطس و الخضراوات بالزبد

***

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تشكيلة من الباستا
(بانا/فارفال)
مع تشكيلة من الصوص : الطماطم،الكريمة ،الثوم
و بارميزان مع الأعشاب

***

الكارفن

فخد اللحم البتلو مع صوص اللحم
البتلو و صوص المسترده
السبانخ و البطاطس السوتية
مع البصل و الثوم

***

الحلويات

هرم من الفاكهه الطازجة
تشكيلة من الحلويات الفرنسية
مينى فطيره التفاح
أم على
مهلبية بنكهة البرتقال
كريب مع الكاستر و الفاكهه المجففه
ميلفى الكراميل
موس الشيكولاته ، التوت الأحمر
كريم برولیه بنكهه المانجو

***

سعر الفرد : ٢٢٥ جنية + ١٢ % خدمة + ١٠ % ضريبة
+ ١٠ % ضريبة تنميه

قائمة بوفيه رقم ٢

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قائمة بوفية رقم٣

بوفيه السلاطات

سلطه التونه
سلطه البطاطس مع ثعبان البحر المدخن
سلطه صدور البط المدخن مع البنجر
تارين الخضراوات مع المايونيز
تشكيله من الخضراوات المحشوه
ورق عنب
سلاطة السيزر مع البارميزان

***

البوفيه الساخن

الدجاج مع الزنجبيل
اللحم البقرى
مع البصل و الباكون
كالامارى ،جمبرى ، سمك القاروص
و السالمون مع صوص الكارى
رافيولى مع جبن الماعز و السباتخ
و الطماطم و الريحان
اللحم الضأن الرستو
مع الأرز العربى
البطاطس الجراتان
القرنبيط مع جوزة الطيب
و الطماطم المشويه
الأنديف مع البرتقال
رتاتولى

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الحلويات

تشكيله من الفاكهه الطازجه
موس الشيكولاته
تارتالات الليمون مع جيلى التوت
شرائح الفاكهه
كريم كراميل/كريم برولیه
كيك البراونى
مع كراميل الكمثرى
كنافه
أم على

***

سعر الفرد : ٢٤٥ جنية + ١٢% خدمة + ١٠ % ضريبة
+ ١٠% ضريبة تنميه

قائمة بوفيه رقم ٣

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

السلطات

سلطة مشكلة خضراء

سلطة جرجير

الصلصات

صلصة النعناع

صلصة التمر

مخلل المانجو

المقبلات

ساموسا خضار

ساموسا بالجبن

الوجبة الرئيسية

جمبري دوم مسالا

دجاج مكني

لحم كراي

بامية مسالا

خضار كورما

مشاوي التندور

سيخ كباب

دجاج تكا

كباب

أطباق أخرى

أرز البرياني المغلف بفطير البوردا

خبز النان التقليدي

الحلويات

حلا شرقي

قلاب جامون

حلوى الجزر

خروف مشوي على الطريقة الزندية المميزة ١٠٠٠ ريال*

سعر التندوري المتحرك مع شيف لعمل خبز النان ٥٠٠ ريال*

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

السعر: ٢٠٠ ريال سعودي / للشخص الواحد

نموذج قائمة طعام لحفلة مع الأسعار

Wedding Set Menu

For Banquet

family style

Cold mezza

hummos
fattoush
tabouleh
muttabbal
mutawameh
bamiah motawama
assorted dolmas
marinated artichokes
shrimp and glass noodle salad
bocconcine, tomato, pine seeds and rocca

oven fresh rolls and arabic bread

Hot mezza

fatayer sabaneg
sambousek
cheese and pastirma rekak
chicken spring rolls

Main courses

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

lebanese mixed grill, lamb, beef and chicken
steamed rice with saffron
spinach and potato gratin
gosht biryani
grilled lobster tails with herb butter
roast veal fillet with forest mushroom sauce
phad thai
sweet and sour prawns

desserts

fresh cut fruit in season
um ali
giant mocha panna cotta
white chocolate mousse with passion fruit
strawberry cheesecake
red currant meringue tart

freshly brewed coffee, leaf tea, herbal infusion or fruit tisane
fresh fruit juice, soft drinks, mineral water

S.R. 300 per person

نموذج قائمة طعام حفلة زفاف وسعرها ٣٠٠ ريال للشخص

حفلات الشاي:

تمتاز حفلات الشاي بالبساطة وعدم الإسراف ويتضح هذا من اسمها حيث تكون عادة خالية من الأطباق والأطعمة الثقيلة الهضم.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تقتصر حفلات الشاي على تقديم:

- المشروبات الساخنة.
- بعض المعجنات.
- الحلويات.
- العصير.

وتقام حفلات الشاي في المناسبات التالية :

- خطوبة.
- زواج.
- توديع واستقبال.
- منح وسام أو هدية.
- تكريم.

يقوم الشخص المحتفل به باستقبال المدعوين.

أنواع حفلات الشاي :

١. حفلة الشاي البسيطة.
٢. حفلة الشاي الغنية.

١. **حفلة الشاي البسيطة** : ويقدم فيها

- المشروبات الساخنة مثل الشاي أو القهوة مع الحليب.
- الخبز المحمص.
- الزبد.
- المربي.
- الحلويات من القطع الصغيرة كالبيتي فور.

٢. **حفلة الشاي الغنية** : ويقدم فيها

- المشروبات الساخنة مثل الشاي أو القهوة مع الحليب.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

- الخبز المحمص.
- الزبد.
- المربي.
- الحلويات من القطع الصغيرة كالبيتي فور.
- العصير.
- الساندويتشات المختلفة.
- الفاكهة الطازجة.
- الحلويات المثلجة مثل الآيس كريم.



حفلة شاي مقامة في حديقة

الخدمة لحفلات الشاي:

- يتم تنظيم إعداد القاعة مثل خدمة فطور الصباح.
- يتم فرش الموائد وتزيينها.
- يقوم العاملون بوضع الملاعق والشوك والسكاكين والصحون.
- يقوم العاملون بتهيئة المشروبات الساخنة والعصير والحلويات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- بعد اكتمال عدد المدعوين في الحفلة يتم توزيع المشروبات الساخنة.
- يقدم بعد ذلك العصير والفاكهة.
- يقدم الآيس كريم بعد الانتهاء من المشروبات الساخنة.

حفلات الغداء والعشاء:

هي حفلات مخصصة لتناول الغداء أو العشاء والحفلات قد تكون رسمية أو لمناسبات مختلفة. تحتاج الحفلات إلى تنظيم وتحضير قبل وأثناء الحفل. يكون وضع الضيوف في حالة جلوس وقد يتبع طريقة خدمة البوفيه أو طريقة الخدمة الانجليزية.

يتفق صاحب الدعوة مع مدير الحفلات على الآتي :

- شكل القاعة
- عدد الحضور
- نوع الأطعمة والمشروبات
- البرامج المصاحبة للحفل

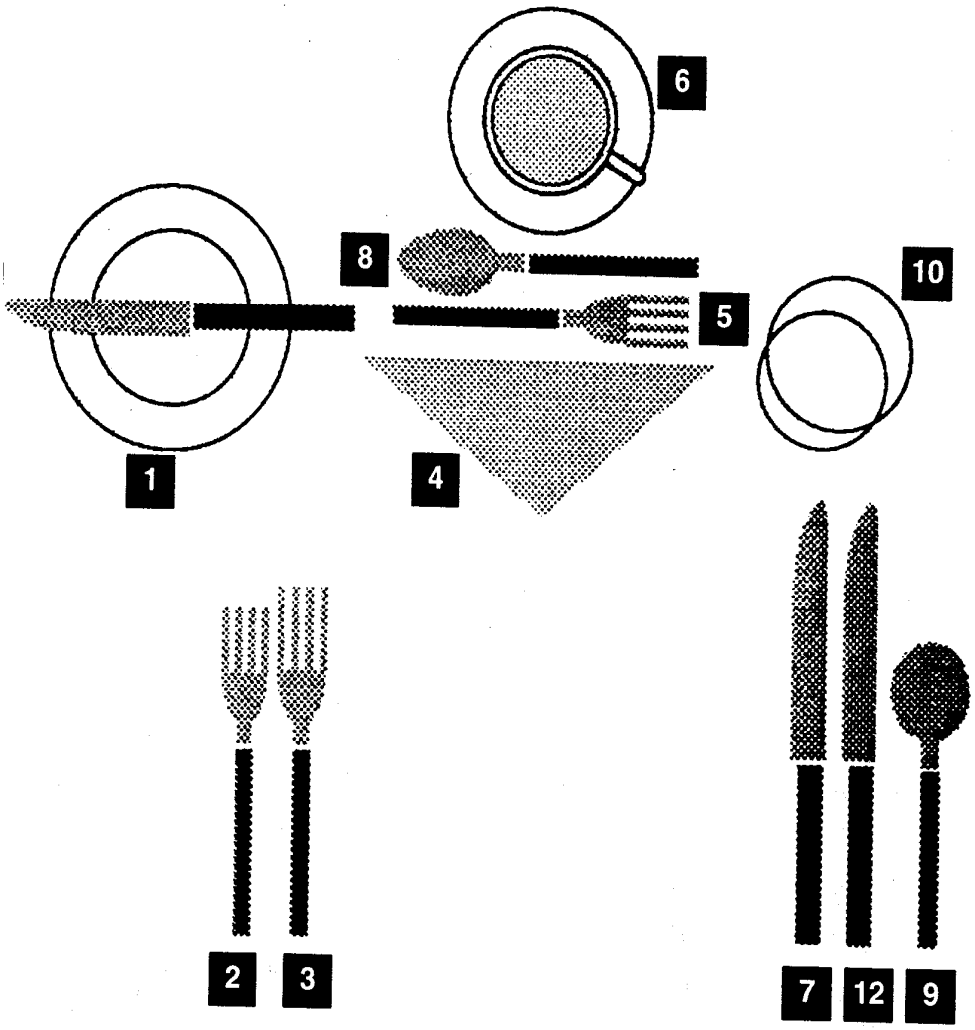
تأخذ هذه الحفلات طابع الجلوس لمدعويها.

طريقة الخدمة في حفلات الغداء أو العشاء :

- تقوم إدارة الحفلات بتخصيص مكان للانتظار و الاستقبال
- يقوم مدير الحفلات بتوزيع الأعمال على المسئولين بإدارة الحفلات
- يتم يحدد طريقة الخدمة
- توضع مائدة الشرف في صدر القاعة.

ويقوم مدير الحفلات بفرش مائدة كنموذج لصف الخدمة لإتباعه أثناء تجهيز الطاولات للخدمة.

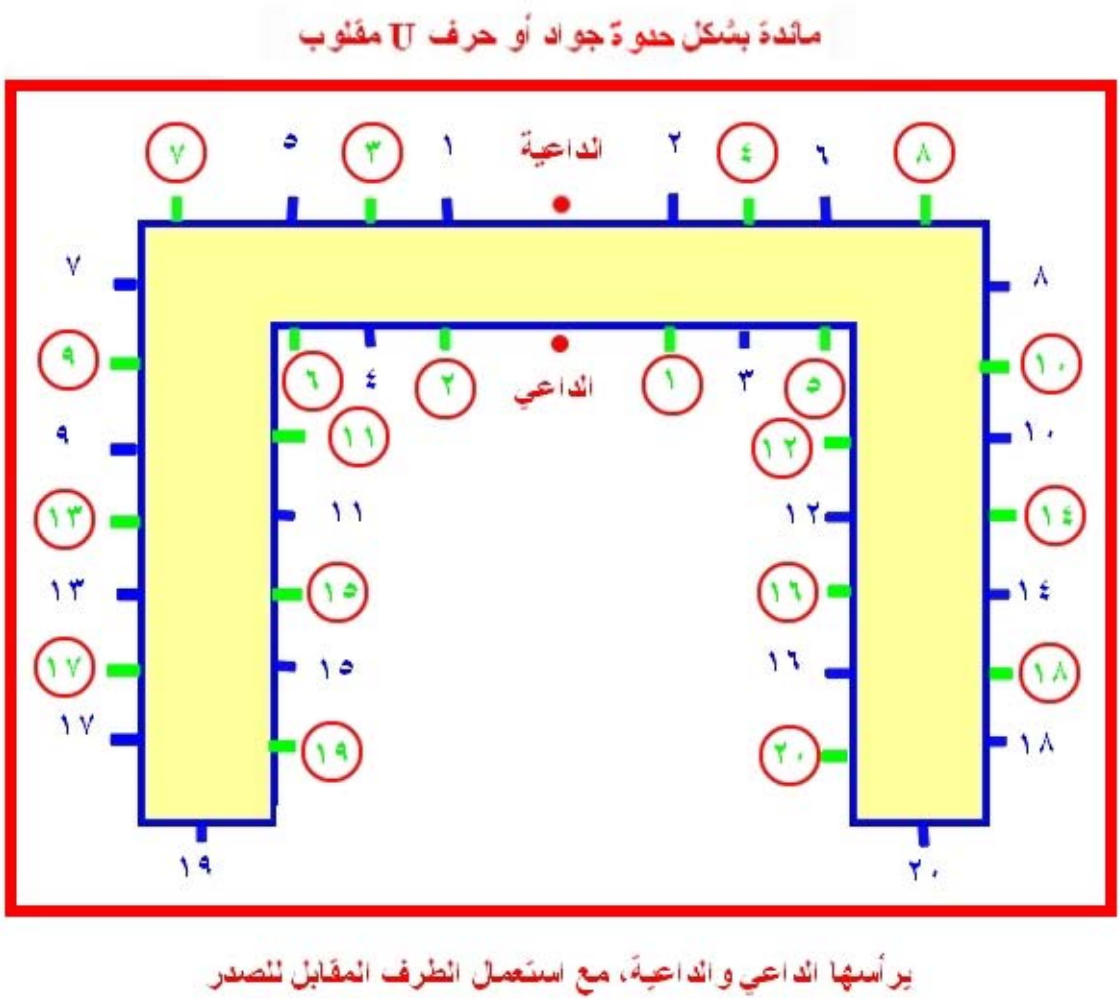
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



