

2020

الخطة الجديدة

خدمة الطعام

مكتف معيدين 2020
دراسة خاصة

أ. محمد الحجاوي

عدد انواع كل من : الشاي القهوة	عدد الدول المشتهرة بزراعته و انتاج كل من : الشاي : الصين - الهند - اليابان - سيريلانكا القهوة : اليمن - الحبشة - بعض دول اسيا - امريكا اللاتينية
الاخضر المنكه الاسود	
العربية / التركية الامريكية/ اسبرسوا سريعه الذوبان / الكابتشينو	

ما الامور التي يجب مراعاتها عند اعداد مشروب الشاي ذو نكهه ومذاق جيد :-	1 - استعمال ماء نقي 2 - تسخين الماء لدرجة الغليان 3 - وضع ماء ساخن في ابرلاق التقديم 4 - افراغ الماء من ابريق التقديم قبل تحضير الشاي 5 - وضع كمية الشاي حسب حجم الابريق 6- صب الماء المغلي في الابريق
للحصول على قهوة ذات النكهه الجيده يجب مراعاة ما يلي:-	
1 - حفظ القهوه بأوعيه محكمة الأغلاق 2 - استعمال قهوه طازجه حديثة التحميص. 3 - استعمال ادوات تحضير نظيفه. 4 - استعمال الماء النقي. 5 - تجهيز القهوه آليا أو عن طريق الغلايه قبل وصول الماء لدرجة الغليان. 6 - وضع الماء الساخن في الابريق لتسخينه 7 - تقديم القهوه مباشره قبل ان تبرد.	

وضح طريقة الخدمة المتبعه لكل من :	1 - القهوه العربيه: وتعد القهوه العربيه من التراث والعادات الاصيله يقوم المضيف بمسك دلة القهوه باليد اليسرى والفناجين باليد اليمنى ثم سكب كميه قليله من القهوه وتقديمها للضيف لحين الاكتفاء الادوات المستخدمة لخدمة القهوه العربيه ؟؟؟؟؟ (الدلة / فنجان خاص / موقد فحم) 2 - القهوه التركي: يقوم المضيف بحمل فنجان القهوه وصحنها وغلاية القهوه ويقوم بسكب القهوه في الفنجان ويقدمها للضيف من جهة اليمنى 3 - القهوه الامريكيه: وتتم بحمل الادوات اللازمه من فنجان القهوه و وعاء السكر والحليب ويضعها على يمين الضيف يسكب الفنجان لثلاثة أرباع مع ترك المجال للضيف لوضع السكر والحليب حسب الرغبة
-----------------------------------	--

وضح طرق تحضير النباتات العطرية مع الشرح مع ذكر مثالين :	أ - النقع الساخن: يوضع النبات في الوعاء ويضاف له الماء الساخن ويترك مغطى 15 دقيقه ثم يقدم ساخن او بارد مثل الكركديه والبابونج والنعناع ب_ الغلي: يوضع النبات في وعاء ويضاف اليه الماء البارد ويترك فوق النار حتى يغلي لمدة 15 دقيقه على الاقل ثم يصفى ويقدم ساخنا مثل اليانسون والقرقه والحلبه.
---	--

عدد انواع المشروبات الباردة واقسام كل منها :	عصائر مياه معدنية (معادن مفيدة للانسان) - طبيعي(نوع واحد من الفواكه) مياه غازية (غاز ثاني اكسيد الكربون) - صناعي(مواد حافظه ونكهات) وبعض النكهات - كوكتيل(نوعين من العصير الطبيعي)
--	--

عدد انواع مذاق السكر في القهوه التركية :؟؟؟؟؟؟؟؟	بدون سكر / سكر قليل / وسط / حلو
--	---------------------------------

عدد الادوات المستخدمة في خدمة الشاي :	1- الصينيه 2 - مفرش 3- ابريق الشاي 4 - ابريق ماء ساخن 5 - ابريق حليب 6 - مصفاة شاي 7 - وعاء سكر 8 - فنجان وصحن 9 - ملعقة شاي 10- اناء للفضلات
---------------------------------------	---

عدد الادوات المستخدمة في خدمة القهوه الامريكيه : صينيه / مفرش صينيه / فنجان وصحن فنجان / سكره / ملعقه صغيره / ابريق قهوه / ابريق حليب	تحضر قهوه الاسبرسوا والكابتشينو بطريقتي (الفلتره) ↓ تحضر بوضع القهوه في فنجان مع الحليب ورغوة الحليب ويرش عليها القرقة او بودرة الكاكاو
---	---

