

مضيف في فندق

الحقيبة الرابعة

أساسيات الخدمة في المطاعم



مقدمة

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

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

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

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " أساسيات الخدمة في المطعم " لمتدربي برنامج فندقية في برنامج التنظيم الوطني للتدريب المشترك موضوعات أساسية وحيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا البرنامج.

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

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

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج



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

أساسيات الخدمة في المطعم

الخدمة في الفنادق وخصائصها المختلفة

الخدمة في الفنادق وخصائصها المختلفة

اسم الوحدة : الخدمة في الفنادق وخصائصها المختلفة .

الهدف الإجرائي : أن يلم المتدرب بأنواع الخدمة وخصائصها المختلفة في الفنادق .

الأهداف السلوكية :

- ١ - أن يتعرف المتدرب على كلمة الخدمة.
- ٢ - أن يعدد المتدرب الخدمات التي تتميز بها الفنادق .
- ٣ - أن يحدد المتدرب العوامل المؤثرة في الخدمة سواء كانت خارجية أو داخلية أو مؤثرات إنسانية .
- ٤ - أن يتبع المتدرب النصائح التي تؤدي إلى الوصول للخدمة الجيدة .

الخدمة في الفنادق وخصائصها المختلفة

الخدمة هي : الشعور (طيب أو رديء) الذي يلمسه طالب الخدمة من مقدمها .

وتتفرد الفنادق في الخدمات التي تقدمها إلى عملائها على أساس أن باقي المؤسسات التي تقوم بتقديم خدمات يمكن قياسها عن طريق الحس.

١ - المنتج المنافس .

٢ - السعر .

٣ - الجودة .

٤ - وقت التسليم .

في حين أن خدمات الفنادق تتميز بالنقاط الآتية :

١ - إنها غير ملموسة فلا يمكن قياسها فهي تميل إلى الجانب الحسي أكثر من الجانب المادي عندما يوفر الفندق أو المطعم الجو المناسب الذي يريح أعصاب العميل أو النزيل فهو يوفر خدمة حسية لا يمكن قياسها بالمقاس المادي .

٢ - إن هذه الخدمات يمكن بيعها ، ولكن لا يمكن أن تقدم إلى العميل عينة منها يمكن أن يقدمها العميل إلى إخوانه.

٣ - إن الفندق أو المطعم حينما يوفر هذا الجو المناسب يستمتع به العميل فهو يعطيه الثقة التي تعتبر العامل النفسي غير الملموس بالتالي لم يأخذ شيئاً مادياً نظير ما يدفعه.

٤ - إننا يمكن أن ننظر للخدمة المقدمة بطرق مختلفة .

(أ) أن هذه الخدمات يمكن تقديمها عن طريق أشخاص مختلفين في نفس البيئة .

(ب) أن هذه الخدمة يمكن أن تعطى من نفس الشخصية ولكن في أوقات مختلفة مع تغير نفسيته

(ضاحكا - باكيا - مبتسما - عابسا - تائها - غير منتبه - غير مدرك ..)

(ج) تتغير نوع الخدمة وطريقتها بحسب العوامل الاجتماعية والجغرافية .

(د) تختلف أنواع الخدمة حسب مستوى التعليم والثقافة والخبرة .

فالخدمة المقدمة تختلف باختلاف نوعية مستقبلية هذه الخدمات وأيضا مقدار ما ينتظره من مقدمي الخدمة أنفسهم .

فالإنسان حينما يذهب إلى مطعم في منطقة شعبية فهو ينتظر خدمة من نوع معين محاطا ببيئة ذات

مستوى معين وعندما يقيم خدمتها فهو يضع نفسه في موقف مختلف عن تقييمه لمطعم درجة أولى.

العوامل المؤثرة في الخدمة

يتأثر الإنسان بالعوامل الآتية في تقييمه للخدمة :

أولاً : العوامل الخارجية :

يقصد بالعوامل الخارجية جميع المؤثرات الخارجية التي يتعرض لها (طالب الخدمة) قبل أن يصل إلى (مكان الخدمة) وتتضمن الإعلانات التي تنشرها الفنادق والمطاعم عن نوعية الخدمة المقدمة وسعرها بالإضافة إلى خبرة أصدقائه ومعارفه .

ثانياً : المؤثرات الداخلية :

تقوم المؤثرات الخارجية باجتذاب العميل أو النزول إلى مكان تقديم الخدمة أما المؤثرات الداخلية فهي التي تدعم المؤثرات الخارجية وتعطي للنزول أو مستهلك الخدمة مقابل ما يدفعه وبمعنى آخر هي التي تتعلق بتجربة الاحتكاك الفعلي وما يتعرض له أثناء وجوده في مكان تقديم الخدمة . إن التجارب العلمية التي تتعلق بتقديم الخدمات أثبتت أن العنصر البشري هو أساس التقديم الفعلي للرواد (احتكاكه - مقدار الاهتمام الذي يوليه - طريقة التعامل معه - طريقة النظر إليه - مناداته باسمه) .. وهذه العوامل هي الأكثر تأثيراً على العميل عند تقييمه لنوع الخدمة المقدمة . بالإضافة إلى الديكور العام وزبي العاملين وأنواع الأدوات المستخدمة وطريقة تقديم الخدمة

ثالثاً : المؤثرات الإنسانية المطلوبة لإنجاح الخدمة :

يمكن تلخيص هذه المؤثرات على النحو الآتي :

(١) الابتسامه :

يعتبر وجه الإنسان هو المعبر الأساسي للحالة النفسية التي نشعر بها حيث إنها الطريقة الوحيدة والسهلة لكي يشعر ضيف الفندق سواء أكان نزلياً أو عميلاً بأنه مُرحباً به داخل المكان ، وأنه مُعْتزُّ به، وأنه مهم ، وأنه في بيته ، وبالإضافة إلى كل هذا فإن الابتسامه تمثل الجسر الذي يمكن أن يربط بين العميل والمضيف ويزيل أي حواجز بينهما وبهذه الطريقة يستطيع الموظف أداء واجباته على خير وجه وبكفاءة عالية .

(٢) الاتصال المباشر عن طريق النظر :

نظرة المضيف إلى العميل أثناء محادثته تدل على :

١ - الاهتمام بالعميل .

٢ - الاهتمام بكلامه .

- ٣ - أهمية العميل ذاته بالنسبة للفندق أو المطعم .
٤ - محاولة المضيف فهم كافة متطلبات العميل ..

(٣) استعمال اسم العميل أو النزيل :

إن استعمال اسم العميل أو النزيل أثناء محادثة المضيف له سواء عند الترحيب به أو عند أخذ الطلبات أو أثناء الخدمة أو عند مغادرته قاعة الطعام يشعره بالآتي :

- ١ - أنه معروف لدى الفندق أو المطعم ويتردد على هذا المكان .
٢ - تتبدل الخدمة العامة لتصبح خدمة شخصية .
٣ - إعطاء الشعور بأهميته في المجتمع أمام نفسه وأما الآخرين الذين يصطحبهم معه .
لذا ننصح جميع العاملين في خدمة المأكولات والمشروبات بأن يتذكروا عملاءهم حيث إنهم بهذه الطريقة سوف يوثقوا العلاقة بين الفندق والمضيف .
ويشترط أن لا تذهب هذه العلاقة إلى مرحلة الصداقة الحميمة .

(٤) شخصية المضيف :

والتي تمثل المواصفات الأساسية وتتلخص في التالي :
أ / القدرة على التحكم في التصرفات :

- ١ - القدرة على ترك أعباء ومشاكل الحياة خارج نطاق العمل .
٢ - القدرة على عدم الضعف عند التعرض لبعض مضايقات العملاء .
٣ - الإدراك بأننا أنفسنا لا نستطيع أن نغير الغير بل كل ما في استطاعتنا تغيير أنفسنا .
٤ - التحكم في الضغوط التي يشعر بها الموظف .

ب / القدرة على الانتباه إلى الآخرين :

القدرة على الانتباه سوف تساعد الموظف على سرعة أداء واجباته وإعطاء شعور للعميل بأنه مهتم به وسوف يجعله يلاحظ ما يحتاجه المضيف قبل أن يطلب منه .
كما أن عدم إعطاء الانتباه الكافي للعميل سوف يؤدي إلى :

(أ) انعدام الثقة بين الطرفين .

(ب) تصرفات غير سليمة من الطرفين .

(ج) فقد احترام المضيف لشخصيته .

(٥) حب الآخرين وخدمتهم :

إن معرفة الإنسان بنفسه ، وبشخصيته وشخصية الناس المحتكين به سوف يساعده على الآتي :

- ١ - حل جميع الاختلافات بين الناس وبين النفس .

٢- الشعور بصداقة الآخرين وعدم الخوف منهم وبالتالي إمكانية خدمتهم .

٣- مرونة الفرد أثناء التغييرات التي تتم حوله .

٤- احترام الآخرين (الرؤساء والمرؤوسين والعملاء والزلاء والأسرة والأصدقاء) .

وهذا الشعور سوف يساعد على :

(أ) تقبل أي نقض لرفع المستوى .

(ب) سؤال النزيل أو العميل دائماً إذا كان يمكن أن نساعد

(ج) مساعدة كبار السن .

(د) تقبل الصعوبات وحلها في يسر .

(هـ) تحسين أداء العمل بصفة يومية .

(و) مشاركة وسعادة الآخرين .

(ز) الإحساس بأن العمل الجاد يخلق السعادة .

(ح) معاملة الزميل بالحسنى .

(٦) القدرة على السيطرة على الضغوط التي يشعر بها :

إن أفضل وسيلة لمنع الضغوط التي يشعر بها العامل أو الموظف أثناء العمل أو حتى أثناء حياته أن يبدأ بنفسه .. معرفة قدرته حيث إن عدم فهمه لعمله وعدم أداء هذا العمل بإتقان سوف يجلب له كثيراً من المتاعب .

لذا فإن القدرة على السيطرة على الضغوط تأتي بالوسائل الآتية :

١ - المعرفة التامة لكافة الواجبات .

٢ - القيام بأداء هذه الواجبات بطريقة تجريبية مع عدم القيام بأداء عمليتين في آن واحد .

٣ - المحاولة المستمرة بترتيب المكان المخصص للعمل لتسهيل أدائه .

٤ - معرفة كافة المعلومات الخاصة بالوظيفة التي يقوم بها .

٥ - الاستعانة بالرياضة البدنية التي تمنح الجسم والعقل مرونة أكثر .

إن السيطرة على الإحساس بالضغوط النفسية والجسدية سوف تساعد الموظف على عدم الوقوع

في خطأ مع كافة المتعاملين معه بالإضافة إلى ذلك سوف تساعد أيضاً على أداء واجباته في يسر .

٧ - القدرة على الوقوف أمام العميل في وضع سليم : مثال ذلك :

- ١- المضيف الذي يركز على الحائط أو مركز الخدمة يعني التعجب أو إلى عدم الانتباه والسرحان.
- ٢- المضيف الذي يقف على رجل ويحرك الأخرى في وضع انحناء يعني اللامبالاة
- ٣- المضيف الذي يقف بعظمة يعني عدم الاكتراث بالعمل.
- ٤- المضيف الذي يحني جسده يعني البلادة .
- ٥ - المضيف الذي يعتمد على زميله يعني التسبب.

٨ - المظهر والسلوك يعتبران من أهم مواصفات القائمين بالخدمة :

١ - النظافة :

النظافة بالمحافظة على نظافة اليد بحيث لا تظهر فيها رائحة النيكوتين وآثاره ، كذلك الابتعاد عن رائحة الفم الكريهة وذلك باستعمال المنظفات اللازمة كاستعمال أحذية مريحة وتغيير الجوارب دائماً مع الاستحمام بصفة منتظمة والعناية بمظهر الشعر العام وحلاقة الذقن يوميا بالنسبة (للرجال).

٢ - المظهر النظيف :

المحافظة على أن يكون الزي نظيفاً بدون بقع أو كرمشة ، الحذاء يجب أن يكون براقاً ويوحى بالوقار ، وعدم التبرج الصارخ (بالنسبة للنساء) أو استعمال روائح نفاذة .

٣ - التحدث :

التحدث مع العملاء : حاول أن تستعمل صوتك العادي بنبرة حسنة وبلا خشونة أو أي حياء ، والحذر من التحدث بعدم اكتراث .

٤ - حسن المعاملة :

مثال : مساعدة السيدات المسنات على النهوض من المقاعد.

٥ - الأمانة : هي أحد الأسس الهامة بالنسبة لجميع العاملين في الفندق .

ويقصد بالأمانة : الأمانة مع الشخص نفسه ، الأمانة مع العملاء ، والأمانة مع

الزملاء ، وذلك في جميع المعاملات التي تتم يوميا .

٦ - التعاون :

تأتي متطلبات نجاح العاملين في الفنادق من مساعدة المضيفين لبعضهم البعض وعدم التضمر من العمل المتواصل أو الزائد .

٧ - الخبرة الفنية :

يجب على المضيف أن يكون سريعاً في أداء العمل الموكول إليه بدقة ومهارة .

٨ - الاعتماد عليه : يجب على المضيف تذكر طلبات العميل جيداً .

- ٩ - الشخصية : شخصية العاملين في المطاعم تستطيع أن تغطي كثيراً من العيوب .
- ١٠ - السلوك : حسن السلوك بين العاملين والإدارة والعملاء هي أساس العمل في الفنادق كما يجب عدم ترك أي عمل إلا بعد الانتهاء منه نهائياً - التعامل مع جميع العملاء بنفس الروح الحسنة وبدون أي تحيز .
- ١١ - المواظبة : على مواعيد العمل والانتهاء منه .
- ١٢ - الانتماء .
- ١٣ - الخدمة والشعور بالفخر .
- ١٤ - الذوق وأدب المعاملة .

(٩) أداء العمل مع الآخرين :

- يعتبر مبدأ التعاون مع الآخرين الوسيلة الفعالة لنجاح الخدمة في المطاعم حيث إن ترابط جميع العاملين على الخدمة المطلوبة سوف تؤدي إلى رضا هؤلاء العملاء والنزلاء .
- النصائح الآتية سوف تؤدي في النهاية إلى الوصول إلى هدف الخدمة الجيدة :
- ١ - ساعد أي عامل يحتاج إلى المساعدة .
 - ٢ - ساعد العمال الآخرين في إنجاز عملهم بعد إتمام عملك .
 - ٣ - حافظ على نظافة الأطباق المتسخة والتي استعملت في الخدمة .
 - ٥ - تجنب إبداء الملحوظات السخيفة عن مظهر أو أعمال الآخرين .
 - ٦ - لا تأخذ أوامر مكلف بها شخص آخر .
 - ٧ - كن لطيفاً ومهذباً مع الآخرين .
 - ٨ - كن متسامحاً في أفكار وسياسات وديانات الآخرين وتجنب الجدل .
 - ٩ - عامل جميع إخوانك بصفاء ومساواة وصدقة .
 - ١٠ - ساعد العمال الجدد ليتعرفوا على معلوماتك ويطبقوا السياسات والقواعد المنتظرة منهم .
 - ١١ - اقبل التصحيح من مشرفيك بالشكر وانتفع من أخطائك .
 - ١٢ - افتح ذهنك وإمكانياتك لتتعلم واعتبر من أفكار ومقترحات الآخرين .
 - ١٣ - اترك مشاكلك الشخصية في المنزل ولا تجعلها تؤثر على عملك .

(١٠) العلاقات العامة :

شعور المضيف أنه يستقبل ضيفا عزيزا في مطعمه سوف يساعده على خدمة هذا الضيف بالصورة التي تتفق مع حالة العميل .

- ١ - إذا كان العميل على عجل فإن المضيف يعمل كل ما في وسعه وبأسرع وقت ممكن.
- ٢ - إذا كان العميل وحيدا فإن كلمة أو كلمتين لقطع السكون سوف يساعد العميل على الإحساس بأنه لا يعيش وحده في هذا العالم .
- ٣ - إذا طلب العميل نوعاً معيناً من المأكولات فإن اقتراحك لبعض من المشروبات سوف يساعد العميل على تحويل هذه الوجبة من وجبة عادية إلى وجبة خاصة .
- ٤ - إذا شعرت أن العميل يريد أن يقتصد في ثمن الوجبة ساعده على اختيار الأصناف التي تتماشى مع ميزانيته .
- ٥ - إذا شعرت أنه لا يفهم قائمة الطعام قدم له المساعدة في صورة اقتراحات شفوية مصحوبة بعبارات رنانة ولكن صحيحة لمساعدته على اختيار طلباته .

الاختبار الذاتي رقم (١)

- س ١ : اذكر خصائص الخدمة بالفنادق .
- س ٢ : اذكر العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة بالخدمة .

إجابة الاختبار الذاتي رقم (١)

ج ١ : خدمات الفنادق تتميز بالنقاط التالية :

- ١ - أنها غير ملموسة يمكن قياسها فهي تميل إلى الجانب الحسي أكثر من الجانب المادي.
- ٢ - أن هذه الخدمات يمكن بيعها ولكن لا يمكن أن تقدم إلى العميل عينة منها ويمكن أن يقدمها العميل إلى إخوانه.
- ٣ - أن الفندق أو المطعم حينما يوفر الجو المناسب الذي يستمتع به العميل فهو يعطيه الثقة التي تعتبر العامل النفسي غير الملموس وبالتالي لم يأخذ شيئاً مادياً نظيراً ما يدفعه .
- ٤ - أننا يمكن أن ننظر إلى الخدمة المقدمة بطرق مختلفة :
- أ - أن هذه الخدمة يمكن تقديمها عن طريق أشخاص مختلفين في نفس البيئة .
- ب - أن هذه الخدمة يمكن أن تعطى من نفس الشخصية ولكن في أوقات مختلفة مع تغير نفسيته (ضاحك - مبتسم - عابس).
- ت - تتغير نوع الخدمة وطريقتها بحسب العوامل الاجتماعية والجغرافية .
- ث - تختلف أنواع الخدمة حسب المستوى والتعليم والثقافة والخبرة .

ج ٢ : العوامل الداخلية المؤثرة بالخدمة :

تقوم المؤثرات الخارجية باجتذاب العميل أو النزول إلى مكان تقديم الخدمة أما المؤثرات الداخلية فهي التي تدعم المؤثرات الخارجية وتعطي للنزول أو مستهلك الخدمة مقابل ما يدفعه وبمعنى آخر هي التي تتعلق بتجربة الاحتكاك العقلي وما يتعرض له أثناء وجوده في مكان تقديم الخدمة .

العوامل الخارجية :

ويقصد بها جميع المؤثرات الخارجية التي يتعرض لها طالب الخدمة قبل أن يصل إلى مكان الخدمة وتتمثل في الإعلانات التي تنشرها الفنادق والمطاعم عن نوعية الخدمة المقدمة وسعرها.



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

أساسيات الخدمة في المطاعم

طرق الخدمة في المطاعم والحفلات

اسم الوحدة : طرق الخدمة في المطاعم والحفلات.

الهدف الإجرائي : أن يتقن المتدرب طرق الخدمة في المطاعم والحفلات.

الهدف السلوكي :

- ١ - أن يميز المتدرب أن كل مطعم يستخدم طريقة مختلفة في الخدمة ، وذلك حسب نوعية المطعم وطريقة الديكور وحجم المطعم .
- ٢ - أن يطبق المتدرب القواعد العامة للخدمة الأمريكية ومميزاتها وعيوبها .
- ٣ - أن يطبق المتدرب القواعد العامة للخدمة الفرنسية ومميزاتها وعيوبها .
- ٤ - أن يطبق المتدرب القواعد العامة للخدمة الروسية ومميزاتها وعيوبها .
- ٥ - أن يطبق المتدرب القواعد العامة للخدمة في البوفيهات ومميزاتها وعيوبها .
- ٦ - أن يطبق المتدرب القواعد العامة للخدمة في بوفيهات الحفلات الخاصة ومميزاتها وعيوبها .
- ٧ - أن يطبق المتدرب القواعد العامة للخدمة الإنجليزية ومميزاتها وعيوبها .