1. Bread & butter plate/knife
2. Salad fork
3. Fork
4. Napkin
5. Dessert fork
6. Coffee cup/underliner
7. Knife
8. Teaspoon
9. Soup spoon
10. Water glass
12. Salad knife

مثال لترتيب أدوات المائدة لقائمة طعام شاملة تقدم في حفلات الغداء والعشاء

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



ترتيب الموائد لحفل غداء أو عشاء على شكل حرف U مقلوب أو ما يعرف بحدوة حصان يرأسها الداعي والداعية

القواعد العامة للطريقة الانجليزية في خدمة حفلات الغداء أو العشاء:

- تسمي هذه الطريقة خدمة صاحب الدعوة.
- يقوم المضيف بإحضار الصينية الفضية التي بها المأكولات أمام صاحب الدعوة
- يقوم صاحب الدعوة بتقطيع المأكولات وتوزيعها على الأطباق
- يقف المضيف على يمين صاحب الدعوة لأخذ الأطباق وتوزيعها.
- تستعمل الصواني الفضية لترتيب المأكولات.
- يستعان بمائدة الخدمة.
- يقف المضيف على شمال الضيف ويقوم بخدمته.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

حفلات التوديع والاستقبال:

هي حفلات للتكريم وتعرف بحفلة الشرف حيث تقام لتكريم شخص في المناسبات التالية :

- توديع الشخص.
- استقبال الشخص.
- تكريم الشخص بهدية أو وسام.
- تكريم الأشخاص الدبلوماسيين.
- الخطوبة أو الزواج .
- حفل تخرج وتسليم شهادات .
- الأعياد الرسمية .
- حفل خاص بالسفارات واستقبال الشخصيات المهمة .

من سمات هذه الحفلات أنها تكون خالية من الأطعمة ثقيلة الهضم، وقد تقتصر على تقديم المشروبات الخفيفة والحلويات. وفي حفلات الاستقبال Reception Party قد يكون وضع الضيوف في حالة وقوف بهدف التعارف والتحدث فيما بينهم ويقوم مسئول الخدمة بالانتقال بين المدعوين حاملاً الصواني الفضية لتقديم الشطائر والمشروبات والحلويات والأطعمة الخفيفة. وتعرف أيضا حفلات الاستقبال بحفلات الكوكتيل والتي يكون فيها المدعوون واقفين. وسميت تلك الحفلات بحفلات الكوكتيل نظرا لأنه جرت العادة على مزج أنواع مختلفة من المشروبات (كوكتيل) وتقديمها أثناء الحفل .



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ويتم في هذا النوع من الحفلة تنظيم وترتيب القاعة وفق رغبات صاحب الدعوة ، وغالباً يكون المدعوون واقفين ويتم تقديم الأطعمة الخفيفة والمشروبات الباردة وخاصة الكوكتيلات .

أمثلة لأطباق يمكن تقديمها خلال حفل التوديع والاستقبال (الكوكتيل) :

١ ـ **المشهيات :**

كنابيه بأنواعه المختلفة ، سمك مدخن ، تونه ، رنجة ، فيليه ، سمك

- الكانابيه الساخن Hot Canapes
- سجق Sausage Rolls
- بيتزا صغيرة Mini Pizzas
- سمك مقلى Fish Fried
- هامبورجر Mini Hamburger
- كيش بالجبن Quiche Lovraine
- كفته Meat Balls
- كباب بقرى أو فراخ أو ضانى Beaf, Chichen, or Lamb mini kebab
- كبيبه Kobeba
- فطائر بالأنشوجة Anchovy Puffs
- فطيرة القواقع Snail in puff pastry
- تارتلت عش الغراب Mushroom tartlet
- سبرنج رولز Spring Rolls
- جمبرى مقلى Shrimp Fried
- جبن مقلى Fried Cheese

٢ ـ **الكانابيه البارد Cold Canapes :**

- بيض محشو بالزيتون Egg Stuffed with olive
- روست بيف Roast Beef
- ديك رومى بالأناناس Turkey with Pineapple
- جبن بالمخللات Cheese with Silver Onions

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- موسى سالمون مدخن Smoked Salmon Mousse
- بتلو روستو بإلىوسفى Roast Veal with Mandarin
- أنشوجة بالخيار Anchovies with Cucumber
- باتيه كبد الأرز Chicken Liver pate
- سمك سالمون مدخن مع الكابر Smoked Salmon with Capers
- باتيه كبد الأرز Liver Mousse
- طماطم بالفراخ Mini Tomatoes with Chicken
- موسى الجمبرى مع عيش الغراب Mushroom Cups with shrimp mousse
- دوائر الاستاكوزة Lobster Medallions
- جمبرى Shrimps
- كافيار Caviar
- جبن روكفرد Roquefort

٣- السلطات **Salads** :

- نيسواز Nicoise
- الجبن Cheese
- سلطة على الطريقة الروسية A la Russe Salad
- سلطة تونا Tuna Salad
- سلطة يونانية Greek Salad
- سلطة الشيف Chefs Salad
- سلطة الموسم Season Salad
- سلطة فلاحية Falahin Arabic Salad
- سلاطة الجرجير (روكا) Arugula Salad
- المخللات والزيتون Savarvies
  - ❖ زيتون أخضر Green Olives
  - ❖ زيتون اسود Black Olives
  - ❖ مخلل مشكل Pickles

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

❖ زيتون مبهر بالشطة	Spicy Olives

٤ ـ الحلويات **Desserts** :

. تورتة الفواكه	Fruit Tartlet
. ميلفى شوكولاته	Chocolate Mille Feuille
. كريم كرامل	Cream Caramel
. موس شكولاته	Chocolate Mousse
. سلطة فواكه	Fruit Salad
. تشكيلة حلويات فرنسية	Assorted French Pastries
. تورتة بالفواكه	Fruit Tartlet
. كيك بالجبن	Cheese Cake
. أم على	Om Aly
. تورتة بلاك فورت	Black Forest Cake
. ميلفى	Mille Feuille
. فواكه مقشرة	Fresh Fruit Cuts

٥ ـ المازات **Mazza** :

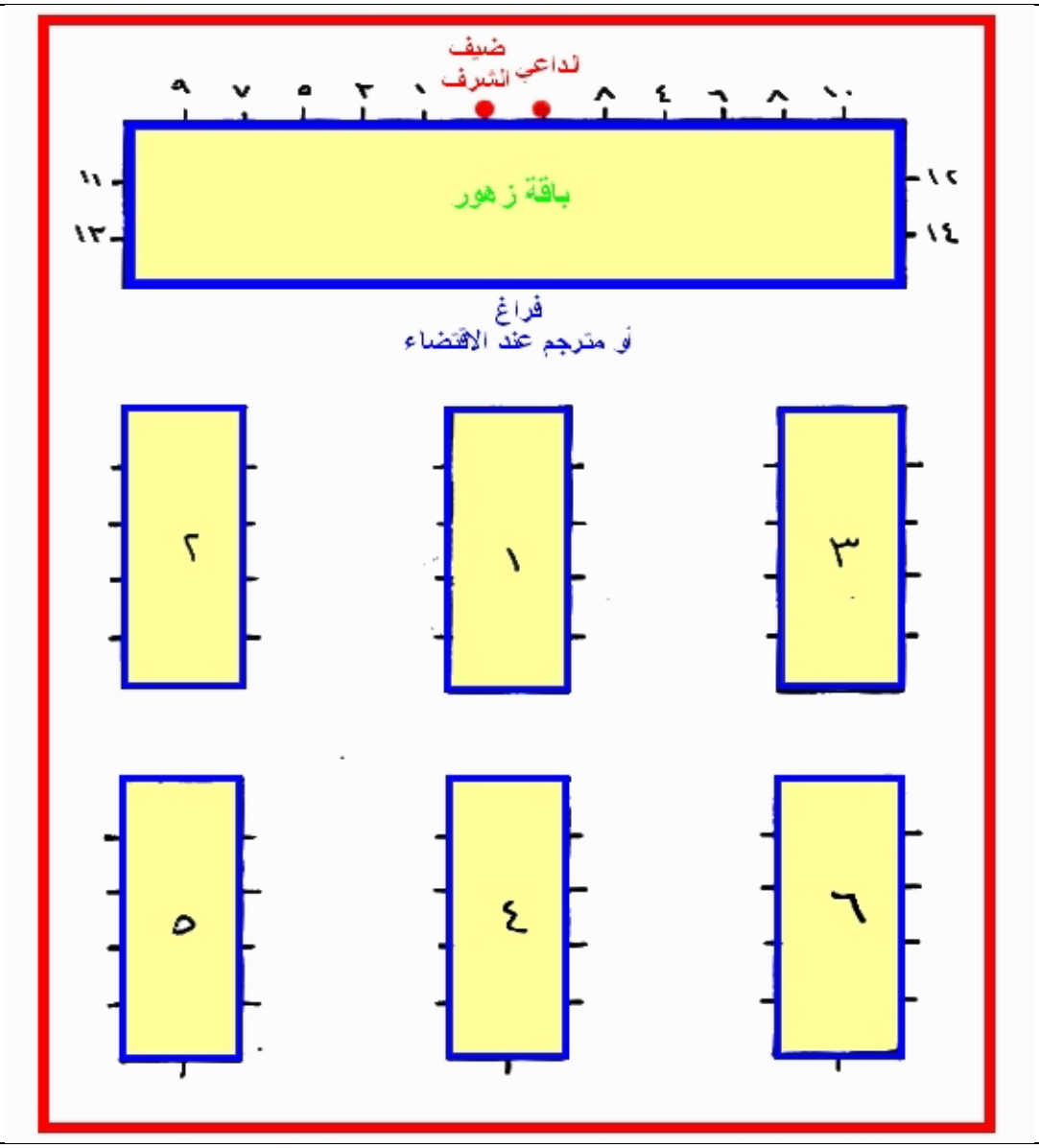
. حمص بالطحينة	Homous with Tehina
. متبل	Mutabal
. تبوله	Tabouli
. لبنة	Labneh
. جبنة الشنكليش	Shanklish
. بابا غنوج (سلطة الباذنجان المشوى)	Baba Ghanouj
. ورق العنب محشى	Stuffed vine leaves
. بطاطس شيبس	Potato Chips

٦ ـ الأطباق الرئيسية **Main Dishes** :

. فخذ ضانى	Leg of Lamb
. ضلع بقرى أمريكى روستو	Roast U.S. Sirloin of Beef

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

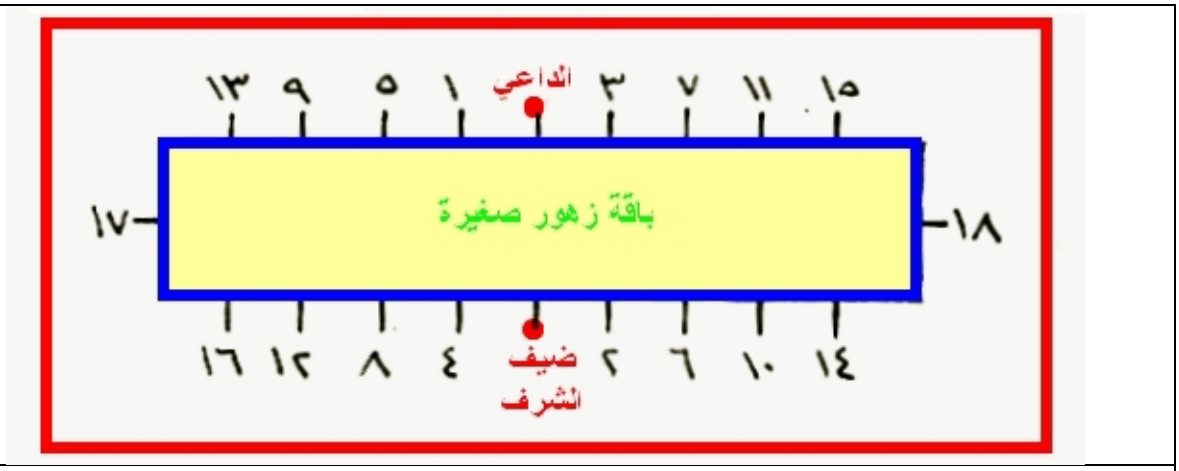
- شيش كباب طاووق ـ كفته Shish Kebab, Shish Tawouk , Kofta
- جمبرى فى صوص الطماطم Shrimp in Tomato Sauce



مثال لترتيب حفل لتكريم ضيف الشرف

مائدة رئيسية بشكل مستطيل يرأسها الداعي وضيف الشرف وكبار المدعوين مع موائد مستقلة يجلس إليها باقي المدعوين بدون أسبقية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



مائدة لتكريم ضيف الشرف ويحضرها الرجال فقط

من أنواع الحلويات التي يمكن تقديمها في حفلات التوديع والاستقبال هي الحلويات المصنعة والصغيرة مثل البيتي فور والبسكويت ومن أنواع المشروبات التي تقدم العصائر الطازجة أو المعلبة والمشروبات الغازية والمياه المعدنية.