عدد انواع البوفيهات :
أفطار / غداء وعشاء / حفلات

عدد مهام الطباخين في خدمة بوفيه الحفلات :

(1) مساعدة المدعوين في عملية سكب المأكولات
(2) تقطيع اللحوم

كيف يتم تحديد الشكل المناسب لبوفيه الغداء والعشاء :

أ) عدد المدعوين ب) مساحة مدخل البوفيه
ج) نوع المناسبة

تقدم خدمة بوفيه الحفلات بعدة مناسبات مثل :
الخطوبة / الزواج / اعياد الميلاد

ما الامور الواجب ان تتناسب معها خدمه بوفيه الحفلات :؟؟؟؟
نوع الحفله / المناسبة / قائمة الطعام

تستخدم الفنادق اسلوب خدمة البوفيه لهدفين اذكرها :

(1) خدمة الاعداد الكبيرة من الضيوف
(2) ليتسنى للفندق تقديم الاطباق الباردة والساخنة والحلويات

تعتمد انواع الاطباق الرئيسية المقدمة على البوفيه على مجموعه
عوامل اذكرها ؟؟؟؟؟

عدد الضيوف / نوع البوفيه / طريقة الخدمة

اعداد :

أ. محمد الحجراوي

تتبع ترتيب اصناف الطعام على البوفيهات (الاطباق) :؟؟؟؟؟؟

- 1 -- سلة الخبز بانواعه المختلفة .
- 2 -- صحون الصيني
- 3 -- اطباق واصناف السلطات والمقبلات
- 4 -- اطباق الشوربات وفناجينها وملاعقها
- 5 -- الاطباق الرئيسية
- 6 -- اطباق واصناف الحلويات والفاكهه
- 7 -- توضع ادوات المائدة كالشوك والسكاكين والملاعق مسبقا قبل بداية الحفلة

يتطلب من موظفي خدمة البوفيه اثناء الخدمة ما يلي : -- يكرر
؟؟؟؟ عدد مهام ؟؟

- 1 -- مساعدة الضيوف على تقطيع بعض انواع اللحوم .
- 2 -- الاجابة عن استفسارات الضيف .
- 3 -- تزويد البوفيه بالاطعمة عند فراغ الجاطات .
- 4 -- التواجد بالقرب من الموائد لتلبية حاجات الضيف .
- 5 -- تنظيف بقايا الطعام على طاولة البوفيه

مميزات خدمة البوفيه :-؟؟؟؟

- 1 -- استعمالها في المناسبات والحفلات الكبيرة .
- 2 -- تقديم الخدمة لعدد كبير ووقت قصير .
- 3 -- سرعة الخدمة مقارنة مع انواع خدمة اخرى .
- 4 -- تدوق عدد اكبر من اصناف الطعام .
- 5 -- امكانية عودة الضيف للبوفيه لاخذ المزيد من الطعام .

اصبحت تستعمل خدمة البوفيه في الفنادق وذلك نظرا لعدده اسباب ؟؟؟

- 1) بساطتها وسهولتها
- 2) قلة عدد الايدي العاملة التي تقوم بالاشراف عليها
- 3) لتقديم الخدمة

تحتاج الطاولات في خدمة البوفيه لفرشها بكامل المواد والادوات

والمستلزمات الرئيسية قبل بدء الخدمة

ممالح / مباحر / منافض / شوك وملاعق / المزهريرات /
سكاكين

U / V / L / مستطيل / اشكال البوفيهات

ما الشروط الواجب توافرها عند اختيار شكل البوفيه ؟؟؟؟؟

- 1) قادر على استيعاب الاصناف كلها
- 2) ان تعطي الوضع الامثل

عدد مكونات كل من انواع الفطور التالية :

الاوربي	الانجليزي	الامريكي
خبز توست	حبوب الافطار	لحوم بارده
زبده	البان واجبان	اسماك بارده
مربي+عسل	بيض حسب الطلب	فاكهه الموسم
مشروبات ساخنة	خضار وفواكه	
عصير بارد	لحوم حمراء وبيضاء	

يشمل بوفيه الفطور ما يلي : -- اهم مكوناته مع ذكر مثال :

- 1 (العصير البارد : توضع كاسات خاصة لعصير البرتقال والتفاح والبنودرة والجريب فروت
- 2 (انواع الخبز : منها خبز عربي والتوست والخبز الفرنسي .
- 3 (المربي والعسل : منها البرتقال والمشمش والفاوله والعسل .
- 4 (الالبان والاجبان : البيضاء والصفراء
- 5 (منتجات الحبوب : كورن فلكس .
- 6 (اطباق البيض : مسلوق او قلي .
- 7 (فواكه طازجة .
- 8 (مشروبات ساخنة : شاي / قهوه .
- 9 (بقوليات : حمص / فول / فلفل .
- 10 (لحوم باردة وساخنه : مرتديلا وكبده .