في حالة وجود أكثر من مطعم في مبني واحد .. مثال في الفنادق: فسوف نجد

أن كل مطعم يستخدم طريقة مختلفة من الخدمة وذلك بحسب الأوضاع الآتية :

- (أ) نوعية هذا المطعم . إذا كان يقدم أكالات سريعة .. خفيفة أو يقدم مأكولات مطبخ متخصص (إيطالي ، فرنسي ، أمريكي ..)
- (ب) طريقة الديكور الموجود .
- (ج) حجم المطعم وتأثيره .
- (د) الاسم التجاري للمطعم .
- (هـ) نوعية العملاء الذين يستخدمون هذا المطعم .
- (و) مكان المطعم (في المدينة - في الريف - في الطريقاً - في الأحياء الراقية) .
- (ز) نوعية العمالة الموجودة في الأسواق .
- (ح) الأكالات والمعدات ، ومعدات الخدمة المتاحة .

كما أن داخل المطعم الواحد يمكن أن نجد طرق مختلفة لخدمة أنواع مختلفة من المأكولات واختيار أحد طرق الخدمة يتوقف على قائمة الطعام المقدم في المطعم ونمطية الخدمة المطلوب تقديمها إلى العملاء والنزلاء .

الطريقة الأمريكية

القواعد العامة للخدمة الأمريكية :

تتميز الخدمة بهذه الطريقة بالآتي :

- ١ - تقديم المأكولات من على يسار العميل .
- ٢ - تستعمل اليد اليسرى لتقديم المأكولات .
- ٣ - تقديم جميع المشروبات من على يمين النزول .
- ٤ - تستخدم اليد اليمنى لتقديم المشروبات .
- ٥ - تسحب الأطباق المستخدمة من أمام العميل من اليمين .

دعوة العميل للجلوس :

- ١ - يقوم المستقبل عند دخول العميل إلى المطعم بدعوته إلى الجلوس في المقاعد والمنضدة التي تتفق مع تنسيق العميل وتوزيعه .
- ٢ - يقوم المسؤول بالتأكد من أن هذه المنضدة المختارة خالية من أي مخلفات
- ٣ - يقوم المسؤول بتقديم قائمة الطعام ثم يملأ أكواب العملاء بالمياه وذلك من على يمين العميل مستخدماً يده اليمنى .
- ٤ - يطلب من العميل إذا كان في حاجة إلى أي مشروب .
- ٥ - يكون العميل لديه الكافي من الوقت لدراسة قائمة الطعام وتحديد طلباته .

أخذ الطلبات :

- ١ - يقوم المضيف بتقديم المشروبات إلى العميل وذلك من يمينه .
- ٢ - يأخذ المضيف طلبات العملاء .
- ٣ - يحضر (الويتر) الزبدة والخبز ويقدمها من يسار العميل
- ٤ - يأخذ المضيف طلبات العميل ويقدمها إلى المطبخ .

خدمة العميل :

- ١ - يقوم المضيف بإحضار المشروبات والسلطات من المطبخ بواسطة صينية .
- ٢ - يقوم (الويتر) بإبعاد كوب الكوكيتيل من أعلى المائدة على يمين العميل .
- ٣ - عادة ما توضع ملعقة الشرب أو شوكة المشهيات على يمين الطبق .

- ٤ - يقوم المضيف بإحضار الطبق الرئيس (اللحوم ، الخضروات ، من المطبخ على الصينية ثم نقلها إلى مركز تقديم الخدمة .
 - ٥ - تسحب أطباق المشهيات وأكواب الشرب من اليمين أما الطبق الرئيس فيقدم من أعلى يسار المضيف.
 - ٦ - يقوم المضيف بوضع الخبز من على يسار العميل .
 - ٧ - تملأ أكواب المياه من على اليمين .
 - ٨ - تقدم القهوة من على يمين الضيف بواسطة اليد اليمنى .
- خدمة الحلويات :**

- ١ - حينما يشير العميل أنه أنتهى من تناول طعامه يقوم المضيف بإحضار قائمة الطعام الخاصة بالحلويات.
- ٢ - ترفع الأطباق المستخدمة من على يمين العميل بواسطة اليد اليمنى .
- ٣ - تملأ الأكواب من اليمين .
- ٤ - تنظف المائدة من بقايا الطعام
- ٥ - تنقل الحلويات بواسطة الصينية وتقدم من اليسار .
- ٦ - إذا لم يطلب العميل شيئاً آخر ، يقوم المضيف بإحضار الفاتورة ويضعها على يسار العميل بحيث تكون قريبة من حافة المنضدة بجانب العميل .

تحضير منضدة الطعام :

- ١ - وضع أحد أنواع الوبريات على المائدة (وعادة ما تلبس المائدة) يراعى أن يكون سطح هذه المائدة أملس دون أي اعوجاج .
- ٢ - يوضع مفرش لونه حسب نوعية المطعم على المائدة .
- ٣ - يثنى المفرش بحيث يكون سهلاً على المضيف فرده قبل افتتاح المطعم أو أثناء وجود العميل .
- ٤ - إذا كان على المفرش شعار الفندق حاول أن تتأكد أن وجهه صحيح .

الطريقة الفرنسية

القواعد العامة للخدمة بالطريقة الفرنسية :

تتميز هذه الطريقة بالآتي :

- ١ - تستخدم منضدة لوضع الطعام عليها قبل تقديمه إلى العميل
- ٢ - تستخدم الصواني الفضية لوضع المأكولات الجاهزة لتقديمها إلى العملاء .
- ٣ - يستعان بسخانات للحفاظ على درجة حرارة الطعام .
- ٤ - يكون توزيع اختصاصات العاملين في المطاعم بدرجة أكبر بحيث يظهر أن السلم الوظيفي يمثل أطول من أي طريقة أخرى
- ٥ - تحتاج هذه الطريقة إلى خبرات متخصصة على درجة كبيرة .
- ٦ - الكابتن هو الذي يقوم بأخذ طلبات العملاء .
- ٧ - توضع الأطباق والأكواب النظيفة من على يمين العميل .
- ٨ - وضع فناجين القهوة والشاي من على يسار العميل .
- ٩ - تقدم جميع المأكولات من على يسار العميل .
- ١٠ - تقدم جميع المشروبات من على يمين العميل .
- ١١ - ترفع بقايا الأشياء المستعملة من على يمين العميل .
- ١٢ - يقدم الخبز من على يسار العميل .

دعوة العميل للجلوس :

- ١ - يقوم رئيس المطعم بنفسه أو بمرافقة العميل إلى المنضدة المخصصة له .
- ٢ - بعد أن يتأكد من أنهم في أبهج حالة .
- ٣ - يقدم رئيس المطعم قائمة الطعام إلى العميل ثم يطلب من الكابتن برعاية العميل وخدمته .

أخذ الطلبات :

- ١ - يقوم الكابتن بأخذ الطلبات من العملاء .
- ٢ - يكون الكابتن مسؤولاً عن إحضار الزبدة و الخبز .
- ٣ - تسليم الطلبات إلى المضيف .

خدمة العميل :

- ١ - تتميز هذه الطريقة بالاعتماد على منضدة الخدمة وتوضع بجانب منضدة العميل .
- ٢ - يوضع على المنضدة سخان لإبقاء المأكولات ساخنة مع الأخذ في الاعتبار أن منضدة الخدمة تكون بنفس ارتفاع منضدة العميل
- ٣ - تحضر المأكولات بواسطة المطبخ ولكن لا تكون جاهزة للخدمة وإنما يقوم الكابتن بتجهيزها أمام العميل وذلك عن طريق التقطيع وإخلاءها من العظام لتكوين الصلصة المناسبة المصاحبة للمأكولات أو صلصات السلطات المقدمة .
- ٤ - يقوم الكابتن بحمل طبق العميل بجانب يد زميله حتى يستطيع أن ينقل الأول الأجزاء المقطعة ووضعهما في الطبق .
- ٥ - يتابع الكابتن بعناية انطباعات العميل للتأكد من أن الكمية التي أمامه مشبعة له .
- ٦ - يقوم مساعد الكابتن بوضع الطبق أمام العميل بواسطة يده اليمنى من على يمين العميل .
- ٧ - إن هذه الطريقة تحتم على القائمين بالخدمة أن يخدموا دائماً من على اليمين عدا الآتي :
(أ) وضع الزبدة .
(ب) وضع الخبز .
(ج) وضع أي أطباق أخرى توضع على شمال العميل .
- ٨ - يقوم المضيف بإزالة الأطباق المستعملة بعد أن ينتهي جميع الموجودين على المائدة من طعامهم .
- ٩ - تجهيز المأكولات أمام العميل : أحد مميزات الخدمة الفرنسية التجهيز النهائي للمأكولات والحلويات أمام العميل عن طريق الاستعانة بسخان يتم التسوية النهائية عليه لهذه المأكولات . وهذه العملية تتيح للعميل أن يستمتع بمتابعة إعداد الطعام وتعتبر في نفس الوقت وسيلة مباشرة لزيادة المبيعات عن طريق تشجيع عملاء آخرين بطلب نفس الخدمة .

مميزات هذه الطريقة :

- (أ) تجذب هذه الطريقة اهتمام العميل .
- (ب) تشعره بأهميته وأنه يعامل معاملة خاصة .
- (ج) أن هذه الطريقة بها كثير من الاستعراض .

عيوب هذه الطريقة :

- ١ - تتطلب هذه الطريقة من الخدمة مصروفات مرتفعة ، وذلك فنياً بتخصيص عمالة ماهرة ، وبالتالي مرتفعة التكاليف لذا فإن العميل يتحمل التكلفة المرتفعة .
- ٢ - إن خدمة منضدة الخدمة الجريدون تتطلب مساحات أكبر من مساحات أنواع الخدمات الأخرى ، معنى ذلك تكلفة أكبر في المصروفات الرأسمالية .

٣ - تحتاج إلى وقت طويل

٤ - تتطلب عمالة زائدة عن أي طريقة أخرى .

٥ - زيادة احتمال الحوادث والمفاجآت غير السارة .

الطريقة الروسية

أهم خصائص هذه الطريقة :

- ١ - الخدمة عن طريق الأطباق الفضية .
- ٢ - التقطيع المسبق للمأكولات لعملائه .
- ٣ - خدمة المضيف لهذه المأكولات .
- ٤ - يخدم المضيف المأكولات وهو على الجانب الأيسر للعميل .
- ٥ - يوضع في اليد اليسرى طبق المأكولات الفضي ويقوم المضيف بالاستعانة بيده اليمنى بنقل المأكولات إلى طبق العميل .
- ٦ - يستعان بشوكة وملعقة مخصصة لذلك في عملية النقل .
- ٧ - يقوم المطبخ بتجهيز الطعام أو الطبق بالكامل ويتم تقطيع جميع الأجزاء حسب نوع الطبق ووضعها في صينية خدمة فضية وليس في أطباق عادية لتقديمها إلى العميل.
- ٨ - يتم إحضار هذه الصينية ويقوم المضيف بتقديم الخدمة.
- ٩ - يطلب المضيف الأطباق من المطبخ بنفس طريقة النظام الأمريكي ولكن بدلاً من أن يأخذها على الأطباق التي تقدم إلى العميل مباشرة يتبع طريقة أخرى .
- ١٠ - يقوم المضيف بنقل الطبق الفضي بالإضافة إلى طبق اللحم الساخن إلى المطعم بواسطة الصينية .
- ١١ - ثم يضع الصينية على (مركز الخدمة)
- ١٢ - يأخذ (طبق اللحم) من أمام العميل من على يمينه بواسطة يده اليمنى.
- ١٣ - يرجع المضيف إلى مركز الخدمة لتناول الطبق الفضي الذي به الطعام بواسطة يده اليسرى ويخدم العميل بيده اليمنى .
- ١٤ - يستعمل المضيف شوكة الخدمة وملعقة الخدمة .
- ١٥ - قبل خدمة الطعام يقوم المضيف باستعراض المأكولات أمام العميل لكي يتيح الفرصة له بالتمتع بحسن عرض وشكل المأكولات التي طلبها .

مميزات هذه الطريقة :

(أ) قلة عدد العاملين .

- (ب) تعتبر هذه الطريقة سريعة لخدمة العملاء .
- (ج) هي أقل تكلفة بالنسبة لأي طريقة أخرى حيث إن الطعام المتبقي يذهب رأساً إلى رئيس المطبخ .
- (د) لا تتطلب مساحات إضافية كما المطلوبة في الطريقة الفرنسية .
- (هـ) التأكد أن نصيب العميل الواحد يكون مساوياً إلى أي عميل آخر .
- (و) تعطي للنزول أو العميل الاهتمام الشخصي به .
- عيوب هذه الطريقة :
- (أ) ارتفاع رأس المال المستثمر في شراء معدات فضية .
- (ب) يتمتع العملاء الأوائل في نفس الطاولة بتسويق وترتيب المأكولات الموضوعة في الصينية الفضية التي يخدم منها المضيف أما المجموعة الأخيرة فيتغير الشكل ويصبح مقبولاً .
- (ج) إذا كان المطلوب من العملاء في المنضدة الواحدة أصناف متعددة من المأكولات فإن على المضيف خدمة هذه المنضدة .
- (د) أصبح من المألوف في بعض المطاعم استخدام عربة السلطات المجهزة بجميع المواد الأولية والمقسمة بطريقة تسمح لخدمة العملاء .
- (هـ) استعانة هذه الطريقة أيضاً بعربة استعراض الحلويات.

طريقة خدمة البوفيهات

القواعد العامة لخدمة البوفيهات :

- ١ - يخدم العميل نفسه بنفسه .
- ٢ - تقوم الإدارة بتحضير مائدة كبيرة ذات أشكال مختلفة حسب طبيعة ونظام المطعم أو صالة الحفلات.

- ٣ - يتم تنسيق المأكولات المعروضة بحيث تتبع التسلسل الآتي :

(أ) فواتح الشهية :

(ب) المأكولات الباردة .

(ج) المأكولات الساخنة .

(د) الحلويات .

دعوة العميل لتناول الطعام :

- ١ - في الحفلات الخاصة يقوم صاحب الدعوة وليس المضيف بدعوة ضيوف الحفلة .
- ٢ - في المطاعم يقوم رئيس الاستقبال أو مدير المطعم بدعوة العميل .

خدمة العميل :

- ١ - توفر الإدارة للعملاء الأدوات الآتية :

(أ) شيفن ديش :

هو عبارة عن إناء عميق به ماء تحته عينين من النار وعند وضع الطعام في الإناء تحتفظ المأكولات بدرجة سخونتها.

(ب) مرايات العرض :

يقوم المطبخ بتصنيع أنواع متعددة من فواتح الشهية والكانبيه وعرضه على هذه المرايات في صور منسقة .

(ج) أدوات المائدة لنقل المأكولات من الأواني المخصصة لذلك إلى أطباق العملاء .

٢ - يقوم العميل بخدمة نفسه .

٣ - يقوم المضيف بتقديم الخدمات الآتية :

(أ) خدمة المشروبات .

(ب) تنظيف المائدة من المخلفات .

(ج) خدمة الصلصات التي يحتاج إليها العميل .

- ٤ - في بعض الأحيان يقدم المطعم ضمن قائمة الطعام خروفاً مشوياً أو مندياً وفي هذه الحالة يقوم أحد أفراد المطبخ بتقطيع الكميات المطلوبة للعميل .
- ٥ - في بعض المطاعم أيضاً تتم الاستعانة ببعض أفراد المطبخ لكي يقوم بمساعدة العملاء على تناول طعامه.

مميزات هذه الطريقة :

- ١ - تخدم هذه الطريقة العملاء أنفسهم حيث إن عامل العرض والتشويق يمثلان نصف إشباع وفتح شهية الإنسان .
- ٢ - التوفير في العمالة المطلوبة لخدمة مجموعات كبيرة من العملاء .
- ٣ - لا تتطلب عمالة على درجة كبيرة من الخبرة .
- ٤ - سرعة خدمة مجموعات كبيرة من العملاء والنزلاء .
- ٥ - السماح للعميل بتناول ما يشتهي من مأكولات والكميات التي تشبعه .

عيوب هذه الطريقة :

- ١ - تستخدم هذه الطريقة في الحفلات الخاصة والعامة في حالة الحفلات العامة تكون تكلفة المأكولات أكبر من حيث تحضير أصناف كثيرة تعتمد على مجموعة كبيرة .
- ٢ - عادة ما يأخذ العميل أكثر من احتياجاته بكميات هائلة.

طريقة بوفية الحفلات الخاصة

- ١ - تقدم هذه الحفلات لإحياء مناسبة معينة .
(خطبة - زواج - مأدبة طعام ...) ويكون تاريخ ومكان هذه الحفلة متفقاً عليه مسبقاً ، بالنسبة لإقامة الحفلات فلها مكان خاص لعدد معين من الأشخاص ، وغير مسموح لأي أفراد من الخارج دخول صالة المطعم.
- ٢ - إعداد صالة الحفلات يتم حسب تعليمات صاحب الدعوة .
- ٣ - يتميز بوفية المأكولات المقام بأنه فن يجمع بين المأكولات الساخنة والباردة في نفس الوقت .
- ٤ - ليس ضرورياً أن يكون البوفيه المقام يحتوي على أطباق مختلفة ، بل قد يحتوي على مأكولات خفيفة .
- ٥ - يمكن أن تقام هذه البوفيهات صباحاً ومساءً ، وأن وقت إقامة الحفلات يساعد على تحديد أنواع المأكولات المقدمة .
- ٦ - يمكن أن تقام البوفيهات داخل الفندق أو تقام خارج الفندق .
- ٧ - إن أوزان المأكولات المقدمة في الحفلات تكون عادة أقل منها في المطاعم حيث إن الحفلات تقدم أكثر من طبق .

القواعد العامة :

(أ) نظام الخدمة الشخصية الكاملة :

يقوم كل فرد مدعو في هذا النوع من الحفلات بخدمة نفسه بداية من الأطباق الرئيسية إلى أطباق الحلو من البوفيه.

(ب) نظام الخدمة النصف شخصية :

- ١- يقوم المضيفون بتقديم الشاي أو القهوة من على اليمين باليد اليمنى .
- ٢ - يقوم المضيفون بخدمة كل من أطباق المشهيات والشرب من على يسار العميل .
- ٣ - يتبع الأسلوب السابق في إنهاء الخدمة.

دعوة العميل للجلوس :

- ١ - يكون صاحب الدعوة هو المسؤول عن استقبال ضيوفه واختيار الأماكن الخاصة بهم والتي تلائم خططه الشخصية .
- ٢ - يقوم مدير صالات الحفلات بمساعدة صاحب الدعوة لإنهاء مهمته .

- ٣ - لا يحتاج الضيوف في هذا النوع من الخدمة رؤية قوائم الطعام وإنما صاحب الدعوة قد تم التعاقد معه على قائمة أسعار موحدة لجميع ضيوفه .
- ٤ - إن قيمة الحفلة قد تم التعاقد عليها مسبقاً فلا يتم تقديم أي إضافات غير متفق عليه إلا بعد الرجوع إلى صاحب الدعوة .

أخذ الطلبات :

- ١ - لا يحتاج المضيف إلى أخذ طلبات الضيوف حيث إن صاحب هذه الدعوة قد تم التعاقد معه على قائمة ثابتة تم ترتيبها بإتقان مع البوفيه .
- ٢ - يكون من واجب العاملين في قسم الحفلات مراعاة الإبقاء على الطعام ساخناً وذلك بإشعال النار تحت الشفن ديش .