الخدمة في حفلات التوديع والاستقبال:

- تحضير صالة الحفلة بجميع المستلزمات الرئيسية للحفلة.
- يتم تحضير الموائد وفرشها وتنظيمها طبقا لعدد الحضور والشكل المتفق عليه.
- يتم تحضير الكاسات اللازمة والصواني والمعدات الأخرى.
- تنظيم صحون الحلويات بديكور جميل وتوزع على المائدة.
- توزع المشروبات عند وصول الضيف بشرط أن يصل عدد الضيوف المدعوين إلى الثلث ويخدم الضيف المحتفل به ثم بقية الحضور.
- يراعى أثناء الخدمة الانتباه الدقيق لكل طلبات صاحب الدعوة.

حفلات الزفاف:

حفلات الزفاف صناعة لها تفاصيلها وتنوعها وتكاليفها وهي صناعة ترتبط بسوق الموضة والابتكارات الجديدة. وتقام حفلات الزفاف في قاعات الفنادق الكبرى وقد انتقل جزء منها مؤخرا إلى

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المنتجعات الشاطئية. ويقدم مدير الحفلات مجموعة من العروض يختار منها العروسان ما يناسبهما ولكل عرض تفاصيله الدقيقة ويتحدد سعر العرض طبقا للموسم إذا كان الزفاف في high season أو Low season بالإضافة إلى قوائم الطعام والشراب تبعا لعدد الأشخاص والزفة كذلك تورتة العروس. أما العرض الثاني بالإضافة إلى ما سبق يتضمن زينة العروسين والإضاءة والديكور والتصوير والـ D.J وقد تستعين بعض الأسر بشركة خاصة خارجية لتنفيذ وتنظيم الحفل. وتعد قاعات الحفلات ذات الأسقف العالية الاختيار الأمثل لحفلة الزفاف حيث تعطي هيبة وثراء للحفل وتتيح تثبيت شاشات ٦*٦ وشاشة LCD والإضاءة الهندسية والصوتية . ويصاحب الحفلات الكبيرة حجز غرف لتأمين راحة العروسين وأهل المدعوين والتسكين قبل الزفاف يسمح بالإشراف على كل كبيرة وصغيرة في الحفل أما أهميته بعد الزفاف فهو فرصة لالتقاط الأنفاس بعد توتر وقلق الوصول إلى ليلة العمر. وقد تتضمن بعض الحفلات أقامة طهي حي أمام المدعوين من بعض المطابخ العالمية مثل المطبخ الفرنسي واللبناني والإيطالي والخليجي وسط ديكور يستنسخ تقاليد البلد الذي يتبعه المطبخ. كذلك استخدام أكبر كم ممكن من الأنوار في محيط إقامة الحفل . ويشارك العريس عروسته في اختيار باقة الزهور التي ستحملها والتي يجب أن تنسجم مع قامتها ولون عينيها وكذلك زينة السيارة التي ستقلهما وزينة قاعة الحفل لتأتي الألوان متناسقة.



تشكل حفلة الزفاف مناسبة أسطورية بالنسبة للعروسين يسعيان إلى تنظيمها بعناية خاصة لتترك لديهما ولدى الحاضرين ذكريات لا تنسى، العروسان يختاران الإطار الذي يحبانه لحفلة الزفاف، فالبعض يفضلها في أماكن مغلقة فيما يختار البعض الآخر حديقة أو حول حوض للسباحة. ويرتبط تنسيق المائدة بشكل أساسي بعنصر المكان الذي يجب أن يكون متناسباً مع عدد الحاضرين وحجم المناسبة . الاهتمام في حفلات الزفاف لا يقتصر على تنسيق المائدة فقط، ولكن على ديكور المكان بالكامل. والفكرة التي يختارها العروسان ويعمل قسم الحفلات على تطويرها وتعميمها على كل تفاصيل حفلة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الزفاف، من الديكور إلى زينة الطاولة والأزهار وقالب الحلوى والإضاءة والزفة... قد ترتبط الفكرة الأساسية بلون معين (الزهري أو البنفسجي)، أو بطراز معين كالأسلوب الهندي أو الأندلسي أو اللبناني أو الاستوائي. وفي هذه الحالة ترتبط كل عناصر الديكور والإضاءة والزفة ارتباطاً مباشراً بالفكرة التي تم اختيارها. كل المواضيع التي يمكن أن تتوارد إلى أفكار العروسين يمكن أن تكون صالحة لتتحول إلى فكرة ينطلق منها مدير الحفلات لتنظيم الزفاف شرط أن تكون مدروسة بتفاصيلها ومطبقة بحذافيرها على كل العناصر التي تساعد على إنجاح الحفلة.غالباً ما تستعمل في هذه الحفلات موائد مستديرة تتسع لحوالي ٨ أو ١٠ أو ١٢ شخصاً إذا كان العشاء على شكل بوفيه أو على شكل أطباق مقدمة على الطاولة. يجلس العروسان على طاولة خاصة بهما يكون ديكورها مميزاً وغنياً بالزهور والشموع والإكسسوارات الموضوعة عليها، على أن يكون مستوحى من الإطار العام للحفلة. قد يختار العروسان الجلوس بمفردهما على الطاولة أو أن يرافقهما ثنائي من الأصدقاء أو والدا كل طرف ويمكن ان يختارا الكوشة بدل الطاولة للجلوس.



إجراءات حفل استقبال الزفاف:

- يقوم المضيفون بتحضير الحفلة قبل بدء الحفلة.
- يقوم منظم الحفل بتفقد القاعة.
- عند وصول العروسين تأخذ لهما الصور التذكارية.
- يقدم المشروب للعروسين.
- يصطف المدعوون لتحية العروسين.
- يقدم المضيفون المشروب إلى العروسين وأقاربهما أولا ثم يقدم المشروب للضيوف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- يفتتح العروسان البوفيه ويتبعهما أقاربهما والمدعوون.
- يقوم العروسان بقطع تورتة العروسين وتقدم للضيوف.
- تغلف التورتة غير المستعملة وتقدم لصاحب الحفل.

تتميز حفلات الزفاف بتغطيتها لعدد كبير من المدعوين وتوضع الأطعمة والحلوى على بوفيه مخصص لهذه المناسبة ويقوم المدعون بخدمة أنفسهم بمساعدة بسيطة من طاقم الخدمة بقاعة الحفل وينحصر دور طاقم الخدمة بمناولة الضيوف الصحون والفضيات ومساعدتهم في تقطيع اللحوم. يتنوع في حفلات الزفاف الأطعمة والمشروبات وفيما يلي أنواع الأطعمة التي يمكن أن تقدم في حفلات الزفاف:

- المقبلات: تقدم بجميع أنواعها مع السلطات
- الأسماك: تقدم مع صلصة المايونيز والتارتار.
- الطيور: مثل الحمام والدجاج والديك الرومي وغيرها.
- اللحوم: مثل لحوم البقر والعجل والخروف.
- الخضروات.
- المعجنات: مثل الفطائر.
- الحلويات: مثل الحلويات الشرقية كالكنافة والبقلاوة والبسبوسة والحلويات الغربية مثل الجاتوهات وأنواع الكيك.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صورة لقاعة مجهزة لاستقبال حفلة زفاف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



موائد لحفلة زفاف

الخدمة لحفلات الزفاف:

يقوم صاحب الدعوة بالاتفاق مع مدير الحفلات على يحدد عدد المدعوين وشكل القاعة والأطعمة المصاحبة بالبوفيه، ويقوم مدير الحفلات بتنظيم وتحضير قاعة الحفلات لإقامة الحفلة ويقوم كبير طهاة مطبخ الحفلات بالإشراف على تحضير وتجهيز الأصناف المطلوبة.



تورتة مبسطة لحفل زفاف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- يتم تجهيز مائدة كبيرة لوضع الأطعمة
- يتم تجهيز مائدة أصغر من الأولى لوضع أدوات المائدة ويراعى أن تكون قريبة أو ملاصقة لمائدة الأطعمة
- يتم تجهيز مائدة منفصلة لوضع الحلويات
- توزع الموائد في القاعة بمعدل ٤- ٦ أشخاص للمائدة أو موائد أخرى بمعدل ٨- ١٠ أشخاص.
- يتم تقسيم العاملين على قاعة الحفل.
- يراعي طاقم الخدمة سحب الصحون وأدوات المائدة المتسخة أولا بأول وإرسالها لقسم الإستيوارد للحفاظ على جمال شكل القاعة طوال الحفل.

البوفيه البارد

مختارات من اللحوم الباردة المحضرة بالفندق
محاشى مشكله
خس ، طماطم، خيار ، جزر، فلفل رومي ، بنجر
سلاطة زيادي ، سلاطة شرقية
مخللات مشكله ، صلصله أيطاليه

مختارات من أنواع خبز سويس إن الطازج المحضر بالفندق

البوفيه الساخن

دجاج مع صوص الاعشاب
كفته مشويه علي طريقة سويس إن
كفتة داوود باشا
مكرونة بشامل
خضار سوتيه
أرز شرقي
كبيبة شامي
سمبوسك مشكله

بوفيه الحلويات

بسبوسة ، كنافة ، بقلاوة
جيلي ، أم على
شوكولاته موس
جاتوهات فرنسيه مشكلة

نموذج لقائمة طعام حفلات زفاف بأحد فنادق الخمس نجوم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

البوفيه البارد

مختارات من اللحوم الباردة المحضرة بالفندق

محاشى مشكله

خس، طماطم، خيار، فلفل رومي ،جزر، سلاطة زبادي، بنجر، كولسلو

حمص، باباغنوج، تبوله، مخللات مشكله

صلصة روز إيلاند، صلصة فرنسيه، صلصة إيطالية، زيت زيتون

مختارات من أنواع خبز سويس إن الطازج المحضر بالفندق

البوفيه الساخن

فيليه سمك فاروص مقلي

دجاج مشوي على طريقة شيف سويس إن

شيش كباب بقري

كفته مشويه علي طريقة سويس إن

كفتة داوود باشا

أرز شرقي

مكرونة فرن بصلصة الباشميل

بطاطس مع البصل ، خضار سوتية

بوفيه الحلويات

كريم كراميل، بروفيترول الشكولاته، بسبوسة، كنافة، أم على

جاتوهات فرنسيه مشكله

قائمة طعام ذهبية لحفلة زفاف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

البوفيه البارد

تشكيله من أنواع الجبن المختلفة، دجاج جيلاتين
مختارات من اللحوم الباردة المحضرة بالفندق
محاشى مشكله
خس، طماطم، خيار،جزر، فلفل رومي ،سلاطة بطاطس
سلاطة زبادي، بنجر،كونب ، كولسلو
حمص، باباغنوج، تبوله، طحينة، مخللات مشكله
صلصة روز ايلاند، صلصة فرنسيه، صلصة إيطالية، زيت زيتون

مختارات من أنواع خبز سويس إن الطازج المحضر بالفندق

البوفيه الساخن

فيليه سمك قاروص مقلي
إيماتسيه اللحم البتلو مع صوص عش الغراب
ستيك بقرى مع صوص الفلفل
دجاج مشوي على طريقة شيف سويس إن
أرز أبيض
اسباجيتي بصوص الطماطم
خضار سوتيه مشكل
بطاطس جراتان

بوفيه الحلويات

كريم كراميل، بروفيترول الشكولاته، بسبوسة، كنافة، أم على
سلاطة فواكه، تورتة ترافيل، تورتة بلاك فورست
جاتوهات فرنسيه مشكلة

نموذج قائمة طعام ماسية لحفلة زفاف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خروف كامل او اثنان ديك رومي

البوفيه البارد

تشكيله من أنواع الجبن المختلفة، دجاج جيلاتين
مختارات من اللحوم الباردة المحضرة بالفندق
محاشى مشكله
خس، طماطم، خيار،فلفل رومي ، جزر ، سلاطة زبادي، بنجر ، كولسلو
حمص، باباغنوج، تبوله، طحينة، مخللات مشكله
صلصة روزايلاند، صلصة فرنسيه، صلصة إيطالية، زيت زيتون

مختارات من أنواع خبز سويس إن الطازج المحضر بالفندق

البوفيه الساخن

سمك صادييه
كفته كفته مشويه علي طريقة سويس إن.
شيش كباب بقري
ستيك بقرى مع صوص الفلفل
دجاج مشوي على طريقه سويس إن
أرز أبيض - مكرونة اسباجيتي بصوص اللحمة المفرومة
خضار سوتيه مشكل - مصقعه بشا ميل
بطاطس طاجن