فطور رمضان يتضمن :

- عصير فواكه او قمر الدين /
- جنبه بيضاء او لبن ولبنه /
- حمص وفول / فواكه طازجة /
- شاي او قهوة / خبز

استنتاج الهدف من قيام الفندق بايجاد اقسام اخرى خاصة بخدمة الطعام والشراب : ؟؟؟؟؟

1 (لتوفير الراحة لضيوفها

2 (اعطائهم ميزة التمتع بالخدمات المقدمه في مرافقه

3 (نيل رضاهم

4 (تحقيق سمعه جيده للفندق

انتشرت في العصر الحديث وخاصة مطاعم الوجبات السريعة ومن اسباب الانتشار : ---

- 1 (تغير انماط الحياة (2 العمل خارج البلد دون العائلات
- 3 (ساعات العمل والراحة .

صفات طعام الوجبات السريعة :--- وتتصف بالاتي :---

- أ (سريعة التحضير ب (تحتوي كميات كبيرة من الدهون
- ج (فقيرة بالعناصر الغذائية المفيدة د (غنية بالصوديوم
- هـ (ذات مذاق مميز يجذب صغار السن والشباب و (تكلفة الوجبة غير عالية

وضح طريقة الخدمة المتبعه بكل من : ؟؟؟

المستشفيات :المرضى (خدمة غرف) صواني العاملين (ذاتية)

المدارس : ذاتية (كاوتنر)

المصانع : ذاتية

السفن : صواني فضية + عربية التقطيع للحوم + عربية الحلويات

الطائرات :خدمة فرنسية(5 نجوم كالفنادق)

المؤسسات الاجتماعية : دور الايتام المسنين (كفتيريا) وذوي الحاجات الخاصة (خدمة غرف)

بين اهمية وجبة الافطار :

1 (توفر ثلثي احتياجات الجسم للطاقة

2 (وجبة متوازنة صحية

3 (تحتوي على جميع العناصر الغذائية

يتم تشكيل بوفيه الفطور بهينات مختلفة حسب :

1 (عدد الضيوف 2 (اسلوب الخدمة المطلوب

تبرز طريقه خدمة بوفيه الفطور امكانيات المطبخ الفنيه من حيث :

1 (جوده الطعام 2 (تنوعه 3 (تزيينه

تلجأ الفنادق لتقديم خدمة المشروبات في الردهة لعدة اسباب :

انتظار الضيوف بعض الاشخاص / لمن انهوا وجباتهم ويرغبون بتناول المشروبات

تشجع الفنادق ضيوفها لتناول المشروبات في الكوفي شوب :

لتتمكن من استقبال ضيوف اخرين / او ضيوف من خارج الفندق / او ضيوف مقيمين

تقدم الفنادق خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة في النادي

الصحي والبرك ل: علل : مهم

تمكنهم من العوده لممارسة رياضاتهم

لا تقتصر خدمة الطعام في الفنادق والمطاعم بل تمتد لتشمل انواع

اخرى من المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والربحية وغير الربحية ، عدد ثمانية من تلك المؤسسات :