خدمة العميل :

- ١ - يقوم عمال الحفلات بوضع الأطباق في مقدمة البوفيه بعد أن يكونوا قد قاموا بفرش مناضد الحفلات بجميع الفصيات وذلك بما يتماشى مع الأصناف الموجودة في البوفيه .
- ٢ - يقوم الضيوف بأخذ الأطباق والمرور على البوفيه لاختيار أنواع المأكولات المفضلة لديهم .
- ٣ - يكون دور عمال الحفلات في هذا الوقت هو المرور على الموائد ملء أكواب الماء و العصير والتأكد من الأطباق بأنها كافية لجميع الضيوف .
- ٤ - تسحب الأطباق التي تم الاستغناء عنها .
- ٥ - عند تقديم أجزاء من اللحوم الكبيرة والتي يجب أن تقطع أمام الضيوف يقوم أحد الطباخين بتقطيعها وتقديمها للضيوف .

مميزات هذه الطريقة :

- ١ - تتميز هذه الطريقة من الخدمة بأنها تعرف مسبقاً :
- بعدد الأفراد المطلوب خدمتهم .
 - وقت الخدمة .
 - نوعية المأكولات .
- ٢ - تحتاج إلى أعداد محدودة جداً من العمالة .
- ٣ - لا تحتاج إلى عمالة فنية رفيعة .
- ٤ - تخفف العبء على الإدارة من خدمة النزلاء بطريقة ترضيهم .

عيوب هذه الطريقة :

كثرة ما يفقد من المأكولات .

الطريقة الإنجليزية

تسمى هذه الطريقة خدمة صاحب الدعوة .

وتتمثل في الخطوات الآتية :

- يقوم المضيف بإحضار كل من الصينية الفضية التي بها المأكولات والأطباق أمام صاحب الدعوة .
- يقوم صاحب الدعوة بتقطيع المأكولات وتوزيعها أمام الأطباق .
- يقف المضيف على يمين صاحب الدعوة متأهباً لأخذ الأطباق الجاهزة للتوزيع ويقوم بوضعها أمام الضيوف .

(أ) القواعد العامة :

- ١ - يستعان بالصواني الفضية لترتيب المأكولات الجاهزة .
- ٢ - يتم تقطيع هذه المأكولات بواسطة المطبخ وليس العاملين
- ٣ - يستعان (بمائدة الخدمة)
- ٤ - يقوم المضيف بتقديم الأطباق إلى العملاء .
- ٥ - يستعان بالمطبخ لتجزئة المأكولات بحيث تكون جاهزة للتقديم عن طريق المضيف.

(ب) دعوة العميل للجلوس :

تتبع نفس الطرق الخاصة بالنظام الفرنسي .

(ج) أخذ الطلبات :

تتبع نفس الطرق الخاصة بالنظام الفرنسي .

(د) خدمة العميل :

- ١ . يقف المضيف من على شمال العميل .
- ٢ . يقوم المضيف بخدمة العميل عن طريق الاستعانة بالصواني الفضية لترتيب المأكولات قبل تقديمها .
- ٣ . يقدم المضيف لعملائه الطبق الفضي الذي يحتوي على المأكولات المطلوبة لعدة أسباب :
- أ . لكي يتأكد النزول أو المضيف بأن الأطباق المختارة هي نفسها الأطباق التي تم تحضيرها .
- ب . استعراض المأكولات والتفاخر بطريقة صنعها وترتيبها من جهة العاملين ، وفي نفس الوقت تشويق العملاء لتذوق الطعام المقدم .

أسئلة الاختبار الذاتي رقم (٢)

س ١ : اذكر الاعتبارات التي توضع في الحسبان عند اختيار طريقة الخدمة المراد اتباعها بالمنشأة الفندقية.

س ٢ : اذكر القواعد العامة لخدمة البوفيهات .

س ٣ : اذكر مميزات وعيوب الخدمة الفرنسية .

إجابة الاختبار الذاتي رقم (٢)

ج ١ : الاعتبارات التي يجب أن توضع في الحسبان عند اختيار طريقة خدمة في منشأة فندقية يجب اتباع الآتي :

- ١ - تحديد نوعية المطعم وعلى سبيل المثال إما أن يكون (إيطالياً أو فرنسياً أو أمريكياً).
- ٢ - طريقة الديكور الموجودة.
- ٣ - حجم المطعم وتأثيره .
- ٤ - الاسم التجاري للمطعم.
- ٥ - نوعية العملاء الذين يترددون على المطعم .
- ٦ - مكان المطعم (المدينة - الطرق السريعة - الريف).
- ٧ - نوعية العمالة الموجودة في الأسواق.
- ٨ - الأكلات والمعدات.

ج ٢ :

- ١ - يخدم العميل نفسه بنفسه .
- ٢ - تقوم الإدارة بتحضير مائدة كبيرة ذات أشكال مختلفة حسب طبيعة ونظام المطعم أو صالة الحفلات.
- ٣ - يتم تنسيق المأكولات المعروضة بحيث تتبع التسلسل التالي :
أ - فواتح الشهية . ب - المأكولات الباردة . ج - المأكولات الساخنة .
د - الحلويات .

مميزات الخدمة الفرنسية :

- ١ - تستخدم منضدة لوضع الطعام عليها قبل تقديمه إلى العميل .
- ٢ - تستخدم الصواني الفضية لوضع المأكولات الجاهزة وتقديمها إلى العملاء .
- ٣ - يستعان بسخانات للحفاظ على درجة حرارة الطعام .
- ٤ - تحتاج هذه الطريقة إلى خبرات متخصصة على درجة كبيرة .
- ٥ - الكابتن هو الذي يقوم بأخذ طلبات العملاء .
- ٦ - توضع الأطباق والأكواب النظيفة على يمين العميل .
- ٧ - تقدم جميع المأكولات من على يسار العميل .

- ٨ - توضع فناجين القهوة والشاي على يسار العميل .
- ٩ - ترفع بقايا الأشياء المستعملة من على يمين العميل .
- ١٠ - يقدم الخبز من على يسار العميل .
- ١١ - يكون توزيع اختصاصات العاملين في المطعم بدرجة كبيرة وذلك حسب السلم الوظيفي (بشكل أطول من أي طريقة أخرى).
- ١٢ - تقديم جميع المشروبات من على يمين العميل .

عيوب الخدمة الفرنسية :

- ١ . تتطلب هذه الخدمة مصروفات مرتفعة وذلك بتخصيص عمالة فنية ماهرة .
- ٢ . إن خدمة منفذ الخدمة (الجرسون) تتطلب مساحات أكبر من مساحات أنواع الخدمات الأخرى .
- ٣ . تحتاج إلى وقت طويل .
- ٤ . تتطلب عمالة زائدة عن أي طريقة أخرى .
- ٥ . زيادة احتمال الحوادث والمفاجآت.



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

أساسيات الخدمة في المطاعم

الوظائف الأساسية في جميع أنواع المطاعم

الوظائف الأساسية في جميع أنواع المطاعم

اسم الوحدة : الوظائف الأساسية في جميع أنواع المطاعم .

الهدف الإجرائي : أن يلم المتدرب بالسلم الوظيفي في المطاعم.

الأهداف السلوكية :

١. أن يعدد المتدرب الوظائف التي تقوم بأعباء العمل المطلوب في كل مطعم .
٢. أن يميز المتدرب الوصف الوظيفي لكل مهنة أو وظيفة من وظائف المطعم .

يوجد أحد عشر وظيفة تقوم بأعباء العمل المطلوب في كل مطعم وهي :

- ١ - مدير إدارة المأكولات والمشروبات .
- ٢ - مدير إدارة المأكولات والمشروبات للخدمة .
- ٣ - مساعد مدير إدارة المأكولات والمشروبات .
- ٤ - مدير مطعم .
- ٥ - الاستقبال .
- ٦ - كابتن أول (سنيور كابتن)
- ٧ - كابتن رئيس صف .
- ٨ - مساعد كابتن (مساعد رئيس صف)
- ٩ - مضيف .
- ١٠ - مضيف مشروبات .
- ١١ - عامل (باص بوي)

توصيف وظيفة مدير المأكولات والمشروبات :

المشرف المباشر : مدير عام الفندق .

هدف الوظيفة :

تسيق التخطيط لكافة الأنشطة المتعلقة بإدارة المأكولات والمشروبات وذلك بهدف الحصول على :

- ١ - تحقيق وتأكيد السمعة الطيبة بما تقدمه المطاعم من مأكولات ومشروبات عن طريق خدمة متميزة.
- ٢ - الوصول إلى تحقيق أرقام مبيعات ومصروفات بما يتفق مع الموازنة التقديرية المعتمدة من الإدارة العليا .
- ٣ - المحافظة على كل من المواد والآلات والمعدات والقوى البشرية وذلك من أجل تحقيق أكبر كفاية إنتاجية ممكنة والموضحة في سياسات وقواعد العمل النمطية المطبقة في الفندق .

مجال مسؤولياته :

(أ) **المسئولية المباشرة :**

يكون مدير إدارة المأكولات والمشروبات مسؤول مسؤولية كاملة أمام مدير عام الفندق عن جميع

مراحل تشغيل هذه الإدارة وتشمل :

- ١ - قسم إعداد المأكولات (المطابخ بجميع أنواعها) .

- ٢ - قسم الإستيوارد (التجهيز والتحضير) .
 - ٣ - جميع أنواع المطاعم أيا كان نوعها .
 - ٤ - خدمات الغرف .
 - ٥ - قسم الحفلات .
 - ٦ - أقسام بيع التجزئة (مراكز بيع الفطائر والعجائن ٠٠٠
- (ب) المسئولية غير مباشرة :

يدخل ضمن اختصاصات هذا المدير مسؤولية التنسيق والإشراف الفني وليس الإدارة على كل من الأقسام الآتية :

- ١ - قسم المشتريات فيما يخص المأكولات والمشروبات .
- ٢ - قسم الاستلام فيما يخص المأكولات والمشروبات .
- ٣ - قسم التخزين فيما يخص المأكولات والمشروبات .
- ٤ - قسم مراقبة المأكولات والمشروبات .
- ٥ - قسم صيانة المأكولات والمشروبات .

التخطيط :

- ١ - يكون المدير مسؤولاً عن الاحتفاظ ورفع مستوى سمعة الإدارة بصفة مستمرة سواء بالنسبة للأطباق المقدمة أو بالنسبة لخدمة هذه الأطباق .
- ٢ - التوسعات المرتفعة بناء على دراسة احتياجات السوق .
- ٣ - الوصول إلى حجم مبيعات يتفق مع الأهداف العامة للمشروعات.
- ٤ - الاحتفاظ بأرقام محددة بالنسبة للتكاليف .
- ٥ - تخطيط احتياجات العمالة المستقبلية وطرق الحصول عليها والخبرة المطلوبة .
- ٦ - تخطيط احتياجات القسم من الأدوات المستقبلية من فوط ومفارش وزجاجيات وصيني وأدوات ومعدات مطابخ وأدوات ومعدات الخدمة وهي المواد الأولية من المأكولات والمشروبات .
- ٧ - تخطيط قوائم الطعام .
- ٨ - عمل الموازنات التقديرية اللازمة .

التنظيم والإدارة :

- ١ - حسن تنظيم وإدارة جميع الأقسام التابعة له بالنسبة للعمالة ومراكز البيع ومراكز الإنتاج والمبيعات والتكلفة وذلك بهدف تحقيق ربحية الإدارة المطالب بها .

- ٢ - مسؤول عن التحليل المستمر لكل من أرقام المبيعات والتكلفة والإنتاجية والكفاءة ووسائل البيع وتبسيط إجراءات العمل.
- ٣ - وضع القواعد والنظم والإجراءات والأوامر بالنسبة للعاملين .
- ٤ - وضع نظم المتابعة عن مدى تنفيذ هذه القواعد والنظم والإجراءات والأوامر .
- ٥ - وضع المواصفات العامة للمواد الأولية للمأكولات والمشروبات بما يتفق مع السوق المحلي وغرض الاستخدام والتكلفة .
- ٦ - التأكد من أن استلام المواد الأولية للمأكولات والمشروبات يتم بصورة صحيحة.
- ٧ - التأكد من أن هذه المواد مخزنة بطريقة صحيحة مع التأكد من أن نظام الصرف المتبع سليم .
- ٨ - مراجعة الدفتر العام Log Book الخاص بكل مركز إنتاج وبيع لمعرفة أرقام المبيعات لكل قسم وأنواع الشكوى الخاصة بالعاملين والمشاكل التي تواجه كل قسم وحل المشاكل وتبسيط إجراءات العمل ورفع مستوى الأداء وتنمية المبيعات في أوقات الكساد .
- ٩ - المراجعة اليومية لنتائج التقرير عن كل من إدارة الحسابات وإدارة مراقبة المأكولات والمشروبات لمعرفة موقفها الاقتصادي .
- ١٠ - عمل زيارات مفاجئة ومستمرة يوميا للتأكد من حسن سير العمل وكفاءة كل من القوى البشرية واستغلال المواد الأولية التصنيع واتباع القواعد الصحيحة في جميع هذه المراكز .
- ١١ - البحث عن أفكار ، نظم ، قواعد وأسس جديدة من أجل زيادة المبيعات .
- ١٢ - الاجتماع برؤساء الأقسام التابعة له بصفة دورية للتسيق بينهم والتعرف على مشاكلهم .
- ١٣ - عمل التقرير الشهري لإدارة المأكولات والمشروبات والخاص بالنواحي الآتية :
ربحية الإدارة وإنتاجية الإدارة وتكلفة المأكولات وتكلفة المشروبات وقوائم الطعام الجديدة والتجارب التي تمت لتحسين جودة الطعام وأنواع التدريب الذي تم لرفع إنتاجية وجودة الخدمة .

الرقابة :

- ١ - تنفيذ الإجراءات والتعليمات الصحية والأمنية .
- ٢ - التأكد من تحميل العميل بمسحوباته التي طلبها و أن تتم بصورة صحيحة وأنه ليس هناك أي تسرب مالي في جيوب الآخرين .
- ٣ - المراقبة على نوعية الأطباق المطلوبة .

متابعة وطلبات تنفيذ الآتي :

- ١ - مشتريات الإدارة فيما يتعلق بأدوات الإنتاج الصغيرة وأدوات الخدمة :

أدوات المطابخ وأدوات الطعام (الفضييات ، الزجاجات ، الصيني) والمفروشات (المفارش والقوط) . ومتابعة تنفيذ التعليمات وجودة الإنتاج وجودة الخدمة والعمل على رفع هذه الخدمات بصفة مستمرة . ومتابعة تنفيذ التعليمات الخاصة بشكوى النزلاء والعملاء . و متابعة تعليمات الإدارة العليا والسياسات المطبقة . ومتابعة أثر الحملات الإعلانية على رقم المبيعات . ومتابعة سير العمل اليومي للإدارة . ومتابعة طرق صرف المواد الأولية ، وطرق تقييم التكاليف المباشرة للمأكولات والمشروبات .

توصيف وظيفة مساعد مدير إدارة المأكولات والمشروبات :

١ - المشرف المباشر :

مدير إدارة المأكولات والمشروبات .

٢ - هدف الوظيفة :

التأكد من أن الخدمات التي تقدم في الإدارة على درجة عالية من الجودة في جميع الأقسام التابعة ، كذلك يساعد مدير الإدارة في تنفيذ التعليمات واللوائح والأنماط والإجراءات التي يصدرها رئيسه والمدير العام وشركة الإدارة .

أولا : المسئولية :

(أ) المسئولية المباشرة :

يقوم مدير الإدارة بتفويض سلطات محددة للمساعدة والإشراف والرقابة على الأقسام الآتية :

١ - قسم المطابخ . ٢ - قسم الستيوراد . ٣ - قسم الخدمة .

(ب) المسئولية المباشرة وغير المباشرة :

يفوض مدير الإدارة مساعده في الإشراف والرقابة على الأقسام الآتية :

- ١ - خدمة المأكولات والمشروبات .
- ٢ - قسم المشتريات .
- ٣ - قسم الاستلام .
- ٤ - قسم التخزين .
- ٥ - قسم مراقبة المأكولات والمشروبات .
- ٦ - قسم صيانة المأكولات والمشروبات .

ثانيا : التخطيط :

تقوم هذه الوظيفة بمساعدة مدير الإدارة على جمع كافة المعلومات المتاحة من أجل وضع خطة

بيعية تتفق مع الأهداف الموضوعية من الإدارة العليا .. وتتضمن هذه المساعدة النقاط الآتية :

- ١ - توفير المعلومات الوافية عن المنافسة وذلك من حيث نوعية الأطباق والخدمات المقدمة من المنافسين وأسعار هذه الخدمات وطرق عرضها على العملاء .
- ٢ - توفير البيانات الخاصة بنتائج الأعمال للسنوات السابقة .
- ٣ - تجميع العوامل الاجتماعية والاقتصادية التي يمكن أن تؤثر على الخطة المستقبلية لخدمات المأكولات .
- ٤ - تجميع المعلومات الخاصة بأنشطة الفنادق الأخرى ، وذلك من حيث الحملات الإعلانية ، الحفلات والمهرجانات الخاصة التي تساعد على تنمية المبيعات وأثرها الحقيقي على هذه الفنادق .
- ٥ - جمع المعلومات الخاصة بأعداد الأدوات الموجودة في الإدارة واقتراح الأعداد المطلوبة على مدير الإدارة لكي يقوم بطلبها من الإدارة.
- ٦ - تحليل قابلية العملاء والنزلاء على أنواع الأطباق الموجودة في قوائم الطعام الحالية وذلك بمساعدة مراقب المأكولات والمشروبات .
- ٧ - مساعدة مدير الإدارة في تخطيط الخطوات التنفيذية وإصدار التعليمات وقواعد العمل التي تؤدي إلى الهدف .
- ٨ - الإعداد للحفلات الخاصة .

ثالثاً : التنظيم والإدارة :

- ١ - يكون مساعد مدير الإدارة هو المسؤول عن تنظيم وإدارة كافة الأماكن المتاحة للعاملين لتناول وجباتهم.
- ٢ - تعتبر هذه الوظيفة العين التي يرى بها مدير الإدارة كيفية تنفيذ تعليماته وتوجيهاته .
- ٣ - ينوب عن مدير إدارة المأكولات والمشروبات للخدمات أثناء غيابه .
- ٤ - يمر كل يوم صباحاً على مخازن المأكولات والمشروبات لكي يتأكد من تطبيق القواعد السليمة في تخزين المواد الأولية .
- ٥ - يتابع الإجراءات والتعليمات التي صدرت من رئيسه .. وكيفية تطبيقها من كافة العاملين بالإدارة ويكتب في تقرير النتائج .
- ٦ - إمساك دفتر أحوال يدون فيه ملحوظاته ليرفعه إلى مدير الإدارة يومياً .
- ٧ - ملاحظة أن جميع العاملين يقومون بتطبيق القواعد النمطية المطلوبة سواء أكان هذا بالنسبة للإنتاج أو الخدمة .

٨ - يقوم بالتأكد من تطبيق القواعد الصحية في جميع مراكز الإنتاج والبيع .

٩ - يقوم بوظيفة العلاقات العامة في الإدارة بين النزلاء والعملاء .

رابعا : الرقابة :

١ - يقوم بأداء جميع وظائف الرقابة التي يقوم مدير الإدارة بتفويضها إليه .

٢ - يقوم بأخذ جميع الحجوزات الخاصة بالعملاء والنزلاء .

توصيف وظيفة مدير عام المطعم :

١ - اسم المشرف المباشر :

مدير المأكولات والمشروبات للخدمة .

٢ - هدف الوظيفة :

إدارة المطعم والإشراف الكامل على تشغيله بصورة تحقق أكبر إنتاجية ممكنة مع الحصول على أعلى درجة من رضا العملاء أثناء التشغيل بحيث يمكن تحقيق أرقام الموازنة التقديرية من مبيعات وتكلفة وأهداف أخرى .