بوفيه الحلويات

كريم كراميل، بروفيترول الشكولاته، بسبوسة، كنافة، أم على
سلاطة فواكه، تورتة ترافيل، تورتة بلاك فورست
جاتوهات فرنسيه مشكله

نموذج لقائمة طعام بوفيه شرقي ماسي لحفلة زفاف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

السلاطات
الخضروات الطازجة مع صوص الريحان
سلاطةالفاصوليا مع صوص الطماطم
شرائح الخس م تشكيلة من الصوص والجزر و الطماطم والخيار والينجر
سلاطة النيسواز
سلاطة السيزار مع قطع الخبز المحمص والتوم والجبن البارميزان

المقبلات
السالمون المدخن
سلاطة السبيط
الجمبري مع الخيار والطماطم الصغيرة
شرائح اللحم البقري مع صوص التونة

تشكيلة من المزات الساخنة والباردة
تبوله، حمص، بابا غنوج، فتوش، محمرة، لبنة، سمبوسك مع الجبن اومع اللحم

الأطباق الرئيسية
دجاج مع صوص الليمون والزعتر
اللحم البقري مع البصل والجزر
سمك طهو الفرن مع صوص الصيادية
خضار سوتيه
بطاطس طهو الفرن مع التوم والروزماري
ارز شرقي

اللحوم
فخذ اللحم الضأن مع الزعتر

ركن المعجنات
بنا والفارفلي
مع *تشكيلة من الصوص:صوص الطماطم مع التوم، صوص كريمة عيش الغراب*

ركن المشويات

قطع اللحم البتلو واللحم البقري، صدور الدجاج المتبلة، قطع اللحم الضأن
تشكيلة من الصوص: صوص الباربكيو، صوص الفلفل

الحلويات

تشكيلة من قطع الفواكه الطازجة
أم علي
كعكة "أوبرا"
حلويات شرقية
كعكة الفستق
تارت الليمون
كعكة الشيكولاتة
كعكة الفانيليا

قائمة طعام زفاف تقام بأماكن مفتوحة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كعكة الزفاف



كعكة زفاف صغيرة بأحد الفنادق الخمس نجوم

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FOUR SEASONS HOTEL
Alexandria at San Stefano, Egypt

بوفية عشاء ١

٢٠٠

السلاطات

سلاطة جبن الماعز مع الفلفل الملون
سلاطة الكوسة مع الجمبرى و صوص الطماطم
شرائح الخس مع تشكيلة من الصوص
تشكيلة من الخضروات: جزر، خيار، طماطم، بنجر مع اختيارك من الصوص

سلاطة الفاصوليا مع جبن الماعز
سلاطة السيزار مع قطع الخبز المحمص والتوم والجبن البارميزان

المقبلات

طاجن الخضروات المشوية مع الزبادي
طاجن السمك مع صوص الطماطم
كعكة التونة مع الطماطم
مخفوق كبد الدجاج مع الخرشوف

تشكيلة من المزات الساخنة والباردة
حمص
تبولة
بابا غنوج
زيتون سوري
الجبن الأبيض
كبدة الدجاج
مرتادل اللحم البقري مع الفستق
محمرة
لبنة
فخذ اللحم الضأن مع صوص النعناع

الاضافات

السالمون المدخن-٤٥
يقدم مع الليمون والبصل

سوشي و نيجيري
(مأكولات جنوب شرق أسيوية)-٩٠

ركن المقبلات-٥٠
خضروات مشوية-زيتون مخلل-سلاطة
الجبن-سلاطة الماكولات البحرية

بدائل المزات

محاشي مشكلة
ورق عنب
فلافل
اجنحة الدجاج مع صوص الليمن

١٢% خدمة و الضرائب المقررة تضاف علي فاتورتكم
جميع الأسعار للشخص و للصنف بالجنية المصري

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FOUR SEASONS HOTEL
Alexandria at San Stefano, Egypt

الأطباق الرئيسية

طاجن الفراخ مع الزيت والليمون
اللحم البقري مع البروكلي وعيش الغراب
كعكة السمك علي الطريقة الفرنسية
ساق اللحم الضان طهو الفرن مع الخضروات
بطاطس طهو الفرن مع الزبد والاعشاب
مكرونة طهو الفرن مع صوص الباشميل وعش الغراب
لفائف اللحم البتلو المحشوة مع البصل والاعشاب
ارز طهو البخار
خضروات مشوية

الحلويات

تشكيلة من قطع الفواكه الطازجة
كريم بروليه
أم علي
كريم كراميل
بسيمة
كنافة مع المكسرات
شكلمة
كنافة مع الكريمة
بقلاوة
حلوى البنسون
كعكة "أويرا"
موس التوت
موس الشيكولاتة
تارت الشيكولاتة
تارت الفواكة
كعكة البندق
موس الفواكة

بدائل
دجاج واسماك
ديك رومي محمر مع ارز شرقي
سمك الوقار مع صوص الليمون
١

بدائل الاطباق الرئيسية
طاجن الماكولات البحرية:
سمك، جمبري، اخطبوط، كوسة مع صوص الباشميل
بطاطس طهو الفرن على الطريقة الفرنسية
دجاج محمر مع الكاري على الطريقة التايلاندية
شرائح اللحم المتبل

الاضافات

ركن البحر المتوسط-٦٥
حساء الماكولات البحرية
طاجن السمك علي الطريقة الفرنسية
طاجن الاكولات البحرية

ركن الشاورما-٤٠
شاورما اللحم البقري او الدجاج مع المكملات

الركن التايلاندي
جمبري مع الصوص الكاري على الطريقة التايلاندية-٤٥
اللحم البقري المحمر مع صوص المحار-٣٥
الماكولات البحرية المحمرة مع صوص التامارين-٦٠

١٢% خدمة و الضرائب المقررة تضاف علي فاتورتكم
جميع الأسعار للشخص و للصنف بالجنية المصري

بوفيه عشاء لعدد ٢٠٠ فرد

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

FOUR SEASONS HOTEL
Alexandria at San Stefano, Egypt



نافورة الشيكولاته

٥ كجم من الشيكولاتة البلجيكية

قطع من فواكه الموسم

حلوى المادلين مع العسل

حلوى البندق

بسكويت ايطالي

مشمش مجفف

براونيز الشيكولاتة الغامقة

شرائح الشيكولاتة البيضاء و الشيكولاتة بالحليب

المارشميللوز

لوز محمص

جوز هند محمص

٤٥٠٠

Subject to a 12% service charge and applicable taxes
All prices are per person/item and in Egyptian pounds

نافورة الشيكولاته لحفلة زفاف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



تجهيزات لحفلة زفاف في الهواء الطلق

تجميل الموائد:

ترتيب وتزيين المائدة أمر هام في الحفلات والمؤتمرات وتدل على فن وذوق فريق الحفلات ويمكن تجميل الموائد خلال حفلات الزفاف من خلال ألوان ونوعية المفارش الموضوعة على الطاولات، وأغطية المقاعد التي يتم تنسيق ألوانها وزينتها مع الزينة العامة للمائدة والحفل. واختيار زينة الأزهار التي تضفي على الطاولة رونقاً تلعب الشموع دورها في إضفاء أناقة على المائدة، خاصة في المناسبات

ويكمن السر في تألق العديد من قاعات الحفلات في (الضوء) فمن خلال توزيع الضوء بشكل جيد يمكن الحصول على نتائج مبهرة وكذلك ألوان المفارش والزهور.

ولتزيين البوفيه يمكن استخدام الثلج في عمل أشكال جمإلية توضع على البوفيه واستخدام الفلين الصناعي وذلك لأنه خفيف الوزن ويسهل تلوينه بالألوان المختلفة وتستخدم أيضا أشجار الزينة والورود والفاكهة لتزيين البوفيهات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



قاعة حفلات لعدد كبير استخدمت فيها الطاولات المستطيلة وتقنيات الإضاءة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



قاعة حفلات يغلب عليها الضوء الأزرق الحالم ونلاحظ دوره في إضافة لمسة رقيقة ورومانسية على القاعة....مع استبدال زهور الطاولة بأحواض صغيرة للأسماك لتناسب أضواء وديكور القاعة



قاعة حفلة تم تصميمها كحديقة حيث اللون الأصفر وأضواء مشرقة صفراء على شكل شموع جميلة وتتناغم معها الزهور الصفراء التي تزين الطاولات إلى جانب النباتات الخضراء التي تتوزع بين الطاولات ليصبح المكان أشبه بالحديقة الغناء في ليلة مضيئة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



تجميل مائدة حفلة بالونين الأبيض والأسود



مثال لتجميل مائدة حفلة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



تجميل الموائد



استخدام اللون الذهبي في تجميل الموائد

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



أفكار مبتكرة لتجميل الموائد

تجميل الموائد من خلال أغطية لطاولات ومقاعد حفلات الزفاف:



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



صورة لمائدة حفلة زفاف تم تزينها بألوان مختلفة للطاولة وللمقاعد



شكل آخر لتجميل طاولة حفل زفاف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



استخدام الورود في التجميل للموائد

تجميل الموائد من خلال حاملات الشموع لتزيين طاولات حفل الزفاف:



تجميل الموائد باستخدام الشموع

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



تجميل الموائد باستخدام حاملات الشموع



تزيين الشموع من أجل تزيين طاولات الحفل

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

بعض أشكال تورتات الزفاف :





تورتة زفاف على الطريقة الأمريكية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



مثال آخر لتورتة زفاف على الطريقة الأمريكية



تجميل بوفيهات الحفلات بالفاكهة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



مثال ديكور لتورتة الحفلة

الأمور التي تجب مراعاتها عند تخطيط واختيار قائمة الأطعمة للمناسبات:

- يحدد نوع المناسبة أو الحفل
- معرفة عدد الضيوف
- معرفة مستوياتهم الاجتماعية حيث تختلف قوائم الطعام باختلاف نوعية الضيوف فيحدد نوعية قوائم الأطعمة الخاصة بحفلات التخرج الدراسي تختلف عن نوعية قوائم الطعام لحضور اجتماع مجلس إدارة يحضره لفيف من رجال الأعمال والمدعوين.
- مراعاة نوعية الطعام المناسبة لكل فصل فالأطعمة المقدمة في الشتاء تساعد على رفع درجة حرارة الجسم والعكس بالنسبة لفصل الصيف.
- التوازن في قائمة الطعام بحيث تجب مراعاة عدم تكرار(الأصناف الرئيسية - الألوان - محتويات التكوين النسيجي للأطباق - دسامة الأطباق – التوابل المستخدمة – الصلصات)
- تسلسل عرض ومكونات الأطعمة في قائمة الطعام بحيث يكون تقديمها يبدأ بالمقبلات ثم الحساء ثم اللحوم والخضروات ثم الحلويات وأخيرا المرطبات والمشروبات الساخنة، وذلك حسب نوع

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

القائمة المقدمة.

أســـئلة الوحـــدة الثالثة :

أجب بصحة أو خطأ العبارات التالية:

١. ( ) تعرض البوفيهات عدداً منوعا من أصناف الطعام الساخنة والباردة.

٢. ( ) تستخدم وحدات الشيفن ديش لتسخين الأطباق بالبوفيهات.

٣. ( ) تقام حفلات الشاي في مناسبات التوديع والاستقبال.

٤. ( ) حفلات الزفاف هي صناعة لها تفاصيلها وتنوعها وتكاليفها .

٥. ( ) ترتيب وتزيين المائدة ليس أمراً هاماً في الحفلات والمؤتمرات.

ب. أكمل الفراغات التالية باستخدام الكلمات المناسبة :

البوفيه	حفلات التوديع والاستقبال	حفلات الشاي	غرف	الكوكتيل

١. تمتاز ..... بالبساطة وعدم الإسراف وتكون خالية من الأطباق الثقيلة الهضم.

٢. ..... هي حفلات للتكريم وتعرف بحفلة الشرف حيث تقام لتكريم شخص.

٣. يراعى في ترتيب ..... إبراز الجانب الفني.

٤. تعرف حفلات الاستقبال بحفلات ..... .

٥. يصاحب الحفلات الكبيرة بفنادق الخمس نجوم حجز ..... لتأمين راحة العروسين.

(جـ) حدد الأمور التي يجب مراعاتها عند تخطيط واختيار قائمة الطعام للمناسبات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إجابة أســـئلة الوحـــدة الثالثة:

أ. **أجب بصحة أو خطأ العبارات التالية:**

١. (صح) تعرض البوفيهات عدداً منوعا من أصناف الطعام الساخنة والباردة.

٢. (صح) تستخدم وحدات الشيفن ديش لتسخين الأطباق بالبوفيهات.

٣. (صح) تقام حفلات الشاي في مناسبات التوديع والاستقبال.

٤. (صح) حفلات الزفاف هي صناعة لها تفاصيلها وتنوعها وتكاليفها .

٥. (صح) ترتيب وتزيين المائدة ليس أمراً مهماً في الحفلات والمؤتمرات.

ب. أكمل الفراغات التالية باستخدام الكلمات المناسبة :

البوفيه	حفلات التوديع والاستقبال	حفلات الشاي	غرف	الكوكتيل

١. تمتاز **حفلات الشاي** بالبساطة وعدم الإسراف وتكون خالية من الأطباق الثقيلة الهضم.