؟؟؟؟؟؟؟؟

1 (المستشفيات 2 (المدارس 3 (المصانع 4 (السفن

5 (الطائرات 6 (المؤسسات الاجتماعية

7 (المراكز الاصلاحية 8 (خدمة الطعام الخارجية

وضح بخطوات طريقة خدمة مطاعم الوجبات السريعة ؟

ذاتية: 1 (يقوم الضيف باختيار ما يناسبه من الوجبات والكمية المطلوبة

2 (ثم يقوم بدفع الحساب

3 (وبعد ذلك يستلم الوجبة على صينية خاصة ويختار مكان جلوسه

* دور المضيف الموجود في الصالة يقوم بامور النظافة

<p>ما الفرق بين الحميات العلاجية والحميات الروتينية : -- أ (الحميات العلاجية تشكل جزءاً من العلاج . ب) الحميات العلاجية تعطى لمدة اطول واحيانا طوال فترة المرض . ج (الحميات الروتينية هي طعام جرى تعديل في قوامه اما العلاجية تركز على واحد او اكثر من العناصر</p>	<p>المرضى يعاملون عند اختيار الاطعمة حسب عاملين اذكرهما : ؟؟؟؟؟؟ أ (السن (كبار السن وحالات الولادة والاطفال) ب (المرض (المصابين بالسكري او الضغط او اشخاص اجريت لهم عمليات)</p>
<p>وضح كيفية خدمة الطعام بالمستشفيات ؟؟؟؟ 1 (اعداد القوائم حسب سياسة المستشفى / يومي / اسبوعي / شهري . 2 (يوجه رئيس المطبخ فريقه لاعداد قوائم الطعام حسب المعلومات من قسم التغذية . 3 (وضع بطاقة التغذية على كل صينية . 4 (تمرر الصواني التي تحتوي بطاقات بواسطة حزام ناقل ثم وضع الحصص في صينية . 5) وضع ادوات المائدة على الصينية في مكانها المخصص . 6 (يدقق مشرف الطعام على كل وجبه تدقيق نهائي . 7 (تقديم الصواني حسب رقم غرفة وسرير المريض .</p>	<p>عدد اهم مهمات اخصائي التغذية * التعاون مع الطبيب واختيار الاطباق التي تتناسب مع تعليماته * ارشاد الطهاة بطريقة الطهو اللازمة . * الارشاد بوضع قوائم الطعام . * الارشاد الغذائي للمرضى . يزود الطعام للموظفين بالمصانع بطريقتين اذكرهما : -- 1 (التعاقد مع شركات تموينية . 2 (انشاء مطبخ وقسم تمويل داخل الشركة او المصنع . وضح طريقة خدمة الطعام بالمدارس ؟ يستلم الطالب وجبته من امام الكاونتر ثم يذهب لطاولة لتناول الطعام بعد ذلك يقوم عامل النظافة بتجميع الاطباق الفارغة ويرسلها لمنطقة الجلي والطعام المتبقي في كيس النفايات .</p>
<p>ويعتمد نوع الخدمة المقدمة في السفن على عدة عوامل :: -- -؟؟؟؟؟؟ أ) طول الرحلة ب (نوع الرحلة اولى او سياحيه ج) التسهيلات الممنوحة د (مواصفات مكان الخدمة مثل مطعم او بركه .</p>	<p>تحرص الشركات الخاصة بالرحلات السياحية على توفير عدد من الامور لخدمة الطعام على متن السفن اذكرها : ؟؟ مطابخ ومطاعم في موقع جيد / الاثاث من النوعية الفاخرة افضل قوائم الطعام / افضل الاجهزة والادوات / الايدي العاملة المدربة</p>
<p>تقدم بعض الفنادق خدمة طعام خارج منطقة الفندق لتغطية الحفلات والولائم وتوفر هذه الفنادق عدد من الامور للخدمة ؟؟؟؟⊗ اذكرها ؟؟؟ التجهيزات اللازمة لعرض الطعام وسائل لنقل الطعام الساخن والبارد موظفين مدربين وموهلين للخدمة يجب الحرص على تقديم الخدمة بشكل ممتاز وبدون اخطاء في خدمة الطعام الخارجية وذلك لسببين هما ::؟؟؟ للحفاظ على سمعة الفندق عدم التسبب بخسارة مالية للفندق .</p>	<p>تختلف الخدمة في الطائرات حسب عدة عوامل اذكرها نوع الرحلة / درجة الراكب اولى او ثانيه / على مسافة الرحلة معيدين 2020</p>

خدمة الطعام (مكتف) الفصل الاول

الفرع الفندقى والسياحي

اعداد : أ . محمد الحجاوي

الوحدة الاولى (خدمة الحفلات والمناسبات)

أولاً : انواع الحفلات

انواع الحفلات التي اشتهرت في الفنادق : الزفاف / الفداء والعشاء / البوفيه / الاجتماعات والمؤتمرات / الاستقبال :

1) حفلات الزفاف : تختلف انواع الحفلات في الفنادق حسب :

1) نوع الخدمة المقدمة 2) طريقة ترتيب الطعام 3) المناسبة التي تقام على اساسها الحفلة

المناسبات التي تقام على اساسها الحفلة تقسم :

1) مناسبة شخصية (مثل حفل زفاف او خطوبة او عيد او عيد ميلاد)

2) مناسبة رسمية (مثل حفل وداع او استقبال احد الشخصيات)

3) حفلات ومناسبات عامة (المعارض / الاجتماعات)

يتحدد سعر العرض في حفلات الزفاف حسب : 1) الموسم 2) قوائم الطعام والشراب 3) عدد الاشخاص

ما هي الاجراءات المتبعة لخدمة حفل الزفاف :

1) يحضر موظفوا الخدمة قبل بدية الحفلة لأتمام التحضيرات اللازمة للحفلة .

2) يصل صاحب الدعوة او احد الاقرباء قبل بدء الحفلة لتفقد القاعة وبرنامج الاحتفال .