٣ - مسئولية الوظيفة :

يكون مسؤولاً عن تحقيق الموازنة التقديرية للإيرادات والإشراف الكامل على العاملين بالمطعم .

٤ - مهام الوظيفة :

أولا : بالنسبة للإشراف على العاملين :

(أ) إعداد جداول العمل اليومية والأسبوعية وتنظيم الورديات لضمان سير العمل .

(ب) تسجيل الحضور والانصراف من أجل تقديمها إلى إدارة المستخدمين لتحديد استحقاقات المرتبات والأجور .

(ج) عمل التدريبات اليومية قبل افتتاح المطعم طبقا لأحدث الطرق التدريبية التي تم التدريب عليها .

(د) توظيف إقامة العمالة وتطبيق نظام الضبط والربط .. وذلك بمساعدة إدارة المستخدمين .

(هـ) التأكد من أن جميع العاملين على مستوى معين من الهدام والنظافة مع ارتدائهم الزي الرسمي المناسب .

ثانيا : بالنسبة لإرضاء العملاء :

١ - تحقيق الإشراف والرقابة الدائمة بمساعدة المشرفين على نوعية الخدمات المقدمة.

- ٢ - تحديد قبول مستوى الجودة لمنتجات المطبخ ، طريقة عرض الطعام ، توصيفه وطرق إعداده .. مع رئيس المطبخ أو أحد مساعديه .
- ٣ - المساعدة مع رئيس المطبخ في تحديد تكوينات قوائم الطعام .
- ٤ - إرضاء العملاء أصحاب الشكوى .
- ٥ - تحية العملاء القادمين إلى المطعم ومساعدتهم على الجلوس .
- ٦ - قبول الحجوزات للمطعم بطريقة مهذبة .

ثالثا : بالنسبة للرقابة على المواد :

- ١ - الحصول على متطلبات العمل من مواد أولية في حدود الاحتياجات الفعلية مع ضمان جودة الأدوات اللازمة في صورة تسمح بتقديمها إلى العملاء .
- ٢ - طلب النواقص من المخازن وعمل أذون لتصليح جميع الأدوات العاطلة ، وكذلك تصليح المفروشات الخاصة بالمطعم .
- ٣ - التأكد من التنظيم في ترتيب المواد الأولية في المطعم وكذلك ترتيب الأدوات اللازمة للتشغيل .

رابعا : بالنسبة للإدارة :

- ١ - الوصول إلى رقم المبيعات الموضوع في الموازنة مع الاحتفاظ بالنسبة المقررة للمصروفات .
- ٢ - التبؤ أسبوعيا ودوريا بعدد الكوفير وأرقام المبيعات المستقبلية بمعاونة مراقب عام المأكولات والمشروبات .
- ٣ - إمساك وترتيب (دفتر الأحوال) الخاص بالمطعم: متابعة شكاوى العملاء وعدد الكوفير المحقق في اليوم و رقم المبيعات وأي تفصيلات أخرى
- ٤ - المعرفة بنظم إطفاء الحرائق وتطبيق سياسات الأمان وجميع السياسات الأخرى المتعلقة بنظام العمل الموضوع من الإدارة العليا .

خامسا : الأعمال الروتينية التي يقوم بها مدير المطعم بصفة يومية :

- ١ - فحص بوفية الإفطار والغذاء والعشاء .
- ٢ - مراجعة عربة المشروبات .
- ٣ - فحص طاولة عرض المأكولات
- ٤ - فحص عرض المشروبات .

- ٥ - التأكد من أن جميع الموائد في خط مستقيم و منتظم .
- ٦ - التأكد من أن مركز نظافة الأدوات على الاستعداد لبدء العمل .
- ٧ - التأكد من أن عربة عرض الحلويات تم تحضيرها وترتيبها .
- ٨ - ملاحظة نظافة هندام جميع العاملين .
- ٩ - نظافة جميع أدوات المائدة .
- ١٠ - ترتيب المناضد وفرشها بشكل صحيح .
- ١١ - تسجيل الكسر والفاقد من المعدات وأدوات المائدة .
- ١٢ - التأكد من أن سخانات الأطعمة معدة للعمل .
- ١٣ - التأكد من أن كل باص بوي ومضيف ذاهب إلى المطبخ يحمل صينية مخلفات المطعم .

توصيف وظيفة المستقبل :

١. المشرف المباشر :

مدير المطعم .

٢. هدف الوظيفة :

استقبال ضيوف المطعم والترحيب بهم والتأكد من الخدمة التي يقدمها العاملون بالإضافة إلى أداء بعض الوظائف الإدارية .

٣. مسؤوليات الوظيفة :

تتلخص مسؤوليات الوظيفة في الاهتمام بجميع النزلاء والعملاء ومتابعة سير الخدمة التي يلاقونها، ومعرفة شكواهم وتقديمها إلى مدير المطعم لاتخاذ الإجراءات المناسبة .

٤. مهام الوظيفة :

- (أ) استقبال العملاء أو النزلاء بطريقة مهذبة والترحيب بهم .
- (ب) اختيار المنضدة المناسبة لعدد الأفراد القادمين إليها .
- (ج) اختيار المحطة التي يمكن أن تخدم الضيوف مباشرة دون تأخير .
- (د) إذا كان أحد العملاء مضطراً إلى الانتظار يقوم المستقبل باختيار أنسب الأماكن للانتظار .
- (هـ) مساعدة المضيف في نظافة المناضد في وقت الزحام لاستقبال الضيوف الجدد .
- (و) مساعدة الضيوف على الجلوس في المقاعد المخصصة لهم .
- (ز) تقديم قوائم الطعام إلى العميل .
- (ح) ملاحظة العملاء أثناء تناولهم الطعام ومساعدتهم إذا لزم ذلك .

- (ط) التأكد من أن كل ضيف يستمتع بالوقت الذي يقضيه في المطعم .
- (ي) سؤال العميل بعد الأكل إذا كان هناك أي ملحوظات .
- (ك) مساعدة العملاء في حالة ما إذا أرادوا أن يأخذوا بعضاً من المأكولات خارج المطعم .
- (ل) التأكد قبل بدء العمل من أن جميع المفروشات اللازمة أثناء فتح المطعم كافية .
- (م) حل شكاوى النزلاء والعملاء ثم رفعها إلى مدير المطعم .
- (ن) التعامل مع بعض أنواع من العملاء ذوي المزاج الصعب .
- (س) أداء بعض الوظائف الإدارية قبل فتح المطعم مثل عمل أذونات لطلب بعض احتياجات المطعم .
- (ع) مصاحبة العملاء بعد الانتهاء من تناول طعامهم إلى الباب الخارجي من المطعم .
- (ف) التأكد من حسن تنسيق الزهور الموجودة في المطعم .
- (ص) التنسيق مع رئيس المطبخ لتحسين عرض أنواع من المأكولات التي تعرض على العملاء .

توصيف وظيفة الكابتن :

١. اسم الرئيس المباشر :

مدير المطعم .

٢. هدف الوظيفة :

- إدارة وتنظيم المحطة وذلك بهدف المحافظة على مستوى معين من الخدمة السريعة في إطار المعاملة الحسنة من العاملين للضيوف .
- مساعدة مدير المطعم في بعض مهامه أثناء وردية العمل .

٣. مسؤولية الوظيفة :

- (أ) استقبال الضيوف ببشاشة عند بداية المنطقة المسؤول عنها ، أو عند مدخل المطعم في حالة مشغولية مدير المطعم .
- (ب) الإشراف على العاملين في المطعم التابعين له .
- (ج) قبول طلبات الضيوف من المأكولات والمشروبات .
- (د) مساعدة الضيوف على اختيار المأكولات التي تناسبهم .
- (هـ) إعطاء معلومات عامة للضيوف عن أنشطة المطعم والمطاعم الأخرى بالفندق .
- (و) الإشراف على العمل أثناء وبعد العمل .
- (ز) استلام شكاوى الضيوف والعمل لحلها .

- (ح) تدريب العاملين التابعين له .
- (ط) تطبيق قواعد الأمن والأمان .
- (ي) تطبيق قواعد إطفاء الحريق في حالة حدوثه .
- (ك) تقديم الحساب النهائي للعميل .
- (ل) مصاحبة العملاء والنزلاء إلى الباب الرئيس عند مغادرتهم لحجرة الطعام .
- (م) رفع معنوية العاملين وحل مشاكلهم .
- (ن) عمل جرد للأدوات ومعدات المطعم .
- (س) تقطيع اللحوم أمام العميل .

المسئوليات قبل العمل :

- * التأكد من نظافة المكان والعاملين .
- * التأكد من ترتيب وحسن مظهر المكان .
- * التأكد من أن جميع الموائد التابعة له كاملة من الأدوات .
- * التأكد من أن خدمة المحطة مرتبة وسليمة .
- * وجود الزبدة والخبز بكميات مناسبة .
- * وجود الصلصات المناسبة .
- * وجود أدوات الخدمة بطريقة كافية .
- * التأكد من أنواع الأطباق الموجودة في المطبخ فعلا .

المسئوليات أثناء العمل :

- * متابعة طريقة أداء العاملين التابعين له .
- * متابعة سرعة الأداء .
- * متابعة حسن معاملة العاملين للضيوف .
- * متابعة استلام الضيوف للمأكولات التي تم اختيارها .
- * متابعة طريقة خدمة العاملين لجميع أنواع المأكولات .
- * متابعة سرعة تخلص المائدة من بقايا المأكولات .
- * متابعة نظافة المكان أثناء العمل .

المسئوليات بعد انتهاء العمل :

التأكد من نظافة المكان والأدوات والمعدات والمفارش.

توصيف وظيفة مساعد الكابتن :**المسئول المباشر :**

الكابتن .

هدف الوظيفة :

مساعدة الكابتن في جميع مسؤولياته وهو مسؤول عن تحضير حجرة الطعام لاستقبال العملاء وهو مسؤول مسؤولية مباشرة أمام الكابتن عن نظافة أدوات وإعداد الموائد بالصالة ومراكز الخدمة والعمل على تجهيزها بكافة الاحتياجات اللازمة أثناء العمل كذلك فهو مسؤول عن مراقبة نظافة العاملين التابعين له .

مسؤولية الوظيفة :

١. يقوم مساعد الكابتن بالتأكد من أن جميع العاملين التابعين له حسنوا المظهر وأن الزي المخصص لهم نظيف وحسن الهدام .
٢. مساعدة الكابتن في أخذ طلبات العملاء والنزلاء بالطريقة النمطية لأداء هذا النوع من العمل .
٣. مراقبة أعمال كل من المضيف والباص بوي .
٤. تخليص مناخذ العملاء من بقايا الطعام بمساعدة المضيف والباص بوي .
٥. تصحيح أخطاء العاملين ومعالجتها (العاملين التابعين له)
٦. الالتزام بالقواعد الصحية العامة .
٧. التأكد من أن جميع الموائد قد تم إعدادها بأدوات الطعام اللازمة وأن تكون مطابقة للتنظيم النمطي المتفق عليه .
٨. التأكد من أن جميع المأكولات المصاحبة للطعام جاهزة عند طلبها من العميل قبل بدء العمل .
٩. استلام (الورد) من المتعهد والتأكد من مطابقتها للمواصفات التي وضعها مدير إدارة المأكولات والمشروبات وذلك من حيث العدد والجودة .
١٠. طلب النواقص من المأكولات المساعدة (كاتشوب و الصلصات المعبأة) كذلك المفارش والملح والسكر والخل والزيت والمناديل.
١١. طلب نواقص مستلزمات العملاء (كبريت ، خل ، مناديل)

توصيف وظيفة المضيف :**المسئول المباشر :**

مساعد الكابتن .

هدف الوظيفة :

إحضار كافة المأكولات من المطبخ وتقديمها للعميل والقيام باستبدال المفارش المستخدمة بالمطعم
وصرف المواد اللازمة من المخازن ومساعدة الكابتن بما يطلب منه .

مسؤولية الوظيفة :

- (أ) يقوم بالتأكد من نظافة المطعم.
- (ب) يقوم بالتأكد من نظافة أدوات التشغيل.
- (ج) تحضير مركز الخدمة بالأدوات اللازمة .
- (د) ملء مراكز الخدمة باستمرار بالمعدات والأدوات الناقصة أثناء التشغيل.
- (هـ) يقوم بفرز مفارش اليوم السابق المستعملة ، واستبدالها من قسم المغسلة.
- (و) ملء أكواب العملاء الفارغة بالمياه أو المشروبات.
- (ز) مساعدة الكابتن في خدمة موائد العملاء.
- (ح) أداء جميع الأعمال الخاصة بإغلاق صالة الطعام.
- (ط) الالتزام بالقواعد الصحية .

الوظائف الأخرى :

قد توجد بعض وظائف أخرى في المطاعم وقد تختلف تسمية هذه الوظائف من مكان إلى آخر :

عمالة القهوة :

تخصص بعض المطاعم عمالة لتحضير القهوة لتضمن بذلك حسن صناعتها .

أسئلة الاختبار الذاتي رقم (٣)

- س١ : اذكر المسئوليات المباشرة وغير المباشرة التي تقع على مدير الأغذية والمشروبات .
- س٢ : اذكر مهام وظيفة المضيف بالمطعم .

إجابة الاختبار الذاتي رقم (٣)

ج ١ : أولاً : المسؤوليات المباشرة التي تقع على مدير الأغذية والمشروبات :

- ١ - قسم إعداد المأكولات (المطابخ بجميع أنواعها).
- ٢ - قسم الاستيراد (التجهيز والتحفيز).
- ٣ - جميع أنواع المطاعم أياً كان نوعها.
- ٤ - خدمة الغرف .
- ٥ - قسم الحفلات .
- ٦ - أقسام بيع التجزئة (مراكز بيع الفطائر والعجائن).

ثانياً : المسؤوليات غير المباشرة التي تقع على مدير الأغذية والمشروبات هي : التنسيق والإشراف الفني

وليس الإداري على كلٍ من الأقسام التالية :

- ١ - قسم المشتريات فيما يختص بالمأكولات والمشروبات .
- ٢ - قسم الاستلام فيما يختص بالمأكولات والمشروبات.
- ٣ - قسم التخزين فيما يختص بالمأكولات والمشروبات.
- ٤ - قسم المراقبة فيما يختص بالمأكولات والمشروبات .
- ٥ - قسم صيانة المأكولات والمشروبات.

ج ٢) مهام وظيفة المضيف بالمطعم :

- ١ - يقوم بالتأكد من نظافة أدوات التشغيل .
- ٢ - يقوم بالتأكد من نظافة المطعم .
- ٣ - تحضير مركز الخدمة بالأدوات اللازمة.
- ٤ - ملء مراكز الخدمة باستمرار بالمعدات والأدوات الناقصة أثناء التشغيل.
- ٥ - يقوم بفرز مفارش اليوم السابق المستعملة واستبدالها من قسم المغسلة بمفارش نظيفة.
- ٦ - ملء أكواب الماء الفارغة بالمياه أو المشروبات .
- ٧ - مساعدة الكابتن في خدمة موائد العملاء .
- ٨ - أداء جميع الأعمال الخاصة بإقفال صالة الطعام .
- ٩ - الالتزام بالقواعد الصحية .



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

أساسيات الخدمة في المطاعم

المطاعم المتخصصة والخدمات الأخرى

اسم الوحدة :

المطاعم المتخصصة والخدمات الأخرى .

الهدف الإجرائي :

أن يعدد المتدرب المطاعم المتخصصة وطريقة الخدمة بها .

الأهداف السلوكية :

- ١ - أن يلم المتدرب على طبيعة المطاعم السريعة وبما تتميز .
- ٢ - أن يتعرف المتدرب بطبيعة العمل في خدمة الغرف .
- ٣ - أن يدرك المتدرب مسؤولية عامل تلقي الطلبات بقسم الغرف .
- ٤ - أن يتقن المتدرب طريقة تحضير الترولي لخدمة الغرف .
- ٥ - أن يعدد المتدرب الخطوات المتبعة للخدمة في الغرف .
- ٦ - أن يلم المتدرب بطبيعة حالات الحفلات وبما تتميز .
- ٧ - أن يميز المتدرب التوصيف الوظيفي لمدير صالة الحفلات .

أولا : طبيعة مطاعم الوجبات السريعة :

يتميز هذا المطعم عن المطاعم المتميزة في الآتي :

- ١ - أن حجم الموائد تكون أقل .
- ٢ - أن طريقة إعداده تختلف عن المطاعم الأخرى .
- ٣ - أن عدد أدوات المطعم أقل .
- ٤ - الإختلاف في نوعية وحجم أدوات المائدة .
- ٥ - إختلاف الأدوات المستخدمة في صالة الطعام .
- ٦ - الكرسي في هذا المطعم يعطي للعميل راحة أقل .
- ٧ - إختلاف طريقة خدمة العملاء حيث إن الأطباق تأتي من المطبخ جاهزة للخدمة المباشرة للعميل .
- ٨ - الجو المحيط يكون أقل مستوى من المطعم المتخصص .
- ٩ - قدرة العميل على الانتظار لفترة قصيرة لتناول طعامه .
- ١٠ - أسعار الخدمات المقدمة تكون أقل مع أسعار المطعم المتخصص .
- ١١ - نوعية العمالة والخبرة اللازمة في فن الخدمة تكون محدودة .
- ١٢ - سرعة الخدمات المقدمة للعملاء والنزلاء .
- ١٣ - تكون أنواع المأكولات المقدمة في هذا المطعم مختلفة في نوعيتها وكمياتها ومذاقها وحجمها وتكويناتها .
- ١٤ - إختلاف في ساعات تشغيل المطعم حيث إن هذا النوع من المطاعم يقدم خدماته على مدى أربع وعشرين ساعة بصفة مستمرة .

ثانيا : طبيعة خدمة الغرف

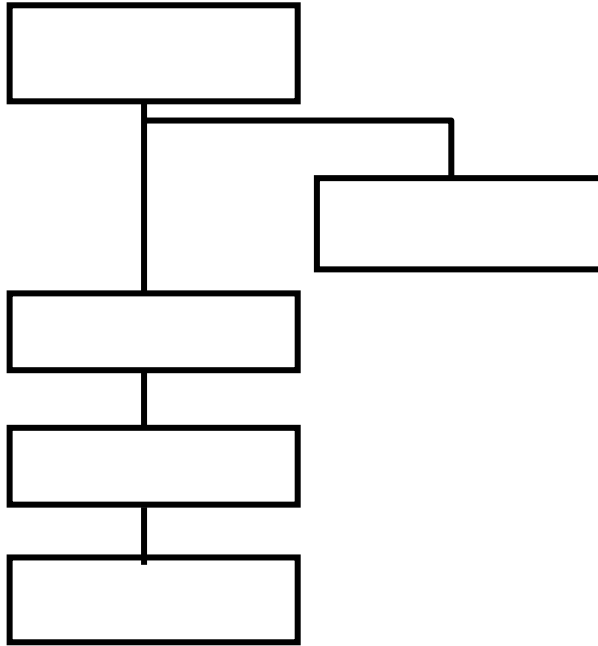
تتشابه خدمة الغرف مع خدمة مطعم الأكلات السريعة في عدد ساعات الخدمة فعادة ما تكون هذه الخدمة متوافرة ٢٤ ساعة متصلة .

تقوم الفنادق عادة على اقتراح ٥ - ٨ أطباق ساخنة في القائمة الخاصة في الطعام والباقي أطباق باردة .

وعادة ما تكون قوائم الطعام الخاصة بخدمات الغرف مختلفة عن قوائم الطعام الخاصة بالمطاعم حيث إنه يجب الأخذ في الاعتبار المسافة والوقت الذي ينقضي بين إعداد الطعام واستلام النزيل لهذا الطعام .