٢. **حفلات التوديع والاستقبال** هي حفلات للتكريم وتعرف بحفلة الشرف حيث تقام لتكريم شخص.

٣. يراعى في ترتيب **البوفيه** إبراز الجانب الفني.

٤. تعرف حفلات الاستقبال بحفلات **الكوكتيل**.

٥. يصاحب الحفلات الكبيرة بفنادق الخمس نجوم حجز **غرف** لتأمين راحة العروسين.

(ج) حدد الأمور التي يجب مراعاتها عند تخطيط واختيار قائمة الطعام للمناسبات.

الأمور التي تجب مراعاتها عند تخطيط واختيار قائمة الأطعمة للمناسبات:

- يحدد نوع المناسبة أو الحفل.
- معرفة عدد الضيوف .
- معرفة مستوياتهم الاجتماعية حيث تختلف قوائم الطعام باختلاف نوعية الضيوف فيحدد نوعية قوائم الأطعمة الخاصة بحفلات التخرج الدراسي تختلف عن نوعية قوائم الطعام لحضور اجتماع مجلس إدارة يحضره لفيف من رجال الأعمال والمدعوين.
- مراعاة نوعية الطعام المناسبة لكل فصل فالأطعمة المقدمة في الشتاء تساعد على رفع درجة حرارة الجسم والعكس بالنسبة لفصل الصيف.
- التوازن في قائمة الطعام بحيث تجب مراعاة عدم تكرار(الأصناف الرئيسية - الألوان -

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

محتويات التكوين النسيجي للأطباق - دسامة الأطباق – التوابل المستخدمة – الصلصات)

- تسلسل عرض ومكونات الأطعمة في قائمة الطعام بحيث يكون تقديمها يبدأ بالمقبلات ثم الحساء ثم اللحوم والخضروات ثم الحلويات وأخيرا المرطبات والمشروبات الساخنة، وذلك حسب نوع القائمة المقدمة

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

خدمة الطعام "الضيافة"

الحفلات الخارجية والمعارض والمهرجانات

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الجدارة : القدرة على معرفة دور قسم الحفلات والمؤتمرات في الحفلات الخارجية والمعارض والمهرجانات

الأهداف :

عندما تكمل هذه الوحدة تكون لدى المتدرب القدرة على أن :

٦- يحدد السمات المميزة للحفلات الخارجية.

٧- يحدد السمات المميزة للمعارض.

٨- يحدد السمات المميزة للمهرجانات.

٩- يحدد السمات المميزة لكيفية معالجة بعض الموافق أثناء خدمة الحفلات والمؤتمرات.

١٠- يحدد السمات المميزة للنظم واللوائح لترخيص إقامة الحفلات والمؤتمرات .

مستوى الأداء المطلوب : أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ١٠٠ ٪ .

الوقت المتوقع للتدريب : ٦ ساعة .

الوسائل المساعدة :

٨- استخدام الأسئلة وإجابتها النموذجية في هذه الوحدة .

٩- التدريب من خلال الزيارة الميدانية لقسم الحفلات والمؤتمرات بفندق خمس نجوم.

متطلبات الجدارة : إتقان مهارة أنواع الفعاليات والسمات لها .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الحفلات الخارجية: Outside catering

تعد صناعة التموين من أكثر الصناعات نمواً ويمكن يعرف التموين بأنه توفير وخدمة الطعام والشراب ويشمل التخطيط والتنظيم والتنفيذ للحفلات والمناسبات الخاصة. والتموين الخارجي هو تنفيذ حفلات ومناسبات خارج الفندق وتوفير وخدمة الطعام، وفي التموين الخارجي يتم إعداد الطعام وطهيه وإيصاله إلى مكان الحفل مصحوباً بالمعدات والأدوات والعمالة اللازمة لخدم الحفل.



صورة لأحد الحفلات المنفذة خارج الفندق في مكان مفتوح

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



تجهيز حفلة خارجية خارج الفندق

عوامل النجاح في تموين الحفلات الخارجية:

- الكفاءة.
- الابتكار.
- التخطيط والتنظيم والإشراف.
- مهارات الاتصال والتفاوض مع صاحب الحفلة.
- الإبداع في أصناف الطعام.
- تلبية جميع احتياجات العميل.

وتقام الحفلات الخارجية في المناسبات التالية :

- خطوبة.
- زواج.
- توديع واستقبال.
- منح وسام أو هدية.
- تكريم.

الخدمات المصاحبة لخدمة الحفلات:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يمكن لمدير الحفلات تنسيق الخدمات المصاحبة التالية:

- الزفة.
- DJ
- ليزر.
- دخان.
- تصوير فوتوغرافي.
- تصوير فيديو.
- ديكور الكوشة.
- شاشات عرض.

يمكن لمدير الحفلات إمداد حفلة التموين الخارجي بالآتي:

٣. سيارة تجهيزات.
٤. الأطعمة.
٥. المشروبات.
٦. الشيفات.
٧. صف الخدمة.
٨. مشغل صوتي.
٩. الفضيات والزجاجيات والصيني.
١٠. خدمة ترتيب وتنظيف المكان بعد انتهاء الحفل.



سيارة مخصصة لحفلات التموين الخارجي

يوضح النموذج التالي طلب حجز حفلة خارجية:

Personal Details: * Information required

Title *

Select a title

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

First Name *

Last Name *

Telephone *

Company

E-mail Address *

Event Details:

Date: 26 / 05 / 2009

No. of People

No. of Guest Rooms

Type of Events: Banquets

Events Setup: Banquet (Lunch/Dinner)

Additional Facilities (Please specify)

Additional comments or if you choose "Other" in the Events Type or Setup. Kindly specify

Previously held events at any Sino Hotel? Yes No

Send Reset

نموذج طلب حجز حفلة خارجية عبر الانترنيت

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ATRIUM HOTEL
AT ORANGE COUNTY AIRPORT

OUTSIDE CATERING AGREEMENT

The following is a list of rules & regulations for outside caterers using The Atrium Hotel. All reservations and agreements are made upon, and are subject to the following conditions:

1. A Release of Liability signed by the client must be on file **one month** prior.
2. The caterer must send a certificate of insurance ($1,000,000) and it must be on file at least one month prior.
3. A list of equipment that is needed must be sent to the hotel no later than **three weeks** prior to the event.
4. A description of the menus and all items must be sent to hotel **three weeks** prior to the event.
5. It is the responsibility of the caterer to clean any area he is using including the kitchen areas or a $500.00 cleaning fee will apply.
6. It is the responsibility of the caterer to make sure that all borrowed equipment is returned to the hotel Banquet Manager. Any missing equipment will be charged to the client.
7. It is the responsibility of the caterer to prepare and tray all food items. Caterer will display and present food in a professional manner. Caterer must be completely ready with food to be placed in chafer's **30 minutes** prior to the event.
8. If stewards are needed for preparation or dish out they are available at a $75.00 per hour charge each. Plated meals require one steward per 100 guests for dishing plates to servers.
9. If an engineer is needed the charge is $75.00 per hour.
10. The Caterer must go over all details of the menu with the Banquet Captain the day of event.
11. The Caterer should not only arrive early for prepping but also have enough back up food for the event.
12. The Caterer must adhere to hotel policy while in the hotel

The Hotel will provide the following:

- Set up and clean up of the banquet room
- Buffet Tables, Chafing Dishes, serving utensils and complete table sets
- Hotel servers
- Linen, glassware, china and silverware

-

Client's Signature _____ Date _____ Caterer's Signature _____ Date _____

The Atrium Hotel
18700 MacArthur Blvd
Irvine, CA 92612

نموذج لاتفاقية حفلة خارجية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

نقاط هامة لخدمة بوفيه الحفلات الخارجية:

- يمكن أن تقام هذه البوفيهات صباحاً أو مساءاً طبقاً لوقت الحفلة.
- يتبع فيها نظام الخدمة الشخصية الكاملة أي يقوم كل مدعو بخدمه نفسه.
- يمكن أن يتبع فيها نظام الخدمة نصف الشخصية وذلك بأن يقوم المضيف بتقديم الشاي أو القهوة من على إلىمين باليد إلىمني ويقوم بخدمة أطباق المشهيات من على يسار الضيف.
- يكون صاحب الدعوة هو المسئول عن استقبال ضيوفه واختيار الأماكن الخاصة بهم والتي تلائم خططه الشخصية.
- يقوم مسئول الحفلة الخارجية بمساعدة صاحب الدعوة لإنهاء مهمته.
- يقوم مضيف خدمة الحفلات بوضع المناضد وفرشها.
- المحافظة على حرارة الطعام باستخدام الشفن ديش.
- المرور على أكواب الماء والعصير لملأها باستمرار.
- تسحب الأطباق التي تم الاستغناء عنها.
- يقوم طاهي الحفلات بتقطيع اللحوم الكبيرة أمام الضيوف.

المعارض:

المعارض هي نشاط مصاحب في أغلب الأحيان لنشاط المؤتمرات. والهدف من المعارض هو الجمع بين البائع والمشتري على هامش المؤتمر. وإقامة المعارض التجارية أو الفنية بالفنادق مثل عرض اللوحات الفنية أو معارض التصوير من المناسبات التي تكون دعاية ناجحة للفندق. فزيارة الفندق لمشاهدة معرض تجاري أو فني يخلق انطباعاً لدي ضيوف ورواد الفندق أن الفندق ليس مكانا للإقامة فقط وإنما مكان لتقديم الخدمات الفندقية وموقع للقاء الضيوف والرواد للاحتفال وتناول الوجبات والمشاركة في المهرجانات. وفي حالة إقامة معرض بداخل الفندق فيجب على أفراد الأمن الصناعي بالفندق التأكد من أن المعروضات ليست قابلة للاشتعال السريع ،وأن المعروضات لا تحوي مواد خطرة بالنسبة لضيوف الفندق.

يساهم المعرض في دعم موضوع المؤتمر وترغيب المشاركين في الحضور ويحبذ دائماً أن تكون المواد المعروضة في المعرض لها علاقة بموضوع المؤتمر ويساهم المعرض في توفير مصدر تمويلي للمؤتمر وتعد وسيلة دعاية للمؤتمر. وتعد المعارض وسيلة اتصال بين الأفراد لاستعراض تجارب وخبرات معينة وتمكن

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

من مشاهدة ابتكارات من أكثر من مصدر واحد. وإقامة المعارض عملية تسويقية رئيسية تشمل أنشطة المنتجات والتسعير والتوزيع والترويج وخدمات المستهلك والمعلومات التسويقية.

يعرف المعرض السياحي:

فعالية تسويقية سياحية تنظم خلال فترة زمنية محددة، تعرض فيها وتباع خدمات وبرامج المنشآت السياحية العاملة في مجال السياحة كوكالات السفر والسياحة والفنادق والمنتجعات والصناعات التقليدية وغيرها، ويشارك فيه بائعون ومشترون محليون وخارجيون ويشتمل على فعاليات فنية وترفيهية .

يعرف المنظم:

هي الفنادق والشركات والمؤسسات المتخصصة العاملة في تنظيم المهرجانات والمعارض السياحية.



أحد المعارض السياحية بملتقي السفر بجدة

تصنف المعارض السياحية على النحو التالي:-

١- **معارض داخلية**: هي المعارض التي تباع فيها وتشترى برامج وخدمات سياحية مختلفة ويشارك فيها أفراد ومؤسسات وشركات وفنادق ومنتجعات ومطاعم سياحية وصناعات تقليدية عاملة في إطار مدينة واحدة أو عدد من مدن المملكة.

٢- **معارض إقليمية**: هي المعارض التي تباع فيها وتشترى برامج وخدمات سياحية مختلفة ويشارك فيها أفراد ومؤسسات وشركات وفنادق ومنتجعات ومطاعم سياحية وصناعات تقليدية داخلية وإقليمية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٣- **معارض دولية**: هي المعارض التي تباع فيها وتشترى برامج وخدمات سياحية مختلفة ويشارك فيها أفراد ومؤسسات وشركات وفنادق ومنتجعات ومطاعم سياحية وصناعات تقليدية داخلية وإقليمية ودولية.

سياحة المعارض تشمل جميع أنواع المعارض وأنشطتها المختلفة مثل المعارض الصناعية والتجارية والفنية والثقافية مثل معارض الكتاب و يستطيع الزائرون من خلال حضور هذه المعارض المتنوعة التعرف على آخر الإنجازات التكنولوجية والعلمية للبلدان المختلفة. وتتنافس بعض المدن في المنطقة العربية لاجتذاب سياحة المؤتمرات والمعارض لما لهذه السياحة من آثار اقتصادية على المدينة المستضيفة ومن أمثلة المدن دبي، الرياض، جدة، القاهرة، المنامة ، عمان وغيرها.

مراكز المعارض: وتشمل مراكز المعارض جميع مساحات العرض المتاحة في المملكة، كما تشمل أيضا نسبة صغيرة من المساحات المتاحة المعدة للمؤتمرات.

- **مراكز المؤتمرات:** توجد في المملكة أربع مراكز متخصصة للمؤتمرات.
- **قاعات الاجتماعات الفندقية**.