3) استقبال العروسين عند وصولهم واصطحابهم الى غرفة خاصة لأخذ بعض الصور ويقدم لهم الشراب .

4) يحضر المدعون ويصطفون ليسلموا على العروسين وأقاربهم .

5) يقدم المضيفين الشراب للعروسين اولا ثم الى الضيوف .

6) يعلن مسؤل الحفلة عن موعد افتتاح البوفيه ويقوم العروسين بافتتاح البوفيه يليهم الضيوف ، .

7) يعلن مسؤل الحفلة عن موعد تقطيع كيكه الزفاف من قبل العروسين ، ثم تقطع وتقدم للضيوف .

8) تجمع الزهور في نهاية الحفلة من قبل مسؤل الحفلة ، ثم يغلف الكيك الغير مستعمل و يقدم لصاحب الحفلة .

2) حفلة الغداء أو العشاء :

ما هي أهم المعلومات الواجب الاتفاق عليها بين صاحب الدعوة و مدير الحفلات ؟

1) شكل القاعة 2) عدد الحضور 3) نوع الاطعمة و المشروبات 4) البرامج المصاحبة للحفل

L / U / T

وضح اهم اشكال البوفيهات ؟

ترتيب المأكولات في البوفيه يكون كالتالي : (1) الطعام المقدم في البوفيه (2) اطباق متعددة من السلطات (3) المأكولات الباردة (4) الأطباق الساخنة (5) الحلويات والفاكهة .

ماهي المعدات (الفضييات) التي تفرش فيها طاوولات المائدة في خدمة البوفيه :

شوكة / سكين مقبلات / شوكة وسكين الطبق الرئيسي / ملعقة وشوكة الحلويات .

(4) حفل الاستقبال :

وضح أهم الاشكال التي يتم فيها خدمة حفلة الاستقبال ؟

(1) البوفية (2) صواني متنقلة. أين تقدم خدمة الصواني المتنقلة ؟ وتقدم غالبا في المناسبات الاجتماعية والرسمية الأتية :

(1) أعياد الميلاد و الخطوبة (2) وداع الشخصيات مهمة او دبلوماسية (3) أعياد رسمية (4) حفل خاص بالسفارات و استقبال الشخصيات المهمة (5) حفل تخرج و تسليم الشهادات .

(5) الاجتماعات والمؤتمرات : توفر الفنادق قاعات مخصصة لذلك ل (الاجتماعات / الندوات / ورشات العمل)

تحتاج خدمة الاجتماعات الى تركيز كبير من قبل مدير الحفلات ورئيس الطهاة على المعلومات التي يتم اخذها من صاحب الدعوة او مندوبه وايصالها للاقسام الاخرى وتنفيذها ومن هذه المعلومات التي يتم أخذها من صاحب الدعوة في خدمة الاجتماعات و المؤتمرات؟

(1) تاريخ الاجتماع او المؤتمر ووقته (2) عدد المدعوين (3) ترتيب القاعة وفرشها (4) الادوات و المعدات المطلوبة مثل (مكبرات صوت / شاشات عرض / لوحات كتابة / منصات القاء الكلمة) (5) أوقات الاستراحة والوجبات (6) اسم الشركة أو صاحب الدعوة (7) اي معلومات اخرى تفيد مصلحة العمل

وهناك أشكال لترتيب القاعات حسب عدة امور اذكرها :

(1) على شكل مدرج : يعد مناسبا ل (للمؤتمرات والمحاضرات) ، وترتب القاعة بوضع الكراسي على شكل صفوف افقية مع مراعاة ترك مسافات مناسبة بينهم ، وممرات واسعة ايضا لحركة الضيوف ، ودون استخدام اي نوع من الطاوولات . (لا يدوم أكثر من ثلاث ساعات) ويستخدم هذا النوع لاستيعاب اكبر عدد من الضيوف .

(2) على شكل (: ترتب القاعة بهذا الشكل وتكون مناسبة ل (الاجتماعات / و حلقات التدريب / وورشات العمل) وغالبا ما يكون لعدد قليل من الضيوف (لا يزيد عن 50 شخص)

(3) على شكل طاوولات دائرية : ترتب القاعة بطاوولات دائرية وحولها كراسي ، بحيث تكون انظار جميع الجالسين على الطاولة باتجاه المتحدث او شاشة العرض (وهي مناسبة ل المؤتمرات / والاجتماعات / مناسبات التكريم / الاحتفال بمناسبة معينة لشركة او مؤسسة) .

(4) على شكل طاوولات مستطيلة : لعدد قليل من الضيوف (لا يتجاوز خمسة عشر شخصا) (15) ومناسبا ل (اجتماع مديري الشركات / او رجال الاعمال / او مجلس ادارة شركة) .

6) مهمات العاملين في خدمة الحفلات : أذكر الوظائف الرئيسية للعاملين في قسم الحفلات و مهام كل منهم

أ) مدير الحفلات : 1- تنظيم الادارة 2- اعداد قوائم الطعام الخاصة بالحفلات 3- تنظيم الحفلات 4- اختيار الموظفين و تدريبهم

ب) السكرتارية : 1- حفظ الملفات والاوراق 2- تنظيم وطباعة المراسلات والعقود 3 - توزيعها على الأقسام

3- اعداد

ج) رئيس المضيفين : 1 - توزيع الاعمال على المضيفين 2- المحافظة على الادوات والمعدات الخاصة بقاعة الحفلات
برامج الدوام و العطل الاسبوعية 4 - يشرف على تقديم الخدمة في الحفلات .

د) مضيف الاستقبال : 1- استقبال الضيوف و الترحيب بهم 2- اصطحابهم الى قاعة الحفل و اجلاسهم

هـ) المضيف : 1- تقديم الطعام و الشراب للضيوف وتلبية رغباتهم 2- مساعدت الضيوف في تناول الاطباق في حفل البوفيه

و) مساعد المضيف : 1 - تلميع الزجاجيات 2- مساعدة المضيف في تهيئة القاعة و فرشها

ثانياً : اتفاقية الحفلات

1- مضمون الاتفاقية : اهم المعلومات التي تحتويها اتفاقية الحفلات : عدد عشر منها ؟

أ) اسم الفندق	ب) اسم صاحب الحفلة	ج) عنوان صاحب الحفلة	د) عدد الحضور
هـ) السعر للشخص الواحد	و) نوع الحفلة	ز) تاريخ الحفلة	م) اسم قاعة الحفلات
ط) اصناف قائمة الطعام	ي) مجموع القيمة المطلوبة	ل) مجموع المبلغ المتبقي	
م) ملاحظات أخرى	ك) الدفعة الأولى	ن) توقيع صاحب الحفلة	س) توقيع مدير الحفلات

الاقسام ذات العلاقة بمعرفة اقامة حفلة في الفندق : * - المطعم * - المطبخ * - التدبير الفندقي * - الامن * - الصيانة * - الاستقبال * - امين الصندوق

2- مسؤوليات قسم الحفلات :

أ) مدير الحفلات : اذكر اهم تحضيرات و مهام التي يقوم بها مدير الحفلات قبل بداية الحفلة ؟ حفظ 5

1) تنسيق مع قسم المبيعات حول طلبات خاصة لصاحب الحفلة مثل الزهور والفرق الفنية .

2) تفقد ترتيب الطاولات و الكراسي في قاعة الحفلات بانها جيدة ولا يوجد بها اي عطل .

3) تفقد المعدات و ادوات و فضيات الخدمة و الصحون من انها نظيفة ولامعة .

4) تفقد اللبائضات المستخدمة بأنها نظيفة و بشكل مرتب وانيق .

5) التأكد من الأجهزة تعمل بشكل جيد مثل (السماعات / الانارة / شاشات العرض) بالتنسيق مع قسم الصيانة

6) التأكد من نظافة القاعة وترتيبها

7) توزيع العمل بين رئيسي المضيفين وتوكيل المهمات لهم .

ب) رئيس المضيفين : أذكر أهم واجبات رئيس المضيفين (**قبل و أثناء**) خدمة الحفلات؟ حفظ 5

- 1) التنسيق مع مدير الحفلات لتوحيد الجهود وللأعداد للحفلة
- 2) التأكد من جاهزية قاعة الحفلات .
- 3) توزيع المهام على القائمين بخدمة الحفلات .
- 4) توزيع الموظفين والكابتن على مراكز الخدمة .
- 5) شرح قائمة الطعام المقدمة بالحفلة
- 6) شرح طريقة الخدمة المقدمة في الحفلة
- 7) التنسيق مع رئيس المطبخ بشكل مباشر لاتمام العمل بطريقو منظمة وسلسة .
- 8) المتابعة المستمرة للتأكد من انجاز العمل بصورة جيدة .

ثالثاً : تجهيزات قاعة الحفلات

ما هي الأدوات و المعدات الواجب توفرها في قاعات الحفلات :

- 1) طاولات ومقاعد بأعداد كبيرة تسمح باستضافة أكبر عدد من الضيوف . 2) فضيات و صيني وزجاجيات خاصة بالحفلات .
- 3) شراشف و مناديل طعام بألوان تتناسب مع ديكور الصالة . 4) الكوشة و كراسي العرسان 5) أرضية الرقص
- 6) حافظات الطعام ومعدات بوفيه الطعام التي تتناسب مع خدمة الحفلات .
- 7) **وسائل الاعلان** واجهزة تتناسب مع نوع الحفلة مثل (شاشات عرض / منصة القاء كلمات / طاولات هدايا وجوائز / اجهزة تسجيل ومكبرات صوت / منبر حفلات قابل للطي / لوحات اعلانية / اضواء متحركة) .

ما هي الأمور الواجب مراعاتها عند اختيار أثاث الحفلات ؟

- 1) أن يكون خفيف الوزن ، متمسكاً بالمتانة مزوداً بنهايات واقية للارجل لمنع حدوث الصوت وتجريح الارضية .
- 2) سهولة سحب الكراسي و إمكانية ترتيبها ، ووضعها فوق بعضها البعض **فسر** : لتخزينها بأقل مساحة ممكنة .
- 3) البساطة في تصميم الطاولات القابلة للطي والتخزين .

الوحدة الثانية (التقارير و الكشوفات المالية)

أولا : محاسبة الضيوف

1) طرق محاسبة الضيوف :

أذكر أهم طرق محاسبة الضيوف (تسوية الحساب) المتبعة في قسم الطعام و الشراب ؟ عدد

أ) الدفع نقدا .: ب) الدفع بالعملة الاجنبية : ج) الدفع ببطاقات الأتمان د) الشيكات السياحية : 5) خطاب الضمان .:

.: ما هي المعلومات التي يجب على أمين الصندوق التأكد منها عند رغبة النزيل بالدفع ببطاقة الأتمان ؟

أ- اسم صاحب البطاقة ب- رقم البطاقة و نوعها ج- تاريخ صلاحية البطاقة د - توقيع صاحب البطاقة

ما هي الأجراءات التي يتبعها أمين الصندوق عند محاسبة النزيل بالشيكات السياحية :

- أ) أستلام الشيك من الضيف و قراءة عملته و نوعها .
- ب) الطلب من الضيف توقيع الشيك و مطالبة التوقيع الأول و الثاني .
- ج) تدوين اسم الضيف و رقم جواز سفره على ظهر الشيك .
- د) صرف قيمة الشيك بالعملة المحلية حسب الصرف المعتمد .
- هـ) تسليم النسخة الأصلية من الفاتورة و إيصال تبديل العملة للضيف .
- و) مراجعة النشرات الصادرة عن البنوك الخاصة بالشيكات السياحية المفقودة او الملغاة .

ثانيا : (التقارير والكشوفات المالية)

تصنف التقارير المستخدمة في قسم الطعام و الشراب الى قسمين اذكرهما و المعلومات التي يحتوي عليها كل تقرير ؟

أ) تقرير مبيعات الحفلات : ، و يحتوي هذا التقرير على المعلومات التالية : حفظ 5:

- 1- اسم صاحب الحفلة 2- نوع الحفلة 3- اسم القاعة 4- عدد الأشخاص 5- وقت الحفلة
- 6- المسحوبات من شراب و غداء و عشاء 7- الضريبة الحكومية و الخدمة 8- طريقة دفع المبلغ
- 9- مجموع الايرادات لهذه الحفلة 10- مجموع الايرادات لكل الحفلات لهذا اليوم .

ب- تقرير الايرادات اليومي للمطاعم .: و يحتوي هذا التقرير على المعلومات التالية :

- 1- عدد الأشخاص في كل فترة (غذاء /عشاء/ فطور) 2- ايرادات الطعام 3- ايرادات المشروبات
- 4- مجموع الايرادات لكل فترة 5- مجموع الايرادات لذلك اليوم .

مثال : بلغت ايرادات مطعم الافق لأحد الفنادق لشهر يونيو في احدى الاعوام 50000 دينار ، وبلغ مجموع احد الضيوف 3000 شخص ، فأوجد (حفظ القوانين والتطبيق) :

$$1- \text{ معدل صرف الشخص الواحد} = \frac{\text{مجموع الايرادات}}{\text{عدد الضيوف}} = \frac{50000}{3000} = 16.66 \text{ دينار}$$

$$2- \text{ معدل عدد الضيوف اليومي} = \frac{\text{مجموع عدد الضيوف}}{\text{عدد ايام الشهر}} = \frac{3000}{30} = 100 \text{ ضيف}$$

$$3- \text{ معدل الايرادات اليومية} = \frac{\text{مجموع الايرادات في الشهر}}{\text{عدد ايام الشهر}} = \frac{50000}{30} = 1666.6 \text{ دينار}$$

الوحدة الثالثة (دور التكنولوجيا)

اولا : دور التكنولوجيا في خدمة الطعام

فوائد استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام :

استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام يحقق أهداف أذكرها ؟ (فوائدها)

- 1) السرعة و التميز في أداء الخدمة . 2) التخلص من التعقيدات و الاجراءات المكتيبة . 3) تنمية و تطوير مهارات المديرين و الموظفين
- 4) تخفيض عدد العاملين و التكاليف 5) تشجيع العاملين على الابتكار و دعم النتائج المحققة و تحفيز و مكافأة العاملين .

ثانيا : اسس تقييم العاملين

1) اغراض عملية تقييم اداء العاملين : تستخدم نتائج التقييم لتحقيق عدد من الأهداف الادارة أذكرها ؟

التأكد من تناسب الرواتب و المكافآت . / التحقق من ان الموظف يستحق ترقية .
تحديد الحاجة الى برامج تدريبية لتطوير الموظفين ورفع مهاراتهم العملية . / تقوية العلاقة بين الموظفين و الادارة العامة للفندق

2) اختيار العاملين وتوظيفهم : ما هي المعلومات التي تتضمنها مقابلات العاملين ؟

- أ- البيانات الشخصية : الاسم/ تاريخ الولادة/ الحالة الاجتماعية/ الجنسية/ رقم الملف الحاسوبي .
- ب- البيانات العلمية و العملية : المستوى العلمي/ الخبرات العملية/ الدورات التدريبية .
- ج- البيانات الادارية : الأجر المتفق عليه/ طريقة الدفع/ الحوافر/ وقت العمل الترقيات/ الوظيفة .

3) اجراءات التوظيف : أذكر أهم المهام التي يقوم بها نظام التكنولوجيا في اجراءات توظيف العاملين ؟

- 1- تخزين البيانات المتعلقة بكل موظف .
- 2- تخزين الوصف للتوظيفي لكل وظيفة .
- 3- تخزين جداول الرواتب .
- 4- المساعدة في عملية التعيين .
- 5- تقديم عروض العمل .
- 6- أعداد عقود العمل .
- 7- حساب أجازات الموظفين المستحقة .
- 8- تسجيل الوقت الذي يقضي الموظف في العمل
- 9- حساب مستحقات الموظفين بما في ذلك الرواتب / مستحقات العمل الاضافي / مكافآت العمل .

ثالثا : (الانظمة الالكترونية) أذكر أهم الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في قسم خدمة الطعام و الشراب؟

- 1- انظمة وبرامج عالمية : هو عبارة عن شبكة تربط جميع الاقسام خدمة الطعام والشراب مع بعضها مرتبطة بجميع اقسام وادارات الفندق الاخرى (غالبا ما تستخدم الفنادق الخمس نجوم وبعض الفنادق الاربع نجوم) نظاما لا يستخدم الا عن طريق الشركة المصنعة له .
- 2- انظمة وبرامج محلية: تستخدم في المطاعم وبعض الفنادق الثلاث نجوم فما دون وتعد عن طريق اشخاص او شركات محلية ويتم فيها ربط قسمين مع بعض (المطعم والمطبخ)

رابعا : آلية عمل نقاط البيع

استخدام الحاسوب في قسم خدمة الطعام :على ماذا ساعد :

ما هي الأجزاء التي يتكون منها نظام نقاط البيع في قسم خدمة الطعام ؟

- 1- جهاز نقد يتضمن صندوقا للنقود ، وشاشة ادخال البيانات .
- 2- طابعتان : الأولى لطباعة الطلب الخاص بالضيف ، وارساله للمطبخ ، والثانية لأعداد الفاتورة الخاصة بالضيف بهدف المحاسبة

تتبع خطوات استخدام برمجية خدمة الطعام و تسجيل الطلبات؟

-ماهي الخطوات التي يقوم بها المضيف عند فتح المطعم و استقبال الضيوف و أخذ طلبهم باستخدام جهاز الحاسوب؟

- 1- ادخال الرقم السري او البطاقة الممغنطة . 2-فتح شاشة جديدة وادخال رقم البطاقة . 3-ادخال عدد الاشخاص
- 4-ادخال رقم غرفته اذا كانالضيف مقيما في الفندق . 5- ادخال طلبات الضيف ، وفيها يكون النظام مجهزا بلوائح خاصة بكل الأصناف المقدمة مثل : (لائحة المشروبات و / لائحة الأطعمة الباردة والمقبلات و / لائحة الأطباق الرئيسية و / لائحة الحلويات) 6- إعطاء أمر الحفظ