خصائص قوائم الطعام لخدمة الغرف :

- (أ) مختصرة عن قوائم الطعام الخاصة بمراكز البيع الأخرى .
- (ب) أن الأطباق المقترحة في القوائم تكون سهلة الخدمة عن طريق قسم خدمات الغرف
- (ج) أن أنواع الطعام المقترحة لا تفقد قيمتها التشكيلية وذلك من ناحية الطعم والمذاق عند توصيلها إلى النزيل .
- (د) يوجد اختلاف في الهيكل التنظيمي لهذا القسم حيث تتدرج وظائف هذا القسم كالآتي:



(هـ) عند أخذ عامل الطلبات احتياجات النزلاء يقوم بتدوينها من أصل وصورتين :

- ١ - أصل يذهب إلى المطبخ .
- ٢ - صورة يحتفظ بها المسؤول عن خدمات الغرف .

٣ - صورة لعمل كشف الحساب الذي يقدم بيع الطلبات .

(و) يتم نقل المأكولات والمشروبات إما عن طريق حمل العاملين للمأكولات على أكتافهم ثم استعمال

المساعد أو عن طريق العربات الخاصة بنقل المأكولات " التروولي " ثم استعمال المساعد .

(ز) يكون مكان الخدمة إما على التروولي نفسه إذا كان المطلوب غذاء أو عشاء أو على الركن الذي

يحدده النزيل داخل الغرفة .

(ح) تقديم الخدمة إلى النزلاء قد يتطلب مراعاة الآتي :

- التأكد من حجرة النزيل طالب الخدمة .

- التأكد من أن احتياجات النزيل هي نفس الأصناف التي يحضرها المضيف إلى الغرفة

- الإعداد الدقيق وتسليم كافة الأدوات التي يستخدمها في تناول طعامه وكافة المأكولات

المساعدة والمصاحبة للأطباق الرئيسية، وأقصد كافة أنواع الصلصات المطلوبة، الملح، واللفل.

- نظافة جميع المعدات المقدمة إلى النزلاء .

مسئولية عامل تلقي الطلبات بقسم الغرف :

يكون عامل تلقي الطلبات المسؤول عن أداء الواجبات الآتية :

(أ) تلقي مكالمات النزلاء ببشاشة والعمل على كتابتها بعد التأكد من صحة هذه الطلبات ثم تسليمها

إلى الكابتن .

(ب) معرفة الوسائل الحديثة وتطبيقها لزيادة مبيعات القسم من المأكولات والمشروبات .

(ج) كتابة أرقام حجز الضيوف المهمين في الفنادق وحتى يراها كل العاملين في القسم .

(د) معرفة تامة بأنواع الأطباق ومكوناتها وأنواع أطباق الطعام التي نفذت .

(هـ) كتابة عدد الكوفير اليومي في دفتر الأحوال .

(و) كتابة أذونات الصرف لقسم خدمة الغرف .

(ز) كتابة تقرير حضور العاملين وإرسالها بعد اعتمادها من رئيس القسم إلى إدارة المستخدمين .

(ح) تلقي شكاوى النزلاء وتبليغها إلى مدير خدمة الغرف .

تحضير التروولي لخدمة الغرف :

١ - يستخدم التروولي لخدمة أكثر من شخصية أو نزيل عندما يقوموا بطلب غذائهم أو عشاءهم في

الغرفة عن طريق خدمة الغرف .

٢ - يتأكد قبل استخدام التروولي من أنه سليم ونظيف .

٣ - التأكد من حافظ الحرارة الموجود في أسفل العربة سليم و سلامته .

٤ - يغطي التروولي بمفرش نظيف ثم بعد ذلك يقوم المضيف بتحضير الأدوات الآتية :

- سكينه كبيرة .
- شوكة كبيرة .
- طبق خبز وزبدة .
- سكينه صغيرة .
- فوطه ورق .
- كوب ماء .
- ملح وفضل عبوات صغيرة .
- سكر ناعم .
- ملعقة شوربه .
- ملعقة صغيرة .
- ملعقة وشوكة للخدمة .
- بطاقة صباح الخير .
- آنيه ورد .
- وقائمه طعام .

الخطوات المتبعة للخدمة في الغرف :

يتطلب من العاملين في خدمة الغرف اتباع خطوات أساسية للقيام بخدمه الغرف ..

تتمثل هذه الخطوات في الآتي :

- أ - الدق على الباب بصوت عالٍ للتبويه .
- ب - إطلاق نداء (خدمات الغرف) .
- ج - على المضيف الانتظار إلى أن يقوم النزيل بفتح الباب .
- د - إما أن يسمح النزيل للموظف بدخول الغرفة .
- هـ - أو أن يطلب النزيل منه ترك الطلبات على الباب على أن يقوم النزيل نفسه بإدخالها .
- ح - عند السماح للمضيف بالدخول يجب عليه أن يقوم بتحية النزيل وترك الباب مفتوحاً .
- ط - يسأل النزيل عن المكان الذي يجب أن يوضع له فيه الإفطار .
- ى - إذا تم وضع الصينيه على مائدة محاطة بالكراسي يكتبي الموظف أن يسأل النزيل إذا كان يريد مزيداً من الخدمة .

نفس الشيء بالنسبة لخدمة التروولي فيقوم المضيف بإحضار الكراسي المناسبة بعد عمل الآتي :

- * فتح جانبي التروولي .
- * إعادة ترتيب المأكولات الباردة الموجوده على التروولي .
- * سحب المأكولات الساخنة من السخان الذي في أسفل التروولي .
- * غلق سخان التروولي .
- * يقدم المضيف الفاتورة إما للتوقيع أو لاستلام المبلغ المدون بها نقداً .

ثالثاً : طبيعة صالات الحفلات

تتميز صالات الحفلات بالآتي :

- ١ - يكون العميل قد اتفق مع مدير صالات الحفلات مسبقاً على جميع النقاط الخاصة بالحفلة بما فيها الوجبة التي سوف يقدمها بالإضافة إلى أسعار هذه الوجبة وعدد الأشخاص وطريقة ترتيب صالة الحفلات وأنواع الخدمات الأخرى المساعدة أثناء تناول الضيوف طعامهم .. وقد يقوم الفندق بطبع نماذج يقوم مدير الحفلات باتباعها حتى لا يترك أي نقطة بدون توضيح ..
- ٢ - إن قائمة الطعام المقدمة في صالة الطعام تكون موحدة لجميع الضيوف وبالتالي فإنه من السهل أن يقوم مدير الحفلات بتخطيط طريقة الخدمة .
- ٣ - تعتمد خدمة هذه الحفلات على السرعة حيث إن الوضع يتطلب خدمة أعداد كبيرة في وقت محدد .
- ٤ - تكون قائمة الطعام المقدمة مختلفة عن قوائم الطعام في المراكز الأخرى وذلك من حيث تعدد نوعية الطعام المقدمة .
- ٥ - حجم محتويات الأطباق المقدمة تكون أقل مما هو مقدم في المطاعم حيث إنه في الحفلات تقدم عدة أطباق وليس طبقاً واحداً .
- ٦ - تقسم العمالة التي تخدم هذا المركز إلى عمالة ثابتة وعمالة خارجية وزيادة عددهم لخدمة هذه الحفلات لذا نجد عادة أن الفنادق تعتمد على ٤ - ٥ أفراد في هذا الوقت والباقي عمالة مؤقتة.

التسلسل الوظيفي في هذا القسم يكون كالآتي :

- ١ - مدير صالات الحفلات .
- ٢ - كابتن الحفلات .
- ٣ - مضيف الحفلات .
- ٤ - عامل الحفلات .
- ٧ - أوقات هذه الخدمة محدود بأزمة محدودة وذلك حسب نوع الحفل المقام .
- ٨ - تعتمد الفنادق والمطاعم على عمالة خارجية .
- ٩ - يحتاج هذا النوع من الخدمات إلى مجهود عضلي عظيم لنقل الأثاث والمعدات وفرشها وإعادة كل شيء لمكانه بعد الحفل وذلك بعد عمل النظافة اللازمة .
- ١٠ - تحتاج إدارة الحفلات إلى الاستعانة بمعدات متنوعة وكثيرة من المطاعم العادية.
- لنقل المأكولات المصنعة إلى صالة الحفلات في أوقات قياسية لخدمتها .
- ١١ - عادة ما تكون طريقة الخدمة مختلفة .

توصيف وظيفة مدير صالة حفلات :

هدف الوظيفة :

التخطيط والإشراف وتنفيذ جميع الحفلات التي تقام في الفندق ، وذلك بتوفير كافة الإمكانيات والتنسيق بين كافة الجهات المسؤولة لكي يصل الضيوف على أفضل خدمة متاحة .

مسئوليات الوظيفة :

أولاً : بالنسبة للنواحي التخطيطية والتنظيمية والإدارية :

(أ) التخطيط نحو المحافظة على الشكل العام لصالات الطعام ذلك من النواحي الآتية :

- ١ - إصلاح وتركيب وإضافة العدد والآلات .
- ٢ - إعداد الشكل العام لمنظر البوفيهات التي سوف تقدم إلى العملاء .
- ٣ - إعداد خدمة النظافة العامة لصالات الحفلات .
- ٤ - إعداد وجدولة الحجوزات بحيث يمكن مسبقاً تسمية مبيعات هذا القسم .
- الاشتراك في إعداد قوائم الطعام الخاص بصالات الحفلات مع مدير عام الفندق .
- تخطيط احتياجات القسم مسبقاً وذلك بالنسبة :
 - (أ) لمعدات حفظ المأكولات الساخنة .
 - (ب) لمعدات نقل المأكولات الساخنة .
 - (ج) لمعدات نقل الأدوات والأثاث .
 - (د) لأدوات المائدة .
 - (هـ) للبياضات .
 - (و) للمواد الأولية المساعدة .

٥ - عمل الموازنة التقديرية لسنة وتقديمها إلى مدير إدارة المأكولات والمشروبات .

٦ - التخطيط والإشراف على خطة التدريب .

٧ - التنسيق بين جميع أقسام الفندق لخدمة هذه الحفلات .

٨ - تخطيط زيادة مبيعات القسم .

٩ - حل مشاكل النزلاء والعاملين .

١٠ - حضور جميع أنواع الاجتماعات المطلوب منه .

١١ - الاتصال المستمر بقسم مراقبة المأكولات والمشروبات لتقييم تكلفة جميع القوائم المقترحة من

العملاء قبل تسعيرها .

ثانياً : بالنسبة للإشراف على زيادة المبيعات :

- ١ - تنظيم حجز صالات الحفلات حيث يتم أقصى استغلال للأماكن والإمكانات .
- ٢ - التفكير السليم في تحسين عرض المأكولات أمام العملاء .
- ٣ - التنسيق المستمر مع إدارة المبيعات لعمل حفلات إعلانية ومجالات علاقات عامة لتنمية مبيعات القسم .

ثالثاً : بالنسبة للإشراف على العاملين :

- ١ - إعداد جداول العمل اليومية والأسبوعية عن طريق تقدير حجم العمالة المطلوبة .
- ٢ - عمل كشوف العمالة المؤقتة لتغطية احتياجات القسم من القوى البشرية .
- ٣ - تسجيل الحضور والانصراف .
- ٤ - الإشراف على توزيع العمل .

رابعاً : بالنسبة لإرضاء النزلاء :

- ١ - يكون مدير الحفلات مسؤولاً عن التعاقد مع كافة الجهات بالنسبة لإقامة الحفلات الخاصة أو المؤتمرات بكافة أنواعها .
- ٢ - يضع الشكل النهائي لما ستكون عليه ترتيب صالة الحفلات حسب نوعية الحفلة .
- ٣ - يقوم مدير القسم بتحضير ملف يضم كافة الأشكال وأنواع الخدمات وطرق تقديمها لكي يستعين بها العملاء في اختيار ما يحتاجونه .
- ٤ - عمل عقود خدمة الحفلات مع العملاء لمنع أي اختلاف أثناء التطبيق .
- ٥ - الإشراف التام على وضع وتنسيق البوفيهات وموائد العملاء .
- ٦ - توفير كافة الآلات والمعدات التي يحتاجها العملاء أثناء إقامة الحفلات الخاصة (ميكروفونات - فيديو تسجيلات - شاشات عرض - آلات عرض ..) .
- ٧ - التنسيق مع قسم التجهيزات والنظافة على تأكيد نظافة الأدوات والمعدات بالأعداد المناسبة للخدمة الجيدة .
- ٨ - الاتصال بالعميل قبل ميعاد الحفلة بأربع وعشرين ساعة للتأكد من عدد العملاء المضمونين وقت تقديم الخدمات .
- ٩ - العمل على تطبيق كافة القواعد الصحية والأمنية .

خامساً : بالنسبة للرقابة على الأدوات والمواد الأولية :

- ١ - التنسيق مع إدارة الأمن على تدوين كافة الأدوات والمعدات التي تخرج وتدخل من الفندق بغرض خدمة الحفلات الخارجية ومتابعة الموقف ومحاسبة المسؤول .
- ٢ - إمساك دفتر لتدوين تحركات الأدوات والمعدات وأعدادها .

- ٣ - التأكد من أن كل الطعام المخصص لكل حفلة قد تم وضعه وتنسيقه في المكان المخصص له.
- ٤ - التأكد بواسطة العاملين من أن جميع الأثاث (كراسي ، الموائد) في حالة جيدة وعمل أذونات تصليح للمعالجة .
- ٥ - عمل جرد مستمر على الأدوات والمعدات وطلب النواقص .

أسئلة الاختبار الذاتي رقم (٤)

- س١ : لقوائم الطعام المقدمة بخدمة الغرف خصائص اذكر بعضها .
- س٢ : ما هي الخطوات المتبعة للخدمة بقسم الغرف؟
- س٣ : اشرح بإيجاز طبيعة الخدمة بصالة الحفلات .

إجابة الاختبار الذاتي رقم (٤)

ج ١ :

- ١ - أن حجم الموائد يكون أقل .
- ٢ - أن طريقة إعدادها تختلف عن المطاعم الأخرى .
- ٣ - أن عدد أدوات المطعم أقل .
- ٤ - الجو المحيط يكون أقل مستوى من المطعم المتخصص .
- ٥ - سرية الخدمات في صالة الطعام .
- ٦ - الكرسي في هذا المطعم يعطي العميل راحة أقل .

ج ٢ : يتطلب من العاملين في خدمة الغرف اتباع خطوات أساسية للقيام بخدمة الغرف تتمثل هذه الخطوات في الآتي :

- (أ) الدق على الباب بصورة عالية للتبويه .
- (ب) إطلاق نداء (خدمة الغرف).
- (ج) على المضيف الانتظار إلى أن يقوم النزيل بفتح الباب .
- (د) إما أن يسمح للموظف بدخول الغرفة .
- (هـ) أو أن يطلب منه ترك الطلبات على الباب على أن يقوم النزيل نفسه بإدخالها .
- (و) عند السماح للمضيف بالدخول يجب عليه أن يقوم بتبويه النزيل وترك الباب مفتوحاً .
- (ز) يسأل النزيل عن المكان الذي يريد أن يوضع له فيه الإفطار .
- (ح) إذا تم وضع الصينية على مائدة محاطة بالكراسي يسأل النزيل إذا كان يريد المزيد من الخدمة .

ج ٣ : طبيعة الخدمة بصالة الحفلات :

- (١) يكون العميل قد اتفق مع مدير صالات الحفلات مسبقاً على جميع النقاط الخاصة بالحفلة بما فيها الوجبة وعدد الأشخاص وطريقة ترتيب صالة الحفلات.
- (٢) أن قائمة الطعام المقدمة في صالة الطعام تكون موحدة لجميع الضيوف.
- (٣) تعتمد خدمة هذه الحفلات على السرعة حيث إنها تتطلب خدمة أعداد كبيرة في وقت محدد.
- (٤) حجم محتويات الأطباق المقدمة تكون أقل مما هو مقدم في المطاعم .
- (٥) تقسم العمالة التي تخدم هذا المركز إلى عمالة ثابتة وعمالة خارجية.
- (٦) تكون قائمة الطعام المقدمة في صالة الحفلات مختلفة عن قوائم الطعام في المراكز الأخرى.



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

أساسيات الخدمة في المطاعم

الأدوات والمعدات المستخدمة في المطاعم

اسم الوحدة :

الأدوات والمعدات المستخدمة في المطاعم .

الهدف الإجرائي :

أن يميز المتدرب جميع الأدوات والمعدات المستخدمة في المطاعم وطرق استخدامها كلاً على حدة .

الأهداف السلوكية /

- ١ - أن يتعرف المتدرب على خصائص الأطباق والعوامل المؤثرة بها وطرق تنظيفها وتلميعها .
- ٢ - أن يتعرف المتدرب على خصائص أستلس ستيل والعوامل المؤثرة به وطرق تنظيفه وتلميعه.
- ٣ - أن يلم المتدرب بمجموعات الأطباق المقدمة في المطاعم .
- ٤ - أن يتعرف المتدرب على مجموعة الزجاجيات المستخدمة في المطاعم .
- ٥ - أن يتعرف المتدرب على مجموعة الأدوات المستخدمة في المطاعم ومقاساتها المختلفة.

خصائص المواد الأولية التي تصنع منها أدوات المائدة

أولاً . مجموعة الفضيات :

وتتلخص هذه الخصائص في النقاط الآتية :

- ١ - لا تتأثر بالمياه .
- ٢ - لا تتأثر بالجو الطبيعي .
- ٣ - لا تتأثر من معظم المأكولات .

ويتمثل الاعتناء بالفضيات في الآتي :

• عدم تعريض الفضيات للعوامل التالية :

- ١ - تجريح الفضيات عن طريق الاحتكاك أي احتكاك الفضيات ببعض .
- ٢ - غسيل الفضيات عن طريق وضعها في ماكينة غسيل الأطباق .
- ٣ - وقوع الفضيات على الأرض والتوائم .
- ٤ - احتكاك الفضيات بمادة حادة .

أما انطفاء الفضية فيرجع إلى العوامل الآتية :

- ١ - ترسب مركب الكبريت .
- ٢ - ترسب بعض كميات من المأكولات التي تتفاعل مع الفضة كالبيض وعصير البصل ، وبعض المخللات .

وتتعدد درجات انطفاء لون الفضة ليصل إلى ثلاث درجات بحسب كمية الكبريت المتراكم عليه :

- ١- الأصفر
- ٢- البني
- ٣- الأزرق والأسود .

ولا يؤثر الغسيل العادي على انطفاء هذا المعدن بل يجب الاستعانة بالآتي :

- ١ - حوض مغطى برفائق الألمونيوم ويحلى بمادة الصودا .
- ٢ - استخدام محلول .
- ٣ - استخدام ماكينة (تلميع المعدن) وهي تتكون من أسطوانة بها بلي من الصلب يضاف إليها قليلاً من الماء وبعضاً من المنظفات ودوران الأسطوانة سوف يسمح باحتكاك البلي المصنوع من الصلب مع سطح الأداة التي على جسمها طبقة من الفضة لإعادتها للمعانها .

- الستلس ستيل :

يتواجد الستلس ستيل بأنواع متعددة من الجودة .

وقد يتغير لون هذه المائدة عن طريق الآتي :

١ - تعرض المادة إلى درجة حرارة عالية وتكون النتيجة اسوداد السطح .

٢ - تغيير اللون نتيجة تعرض المادة لكل من الزيت والخل .

٣ - تعرض المادة إلى مسحوق التبييض كما تعرض المادة إلى حرارة آلة غسيل الأطباق.

وعند شراء الستلس ستيل فيجب أخذ العوامل الآتية في الاعتبار:

١ - أن هذه المادة أقل ثقلاً من الفضيات وهذا يمثل الأفضلية للمضيف والذي يخدم الموائد وبالنسبة للعميل الذي يستخدمها في تناول طعامه .

٢ - أن هذه المادة لا تحتاج إلى تلميع إلا في الأوقات المحدودة جداً .