وقدرت مساحة التسهيلات السابقة بقرابة ٥١ ألف متر مربع بداية عام ١٤٢٢ هـ، وتتوزع بين مدن المملكة بنسبة (٣٨,٨٪) في جدة ، و(١٦,٨٪) في الرياض، و (٥٥,٤٪) في باقي المملكة (الخطة التشغيلية للهيئة العليا للسياحة، خطة التنمية الثامنة ١٤٢٥ هـ - ١٤٢٨هـ www.sct.gov.sa



صورة لأحد المعارض

تعد دبي من أكثر المدن نشاطا في مجال المعارض وجذب المستثمرين والزوار، وتسجل نسب نمو مرتفعة كل عام، و تحتضن دبي كثيراً من المعارض العالمية، كسوق السفر العربي، وجيتكس،

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ومعرض الطيران، والفنادق، وغيرها من المعارض التي تزيد على ٧٠ معرضاً سنوياً، فمساحة المعارض التي يديرها مركز دبي العالمي للمعارض، تبلغ أكثر من ٥٠ ألف متر مربع، إضافة إلى تدشين منطقة للمعارض في حرة جبل على، بمساحة ثلاثة ملايين متر مربع. تدر المعارض دخلاً كبيراً على الإمارة، كما أنها تلعب دوراً مهماً في الجذب السياحي، من خلال المشاركين، والزوار من مختلف الدول، فالجهود المتواصلة التي تبذل بهدف تعزيز موقع دبي الرائد، بوصفها وجهة عالمية لعقد المؤتمرات والمعارض والمناسبات الدولية المهمة، تساهم في تحقيق نتائج إيجابية متميزة من حيث استقطاب أعداد كبيرة من الزوار من كافة أنحاء العالم.

في أقل التقديرات يشهد العالم سنويا زهاء نصف مليون مؤتمر تتجاوز كلفة هذه المؤتمرات ٣٠٠ مليار دولار، وتتنوع هذه المؤتمرات شاملة مختلف الشؤون البيئية والصحية والاجتماعية والفكرية والثقافية.. الخ، وتحظى الفعاليات المحلية والخليجية بنصيب من هذه المؤتمرات، وهناك فرص أرحب سوف تسفر عنها الجهود الخاصة بتفعيل موضوع سياحة المؤتمرات والمعارض في المملكة وأبدت عدد من إمارات المناطق في السعودية، استعداداتها كي يكون لها نصيب في استقبال وتنظيم المؤتمرات المحلية والإقليمية وباشرت تلك الجهات إلى إبراز إمكاناتها في هذا المجال سواء فيما يتعلق بالصالات الخاصة بعقد هذه المؤتمرات أو الخدمات الفندقية المصاحبة لذلك. وتشير الإستراتيجية العامة لتنمية السياحة الوطنية إلى أن مجمل مساحة أراضي المعارض في المملكة تبلغ حوالي ٢٩ ألف م٢، ومجمل مساحة مرافق المؤتمرات والاجتماعات حوالي ٦١ ألف م٢. ويتوافر في المملكة عدد من مرافق المعارض ومراكز المؤتمرات وهي بشكل عام مرافق عصرية وجيدة التجهيز معدة لاستضافة المؤتمرات والمعارض العالمية كما أن هناك العديد من مرافق الاجتماعات التي يمكنها استضافة ما يزيد على ١٠٠٠ شخص في آن واحد. وهناك ثلاثة أنواع رئيسية من هذه المرافق بالمملكة هي: مراكز المعارض، ومراكز مخصصة للمؤتمرات، ومرافق الاجتماعات الملحقة بالفنادق ويتراوح معدل الاستخدام لهذه المنشآت بين (٢٥٪ إلى ٤٠٪) حيث تحقق كل من الرياض وأبها أكبر معدلات الاستثمار لهذه المرافق وبالتالي فهناك مجال للتوسع في هذه الشريحة من السوق. وتقدر الإستراتيجية سوق سياحة الأعمال والمؤتمرات بحوالي ١,٤ مليون مسافر سنوياً، ويتوقع أن يشهد هذا السوق نموا يعادل (٣٪) إلى (٣,٥٪) سنويا وتتركز سياحة الأعمال في المدن الكبرى حيث توجد معظم مراكز الأعمال التجارية، وقد طورت كل من هذه المدن المرافق والخدمات اللازمة لاستضافة هذه الشريحة من السياحة حيث يتوافر ما يزيد على ٧ آلاف غرفة فندقية في الرياض، وحوالي ١٦ ألف غرفة في جدة، وألفي غرفة تقريبا في كل من الدمام والخبر وفي كل من الرياض وجدة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مركز للمعارض (مركز الرياض للمعارض، ومركز جدة الدولي للمعارض) وفي مدينة الرياض يوفر فندق انتركونتنتال مساحة قدرها ٢٤٠٥م٢ ومركز الفيصلية للمؤتمرات مساحة قدرها ٥٢٠٠م٢ مخصصة لاستضافة المؤتمرات.

الاعتبارات الفنية الواجب اتباعها عند إقامة معرض:

- قاعة العرض
  ١. مساحة قاعة العرض.
  ٢. الأعمدة.
  ٣. قدرة الأرضية على التحمل.
  ٤. ارتفاع السقف.
  ٥. توافر الصيانة.
  ٦. توافر خدمات النظافة.
  ٧. موقع دورات المياه.
  ٨. التهوية.
  ٩. تسهيلات المعاقين.

- الوصول إلى قاعة العرض
  ١. الأبواب.
  ٢. الطرقات.
  ٣. المصاعد.
  ٤. مكان التحميل والتفريغ.

- الخدمات
  ١. الكهرباء.
  ٢. الغاز.
  ٣. الهواء المضغوط.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤. البخار.
٥. الماء.
٦. خطوط التليفون.

- العمالة
  ١. النجار.
  ٢. كهربائي.
  ٣. سباك.
  ٤. عامل مسرح.

- العلامات الإرشادية
  ١. مكان العرض.
  ٢. الممرات.
  ٣. الاتجاهات.
  ٤. قوائم المعروضات.
  ٥. قوائم التسجيل.

- تزيين قاعات العرض
  ١. الستائر.
  ٢. السجاد.
  ٣. المفروشات.

- خدمات إضافية:
  ١. مكتب مدير المعرض.
  ٢. النقل
  ٣. صناديق التخزين.
  ٤. خدمات الأغذية والمشروبات.
  ٥. ديكور الزهور.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

٦. التليفون.
٧. أماكن إيقاف السيارات.
٨. خدمات صحفية.
٩. المصور.

- الشحن
١. عنوان الشحن.
٢. إجراءات توصيل الطرود.
٣. جدول إقامة الأجنحة وإزالتها.

- التأمين
١. ضد الحوادث.
٢. ضد التلف.
٣. ضد الحريق.
٤. ضد السرقة.

المهرجانات:

يعرف المهرجان: تظاهرة جماهيرية ترفيهية تقام فيها مختلف الفعاليات والأنشطة السياحية والفنية والرياضية والثقافية والتسويقية خلال فترة زمنية محددة ، ويهدف إلى تحقيق فوائد اقتصادية واجتماعية وثقافية وترويحية على المستوى المحلي والوطني.

تصنيف المهرجانات السياحية:-

١. **مهرجانات داخلية متعددة الفعاليات**: هي المهرجانات التي تشارك فيها فعاليات سياحية وفنية ورياضية وثقافية وتسويقية من مدينة واحدة أو من عدد من المدن.
٢. **مهرجانات إقليمية متعددة الفعاليات**: هي المهرجانات التي تشارك فيها فعاليات سياحية وفنية ورياضية وثقافية وتسويقية داخلية وإقليمية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٣. **مهرجانات دولية متعددة الفعاليات**: هي المهرجانات التي تشارك فيها فعاليات سياحية وفنية ورياضية وثقافية وتسويقية داخلية وإقليمية ودولية.
٤. **مهرجانات داخلية محدودة الفعاليات**: هي المهرجانات التي تقام فيها فعالية داخلية واحدة أو اثنتين من الفعاليات التي تتضمنها المهرجانات السياحية متعددة الفعاليات.
٥. **مهرجانات إقليمية محدودة الفعاليات**: هي المهرجانات التي تقام فيها فعالية داخلية وإقليمية واحدة واثنتين من الفعاليات التي تتضمنها المهرجانات السياحية متعددة الفعاليات.
٦. **مهرجانات دولية محدودة الفعاليات** : هي المهرجانات التي تقام فيها فعالية داخلية وإقليمية ودولية واحدة واثنتين من الفعاليات التي تتضمنها المهرجانات السياحية متعددة الفعاليات.

تقوم الفنادق بعمل مهرجانات داخل الفندق وذلك بهدف الترويج لبعض خدمات أو منتجات الفندق وتسويق وزيادة مبيعاتها ويتم فيها تزيين الفندق بما يتفق وطبيعة المهرجان فمثلا لو أنه مهرجان مأكولات مكسيكية يتم تزين الفندق بأعلام مكسيكية وديكورات مكسيكية وبوفيهات مأكولات مكسيكية ويستعين الفندق في ذلك بالتعاون مع سفارة البلد المحتفى بها ومن ضمن المهرجانات الفندقية أيضا عروض الأزياء. والمهرجانات الفندقية يمكن أن تتخذ الأشكال التالية : ترويج المأكولات مثل مهرجانات الفواكه مثل مهرجان الفراولة والمشمش والمانجو وأيضا ترويج مأكولات عالمية مثل مهرجان المأكولات الإيطالية أو المكسيكية أو مهرجان اللحم الأمريكي وهناك أيضا مهرجانات لترويج مأكولات محلية مثل الكسكسى والفول والطعمية والكشري.

كيفية معالجة المواقف المختلفة أثناء خدمة الحفلات والمؤتمرات:

استياء/ انتقاد الضيف للطعام :

- الاستماع إلى المشكلة بإنصات .
- عدم مناقشة الضيف .
- تقديم البدائل .
- العمل على تأمين طلب الضيف بأسرع وقت .
- محاولة تكريم الضيف قدر المستطاع وذلك بتقديم الحلوى والفاكهة على حساب الفندق إرضاء له وحتى تضمن عودة الضيف .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إصابة الضيف بمشكلة صحية :

- إسعاف الضيف بالإسعافات الأولية حتى يأتي الطبيب .
- نقل الضيف إلى مكان آخر مع مراعاة عدم لفت نظر الزبائن قدر الإمكان.
- إعطاء الضيف سوائل قد يكون بحاجة إليها مثل عصير الليمون أو مياه.
- محاولة تهدئة الضيف .
- إذا كانت الحالة الصحية للضيف خطيرة وتتطلب التدخل العاجل يمكن سؤال الحضور إذا كان منهم طبيب أو مسعف .
- يجب أن يكون هناك صندوق للإسعافات الأولية بالقاعة وعيادة بالفندق لاستقبال تلك الحالات الطارئة .

دخول الضيف القاعة بملابس غير لائقة مثل لباس السباحة أو بدون حذاء:

- التحدث معه على انفراد والمحافظة على شعوره .
- تبليغه بنظام القاعة حرصاً على شعور الجميع .
- إعلامه بالمكان المخصص لتناول طعامه مثل تراس حمام السباحة.

انسكاب صوص أو شيء ما على ملابس الضيف :

- الاعتذار الفوري عما حدث.
- استعمال فوطة نظيفة مبللة بماء فاتر للتنظيف .
- إرسال قطعة الملابس إلى قسم المغسلة لسرعة التنظيف .
- إعطاء الضيف غرفة في حالة تلف البنطلون.
- تنظيف القطعة المصابة في المغسلة على حساب إدارة القاعة أو الفندق.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

التصرف غير اللائق :

- تنبيه الضيف بأسلوب لائق وغير انفعالي أن هذا التصرف يزعج بقية الضيوف .
- في حالة تمادي الضيف يمكن الاستعانة بالمدير المناوب بعد إطلاعه على مجريات الأمور .

ضياع شيء من الضيف :

- نحاول مساعدة الضيف وذلك بالتفتيش عن الشيء المفقود سواء على الطاولة أو داخل القاعة وسؤال العاملين عن ذلك الشيء .
- إذا لم نجد الشيء المفقود فيجب إبلاغ الضيف أنه إذا ما تم إيجاد هذا الشيء فسوف يسلم إلى قسم الأمانات وأيضاً طمأنة الضيف بأن المكان آمن وأن العاملين فيه يتصفون بالأمانة وأنه إذا كان الشيء الذي فقد داخل القاعة فسوف يتم اكتشافه .
- يجب الحصول على عنوان الضيف كاملاً ورقم تليفونه حتى يتسنى الاتصال به فى حالة العثور على الشيء المفقود .

شعور الضيف بالتعب أو المرض :

- اسأل الضيف إذا كان بحاجة لمشروب معين .
- اسأل الضيف إذا كان بحاجة لدواء من الصيدلية .
- استدعاء الطبيب .
- إبلاغ المدير المناوب .

تفوه الضيف بكلام غير لائق :

- عدم الرد على الضيف .
- إبلاغ مدير القاعة للتعامل مع الضيف وتقديم ما يلزم .
- وضع كابتن ثاني لخدمة الضيف .
- إخراج الكابتن أو موظف الخدمة الموجه له الكلام من أمام الضيف.