٣ - إن أفضل أنواع الستلس ستيل يتساوى ثمنه مع أرداً أنواع الفضيات لنفس المادة .

- الفضيات المقدمة في المطاعم :

المجموعة الأولى : مجموعة أوعية المأكولات .

١ - أطباق تقديم الخضروات وتوجد بأحجام مختلفة لمتوسط عدد الطلبات

٢ - بولة شوربة .

٣ - قارب الصلصة بأحجام مختلفة .

٤ - حامل البيض .

٥ - طبق القواقع يتواجد لعدد ستة أو عشر قواقع .

٦ - طبق خدمة السمك يتواجد بأحجام مختلفة .

٧ - طبق تقديم الجمبري يقدم فيه الجمبري بأحجام مختلفة .

٨ - حامل الآيس كريم يأتي بأحجام مختلفة .

٩ - حامل الخلة .

١٠ - طاسة الجبنة المطبوخة تسع ل ١,٨ لتر .

١١ - سخان لطبخ الجبنة ٢٤ سم .

١٢ - معلقه الثلج .

١٣ - الشمبيرة (إناء الثلج).

١٤ - كوب القهوة الباردة .

- ١٥ - آنية اللبن توجد بأربعة أحجام مختلفة
- ١٦ - آنية السكر يوجد أربعة أحجام سعة .
- ١٧ - إبريق الشاي يوجد بأحجام مختلفة .
- ١٨ - إبريق القهوة يوجد بعشرة أحجام مختلفة .
- ١٩ - شيفن ديش .
- ٢٠ - كوب الأيس كريم.

المجموعة الثانية : الخاصة بأدوات المطعم :

مجموعة الشوك :

١. شوكة فاكهة البحر وهي أصغر الأنواع .
٢. شوكة السمك تستخدم في تناول السلطات والحلو أحياناً .
٣. شوكة العشاء وهي أكبر الأنواع .
٤. شوكة الإستاكوزا تشبه شوكة سمك البحر .
٥. شوكة القواقع .
٦. شوكة التقطيع .
٧. شوكة الحلو .
٨. شوكة فاتح الشهية .

مجموعة السكاكين :

- ١ - سكينه السمك سطحها ليس حاداً .
- ٢ - سكينه العشاء أعرض الأنواع تستخدم في تقطيع الخبز على المائدة .
- ٣ - سكينه اللحمه بها شرشرة للمساعدة على التقطيع طويلة بحيث يمكن أن تقطع أجزاء كبيرة .
- ٤ - سكينه الحلو صغيرة .

مجموعات الملاعق :

- ١ - معلقة شاي مثلج طويلة تستطيع أن تصل إلى نهاية الكوب المستخدم .
- ٢ - معلقة الخدمة أكبر الملاعق لكي يستطيع أن يتحكم فيها المضيف في المأكولات أثناء الخدمة .
- ٣ - معلقة الشورية الخفيفة تستخدم لتناول المرق .
- ٤ - معلقة الشاي عادة تكون أصغر حجماً .
- ٥ - معلقة شرب الكريمة لتناول جميع أنواع شرب الكريمة .
- ٦ - معلقة القهوة المخصوصة عادة ما تكون أصغر قليلاً لخدمة أنواع القهوة الفرنسية والإيطالية .

٧ - معلقة الحلو حافظتها تكون مفردة .

مجموعة الأدوات الأخرى :

- ١ - الساحب يسحب به لحم الإستاكوزا .
- ٢ - فاتح القواقع .
- ٣ - ماسك السكر .
- ٤ - ماسك الثلج .
- ٥ - حامل الحلويات يقدم به الحلوى .
- ٦ - حامل الفتات يستخدم في تجميع فتات المأكولات من على المائدة .
- ٧ - السندان يستخدم للتقطيع .
- ٨ - حامل الشمعات .
- ٩ - زهرية .
- ١٠ - رقم المائدة .
- ١١ - طبق لغسيل اليد يستخدم في الحمام .
- ١٢ - حامل الملح والفلفل وقد يكون الغطاء فقط ضمن الفضيات.
- ١٣ - حامل الزيت والخل .
- ١٤ - حامل الجبن المبشور .
- ١٥ - غطاء الأطباق لجعل الأكل يبقى ساخناً .
- ١٦ - سخان المأكولات .

ثانياً . مجموعة الزجاجات :

يوجد ثلاثة أنواع من المنتجات الزجاجية :

- ١ - المنتج العادي .
- ٢ - المنتج الفاخر .
- ٣ - المنتجات الزجاجية التي تتحمل درجات حرارة مرتفعة.

الأوعية الزجاجية المستخدمة في المطاعم :

- ١ - أخذت صناعة الزجاجيات المستخدمة في المطاعم في ازدياد مستمر إلى أن باتت تبتكر أنواعاً وأشكالاً مختلفة لإغراء الأسواق والفنادق والمطاعم على مزيد من الشراء ومزيد من التغيير .
- ٢ - أكواب العصير ينبغي أن تكون في الحجم الذي يتماشى مع تكلفة المشروب نفسه .
- ٣ - أكواب المياه .
- ٤ - تستخدم المطاعم كلاً من الزجاج العادي والمضلع والكريستال .
- ٥ - وتذهب المطاعم الفاخرة لاستخدام الكريستال ليتماشى مع روح المكان .

أمثلة على أنواع الكؤوس والأكواب المستخدمة في المطاعم :

كأس الكوكتيل تنوعت أشكاله من حيث الطول والحجم مثل :

- ١ - كوب كبير يستخدم هذا الكوب في الأغراض الأخرى .
- ٢ - الأكواب ذات الأغراض المتعددة تستخدم لتقديم كل من المياه والعصير .
- ٣ - كما توجد أنواع أخرى من الأكواب تستخدم لعدة أغراض متعددة . لخدمة الكوكتيل و لخدمة أنواع من الآيس كريم و لخدمة العصير و لخدمة المشروبات الغازية و لخدمة الصودا و لخدمة الشاي المثلج و المشروبات العامة و لخدمة أكثر من برسيون (نصيب الشخص الواحد) .

ثالثاً . مجموعة منتجات الصيني :

تستعين الفنادق والمطاعم بالمنتجات الصينية في جميع أنواع الأطباق وبعض الأدوات الأخرى التي تستخدم في مساعدة العملاء والنزلاء في تناول طعامهم .

الفنادق تسعى لاختيار النوع الأقوى والأكثر تحملاً ولا يتأثر الديكور بالحرارة الخاصة بعمليات التنظيف والأخف وزناً .

ويجب أن تكون الألوان والديكور الخاصة بالصيني متفقة مع الديكورات العامة للمطعم الموجود فعلاً .

كما يجب أن تكون سعة الأطباق متفقة مع العوامل الآتية :

- (أ) سعة أجزاء اللحوم المقدمة .
- (ب) سهولة تغيير وسد النواقص من الاحتياجات في ثمنها ، وتتماشى مع المنشأة ومع ميزانيتها .

مجموعة الصيني المستخدمة في المطاعم :

- ١ - طبق اللحمة ٢٦ سم .
- ٢ - طبق الشورية ٢١ سم .
- ٣ - طبق الحلو ١٩ سم .
- ٤ - الطبق الجانبي (الجبن والفواكه) ١٥ سم .
- ٥ - السلطانية ١٦ سم .
- ٦ - السلطانية ١٣ سم .
- ٧ - طبق الزيدة ٨ - ١٤ سم حسب عدد الأشخاص .
- ٨ - آنية المستردة .
- ٩ - طبق سلطة المربع ٢٦ سم .
- ١٠ - طبق سلطة ٢٣ سم .
- ١١ - فنجان الشاي ٩ سم .
- ١٢ - طبق فنجان الشاي ١٦ سم .
- ١٣ - فنجان القهوة الفرنسي ٨ سم .
- ١٤ - طبق فنجان القهوة الفرنسي ١٤ سم .
- ١٥ - قدح القهوة التركي ٦,٥ سم .
- ١٦ - طبق فنجان القهوة التركي ١١ سم .
- ١٧ - سلطانية شورية ١١ سم .
- ١٨ - وعاء اللبن ١٠ - ٢٥ سم .
- ١٩ - وعاء البيض .
- ٢٠ - الشمعدان .
- ٢١ - طفاية .
- ٢٢ - وعاء السكر ١٠ سم .

بجانب الصيني تستخدم بعض الفنادق أنواعاً مختلفة أخرى مثل:

- (أ) الفخار : لتقديم بعض المأكولات كالشرب ، وأنواع مختلفة من الطواجن .
- (ب) البورسيلين : وهي أجود أنواع الصيني يستخدم في المطاعم .
- (ج) تستخدم الفنادق بعض أطباق الزينة ، حيث توضع على المائدة أثناء تحضيرها وتسحب عند حضور العميل .

أسئلة الاختبار الذاتي رقم (٥)

س ١ : اذكر خصائص كل من الفضيات والزجاجيات والصيني المستخدمة في المطاعم .

س ٢ : اذكر بعض أمثلة مستلزمات المطاعم من الفضيات ، والمستلزمات الأخرى .

إجابة الاختبار الذاتي رقم (٥)

(ج ١) أولاً : مجموعة الفضييات ، وتتلخص هذه الخصائص في النقاط الآتية :

١ - لا تتأثر بالمياه .

٢ - لا تتأثر بالجو الطبيعي .

٣ - لا تتأثر من معظم المأكولات .

ثانياً : مجموعة الزجاجيات ؟

الأوعية الزجاجية المستخدمة في المطعم :

١ - أخذت صناعة الزجاجيات المستخدمة في المطاعم في تزايد مستمر إلى أن باتت تبتكر أنواعاً

وأشكالاً مختلفة لإغراء الأسواق والفنادق والمطاعم على مزيد من الشراء ومزيد من التغيير .

٢ - أكواب المياه تحتاج إلى أحجام متشابهة .

٣ - تستخدم المطاعم كلاً من الزجاج العادي والمضلع والكريستال .

٤ - تذهب المطاعم الفاخرة لاستخدام الكريستال ليتمشى مع روح المكان .

ثالثاً : مجموعة منتجات الصيني :

الفنادق تسعى لاختيار النوع الأقوى والأكثر تحملاً ، ولا يتأثر الديكور بالحرارة الخاصة بعمليات

التنظيف والأخف وزناً . ويجب أن تكون الألوان والديكور الخاصة بالصيني متفقة مع الديكورات

العامة للمطعم .

ج ٢ : الفضييات المقدمة في المطعم / المجموعة الأولى / مجموعة أوعية المأكولات . المجموعة الثانية /

الخاصة بأدوات المطعم (مجموعة الشوي - مجموعة السكاكين - مجموعة الملاعق) . ثم مجموعة

الأدوات الأخرى / مثل فاتح القواقع وحامل الزيت . وتستخدم بعض الفنادق أنواعاً مختلفة أخرى مثل :

أ - الفخار : لتقديم بعض المأكولات كالشرب وأنواع مختلفة من الطواجن .

ب - البورسلين وهي أجود أنواع الصيني يستخدم في المطاعم .

تستخدم الفنادق بعض أطباق الزينة ، حيث توضع على المائدة أثناء تحضيرها وتسحب عند حضور العميل .



أساسيات الخدمة في المطاعم

الواجبات الفنية التي يقوم بها العاملون أثناء مراحل الخدمة

اسم الوحدة :

الواجبات الفنية التي يقوم بها العاملون أثناء مراحل الخدمة .

الهدف الإجرائي :

أن يتبع المتدرب الواجبات الفنية التي يقوم بها العاملون أثناء مراحل الخدمة .

الأهداف السلوكية :

- ١ - أن يقوم المتدرب بتطبيق مراحل الإعداد وقبل افتتاح صالة الطعام.
- ٢ - أن يتعرف المتدرب على مواصفات مركز الخدمة وتقسيماته ومحتوياته.
- ٣ - أن يلم المتدرب بطريقة تحضير وتجهيز الموائد والكراسي والفرش .
- ٤ - أن يجهز المتدرب فرش الكوفير وطرق تناول الأكواب يتقن شراء أدوات المائدة ومكوناتها .
- ٥ - أن يلم المتدرب بقوائم الطعام الموجودة في المطاعم .
- ٦ - أن يقوم المتدرب بتطبيق مراحل التشغيل .
- ٧ - أن يلم المتدرب بمراحل تلقي الطالبات .
- ٨ - أن يتقن المتدرب طريقة كتابة الطلبات .
- ٩ - أن يحسن المتدرب التصرف عند حدوث مواقف أثناء الخدمة .
- ١٠ - أن يتبع المتدرب الخطوات العملية عند تغيير المفرش في المطعم أثناء وجود العملاء.
- ١١ - أن يتقن المتدرب مرحلة رفع الأطباق وجمع النفايات .

الواجبات الفنية التي يقوم بها العاملون أثناء مراحل الخدمة

يمكن التفرقة بين ثلاث مراحل عند تحديد الواجبات الفنية اليومية التي يقوم بها العاملون في المطاعم المتخصصة :

يوجد واجبات لكل مرحلة يقوم بها العاملون بالقسم .. ولكل مرحلة هدف .

هدف المرحلة الأولى :

هو تحضير وإعداد المطعم من إمكانيات إدارية وفنية وبشرية لاستقبال العميل .

هدف المرحلة الثانية :

هو خدمة العميل بطريقة ذات كفاءة عالية مع الالتزام بالجودة في كل من الطعام ونوعية الخدمات المقدمة .

أما هدف المرحلة الأخيرة :

فهو المحافظة على صالة الطعام نفسها .

أولاً . مرحلة الإعداد قبل افتتاح الصالة :

١ - تنظيف معدات المطعم :

(أ) جمع وتنظيف الملاحات وأنيات الفلقل و تنظيف الطفايات وتنظيف عربات

تقديم المأكولات ومراكز الخدمة .

(ب) تنظيف وتلميع الفضييات والزجاجات والصواني والشمعدانات ووضع

شموع جديدة وتنظيف السكريات .

٢ - جمع واستبدال المفارش والفوط من قسم البياضات .

٣ - التأكد من نظافة الأثاث الثقيل والأثاث المتقل والمرائيات والزجاجات والشبابيك والأبواب والستائر والأسقف والحوائط والأبواب والسجاد والأسطح المعدنية .

٤ - تحضير وتجهيز مركز الخدمة بجميع احتياجاته .

٤ - تحضير وتجهيز الموائد والكراسي للفرش .

٥ - تحضير الموائد بفرش الكوفير النمطي .

٦ - تجميل الموائد بعد فرشها .

٧ - تحضير قوائم الطعام اليومية .

٨ - تجهيز قطع الزبدة وحفظها في الثلاجة المخصصة لذلك في أطباق سلطة كبيرة .

٩ - تشغيل جهاز تسخين الأطباق .

٢ - يقوم الكابتن بالتأكد من النظافة بالإضافة إلى مراجعة نظافة كل من النقاط التي تمت مراجعتها بواسطة الكومي والمضيف يقوم بالتأكد من نظافة جميع الأدوات والمعدات النحاسية والمناطق المغطاة بالسيراميك والأسطح المعدنية الموجودة في الصالة والأسقف والشبابيك والأنوار والأضواء والسجاد .

٣ - أما مدير صالة الطعام فيقوم بالمراجعة على عمل جميع العاملين ونظافة مركز الصيارفة ومركز توزيع الأدوات المستعملة والمطلوب تنظيفها من مداخل ومخارج المطعم وإلى المطبخ ونظافة العاملين أيضا .

مركز الخدمة :

يخصص لكل مضيف يعمل في صالة الطعام عدد معين من المناضد يقوم بخدمتها ويسمى هذا الجزء من المطعم (المحطة) .

وداخل كل محطة مركز خدمة هذه المحطة يطلق عليها (محطة الخدمة)

(أ) يجب التأكد من نظافة الأدوات قبل وضعها في المحطة .

(ب) التأكد في جميع الأوقات أن محطة الخدمة مرتبة ونظيفة .

(ج) التخلص من بقايا المأكولات والأدوات المستعملة والموضوعة في محطة الخدمة .

(د) الترتيب المستمر لمحطة الخدمة حتى تكون غير مقززة للضيوف .

الأسباب الحقيقية التي تجعلنا نهتم بمحطة الخدمة هي :

(أ) كسب الوقت بسرعة لخدمة العميل بدلا من الهرولة إلى المطبخ من أجل معلقة وإضاعة الوقت كلما

احتاج المضيف إلى أداة من الأدوات التي يريد أن يستخدمها العميل عند تناوله طعامه .

(ب) تنسيق العمل والجهد والإمكانيات من أجل تقديم خدمة أفضل .

محتويات محطة الخدمة :

- الأكواب والأندرلاين والفتنجين وقوائم الطعام والصواني ونوتة أخذ الطلبات والخلعة جامعة الفتات

والفوط وطبق الزبدة والملح والفلفل ومفارش الموائد .

والكبريت والشاليموه والفوط الجانبية ودوارق المياه .

تحضير وتجهيز الموائد والكراسي للفرش :

أ - بعد التأكد من أن جميع أرضيات المطعم نظيفة وخالية من أي علامات يتم ترتيب الموائد بحيث تكون في مجموعها الشكل الذي تم الاتفاق عليه مع الإدارة وبما يتناسب مع الشكل العام المراد تحقيقه بصفة دائمة .

وعند ترتيب الموائد يؤخذ في الاعتبار عند اختيار الأماكن النمط الآتي :

- ١ - قرب الموائد من النوافذ وبعدها عنها .
- ٢ - الأماكن التي يمكن أن توضع بها الكراسي حول هذه الموائد .
- ٣ - السعة المسموح بها للعملاء ليأخذوا راحتهم أثناء تناولهم الطعام .
- ٤ - السعة المسموح بها التي تجعل من الخدمة أكثر يسرا .
- ٥ - حرية المرور لكافة العملاء أي كانت مقاعدهم .

ب - بعد ترتيب الموائد والمقاعد يتم تغطية المقاعد :

التغطية الأولى بواسطة جوخ سميك يثبت بواسطة رباط مطاط أو أي وسيلة أخرى وذلك لعدة أسباب :

- تقليل وكتم الصوت .
- عدم استهلاك المفارش التي تغطي بها بعد ذلك الموائد .
- المحافظة على المائدة الأولية المصنوعة منها المائدة من البقع أو التجريح .
- تعطي ملمساً أفضل للعميل .
- تعطي منظراً أفضل لصالة الطعام .

أما التغطية الثانية: فيتم اختيار المفارش المناسب الذي قد يكون :

- من القطن ، من الكتان ، من الحرير ، من الجوخ .
- وقد يكون ذا لون أبيض ، أخضر ، أزرق .
- وينبغي عند وضع المفارش على الموائد مراعاة الآتي :
- تساوي الأجزاء الساقطة من جميع الجهات .
- أن تكون الأركان الأربعة للمفرش تغطي الأرجل الأربع للمائدة .
- إذا استعملنا عدة مفارش مع بعضها ، ينبغي أن نطابق الثنيات بعضها مع بعض .
- عدم كسر خطوط المكواة .

تجهيز المائدة بفرش الكوفير النمطي :

- * عند تجهيز المائدة يجب تناول الفضية في فوط لضمان نظافة الأدوات من البصمات .
- * عند وضعها على المائدة لا تمسكها من الجزء الأعلى الذي يتناول به العميل طعامه
- * أثناء الخدمة ضع الفضيات على صحن مغطى بفوطة لضمان عدم الاحتكاك والتزحلق
- * توضع الشوكة باليسار .
- * تمسك جميع الأطباق دائما من الحافة .
- * علامة الفندق يجب أن تكون في سطح المائدة .
- * التأكد من نظافة الأطباق قبل وضعها على المائدة .

يجب تناول الأكواب بالطريقة الآتية :

- (أ) رأس الأكواب في الأسفل .
- (ب) الأرجل بين أصابع اليد .
- (ج) القاعدة في راحة اليد .
- (د) نظافة الأكواب من أهم الأشياء التي يجب العناية بها .
- (هـ) عند مسك الأكواب تمسك من الأرجل .
- (و) توضع الأكواب عند حرف السكين على يمين العميل وترفع أيضا من على اليمين.

فرش أدوات المائدة :

تقوم كل إدارة فندق ومطعم بتحديد الشكل النهائي للمائدة ، حيث إن هذا الشكل يمثل في الواقع أحد المعالم الأساسية التي تعتمد عليها الإدارة للتسويق الداخلي لمنتجاتها وخدماتها . يتضمن تحديد الشكل النهائي للمائدة :

- (أ) نوعية الوبريات المستخدمة :
- (ب) ألوان هذه الوبريات.
- (ج) أنواع الصيني وطريقة فرشها .
- (د) أشكال وأنواع الزجاجات المستخدمة وطريقة فرشها .
- (هـ) أشكال وأنواع الأدوات الأخرى .

مكونات المائدة :

- ١ - مفرش المائدة .
- ٢ - فوطة .
- ٣ - شوكة لحوم .
- ٤ - طبق زبدة وعيش .
- ٥ - كوب ماء .
- ٦ - ملح وفلفل .
- ٧ - مزهرية ورد .
- ٨ - بطاقة ترويج .
- ٩ - طبق تزيين .
- ١٠ - ملعقة شوربة .
- ١١ - سكين لحوم .
- ١٢ - سكين حلو .
- ١٣ - ملعقة كبيرة .
- ١٤ - طفاية .
- ١٥ - شمعدان (في المساء فقط)

تجميل الموائد بعد فرشها :

حيث تسخر جميع المؤثرات الحسية وغير الحسية خدمة الوصول إلى أفضل منظر ممكن من وجهة نظر الإدارات .

وبالتالي فإن تجميل الموائد بطريقة بعد فرشها يأتي عن طريق الآتي :

- (أ) ترتيب المائدة بطريقة تبهر الأنظار .
 - (ب) الاستعانة بالمؤثرات الخارجية غير الحساسة لإضفاء بهجة أكثر .
 - (ج) استخدام الفوط كنوع من الديكور عن طريق تشكيلها بمناظر تضيف البهجة على المائدة .
 - (د) الاستعانة بالشمعدانات الفضية لزيادة هذه البهجة .
 - (هـ) الطفايات بأشكال مختلفة ومتعددة .
 - (و) آنية الورد والتي يتحدد فيها نوع الورد وعدده وكيفية تنسيقه .
- بالإضافة إلى المؤثرات الضوئية والألوان المحيطة وانسجامها مع الألوان الموجودة على المائدة .

تحضير قوائم الطعام كالآتي :

- ١ - إيجاد العدد الكافي من قوائم الطعام لكل محطة من محطات الخدمة في الطعام .
- ٢ - وجود هذه القوائم في أحسن حال لها .
- ٣ - عدم الكتابة عليها والتأكد من انسجامها ومنظرها البهيج .
- ٤ - عدم التشطيب في الأسعار حتى لو كانت هذه الأسعار قد تم تغييرها .
- ٥ - معرفة كافة الأصناف الموجودة في المطبخ والتي قد تنقص عما هو موجود في قوائم الطعام أو تزيد وإرشاد العميل مباشرة للموجود .

تجهيز قطع الزبدة :

الشكل النهائي للزبدة عند تقديمها إلى العميل سوف يدل على مدى رقي وإتقان هذه المهنة ، لذا فكل المطاعم الفاخرة تعمل جاهدة على اختيار الأشكال الخاصة " أصداف ... كرات ... أو مربعات ... "

ويقوم المساعد كل يوم بتحضير الكميات التي يراها مدير الصالة مناسبة لخدمة العملاء

تشغيل جهاز تسخين الأطباق :

يقوم الباص بوى بتخزين الأطباق الكبيرة فيه حتى يضمن أن تكون على درجة حرارة معينة باستمرار طوال خدمة المطعم

ثانياً. مرحلة التشغيل :**١ - الترحيب بالعميل :**

طريقة الاستقبال والترحيب هي التي تؤثر على العميل أو النزول وتجعله يفكر مرة قبل أن يقدم على مطعم معين .

وعند مغادرة العميل يجب أن تتم معاملته بنفس درجة الاهتمام والحرارة .

وقد تم التتويه عن الابتسامه وطريقتها التي تؤدي أيضا إلى شعور العميل بتحقيق ذاته وملاءم كبريائه .

وحتى يتم الترحيب بالعميل فإن مدير الصالة أو (المضيف في بعض الأحيان) يجب أن يكونا

على علم بعدة لغات حتى يستطيعا أن يعبرا عن نفسيهما .

٢ - توصيل العميل إلى المائدة :

وقبل البحث للعميل عن مائدة ، ينبغي أن يقوم مدير الصالة بإلقاء عدة أسئلة على العميل لمعرفة الآتي :

١ - عدد ضيوف المائدة ... وذلك بغرض اختيار المائدة المناسبة .

٢ عدد الأطفال لإحضار الكراسي المناسبة في الحال .

٣ - المكان المفضل لديه حتى يتم ترضيته بقدر الإمكان .

إن مدير الصالة أو مساعده الناجح هو الذي يعرف الأماكن الخالية دائما في الصالة ، فلا يحتاج إلى أن

يجعل العميل ينتظر لحين البحث عن هذا المكان .

أخذ الطلبات :

عملية قيام مدير صالة الطعام أو الكابتن أو المضيف بتلقي ما يطلبه العميل أو النزول من مأكولات

ومشروبات تحتاج إلى مهارات فنية وتنسيقية وآداب عامة لإنجاحها .

غير أن نجاح هذه العملية يتوقف على مقدرة العاملين في المطاعم في إقناع العملاء مع اختيار أنواع معينة من الأطباق مصاحبة بأنواع أخرى من المشروبات ، ثم مقدرتهم أيضا في أخذ كافة التفاصيل التي تؤدي إلى عدم تعطيل الطلبات وطهيها بالطريقة التي يريدها العميل .

أخذ الطلبات يتطلب معرفة الآتي :

- ١ - طريقة التعامل مع الأنواع المتعددة من العملاء .
- ٢ - معرفة قوائم الطعام المقدمة في المطعم وطريقة تصنيع كل طبق حتى يمكنه عرضه على العملاء وإقناعهم به .
- ٣ - معرفة زمن التصنيع لكل طبق من الأطباق .
- ٤ - معرفة المصطلحات التي تساعد على فهم وشرح الأطباق .
- ٥ - معرفة جيدة بطرق تصنيع المأكولات .

ثالثا . مرحلة تلقي الطلبات :

- ١ - الاقتراب من المائدة مع رسم ابتسامة ودية وتحية للضيوف ، ثم محاولة التعرف على العملاء أو النزلاء الذين سبق وأن ترددوا على المطعم لتحيتهم بعد مناداتهم بأسمائهم .
- ٢ - التأكد من أن قوائم الطعام قد تم توزيعها على جميع العملاء على المائدة .
- ٣ - ترك العملاء لبعض الوقت لدراسة قوائم الطعام وتحديد احتياجاتهم لإتاحة الفرصة لإحضار كافة المأكولات المساعدة (خبز بأنواعه - زبدة ...)
- ٤ - الاقتراب من " العميل المضيف " من على يساره .
- ٥ - ابدأ بالشخص الأول الذي يبدي استعداده لإملاء أسماء الأطباق ، ويجب مراعاة أن يكون الدوران بنفس اتجاه دوران الساعة .
- ٦ - اقتراح المشروب المناسب قبل أخذ الطلبات يجب أن يتم بطريقة فنية .
- ٧ - عرض الأطباق المطلوبة على العملاء أو النزلاء للتأكد من أنه ليس هناك أي سوء فهم والابتعاد عن أي

خطأ قد يؤدي إلى :

- أ - فقد ثقة العميل عن نوعية الخدمات المقدمة .
- ب - زيادة أعباء على العاملين (جهد) .
- ج - زيادة أعباء على صاحب المشروع (خسارة - استهلاك مواد أولية بدون عائد)

رابعاً. كتابة الطلبات :

يقوم العاملون في الخدمة بكتابة الطلبات .

وعند كتابة الطلبات ينبغي مراعاة الآتي :

١- الوضوح في كتابة الطلبات :

(أ) إذا كان المطلوب بيبضاً . طريقة الطهي المطلوبة .

(ب) إذا كان المطلوب لحماً . درجة الطهي .

٢ - كتابة عدد الأشخاص الموجودين على المائدة واسم المضيف ورقم المائدة والتاريخ .

٣- التأكد قبل كتابة الطلبات على الشيكات عما إذا كانت المجموعات تريد أن تدفع منفصلة أو مجمعة .

٤- تسليم الشيك المكتوب إلى الصراف .

٥- يأخذ العامل مرة أخرى الشيك ليذهب إلى المطبخ لطلب المأكولات .

خامساً. مواقف وإجراءات فنية أثناء الخدمة :

(أ) في حالة وقوع بعض الأشياء على الأرض:

١ - إن وقوع أحد الفضيات على الأرض يتطلب سريعا أن يقوم المضيف برفعها حيث إنها لا يجب أن تقدم إلى العملاء قبل تنظيفها مرة أخرى .

٢ - كذلك إذا وقعت قطعة من اللحم على الأرض فيجب ملاحظة أن العملاء يلاحظون تصرفات المضيف فيجب أن يتصرف على أساس أن هذه القطعة سوف تكون نهايتها سلة المهملات .

٣ - يجب أن تستبعد فورا كلاً من الزجاجات والصيني المشطوف حتى نتأكد من عدم استعمالها لخدمة النزلاء .. فقد يؤدي استخدامها إلى حوادث مؤسفة للعملاء .

٤ - يكون التعامل مع الأدوات بدون ضوضاء .

٥ - يتعرض المضيف لخدمة طبق ساخن إلى عميل وطبق بارد إلى عميل آخر فيقع في حيرة أيهما يخدم أولاً .. الأولى بالخدمة هو الطبق البارد .

٦ - أثناء حمل سلطانية شوربة صينية من الصيني يجب أن تكون مغطاة بمفرش لمنع التحرك بسهولة .. ونفس الشيء ينطبق على باقي الأطباق .

عند تغيير المفرش في المطعم أثناء وجود العملاء ينبغي اتباع الخطوات الآتية :

١- اختيار المفرش ذي الحجم الصحيح.

- ٢ - الوقوف خلف المائدة .
- ٣- وضع المفارش الجديدة في مقدمة المنضدة بنفس الطريقة التي استخدمت في وضع المفرش القديم .
- ٤- افتح المفرش الجديد وأمسك بالأربعة أصابع بحيث تفصل بين الشتيات .
- ٥- تبسيط الجزء الأمامي على المائدة .
- ٦- يسمح لقطعة القماش أن تسترخي .
- ٧- في نفس الوقت الذي يقوم بوضع المفرش الجديد يستخدم الأصابع الصغرى مع البطن للإمساك بالمفرش القديم .
- ٨- يسحب بهذه الطريقة المفرش القديم .
- ٩- تتم تسوية المفرش الجديد .

سادسا. مرحلة رفع الأطباق وجمع النفايات :

- بعد تناول العميل الطبق الرئيس الذي طلبه ، يقوم المضيف بتهيئة المائدة لكي يتناول عليها العميل طبق الحلو فبعد أن يرفع الطبق الرئيس الذي تم تناوله والأطباق المرافقة يقوم المضيف بجمع الفتات من على المائدة ... ويستخدم طريقتين لإتمام هذه العملية.
- (أ) استخدام سكينة جمع الفتات وطبق الحلو لكي يجمع فيه الفتات .
 - (ب) استخدام فوطة بعد ثنيها عدة مرات بالإضافة إلى طبق الحلو لنفس الغرض .
 - (ج) يتم رفع جميع أنواع الطعام غير اللازم وآنية الملح وزجاجات المشروبات والأكواب المستعملة .

أسئلة الاختبار الذاتي رقم (٦)

س١ : اذكر الواجبات الفنية التي يقوم بها العاملون قبل افتتاح المطعم .

س٢ : اكتب ما تعرفه عن مركز الخدمة . موضحاً محتوياته .

إجابة الاختبار الذاتي رقم (٦)

ج ١ : الواجبات الفنية التي يقوم بها العاملون قبل افتتاح المطعم :

- ١ - تنظيم المعدات :
- أ - جمع وتنظيف الملاحات والطفائيات وآليات الفلفل وتنظيف عربات تقديم المأكولات لمراكز الخدمة .
- ب - تنظيف وتلميع الفضييات والزجاجيات والصواني والشمعدان ووضع شموع نظيفة وجديدة وتنظيف السكريات .
- ٢ - جمع واستبدال المفارش والقوط من قسم البياضات .
- ٣ - التأكد من نظافة الأثاث الثقيل والأثاث المتقل والمرائيات والزجاج والشبابيك والأبواب والستائر والأسقف .
- ٤ - تحضير وتجهيز مركز الخدمة بجميع احتياجاته .
- ٥ - تحضير وتجهيز الموائد والكراسي للفرش .
- ٦ - تحضير الموائد بفرش الكوفير النمطي .
- ٧ - تحضير قوائم الطعام اليومية .
- ٨ - تجهيز قطع الزبدة ووضعها في الثلاجة في أطباق سلطة كبيرة.
- ٩ - تشغيل جهاز تسخين الأطباق.

ج ٢ : مركز الخدمة يخصص لكل مضيف يعمل في صالة الطعام وعدد معين من المناضد يقوم بخدمتها

ويسمى هذا الجزء من المطعم (المحطة) وداخل كل محطة مركز خدمة ويطلق عليه (محطة الخدمة) :

- أ - يجب التأكد من نظافة الأدوات قبل وضعها في المحطة .
- ب - التأكد في جميع الأوقات من أن محطة الخدمة مرتبة ونظيفة .
- ج - التخلص من بقايا المأكولات والأدوات المستعملة والموضوعة في محطة الخدمة .
- د - الترتيب المستمر لمحطة الخدمة حتى تكون غير مقززة للضيوف .

محتويات محطة الخدمة :

الأكواب والأندرلاين والفناجين وقوائم الطعام والصواني ونوتة أخذ الطلبات والخلة جامع الفتات والقوط وطبق الزبدة والملح والفلفل ومفارش الموائد والكبريت والشاليموه والقوط الجانبية ودوارق المياه .



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

أساسيات الخدمة في المطاعم

نماذج خدمة بعض الأطباق

نماذج خدمة بعض الأطباق

اسم الوحدة :

نماذج خدمة بعض الأطباق .

الهدف الإجرائي :

أن يتبع المتدرب الطرق الصحيحة لتقديم بعض الأطباق .

الأهداف السلوكية :

- ١ - أن يلم المتدرب بطريقة تحضير خدمة فاتح الشهية .
- ٢ - أن يتعرف المتدرب على الأدوات اللازمة عند خدمة الكافيار وطريقة الخدمة .
- ٣ - أن يتعرف المتدرب على الأدوات اللازمة عند خدمة السلمون المدخن وطريقة الخدمة .
- ٤ - أن يميز المتدرب الأدوات اللازمة للحساء وطريقة الخدمة .
- ٥ - أن يميز المتدرب الأدوات اللازمة للأسباجتي وطريقة الخدمة .
- ٦ - أن يميز المتدرب الأدوات اللازمة للأسماك وطريقة الخدمة .
- ٧ - أن يميز المتدرب الأدوات اللازمة للحوم وطريقة الخدمة .
- ٨ - أن يميز المتدرب الأدوات اللازمة للمشويات وطريقة الخدمة .

خدمة أطباق فتح الشهية

يتم تحضير الأدوات الآتية :

- أ- طبق كبير بارد .
- ب- سكين صغيرة .
- ج- شوكة صغيرة .
- د - عيش محمص بالزبدة .

ولخدمة فاتح الشهية وتقديمها :

- في طبق كبير . في حالة إذا كان العميل قد طلب طبق فاتح شهية فإنه يقدم إما على الطريقة الفرنسية أو الإنجليزية أو الروسية .
- طبق صغير (حلو) إذا كانت الخدمة من عربة فاتح الشهية .

الأدوات اللازمة عند خدمة الكافيار

- أ - طبق حلو .
- ب - سكين صغيرة - أو سكين مخصصة لذلك .
- ج - خبز محمص بالزبدة .
- د - يقدم الكافيار في علبته الأصلية .
- هـ - توضع العلبه على ثلج مبشور .
- و - بجانب العلبه ملعقة صغيرة من الفضة أو من العاج .
- ز - يقدم الكافيار مع الآتي :
- ١ - خبز توست وزبدة .
- ٢ - ليمون .
- ٣ - بصل مفروم
- ٤ - بقدونس ناعم
- ٥ - صفار بيض مبشور
- ٦ - بياض بيض مبشور .

أدوات خدمة السالمون المدخن

- طبق كبير بارد .
- سكينه صغيرة .
- شوكة صغيرة .
- سكينه وشوكة سمك .
- قطع ليمون - طاحونة الفلفل .
- خبز توست بالزبدة .

خدمة السالمون المدخن

- أ - تقدم السمكة صحيحة على قاعدة من الخشب على شكل سمكة .
- ب - تقطع بزواوية أو ميل شرائح رقيقة جدا .
- ج - تنقل من المطبخ إلى العميل .
- د - يقدم معه :

- ١ - توست + زبدة . ٢ - ليمون . ٣ - بصل مبشور . ٤ - كابيري . ٥ - زيت
- ٦ - مطحنة فلفل . ٧ صلصة الهورس راديش (مع اللوت والثعابين) .

خدمة الحساء

يلزم له الأدوات التالية:

- ملعقة الحساء .
- طبق الحساء وتحتة الطبق الكبير ساخن والثاني بارد .
- مغرفة .
- ملعقة وشوكة وسكينه كبيرة .

طريقة الخدمة :

- أ - استخدام مائدة الخدمة .
- ب - عن طريق المغرفة يتم ملء طبق الحساء لثليه الذي يكون بجانب الوعاء
- ج - يقوم المضيف بمسك حافة الطبق البارد بين السبابة والإبهام .
- د - وضع الطبقين أمام العميل من اليمين .

خدمة الإسباجيتي

- أدوات التحضير :

- أ - طبق شوربة كبير .
- ب - شوكة كبيرة توضع على اليمين .
- ج - ملعقة شوربة بوتاج .
- د - في حالة عدم وجود الزبدة في الإسباجيتي يقوم المضيف باستخدام طبق مستدير ، الذي يضعه على السخان ، ويضيف له الزبدة حتى الذوبان ، ثم يضاف الملح والفلفل ، ثم يخلط المجموع مع الإسباجيتي وبعدها يتم تقديمه.
- هـ تقدم الإسباجيتي إما بصلصة أو بدون صلصة حسب كل مطعم وطريقة التصنيع
- و - خدمة الاسباجيتي يوجد لها طريقتان إما باستعمال مائدة الخدمة التي يقوم عليها المضيف بإجراء الخلط ثم الخدمة ، وإما عن طريق الخدمة المباشرة من وعائها إلى العميل بواسطة المضيف .
ي صاحبها :
- أ - قارب الصلصة . ب - إناء الجبنة المبشورة .

خدمة الأسماك

أدوات التحضير :

- أ - سكين سمك . ب - شوكة سمك . ج - سخان . د - مائدة الخدمة .
- وتختلف طريقة خدمة الأسماك باختلاف :
- أ - طريقة الطهي .
- لذلك يجب التفريق بين : خدمة الأسماك المونير وخدمة الأسماك المشوية والمقلية .
- ب - يجب التفريق بين خدمة الأسماك : الكبيرة الحجم والصغيرة الحجم .
- ١ - عادة ما تقدم الأسماك الكبيرة في البوفيهات والحفلات العامة أو الخاصة .
وتكون هذه الأسماك باردة وليست ساخنة .
 - ٢ - تقطع السمكة على هيئة جزل عرض كل منها ١٠ سم تقريبا .
 - ٣ - البداية تكون من الذيل في اتجاه الرأس .
 - ٤ - تنزع سلسلة الظهر .
 - ٥ - يقدم من ٢ - ٣ جزل لكل شخص .
 - ٦ - يكون الطبق الذي يستخدم في احتواء هذه الجزل بارداً .

- ٧ - يتم تقديم الطبق طبقا لطريقة مكان النزيل أو المضيف من البوفيه .
- ٨ - يقدم مع الطبق صلصة المايونيز وتقدم إما عن طريق خدمة العميل بواسطة المضيف بأن تقدم له الكميات التي تناسبه أو أن توضع في قارب الصلصة وتوضع على يمين النزيل وتحتة مفرش صغير على طبق حلو .

خدمة العميل :

- أدوات المائدة / شوكة كبيرة وسكينة كبيرة وطبق حلو وسكينة حلو وملح وفلفل .
- الخدمة / عادة ما يقوم بها الكابتن أو المضيف بأن يقف على شمال العميل ويقوم بنقل القطع إلى طبق العميل .

خدمة اللحوم

- ١ - إن أطباق اللحوم عادة ما تكون هي الأطباق الرئيسة التي يطلبها العميل أو النزيل .
وهذه الأطباق قد تكون مصاحبة لأحد أو كل أنواع المأكولات الآتية :

- أ - أنواع الصلصات المناسبة .
- ب - أنواع من الخضروات المناسبة .
- ج - أنواع من المشويات المناسبة .
- يقوم المضيف بإحضار كافة المأكولات المصاحبة من المطبخ .
ولذلك فإن خدمة هذه الأطباق تحتاج إلى التنسيق والخبرة .

أدوات التحضير :

- ١ - شوكة اللحمية .
- ٢ - سكينة اللحمية .

خدمة المشويات

- ١ - تخدم القطع الصغيرة عن طريق المضيف .
- ٢ - يقوم هذا الأخير بالوقوف على يسار العميل .
- ٣ - يستخدم الشوكة والملقعة لنقل اللحوم إلى طبق العميل الساخن .
- ٤ - يستخدم نفس الطريقة لنقل أنواع المأكولات المصاحبة .
- ٥ - ملاحظة أن يكون الطبق في الوسط حيث تكون علامته في النصف .
- ٦ - توضع اللحوم قريبة من العميل أما المأكولات المساعدة فتوضع بعيدة عن العميل أو على الجوانب البعيدة من الطبق .

أسئلة الاختبار الذاتي رقم (٧)

س ١ : اذكر الأدوات اللازمة لخدمة الكافيار ، والسلمون المدخن .

س ٢ : اشرح طريقة خدمة الحساء .

س ٣ : أكتب ما تعرفه عن خدمة المشويات.

إجابة الاختبار الذاتي رقم (٧)

ج ١ : الأدوات اللازمة لخدمة الكافيار :

- أ - طبق حلو.
- ب - سكين صغيرة أو مخصصة لذلك .
- ج - خبز محمص بالزبدة .
- د - يقدم الكافيار في علبته الأصلية .
- هـ - توضع العلبه على ثلج مبشور .
- و - بجانب العلبه ملعقة صغيرة من الفضة أو من العاج .
- ز - يقدم الكافيار مع الآتي :
- ١ - خبز توست . ٢ - ليمون . ٣ - بصل مفروم . ٤ - بقدونس ناعم .
- ٥ - صفار بيض مبشور . ٦ - بياض بيض مبشور .

أدوات خدمة السلمون المدخن :

- طبق كبير بارد . سكين صغيرة . شوكة صغيرة . سكين وشوكة .
طاحونة فلفل . خبز توست بالزبدة .

ج ٢ : طريقة خدمة الحساء :

- أ - استخدام مائدة الخدمة .
- ب - عن طريق المغرفة يتم ملء طبق الحساء لثلثيه الذي يكون بجانب الوعاء .
- ج - يقوم المضيف بمسك حافة الطبق البارد بين السبابة والإبهام .
- د - وضع الطبقين أمام العميل من اليمين .

ج ٣ : خدمة المشويات :

- ١ - تخدم القطع الصغيرة عن طريق المضيف .
- ٢ - يقوم المضيف بالوقوف على يسار العميل .
- ٣ - يستخدم الشوكة والملقعة لنقل اللحوم إلى طبق العميل الساخن .
- ٤ - يستخدم نفس الطريقة لنقل أنواع المأكولات المصاحبة .
- ٥ - ملاحظة أن يكون الطبق في الوسط حيث تكون علامته في النصف .
- ٦ - توضع اللحوم قريبة من العميل أما المأكولات المساعدة فتوضع بعيدة عن العميل أو على الجوانب البعيدة في الطبق .



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

أساسيات الخدمة في المطاعم

التطبيقات العملية للخدمة بالمطاعم

اسم الوحدة :

التطبيقات العملية للخدمة بالمطعم .

الهدف الإجرائي :

أن يتدرب المتدرب على التطبيقات العملية في استخدام المعدات أثناء الخدمة في المطعم .

الأهداف السلوكية :

- ١ - أن يتقن المتدرب كيفية الإمساك بالشوكة والملعقة .
- ٢ - أن يتقن المتدرب كيفية الإمساك بثلاثة أطباق .
- ٣ - أن يتقن المتدرب فرش المنضدة بالمفرش .
- ٤ - أن يتقن المتدرب طريقة الخدمة من طبق مسطح كبير .
- ٥ - أن يتقن المتدرب خدمة الصلصات أو أي مأكولات مساعدة .
- ٦ - أن يتقن المتدرب خدمة الحساء بالغرفة .
- ٧ - أن يتقن المتدرب خدمة رفع مخلفات الأطباق من أمام العميل .
- ٨ - أن يتقن المتدرب طريقة خدمة طبق الجبن .
- ٩ - أن يتقن المتدرب تطبيق غسيل الأصابع .
- ١٠ - أن يتقن المتدرب خدمة الجبن المبشور .
- ١١ - أن يتبع المتدرب مراحل غلق صالة الطعام .

التطبيق الأول

إمسك الشوكة والملعقة :

الشوكة داخل المعلقة يجعل لها مركز تحت الخنصر ليتحكم في فتحها وغلقتها ويمكن استخدامها للمأكولات الرقيقة والريش واللحوم الشرائح والكبدة ويمكن أن يجعل الشوكة في الوضع المعكوس لاستخدامها عند خدمة الخبز أو أي شيء يكون في حجم كبير ...
مثال : يمكن أن تباعد بين الشوكة والملعقة عند خدمة المأكولات ذات المسطحات الكبيرة كالأومليت والسمك .

التطبيق الثاني

الإمسك بثلاثة أطباق :

القواعد العامة :

- ١ - إمسك جميع الأطباق في وضع مستقيم لعدم سكب أي نوع من السوائل الموجودة في الأطباق .
- ٢ - إبعاد الأصابع عن المأكولات .

الخطوة الأولى :

حمل الطبق باليمنى كالتطبيق الأول .

الخطوة الثانية :

تحويل الطبق إلى اليد اليسرى والبدء في استخدام الأصابع والرسغ في التطبيق الثاني .

الخطوة الثالثة :

يمكنك أن تضع باقي الأطباق فوق يدك مع مراعاة أن الأطباق الكبيرة توضع أولاً ثم الأطباق الصغيرة .

التطبيق الثالث

فرش المنضدة بالمفرش :

١ - الوقوف بين قواعد المنضدة .

٢ - جذب أطراف المفرش .

فرش المفرش على المنضدة :

١ - ملاحظة أن التجاعيد الموجودة على المفرش في خط مستقيم .

٢ - التأكد من أن مواصفات المفرش تطابق المواصفات العامة للفندق .

٣ - التأكد من أن المفارش تتساوى من كافة الأطراف .

فرش منضدة صالات الحفلات :

- ١ - تحتاج إلى عمل جماعي للقيام بهذه المهمة .
- ٢ - عمل مجموعات أقلها اثنين .
- ٣ - افتح المفرش على طول المائدة.
- ٤ - التأكد من أن نوعية المفرش مطابقة للمواصفات .
- ٥ - التأكد من أن الحواف تتوازن في الأربعة أركان .
- ٦ - إذا كان المفرش قد تم إعداده بطريقة سليمة فإن الثبة تكون في منتصف المائدة .

التطبيق الرابع

الخدمة من طبق مسطح كبير :

القواعد العامة :

- ١ - التأكد من أن الطبق الساخن نظيف .
- ٢ - استعمال فوطة الخدمة للتحكم فيه .
- ٣ - البدء عند إشارة العميل .
- ٤ - الخدمة بعناية حتى لا تسكب المأكولات على العميل أو على الأرض .
- ٥ - قصر المسافة بين طبق الخدمة وطبق العميل وذلك عن طريق دراسة الزمن والحركة وتكون الخدمة من على يمين العميل .
- ٦ - ميل طبق الخدمة قليلاً إلى الأمام حتى تتراكم الصلصة الموجودة لتسهيل خدمتها .

التطبيق الخامس

خدمة الصلصة أو أي مأكولات مساعدة :

- ١ . وضع وعاء الصلصة إلى الطبق الخاص به وبجانب الوعاء المغرفة .
- ٢ . جعل حافة الطبق الذي عليه وعاء الحساء على مسافة طبق الخدمة الذي أمام العميل وعدم ملء المغرفة إلى حافتها .
- ٣ . لمس ظهر المغرفة وحافة وعاء الصلصة وذلك لمنع أي نقط من الوقوع من الحساء على الأرض أو على العميل .
- ٤ . عدم سكب الصلصة على جانب من الطبق .

التطبيق السادس

خدمة الحساء بالمغرفة :

قواعد الخدمة :

١. التأكد من أن الطبق نظيف وساخن .
٢. التأكد من حمل الأطباق الساخنة عن طريق فوطة الخدمة .
٣. قلب الحساء بهدوء حتى لا ينتشر بعضاً منه خارج الأنية .
٤. اطلب من العميل أن تبدأ في الخدمة .
٥. إملأ الأطباق بمنتهى العناية .
٦. خدمة الحساء من يمين العميل .
٧. وضع الحساء على منضدة الخدمة.
٨. أمسك المغرفة باليد اليمنى .
٩. قلب الحساء برفق .
١٠. ابدأ الخدمة في منتهى العناية حتى لا ينسكب الحساء خارج الطبق .

التطبيق السابع

رفع مخلفات الأطباق من أمام العميل :

ينبغي اتباع الخطوات الآتية عند رفع مخلفات الأطباق:

- ١ - لا تبدأ في الرفع إلا بعد التأكد من أن جميع الموجودين على المائدة قد انتهوا من الطعام .
- ٢ - ابدأ من مكان معين على المائدة واستمر في العمل بحيث أنك دائماً تتقدم إلى الأمام وليس العكس.
- ٣ - أرفع الأطباق من على يمين العميل ثم ارجع إلى الخلف خطوة حتى تضمن عدم الاحتكاك بالعميل .
- ٤ - تخلص من البقايا بإسقاطها في الطبق الأسفل .
- ٥ - توضع الشوك في وضع أفقي بالنسبة للمضيف .
- ٦ - توضع السكين تحت الشوك كالرباط الحازم لمنع تحرك كل من الشوك والسكين .
- ٧ - لا تحمل أكثر مما لا تستطيع حمله وإلا تعرضت إلى كارثة .

التطبيق الثامن

خدمة طبق الجبن :

- ١ - تأكد من أن المضيف يعرف أسماء أنواع الجبن الذي يقدمه إلى العميل بالإضافة إلى مواصفاته .
- ٢ - اجعل لكل من الجبن الأزرقاء والجبن اللين سكيناً خاصة بهما .
- ٣ - يسأل العميل قبل أن يقطع الجبن عن الكمية التي يحتاجها .
- ٤ - قطع الجبن .
- ٥ - طريقة نقل الجبن بواسطة سن السكين المخصص لهذا الغرض .
- ٦ - ينقل الجبن إلى طبق العميل عن طريقة لف السكين نصف دائرة .

طبق غسيل الأصابع:

طبق فنجربول يقدم مع المشويات كالحمام والقشريات كالسمك والإستاكوزا

أ - يملأ الطبق إلى النصف بالماء البارد أو الدافئ حسب الاستعمال .

ب - يوضع على يسار العميل .

ج - يستخدم الماء البارد مع كل أطباق الفاكهة الطازجة .

د - ما عدا ذلك يستخدم الماء الدافئ .

هـ يقدم طبق غسيل الأصابع عند تقديم المجموعات الآتية :

- مجموعة الصدفيات .

- مجموعة طيور الصيد ذات الريش .

- مجموعة القشريات والمحار .

- مجموعة الخضروات .

طريقة خدمة الجبن المبشورة :

تقدم الجبن المبشورة مع الأطباق الآتية :

أ - المنستروني .

ب - شوربة البصل .

ج - الروزوتو .

د - أنواع المشويات : مثل الإسباجيتي والمكرونه والرفيولي و كنيلوني .

طريقة خدمة أطباق النفايات :

- يستخدم طبق الحلو كطبق للنفايات .
- ويقصد بطبق النفايات الطبق الذي يضعه المضيف أمام العميل لكي يضع فيه كافة النفايات بعد تناول الأطعمة.

ويقدم طبق النفايات مع الأطباق الآتية :

الخرشوف الكامل وأم الخلول الكبيرة والجمبري الكبير البارد وسمك موسى ونصف دجاجة.

مرحلة غلق صالة الطعام

تهتم الإدارة الفندقية الحديثة باتباع قواعد محددة تهدف إلى وضع نظم عمل ثابتة عند إغلاق صالات الطعام بغرض المحافظة على الأدوات والآلات الصغيرة التي يستعين بها العاملون في المطاعم لأداء واجباتهم .

عند الانتهاء من العمل في المطاعم يجب أن تقوم بوضع الأسس لترتيب جميع الأدوات والمعدات المستخدمة في هذه الخدمة .

حيث يقوم القائمون بإدارة المطاعم بعدة أعمال بعد إغلاق صالة الطعام ويتمثل في الآتي :

- ١ - تفريغ الكريمة والزبدة في أواني كبيرة .
- ٢ - رد المأكولات غير المستعملة .
- ٣ - تجميع أواني المستردة .
- ٤ - تجميع الطفائيات وتخزينها .
- ٥ - جمع الملاحات وأنياب الفلفل .
- ٦ - جمع آنياب السكر والزيت والخل .
- ٧ - تخزين الأطباق والفضيات النظيفة وغير المستعملة .
- ٨ - جمع المفارش والقوط الموجودة على الموائد .
- ٩ - تنظيف مركز الخدمة .
- ١٠ - الأواني المملوءة بالعصائر المركزة .
- ١١ - تخزين قوائم الطعام .
- ١٢ - نظافة الصواني الخاصة بنقل المأكولات .
- ١٣ - تنظيف السخانات .

- ١٤ - جمع أنواع الفضيات وتخزينها .
- ١٥ - جمع أنواع الزجاجات .
- ١٦ - جمع الشمعدانات وأواني الزهور .
- ١٧ - تنظيف ترولي الخدمة .
- ١٨ - إزالة جميع النافيات .
- ١٩ - ترتيب الموائد ثم غلق الصالة .
- ٢٠ - نظافة أماكن العمال .
- ٢١ - نظافة منطقة المأكولات .
- ٢٢ - إغلاق الستائر والأنوار .

أسئلة الاختبار الذاتي رقم (٨)

- س١ : اذكر الخطوات المتبعة عند الإمساك بثلاثة أطباق .
- س٢ : اذكر الخطوات المتبعة عند فرش المنضدة بالمفرش.
- س٣ : اذكر القواعد العامة عند خدمة طبق مسطح كبير .
- س٤ : خدمة طبق غسيل الأصابع ومع أي الأطعمة يقدم هذا الإناء .

إجابة أسئلة الاختبار الذاتي رقم (٨)

ج ١ : الإمساك بثلاثة أطباق :

القواعد العامة :

- ١ - إمساك جميع الأطباق في وضع مستقيم لعدم سكب أي نوع من السوائل الموجودة في الأطباق .
- ٢ - إبعاد الأصابع عن المأكولات.
- الخطوة الأولى إمساك الطبق باليمين كالتطبيق الأول .
- الخطوة الثانية تحويل الطبق إلى اليد اليسار والبدء في استخدام الأصابع والرسغ في التطبيق الثاني .
- الخطوة الثالثة يمكنك أن تضع باقي الأطباق فوق يدك مع مراعاة أن الأطباق الكبيرة توضع أولاً ثم الأطباق الصغيرة .

ج ٢ : فرش المنضدة بالفرش :

- ١ - الوقوف بين قواعد المنضدة .
- ٢ - اجذب أطراف الفرش .
- ٣ - لاحظ أن التجاعيد الموجودة على الفرش في خط مستقيم .
- ٤ - التأكد من أن مواصفات الفرش تطابق المواصفات العامة للفندق .
- ٥ - التأكد من أن الفرش يتساوى من كافة الأطراف .

ج ٣ :

- ١ - التأكد من أن الطبق ساخن ونظيف .
- ٢ - استعمل فوطة الخدمة للتحكم فيه .
- ٣ - أبدأ عند إشارة العميل .
- ٤ - اخدم بعناية حتى لا تسكب المأكولات على العميل أو على الأرض .
- ٥ - قصر المسافة بين طبق الخدمة وطبق العميل عن طريق دراسة الزمن والحركة وتكون الخدمة من على يمين العميل.

٦ - ميل طبق الخدمة قليلاً إلى الأمام حتى تتراكم الصلصة الموجودة لتسهيل الخدمة .

ج ٤ : طبق فينجر بول : يقدم مع المشويات والحمام والقشريات كالسمك والإستكوزا :

- أ - يملأ الطبق إلى النصف بالماء البارد أو الدافئ حسب الاستعمال.
- ب - يوضع على اليسار مع العميل .
- ج - يستخدم الماء البارد مع كل أطباق الفاكهة الطازجة .

- د - ما عدا ذلك يستخدم الماء الدافئ .
- هـ - يقدم طبق غسيل الأصابع عند تقديم المجموعات الآتية .
- مجموعة الصدفيات .
- مجموعة طيور الصيد ذات الريش .
- مجموعة القشريات والمحار .
- مجموعة الخضروات.

المراجع

أولاً المراجع العربية :

- إدارة وفن المأكولات والمشروبات .
دكتور يوسف محمد حافظ .
- فن وإدارة خدمة المأكولات والمشروبات بالمطاعم والفنادق والحفلات .
أ / أحمد السعيد عبد الله .

ثانياً : المراجع الأجنبية :

- Hospitality food service Operations
- Brown, williamc. Food service in industry and institutions.
- Introduction to professional food service . Chicago : institution Magazine .
- Food Service Careers Ethelwyn G. Cornelius.

محتويات الكتاب

رقم الصفحة	الموضوع
١	الوحدة الأولى : الخدمة في الفنادق وخصائصها المختلفة
١١	الوحدة الثانية : طرق الخدمة في المطاعم و الحفلات .
٢٧	الوحدة الثالثة : الوظائف الأساسية في جميع أنواع المطاعم .
٤٢	الوحدة الرابعة : المطاعم المتخصصة والخدمات الأخرى
٥٣	الوحدة الخامسة : الأدوات والمعدات المستخدمة في المطاعم
٦٢	الوحدة السادسة : الواجبات الفنية التي يقوم بها العاملون أثناء مراحل الخدمة
٧٤	الوحدة السابعة : نماذج خدمة بعض الأطباق
٨١	الوحدة الثامنة : التطبيقات العملية للخدمة بالمطاعم .
٩١	المراجع
-	الفهرس

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS

BAE SYSTEMS