التصرف غير اللائق من الضيف كالصراخ مثلاً :

- التعامل مع الضيف بهدوء تام .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- استدراج الضيف لمكان هادئ بعيداً عن الضيوف .
- محاولة معرفة سبب الصراخ والتصرف غير اللائق لمتابعة حله وإبلاغ المدير المناوب .
- إعطاء الضيف مشروباً لتهدئته .

قيام الضيف بالتخريب والتكسير داخل القاعة :

- تهدئة الضيف وإبعاده عن المكان .
- معرفة السبب القيام بهذا التصرف .
- حصر الأضرار وإبلاغ الإدارة .

النظم واللوائح لترخيص إقامة الحفلات والمؤتمرات

يشترط في المتقدم(المنظم) للحصول على ترخيص لتنظيم حفل أو مؤتمر ما يلي:

- الحصول على ترخيص عام لمزاولة نشاط تنظيم المؤتمرات والحفلات.
- توفر مدير حاصل على شهادة جامعية ،بالإضافة إلى خبرة لا تقل عن خمس سنوات في تنظيم المؤتمرات والحفلات.
- توفر الطاقم الفني المناسب لتنظيم الحفلات والمؤتمرات.
- استيفاء أية تراخيص مكملة من الجهات الرسمية ذات العلاقة بالنشاط.
- تقديم خطه متكاملة لتنظيم الحفل أو المؤتمر محدداً فيها ما يلي :

١. اسم المؤتمر ومقر تنظيمه .
٢. أهداف المؤتمر .
٣. شعار المؤتمر المكتوب (slogan) والذي يجب أن يكون معبراً عن أهداف المؤتمر بالإضافة إلى الشعار الفني (logo) الذي يجب أن يكون مميزاً.
٤. فترة تنظيم المؤتمر شريطة أن لا يتزامن مع فترة تنظيم مؤتمر آخر فيما يتصل بالمؤتمرات ذات الطابع الدولي.
٥. المعارض المصاحبة للمؤتمر (سياحي /تجاري/حرف تقليدية /فنون تشكيلية .....الخ).
٦. أنواع الفعاليات الخاصة بالمؤتمر ويحدد الفرق المشاركة .
٧. التحديد التفصيلي للخطة الدعائية والإعلامية المصاحبة للمؤتمر ويحدد الجهات الراعية بمختلف مستوياتها سواءً أكانت محلية أمخارجية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٨. أن تتضمن الخطة فعاليات توعية متعلقة بالسياحة والبيئة.
٩. الشرائح المستهدفة لزوار المؤتمر (محليين - إقليمين - دوليين)
١٠.إرفاق قائمة بأسعار الخدمات السياحية المقدمة خلال المؤتمر
١١.إرفاق البرنامج الزمني التفصيلي للفعاليات المختلفة التي ستتم خلال الفترة المحددة للمؤتمر.

تقديم خطه متكاملة لتنظيم المعرض تحتوي على ما يلي :

١. اسم المعرض ومقر تنظيمه.
٢. أهداف المعرض .
٣. شعار المعرض المكتوب (slogan) والذي يجب أن يكون معبراً عن أهداف المعرض بالإضافة إلى الشعار الفني (logo) الذي يجب أن يكون مميزاً .
٤. فترة تنظيم المعرض شريطة أن لا تكون متزامنة مع فترة تنظيم معرض آخر.
٥. الفعاليات المصاحبة للمعرض (فنية - رياضية – فنون تشكيلية .....الخ).
٦. التحديد التفصيلي للخطة الدعائية والإعلامية المصاحبة للمعرض ،ويحدد الجهات الراعية بمختلف مستوياتها سواءً كانت محلية أو خارجية.
٧. الأفراد والمنشات والمؤسسات والشركات التي ستشارك في المعرض سواءً كانت محلية أو خارجية ويحدد عدد الأجنحة التي سيحتويها المعرض.
٨. إرفاق قائمة بأسعار الخدمات والسلع المصاحبة للمعرض
٩. إرفاق البرنامج الزمني التفصيلي للفعاليات المختلفة التي ستتم على هامش المعرض.

الشروط الفنية الواجب توفرها لتنظيم مؤتمر أو معرض سياحي بالآتي :

تحدد الشروط الفنية الواجب توفرها لتنظيم مؤتمر أو معرض سياحي بالآتي:

١. الموقع المناسب من حيث المساحة والشكل .
٢. توفر المنشات المناسبة لإقامة مختلف الفعاليات والأنشطة الخاصة بالمؤتمر أو المعرض.
٣. أن تقام المنشات الخاصة بتنظيم فعاليات وأنشطة المؤتمر أو المعرض وفقاً للمواصفات المطلوبة وشروط الأمن والسلامة ومتطلبات الدفاع المدني

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

٤. استخدام ديكورات تعكس جمال الطابع المعماري .
٥. ضرورة توفر مساحة مناسبة لوقوف سيارات الزوار.
٦. أن يكون المعرض (صالة العرض) ومسرح فعاليات المؤتمر مؤثثاً بشكل لائق ويتوفر فيها كافة التجهيزات المناسبة.
٧. وجود لوحات إرشادية ترشد الزوار إلى أماكن العروض والفعاليات المختلفة للمؤتمر والأجنحة المختلفة للمعرض.
٨. إصدار دليل يحتوي على برنامج زمني يحدد كافة الفعاليات والأنشطة والخدمات التي سيتم عرضها أثناء المؤتمر أو المعرض.
٩. توفر الخدمات السياحية (مطاعم/كافيتريات) و حمامات عامة (رجالية / نسائية).
١٠. وضع صندوق للشكاوى والمقترحات.

تتم إجراءات طلب وإصدار الترخيص لتنظيم المؤتمرات والمعارض السياحية طبقاً للآلية التالية :

- يتقدم (المنظم)الراغب في تنظيم أي مؤتمر أو معرض سياحي أومن يمثله قانوناً قبل ثلاثة أشهر من تاريخ التنظيم على الأقل بطلب كتابي موقع عليه ومختوم إلى : مدير عام الجهة المختصة للحصول على ترخيص ويرفق به صورة معمدة وسارية المفعول من الوثائق التالية:

١. ترخيص عام مزاولة نشاط تنظيم المؤتمرات والمعارض السياحية الممنوح
٢. عقد الجهة المكلفة بإدارة المؤتمر أو المعرض، أو عقد مع الجهة التي ينظم لصالحها المؤتمر.
٣. كشف بالطاقم الفني المكلف بإدارة المعرض أو المؤتمر مشتملاً على السير الذاتية للطاقم.
٤. الوثائق الخاصة بمدير المؤتمر أو المعرض(المؤهل – الخبرة –البطاقة الشخصية أو العائلية أو جواز السفر) .
٥. شهادات الضمان البنكي وبحسب نوع المؤتمر أو المعرض.
٦. خطة المؤتمر أو المعرض المزمع تنظيمه.
٧. عقود الرعاية المبرمة مع الجهات الراعية بمختلف مستوياتها سواءً كان للمؤتمر أو

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المعرض.

- تتولى الإدارة المختصة أو المكتب كلاً فيما يخصه المراجعة للطلب المقدم والتأكد من استيفائه لكافة البيانات والوثائق المطلوبة وتكليف المختصين بالنزول الميداني إلى مكان المؤتمر أو المعرض للمعاينة والتأكد من توفر كافة الشروط الفنية المطلوبة في هذه اللائحة والبت في الطلب المقدم للترخيص خلال عشرة أيام من تاريخه .
- يمنح المتقدم للحصول على موافقة تنظيم مؤتمر أو معرض سياحي كلاً فيما يخصه ترخيصاً رسمياً من المكتب المختص بعد التأكد من استيفائه لكافة الشروط الفنية والعامة المنصوص عليها في هذه اللائحة ودفع الرسوم المقررة.

نظم ولوائح عامة لإقامة الحفلات والمؤتمرات:

- يشترط في الفعاليات الثقافية والفنية المختلفة المقدمة خلال المؤتمر أو المعرض مراعاة الآداب العامة واحترام الذوق العام.
- يلتزم المنظم بنشر إعلان عن المؤتمر أو المعرض في الصحف الرسمية يتضمن (الاسم والعنوان وموعد التنظيم).
- يلتزم المنظم بالنظافة العامة داخل وخارج أماكن المنشات الخاصة بالمؤتمر أو المعرض والنظافة الشخصية للعاملين والالتزام بارتداء الزى الرسمي سواءً للعاملين في تنظيم المؤتمر والمعرض والخدمات السياحية المصاحبة.
- يلتزم المنظم بمسك سجلات محاسبية سواء للمؤتمر أو المعرض تبرز عند الطلب الرسمي وتحمل مسؤولية صحة محتوياتها.
- يلتزم المنظم بتقديم تقرير عند انتهاء المؤتمر أو المعرض يتضمن كافة المعلومات حول سير كافة فعاليات وأنشطة المؤتمر أو المعرض وعدد الزوار والرعاة لكل منهما والجهات المشاركة والصفقات التي أبرمت خلال فترة المعرض.
- لا يجوز للمنظم تعديل أو تأجيل موعد تنظيم المؤتمر أو المعرض إلا لظروف طارئة مسببة وبعد موافقة الوزارة والإعلان عن ذلك رسمياً.
- يلتزم المنظم بإبراز الشعار الرسمي للمنشاة سواءً المكتوب (slogan) ا والفني (logo) وكذلك الموقع الالكتروني للمنشاة في كافة الأعمال الدعائية والإعلانية الخاصة بالمؤتمر أو المعرض.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

شروط وإجراءات الترخيص لمزاولة نشاط تنظيم المؤتمرات والمعارض السياحية :

لا يجوز لأي منظم القيام بمزاولة نشاط تنظيم المؤتمرات أو المعارض السياحية ما لم يكن مرخصاً له من الوزارة وطبقاً للشروط والإجراءات المحددة في هذه اللائحة. يشترط في المتقدم(المنظم) للحصول على ترخيص مزاولة نشاط تنظيم المؤتمرات أو المعارض السياحية ما يلي :

- وجود مقر(مكتب) للمنظم له عنوان محدد ومعلوم في الجمهورية ومجهز بوسائل العمل المناسبة.
- التخصص في مجال تنظيم المؤتمرات أو المعارض السياحية وخبرة عملية لا تقل عن خمس سنوات لتنظيم المؤتمرات الإقليمية والدولية وثلاث سنوات لتنظيم المؤتمرات الداخلية.
- توفر مدير حاصل على شهادة جامعية ، بالإضافة إلى خبرة لا تقل عن خمس سنوات في تنظيم المؤتمرات أو المعارض.
- توفر طاقم عمل إداري وفني مناسب.
- تقديم دليل يثبت خبراته العملية السابقة في مجال تنظيم المؤتمرات والمعارض السياحية.
- الالتزام بتقديم برنامج سنوي قبل ثلاثة أشهر من كل عام يحتوي على المؤتمرات أو المعارض المزمع تنظيمها خلال العام التالي.

بعض القوانين الداخلية للفندق والخاصة بالحفلات والمؤتمرات :

- يحتفظ الفندق بحقه في المحاسبة على عدد الأشخاص الحاضرين بحد أدنى العدد المتفق عليه .
- يحتفظ الفندق بحقه في المحاسبة على أي من الأشخاص يحضر الحفل زيادة على العدد المتفق عليه .
- المبلغ المدفوع مقدماً غير قابل للرد إذا تم إلغاء الحفل بفترة تقل عن شهر من تاريخ الحفل .
- باقي المبلغ المتفق عليه يجب أن يسدد للفندق قبل تاريخ إقامة الحفل بأسبوع على الأقل.
- تكلفة أي خسائر من ممتلكات الفندق أثناء الحفل يدفعها المسئول عن الحفل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ضرورة المحافظة على عدم إزعاج نزلاء الفندق من الأصوات الصادرة عن الحفل.
- يجوز لإدارة الفندق إلغاء هذا الاتفاق بدون أي جزاء أو مسؤولية إذا رأت وجود أي خطر يهدد أمن نزلاء الفندق والمواطنين على وجه العموم .

التعويضات :

المالك وإدارة الفندق ليسا مسؤولين عن أية شكوى خاصة بالإصابات الشخصية (بما فيها :

- الوفاة) لأي موظف من طرف مستأجر قاعة الحفلات وكذلك أي خسائر أو تلفيات قد تحدث لممتلكات الفندق .
- المطالبة والتعويضات تكون مسؤولية المستأجر بالإضافة إلى أن المستأجر يكون مسؤولاً مسؤولية تامة عن إبرام أي بوليصة تأمين أو تأمينات تخص الأجهزة أو محيي الحفلات أثناء استخدامهم لقاعة الحفلات

أســـئلة الوحـــدة الرابعة :

أجب بصحة أو خطأ العبارات التالية:

٦. ( ) يمكن أن تقام البوفيهات صباحا أو مساء طبقا لوقت الحفلة.

٧. ( ) من عوامل النجاح في تموين الحفلات الخارجية الإبداع في أصناف الطعام

٨. ( ) التموين الخارجي هو تنفيذ حفلات ومناسبات خارج الفندق.

٩. ( ) المهرجانات داخل الفنادق لا تؤدي إلى ترويج منتجات الفنادق .

١٠. ( ) يساهم المعرض في دعم موضوع المؤتمر وترغيب المشاركين في الحضور.

ب. أكمل الفراغات التالية باستخدام الكلمات المناسبة :

المنظم	المهرجان	المعارض	Slogan	Logo

٦. ..... هي نشاط مصاحب في أغلب الأحيان لنشاط المؤتمرات.

٧. ..... هي الفنادق والشركات والمؤسسات المتخصصة العاملة في

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مجال تنظيم المهرجانات والمعارض السياحية.

٨. ..... تظاهرة ترفيهية تقام فيها مختلف الفعاليات.

٩. ..... هو الذي يجب أن يكون معبراً عن أهداف المؤتمر.

١٠. ..... يعرف الشعار الفني.

(جـ) ما القوانين الداخلية للفندق الخاصة بالحفلات والمؤتمرات؟

إجابة أسئلة الوحـــدة الرابعة :

أجب بصحة أو خطأ العبارات التالية:

١. (صح) يمكن أن تقام البوفيهات صباحا أو مساء طبقا لوقت الحفلة.

٢. (صح) من عوامل النجاح في تموين الحفلات الخارجية الإبداع في أصناف الطعام

٣. (صح) التموين الخارجي هو تنفيذ حفلات ومناسبات خارج الفندق.

٤. (خطأ) المهرجانات داخل الفنادق لا تؤدي إلى ترويج منتجات الفنادق .

٥. (صح) يساهم المعرض في دعم موضوع المؤتمر وترغيب المشاركين في الحضور.

ب. أكمل الفراغات التالية باستخدام الكلمات المناسبة :

المنظم	المهرجان	المعارض	Slogan	Logo

٦. المعارض هي نشاط مصاحب في أغلب الأحيان لنشاط المؤتمرات.

٧. المنظم هي الفنادق والشركات والمؤسسات المتخصصة العاملة في مجال تنظيم المهرجانات والمعارض السياحية.

٨. المهرجان تظاهرة ترفيهية تقام فيها مختلف الفعاليات.

٩. Slogan هو الذي يجب أن يكون معبرا من أهداف المؤتمر.

١٠. Logo يعرف الشعار الفني.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

(جـ) ما القوانين الداخلية للفندق الخاصة بالحفلات والمؤتمرات؟

بعض القوانين الداخلية للفندق والخاصة بالحفلات والمؤتمرات :

- يحتفظ الفندق بحقه في المحاسبة على عدد الأشخاص الحاضرين بحد أدنى العدد المتفق عليه .
- يحتفظ الفندق بحقه في المحاسبة على أي من الأشخاص يحضر الحفل زيادة على العدد المتفق عليه .
- المبلغ المدفوع مقدماً غير قابل للرد إذا تم إلغاء الحفل بفترة تقل عن شهر من تاريخ الحفل .
- باقي المبلغ المتفق عليه يجب أن يسدد للفندق قبل تاريخ إقامة الحفل بأسبوع على الأقل.
- تكلفة أي خسائر من ممتلكات الفندق أثناء الحفل يدفعها المسئول عن الحفل.
- ضرورة المحافظة على عدم إزعاج نزلاء الفندق من الأصوات الصادرة عن الحفل.
- يجوز لإدارة الفندق إلغاء هذا الاتفاق بدون أي جزاء أو مسؤولية إذا رأت وجود أي خطر يهدد أمن نزلاء الفندق والمواطنين على وجه العموم .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Banquet	مأدبة أو وليمة
Banquet Hall	قاعة حفلات
Banquet Manager	مدير الحفلات
Banquet Busboy	مساعد مضيف الحفلات
Banquet Waiter	مضيف الحفلات
Buffet Service	خدمة البوفيه
Convention Service Manager	مدير خدمة المؤتمرات
Complaints	الشكاوي
Co-delegate	العضو المشارك
Convention hotel	فندق المؤتمرات
Conference / Convention	مؤتمر
Conference Center	مركز مؤتمرات
Congress	مؤتمر
Delegate	العضو المشارك
Desserts	الحلويات
Exhibition	معرض
Lecture	محاضرة
Food and Beverage	الأغذية والمشروبات
Festival	مهرجان
Function Room	قاعة مناسبات
Function Sheet	ورقة عمل الحفلات
Guest	ضيف
Guest Satisfaction	رضاء الضيف
Hospitality	الضيافة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Image	الصورة الذهنية للفندق
Kitchen	المطبخ
Level of service	مستوي الخدمة
Logo	شعار المنشأة
Main Dishes	الأطباق الرئيسية
Meeting room	قاعة اجتماعات
Menu	قائمة طعام
Mobile partitions	حواجز متحركة
Outside Catering	حفلة خارجية
Podium	منبر للقراءة
Quality food	جودة الطعام
Reception party	حفلة استقبال
Slogan	شعار مكتوب
Seminar	حلقة دراسية
Stewarding	قسم التجهيز والتحضير
Symposium	ندوة
Target Market	السوق المستهدف
Technical Skills	المهارات الفنية
Value for money	القيمة مقابل السعر
workshop	ورشة عمل
Wedding Cake	كعكة الحفل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المراجع العربية :

- الحماقي، يوسف (١٩٨٨) . خدمة المؤتمرات والحفلات والاجتماعات ، القاهرة : بدون ناشر ، ص ٨٧- ٨٩.

- الخطة التشغيلية للهيئة العليا للسياحة، خطة التنمية الثامنة ١٤٢٥ هـ - ١٤٢٨هـ، الهيئة العليا للسياحة. www.sct.gov.sa

- **السياحة في أرقام** (٢٠٠٦) ، مركز الأبحاث والمعلومات السياحية (ما س) ، الهيئة العليا للسياحة. www.sct.gov.sa

- العزب، تغريد (١٩٩٨) "سياحة المؤتمرات ومستقبلها في مصر " الكتاب السنوي للسياحة والفنادق ، الإسكندرية :منشأة المعارف ، ص ١٧٥.

- الزيات، المهمي (١٩٩٦) " دور التسويق في سياحة المؤتمرات " مؤتمر سياحة المؤتمرات الواقع والمستقبل" ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة حلوان .

- إلياس ، أحمد (١٩٩٦) " خصائص خدمة المأكولات والمشروبات في صناعة المؤتمرات " مؤتمر سياحة المؤتمرات الواقع والمستقبل ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة حلوان .

- توفيق، ماهر (١٩٩٨) . إدارة الحفلات والمؤتمرات ، عمان : دار زهران ، ص ٣

- توقعات بزيادة نمو سياحة المعارض والمؤتمرات في المملكة بنسبة ٣ر٥ بالمائة سنويا، http://www.alyaum.com/issue

- سياحة المؤتمرات والمعارض تنتعش في الجوار بدعمنا وتغيب داخليا بمعوقاتنا(٢٠٠٥) ، http://www.alriyadh.com

- سياحة المؤتمرات في مصر، الهيئة العامة للاستعلامات. http://www.sis.gov

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- خلوصي، شيرين ومهدي محمد ماجد خلوصي (٢٠٠٢) . تصميم المطاعم ، بيروت : دار قابس .

- صلاح عبد الوهاب (١٩٩٠) . السياحة الدولية ، القاهرة : مطبعة زهران ، ص ٢٨٧- ٢٩١.

- علاء طنطاوي (١٩٩٩): إدارة الفنادق ، القاهرة : مكتبة عين شمس ، ص٢ .

- عبد العزيز، عادل (١٩٩٦) " سياحة المؤتمرات في مصر " مؤتمر سياحة المؤتمرات الواقع والمستقبل ،
كلية السياحة والفنادق ، جامعة حلوان .

- عبد المقصود، فوزي (١٩٩٦) " سياحة المؤتمرات في مصر " مؤتمر سياحة المؤتمرات الواقع والمستقبل،
كلية السياحة والفنادق، جامعة حلوان.

- عطية اللّه، حازم (١٩٩٦) " الإعداد الأكاديمي في مجال تنظيم المؤتمرات " مؤتمر سياحة المؤتمرات الواقع
والمستقبل، كلية السياحة والفنادق، جامعة حلوان.

- عزام، توفيق (١٩٨٩) إدارة وتنظيم المؤتمرات ، عمان : المنظمة العربية للعلوم الإدارية، إدارة البحوث
والدراسات

- كامل، صالح (١٩٩٩). معوقات تنمية السياحة في المملكة، ورقة عمل، ندوة تنمية السياحة في منطقة مكة المكرمة، ١٢- ١٣ مارس. مكة.

- معجم المصطلحات السياحية، الهيئة العليا للسياحة www.sct.gov.sa

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

- مرقص، ديانا (١٩٩٤) " تسويق سياحة المؤتمرات " ، رسالة ماجستير ، مكتبة كلية السياحة والفنادق ، جامعة الإسكندرية .

- محمد ، عزة (١٩٩٦) " تنمية سياحة المؤتمرات في مصر" ، رسالة ماجستير ، مكتبة كلية السياحة والفنادق ، جامعة حلوان .

- إدارة التوجيه والإرشاد (٢٠٠٦) . التهيئة لسوق العمل ، الرياض : المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني.

- الطائي ، حميد ، (٢٠٠٠م). إدارة الضيافة، عمان: بدون.

- شبانه ، عبد الفتاح(١٩٩٦). آداب التعامل والإتيكيت ، القاهرة : دارة الأمين للنشر والتوزيع.

- كامـل، حسن(١٩٩٧).البروتوكول الدبلوماسي والاجتماعي ، القاهرة : دار المستقبل العربي.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

المراجع الأجنبية :

- Abbey ,J and Astroff, M (1998) Convention Management and Service ,The Educational Institute of the AH&MA, East Lansing, MI. 13

- International Conference, Convention Association, ICCA , http://www.iccaworld.com

- Jago , L . and Deery , M (2005) " Relationships and Factors Influencing Convention Decision- Making " Journal of Convention & Event Tourism, Vol . 7No. 1, pp . 23-24.

- Montgomery , R . and Rutherford , D (1994) " A profile of Convention , Services Professionals " The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly , Vol 35No. 6 , pp . 47-57.

- Rutherford, D (1994) "Conventions and Tourism: Financial Add-one or myth? " Journal of Travel&Tourism Marketing , Vol .3 No . 1, April , pp 49-63

- Sherif,H .(1998) 'Measuring Hotels Marketing Orientation Toward Soliciting Convention Business" The Egyptian Journal of Tourism & Hospitality, No. 1.

- Shure(1994) 'Conventions , Exhibitions , Meetings and Incentive Travel " CLC Economic Impact Study http : //www. pcma . org

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Abbey ,J and Astroff, M (1998*) Convention Management and Service* ,The Educational Institute of the AH&MA, East Lansing, MI. 13

- Lattin,G. (2005), *The Lodging and Food Service Industry*, The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association, Michigan.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الوحدة الأولي: قسم الحفلات والمؤتمرات	
يعرف قسم الحفلات والمؤتمرات	٥
خدمة الحفلات والمؤتمرات	١٠
مهام العاملين بقسم الحفلات والمؤتمرات	١٣
أثاث قاعات الحفلات والمؤتمرات	٢٢
الخدمات الملحقة بالمؤتمرات	٣٠
أسئلة الوحدة الأولي	٣٦
إجابة أسئلة الوحدة الأولي	٣٩
الوحدة الثانية: تنظيم قاعات الحفلات والمؤتمرات	
عقود الحفلات والمؤتمرات	٤٤
مسئوليات الأقسام المختلفة	٤٨
أنواع المؤتمرات والاجتماعات	٥١
مصادر إيرادات المؤتمرات والاجتماعات	٦٠
العوامل التي ينظر إليها منظمي المؤتمرات لعقد مؤتمر	٦٥
تخطيط قاعات الحفلات والمؤتمرات	٦٧
أهمية المعارض في المؤتمرات	٧٢
أسئلة الوحدة الثانية	٧٦
إجابة أسئلة الوحدة الثانية	٧٧

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الوحدة الثالثة: أنواع الفعاليات والسمات المميزة لها	
قوائم الحفلات	٨١
خدمة البوفيهات	٨٢
حفلات الشاي	٩٣
حفلات الغداء والعشاء	٩٦
حفلات الزفاف	١٠٥
تجميل الموائد	١١٩
أسئلة الوحدة الثالثة	١٣٢
إجابة أسئلة الوحدة الثالثة	١٣٣
الوحدة الرابعة: الحفلات الخارجية والمعارض والمهرجانات	
الحفلات الخارجية	١٣٧
المعارض	١٤٢
المهرجانات	١٤٨
كيفية معالجة المواقف المختلفة أثناء خدمة الحفلات والمؤتمرات	١٥٠
النظم واللوائح لترخيص إقامة الحفلات والمؤتمرات	١٥٢
بعض القوانين الداخلية بالفندق الخاصة بالحفلات والمؤتمرات	١٥٧
أسئلة الوحدة الرابعة	١٥٨
إجابة أسئلة الوحدة الرابعة	١٥٩

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

المصطلحات	١٦١
المراجع	

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM