

الجمهورية العربية السورية

وزارة السياحة

مبادئ الضيافة

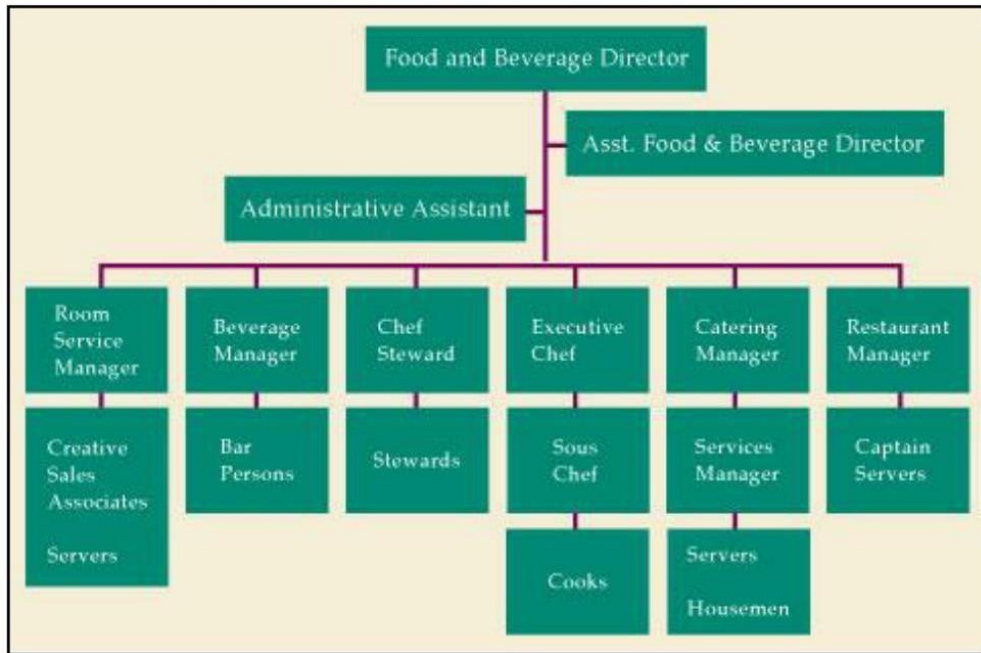
البحث الثالث (قسم الإطعام والمشروبات)



Food & Beverage department

يعتبر الإطعام والمشروبات من الأقسام الإدارية ذات الأهمية البالغة، فهو مسؤول عن خدمة النزلاء والضيوف الذين يستخدمون مرافق الفندق المتخصصة بتقديم الطعام

Food & Beverage Organization Chart



والمشروبات مثل: المطاعم بأنواعها المختلفة وصالات الحفلات، والملاهي الليلية، والبارات، والكافيتريا، ويتوقف نجاح إدارة الإطعام على نجاح الأقسام الفرعية التي تتبع هذه الإدارة مثل المطبخ والمطعم والبار.

مدير الإطعام والمشروبات Food & beverage manager

هو المسؤول أمام المدير العام عن سير العمل في إدارته ويقع عليه عبئ تنشيط وزيادة المبيعات ومعالجة أوجه النقص، ومتابعة الإيرادات اليومية ومراقبة العمل، وتزاد مسؤولية مدير الإطعام والمشروبات على حجم الفندق.

مهام مدير الإطعام والمشروبات Tasks Food & beverage manager

- 1- التأكد من تحقيق هامش الربح المطلوب لأقسامه.
- 2- تحديث وتصميم قوائم المشروبات تبعاً لما هو متاح بالمخازن. 3- التنسيق مع المطبخ لتصميم قوائم الطعام لمنافذ البيع المختلفة. 4- إصدار أوامر الشراء والتأكد من جودة المشتريات وسعر الشراء.
- 5- متابعة برامج التدريب وتنشيط العمل للمحافظة على مستوى الأداء.
- 6- تعيين وفصل العاملين بالتنسيق مع مدير الموارد البشرية.
- 7- وضع أهداف محددة وخطط وتحديد الأولويات وتنظيم وإنجاز العمل.

أولاً: أقسام قسم الإطعام والمشروبات

أ. المطعم Restaurant:

كلمة مطعم Restaurant تغطي نشاط واسع لخدمات الطعام حيث أن أصل التسمية ترجمة للكلمة الفرنسية Restaurant ومعناها حفظ الطاقة، وقد استخدمت هذه التسمية منذ منتصف القرن الثامن عشر، حيث أطلقت على الأماكن العامة التي تقدم الحساء

والخبز، والان تطلق هذه التسمية على أي مكان متخصص في بيع الأطعمة الجاهزة ليتناولها الضيوف والنزلاء داخل وخارج المكان.

سوق الطعام في تطور مستمر، حيث من الجدير بالذكر أن نأخذ بعين الاعتبار الفرق الواضح بين سوق تناول الطعام وسوق المأكولات، فالأول مثل المطاعم الفاخرة والمتوسطة أو حتى مطاعم الخدمة السريعة، بينما الثاني يشمل على مشتريات المأكولات وتأمين توصيلها إلى المنازل.

تمتاز المطاعم الفاخرة بتقديم خدمات كاملة وتقام في مباني ضخمة وغالباً ما تكون مستقلة محدودة السعة لا تزيد عن مائة مقعد، ومستوى الخدمة في مثل هذه المطاعم عالي الجودة حيث يعمل بها طهاة ذوي خبرة طويلة ويتقنون فنون الطعام الدولية. تعتبر شريحة المطاعم العادية **Casual** أكثر الأنواع نمواً وانتشاراً ورواد هذه المطاعم يرغبون في منتج عالي الجودة مع خدمة سريعة خصوصاً إذا ما قورن ذلك مع الخدمة في المطاعم الفاخرة أو المتوسطة.

تعتبر مطاعم الخدمات السريعة والمتوسطة من أهم مكونات سوق المأكولات، وينقسم هذا السوق إلى **Take-out** وخدمة قائدي السيارات **Drive through** وخدمة توصيل المأكولات **Delivery** وأشهر المكونات الثلاثة هي **Take out** وتمتاز هذه السوق بصفة عامة بانخفاض أسعار المأكولات.

تتم خدمة الطعام والمشروبات بطرق مختلفة طبقاً لعدد من العوامل:

- نوع الفندق أو المطعم. - نوع
- الضيوف أو النزلاء. - المعدل المتوقع
- للضيف.

- الوقت المتاح لتقديم الوجبة. - نوع

قائمة الطعام.

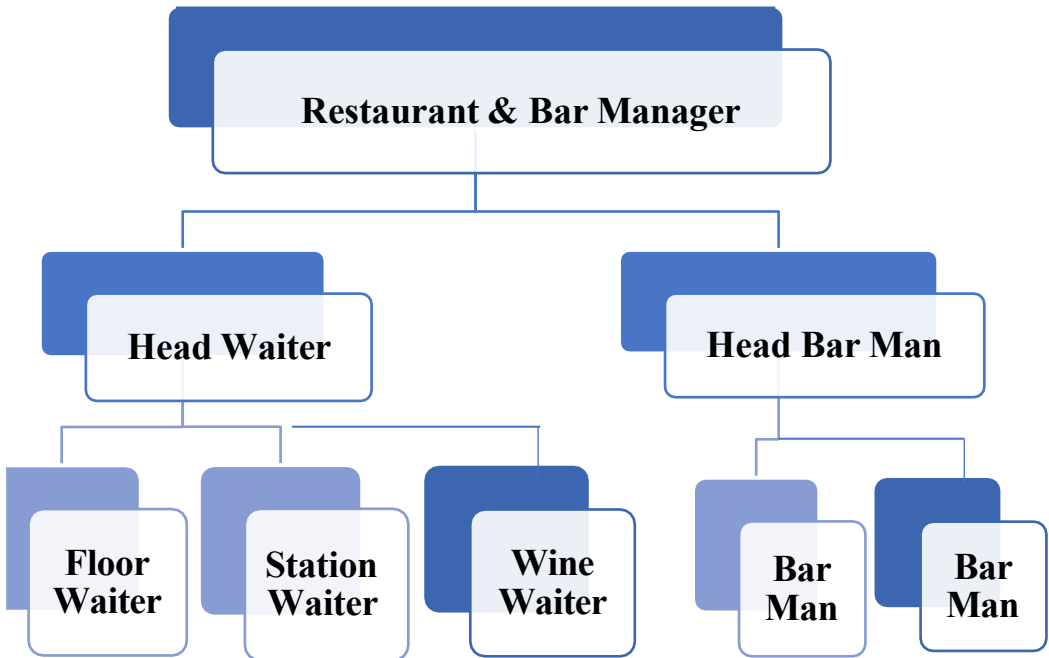
- تكلفة الوجبة.

- المنطقة المقام بها المطعم أو الفندق.

ومن وجهة نظر الضيف أو النزيل فإنه يمكن تقسيم مراحل هذا النشاط إلى أقسام

مختلفة طبقاً لطبيعة مكان تقديم استهلاك الوجبة وطريقة الدفع وتنظيف المكان لاستهلاك الطعام وذلك طبقاً

للتقسيمات التالية:



- 1- **خدمة المائدة Table service**: عند دخول الضيف يدعى للجلوس إلى المائدة والتي تكون معدة بالكوفير ويقدم له قائمة الطعام Menu ليختار منها تبعاً لرغبته ويقوم بخدمته العاملون بالمطعم.
- 2- **تقديم خدمة المساعدة Assisted service**: وهنا يدخل الضيف إلى المطعم وغالباً يدعى للجلوس ويقوم باختيار طلباته من قائمة الطعام أو من البوفيه أو عن طريق اختيار ما يرغب به من أطباق معدة على صواني تمرر أمام الضيوف.
- 3- **الخدمة الذاتية Self service**: يُطلق على هذه الخدمة أحياناً كافيتيريا، حيث يقوم الأفراد باختيار أطباقهم بأنفسهم.
- 4- **الخدمة من منفذ واحد Single point service: Take away** من خلال كاونتر، خدمة قائي السيارات للتوصيل، مطاعم الوجبات السريعة مع خدمة **Take away**، باستخدام ماكينات البيع الأوتوماتيكية، عن طريق الأكشاك، عن طريق البار.
- 5- **الخدمة الخاصة Specialized service**: حيث تتم خدمة الضيوف في مناطق لم تنشأ أساساً لخدمة المأكولات والمشروبات ومنها: استخدام الصواني لتقديم الطعام كما هو الحال في المستشفيات أو الطائرات واستخدام **Trolley** للتوصيل للمنازل **Home delivery**، قاعات الاستراحة، خدمة الغرف. ويحدد حجم الفندق ونمط العمل فيه عدد ونوعية العاملين في هذا المجال، وفي عملية كبيرة قد تتعدد المناطق التي تقدم وجبات مختلفة وخدمات شتى في ذات الفندق، فهناك: المطعم، حجرة المشويات، البار، المقهى، حجرة تقديم الخدمة نفسها، الصالة أو الردهة

(قاعة الانتظار، الاستراحة) Lounge وصالة الحفلات Banqueting كما تتعدد

أنواع البارات، كوكتيل بار، بار الفندق، موزعة على أرجاء الفندق.

مطعم حسب الطلب A` la carte :

تقوم بتنفيذ الوجبات على نطاق واسع وفقاً لنظام A` la carte مقدمة للزوار وليس فقط للزلاء الفندق المقيمين فيه

ويقدم أطباقاً بسيطة

مشوية أساساً وربما وجبات خفيفة، بينما يقدم المطعم في

الفندق قائمة Hotel menu للزلاء بصفة أساسية. تحت رقابة

أحد المشرفين.



مقهى Coffee – shop :

هو مكان يتمكن ضيوف الفندق والزوار القادمين من الحصول على المشروبات (شاي

، قهوة، .. الخ) وجبات خفيفة، كيك، حلوى، خلال ساعات النهار والمساء والليل في

قلب مدينة كبيرة/ وتكون المقاهي تحت رقابة أحد المشرفين الذين يجمع بين واجبات

المدير والمسؤول الرئيسي بالخدمة.

خدمات الردهة الرئيسية:

حينما لا نجد فرصة لتقديم الوجبات الخفيفة والمشروبات وغيرها خارج ساعات الخدمة

في المطعم والبار، يمكننا ذلك عن طريق الصالة الرئيسية لأجل ضيوف الفندق ويشمل هذا عامة قهوة الصباح

والمشروبات قبيل الغداء والعشاء، شاي ما بعد الظهر، وربما

شراب ما قبل النوم Nightcab، ويشجع بعض الفنادق الضيوف الغير مقيمين على

التعامل مع هذه الخدمة لاحتساء قهوة الصباح أو شاي ما بعد الظهر، أو الشاي

بالكرامة، يعمل في خدمة هذه الأماكن اثنان من القائمين (رجال أو فتيات) يقسمان

ساعات العمل فيما بينهما، ويساعدهما عامل آخر في ساعات الذروة أو الازدحام.

البوفيه والباربيكو Buffets & barbecue

وهي الخدمة التي تقدمها المنتجعات وفنادق العطلات في مجال الإطعام ونوعيتها، وهي البوفيه والباربيكو مع سماح الظروف الجوية، حيث تقدم بعض هذه الفنادق بوفيهات مفتوحة خارجية بجوار حمام السباحة أو الشرفة لضيوفها وبالمثل قد يقدم الباربيكو لماله من شعبية متزايدة وهذه عمليات غالباً من الخدمة الذاتية مع قليل من العاملين وراء

منضدة البوفيه أو الباربيكو تعاون في خدمة الضيوف في اختيار ما يفضلونه، بينما يقوم فريق منهم بتقديم المشروبات وتنظيف الموائد من بقايا الأطعمة إذا حالت الظروف الجوية دون إقامة البوفيهات خارجياً فيمكن تقديمها في الداخل.

إن البوفيه الداخلي له أسلوب متميز بتقديم خدمات الأطعمة والمشروبات إذا كان العدد كبير بحيث لا تتوفر لهم فرصة تناول وجباتهم جلوساً، كما أن وجبة الغداء في البوفيه قد أصبحت أكثر شعبية في وقت الغداء في مطاعم المدينة في الفنادق، ويُمكن معها رجال الأعمال في الحصول على وجبة سريعة ومعقولة وغير مكلفة في وقت الغداء.

لكل مطعم كبير مدير مسؤول عن تنظيمه بصفة متكاملة، يساعده القائمون أساساً بالخدمة **Head waiters** والذين تشمل واجباتهم توفير وإرشادات الضيوف إلى أماكن جلوسهم، وتنقسم حجرة المطعم إلى أقسام ولكل قسم مسؤول عن الخدمة يتولى تلبية طلبات الزوار ويحرر الفواتير ويساعده في العمل من يقوم بتوصيلها إلى المطبخ عائداً بالطعام ويساعده أيضاً في تقديمه، وقد يساعد في حمل وتوصيل الطلبات من وإلى المطبخ ويسمى **waiter** وهناك أيضاً مساعد مضيف **Busboy** ويشمل عمله قسمين أو ثلاثة من المطعم، أما خدمة تقديم المشروبات الأخرى في المطاعم الكبيرة فيقوم بها من يختص بها **Wine waiter** يحصلون على أوامر الطلبات من ميع الأقسام بالمطعم ويساعدهم مسؤول آخر لخدمة الضيوف، أما في المطاعم الأصغر فيوجد عادة مضيف

رئيسي مسؤول عن خدمة الترحيب بالضيوف وتوفير أماكن جلوسهم، وعليه المساعدة في تقديم خدمة الطعام إلى جانب ذلك ربط واجباته مع مقدم المشروبات والتنسيق بينهما، وفي بعض الفنادق يقوم مضيف الخدمة الرئيسي بالواجبات المذكورة أعلاه بالإضافة إلى واجبات أخرى وقد يكون مسؤول عن قسمين في المطعم. نصائح للعاملين بإدارة الإطعام والمشروبات:

- 1- تعرف على طبايع وميول وأنماط الضيوف.
- 2- قدم أفضل خدمة للضيوف ولغيرهم بتهنية نفسك مهنيًا في مجال تخصصك لحسن الأداء وتلافي الأخطاء.
- 3- حافظ على حسن مظهرك وتأكد من النظافة التامة للجسم.
- 4- تزين وتأنق قبل بدأ العمل **Uniform** نظيفاً ومكويًا والحذاء نظيف وملمع والشعر مصفف والذقن والأظافر مقلمة ونظيفة.
- 5- غض نظرك ولا تركز على العورات التي تصادفك أثناء عملك.
- 6- استمع للضيف بأكثر مما تحدّثه فالاستماع اهتمام للأخرين بينما الحديث أخذ اهتمامهم، والإصغاء الجيد يفوق حسن وأدب الحديث ويسعد كثيراً محدثك.
- 7- استقبل الضيوف والترحيب بالضيوف له أهمية قصوى ولا يقل ذلك من أهمية توديعه عند انصرافه.
- 8- ابتسم دائماً فحالتك النفسية تؤثر على تصرفاتك وسلوكك وأدائك.
- 9- تذكر أنك قبلت هذه الوظيفة بالأجر المتفق عليه مقابل أن تبذل قصارى جهدك وتقديم أفضل ما عندك من مهارات مكتسبة لأداء أفضل.



الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

1- **Restaurant** وتعني باللغة الفرنسية تقديم الحساء والخبز..... 2- تعتبر المطاعم العادية **Casual** من المطاعم الفاخرة.....

.....

3- مطعم **A` al carte** تقدم المشروبات مثل القهوة والشاي فقط.....

.....

4- **Coffee shop** تقام حول حمام السباحة بالهواء الطلق.....

.....

5- **Specialized service** تقدّم من خلال كاونتر.....

6- **Assisted service** تسمّى هذه الخدمة بخدمة الكافيتيريا.....

.....

الاختبار الثاني:

عرف المصطلحات التالية:

..... :**Take away**

..... :**Table service**

..... :**A` la carte**

الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنكليزية:

- 1- مدير الإطعام والمشروبات.....-2
- المطعم.....-3 البوفيه
- والباربكيو-4 الخدمة
- الخاصة.....-5 مساعد
- المضيف.....-6
- المضيف.....-7 مطعم
- حسب الطلب.....
- 8- تقديم خدمة المساعدة.....
- 9- الخدمة الذاتية.....-10
- المقهى.....

ب. المطبخ Kitchen:

يعتمد حجم المطبخ على نوعية الوجبات التي تقدم وعدد الضيوف الذين تعد من أجلهم، ومن المغالطة أن يقال أن المطبخ الأكبر وأكثر حداثة ينتج طعاماً أفضل، وهو لا يتطلب

عدداً وافرأ من الطهارة ولكن من المهم بدرجة كبيرة أن يعتمد على مهارات الطهارة في عملية الإعداد، وحجم مبلغ الميزانية المخصص لهذا القسم، إن مدير الإطعام والمشروبات ورئيس الطهارة يعملون عادة على تحقيق أكبر قدر من الفائدة على التكاليف بخطة متكاملة مسبقة، ولكن كلما قلت الميزانية أصبح من الصعوبة تماماً تحقيق هدف

الفائدة وتقديم مستوى مرتفع من الطعام للضيوف في الفندق، وقد تزايدت الحاجة مع الإتاحة المتزايدة للأطعمة (الرائعة والممتعة) وإمكانية تجهيز المطابخ بأحداث المعدات المصقولة التي

يزخر بها السوق اليوم، بالإضافة إلى عمال متدربين للعمل مع هذه المعدات **operators**

Equipment أكثر من الحاجة إلى طهارة ذوي مهارات ولكن

لا ينبغي لنا أن ننسى أنه طالما أن الأفراد يستمتعون بطعامهم ويستمدون من الغذاء السرور والبهجة فإن الطلب يغدو دائماً بالنسبة لخبراء الطهي المتدقون.

وفي الفنادق التي تقديم خدماتها في مجال الأطعمة والمشروبات في صورة حفلات

ووجبات كبيرة للغداء والعشاء لرجال الأعمال، يجب أن يكون المطبخ على أتم الاستعداد

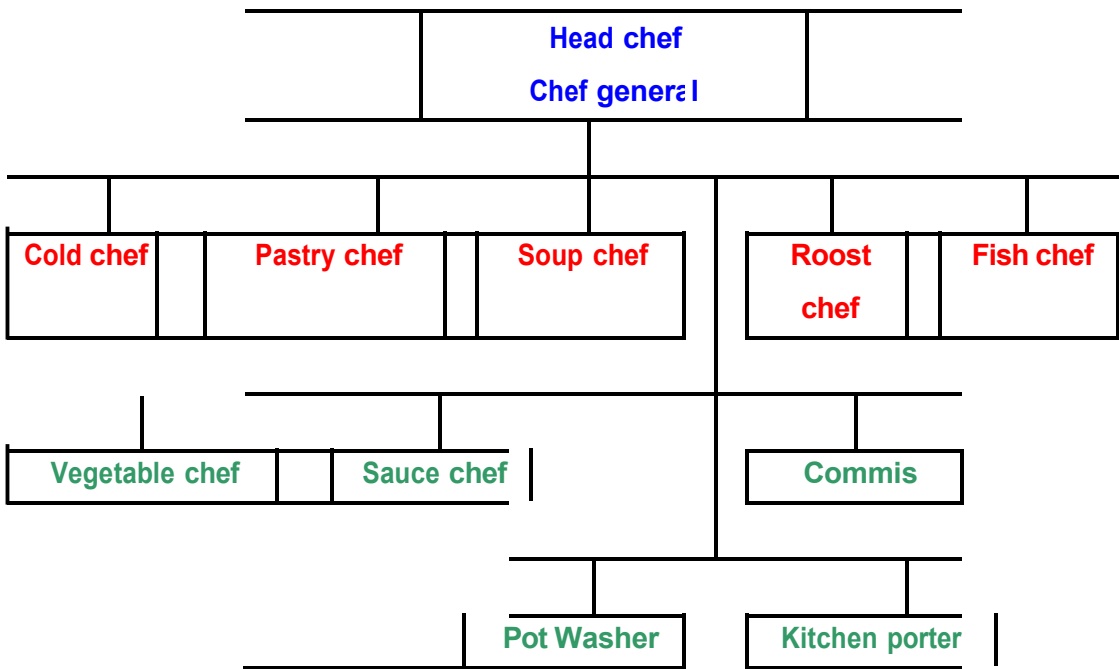
لتقديم جوانب وألوان متخصصة ومتنوعة للطعام والخدمة، ويتعاون في هذه الحالة قسم الخدمات في الطابق

المشغول دائماً وقد يساعده المقيى الفندقى أو البار في أداء عمله،

ويتولى رئيس الطهارة للمطبخ المسؤولية الكاملة ويعاونه طاهه أو اثنان من الطهارة

المساعدين في التنظيم العام والإشراف على العمل في المطبخ المكون من أقسام أو

أجزاء متعددة، ويختلف العدد وفقاً لحجم وتخصص المطبخ:



1- **قسم الصلصة Sauce section**: تُعد فيه ألوان الطعام الرئيسية في الوجبات وما يقدم بينها- وفي إعداد الصلصات المعنية.

2- **قسم حفظ وإعداد اللحوم Larder**: حيث تُعد للطبخ جميع اللحوم والأسماك والدواجن والطيور والسلطات والمشهيات والأطباق الباردة.

3- **قسم الشواء Roast**: يقوم بتنفيذ عمليات الشواء المختلفة **Roasting**,

.Grilling

4- **قسم الأسماك Fish section**: يقوم بإعداد جميع أطباق السمك وما يلائمها

من أنواع الصلصة الخاصة بالسمك **Fish sauce**.

5- **قسم الشوربات Soup section**: حيث يجري به كل ما يستلزمه إعداد وعمل أنواع الشوربة.

6- قسم الحلويات Pastry section: يُعد مختلف أنواع الحلويات والكيك

والمثلجات، وما تطلبه الأقسام الأخرى من ألوان الحلوى، ويكون عادة خارج المنطقة الرئيسية للمطبخ حتى يمكن إعداد الأصناف التي تتطلب درجة أقل من الحرارة في محيط أكثر برودة.

وتوجد أقسام أخرى تحت إشراف رئيس الطهاة قد لا تكون جزءاً من المطبخ الرئيسي نفسه، وإذا كان للفندق بار **Snack Bar** أو مقهى **Coffee shop** مفتوحاً طوال اليوم 24 ساعة، فقد يستلزم الأمر وجود مطبخ مستقل لتلبية طلبات الطعام والمشروبات، وبالمثل قد يكون هنا حجرة للشواء في الفندق ويكون مطبخاً مستقلاً، أو يعد بها الطعام على وجه التحديد ليتمكن الطهاة من إبراز مواهبهم أمام الزوار.

ويجب أن يكون هناك مخزن للمطبخ غي جميع المؤسسات وهو يُزود عادة من المخازن الرئيسية بصفة يومية، ويتسلم أمين المخزن المواد الجافة ويُسجل تفاصيلها على بطاقات

Bin cards تشمل الوحدة (كيلو علبه..) نوع المواد **Commodity** – الثمن **Price**

– أقصى المخزون **Max stock** – أقل المخزون **Min stock** - تاريخ الاستلام

Received – تاريخ الإصدار **Issued** - المخزون المتوفر **Available stock** ،

أما السلع الاستهلاكية **Perishable materials** مثل اللحوم ، والاسماك .. الخ.

قسم الإعداد والتجهيز:

ويقوم عمال قسم الإعداد والتجهيز بالمطبخ بالعمل في داخله وحوله وفي الدائرة التي يقع فيها ، وينصب عملهم أساساً على تنظيف ما حول المطابخ، ومعداته، وإذا احتاج الأمر: نقل الطعام من مكان إلى آخر، إضافة إلى معاونة الطهاة في بعض الأعمال التي لا تحتاج إلى مهارة مثل غسيل الأدوات والمعدات وبعض الأحيان تنظيف أو تقشير الخضروات، وقسم لغسل وحفظ الأطباق والأواني، وتلحق بالمطبخ الرئيسي حجرة لإيداع

الأواني والسكاكين والمعادن الخاصة بالمائدة، حيث يتم غسلها بعد الاستعمال، ثم حفظها لإعادة استخدامها، ويتناسب مكان هذه الحجرة مع عمل القائمين على الخدمة حيث يمكنهم إحضار الأدوات بعد استخدامها ثم التحرك لتقديم المطبخ الرئيسي الطلبات التالية من أطباق دون المرور على طرقات أخرى.

بعض النصائح لتكون طاهٍ متميز:

1- الموقف الإيجابي تجاه العمل **Positive attitude**: لكي تكون طاهٍ محترفاً

عليك أن تحب الطبخ وترغب أن تنجزه بشكل جيد، وتكون جدياً في عملك، وعليك الاستمتاع به، وهذه المتعة تأتي من الرضى في إنجاز عملك بشكل منظم، فكل ثانية ضائعة تُحسب، فالطلبات تأتي سريعة لذلك يجب العمل بشكل مرتب وسريع.

2- القوة **Power**: انتاج الطعام يتطلب قدرة عقلية وجسدية وصحة جيدة، وإرادة

للعمل الجاد لأنه عمل صعب وضغوطاته كثيرة، وساعات عمله طويلة ومرهقة، لأنه ممكن أن تعمل في المساء وفي عطلة نهاية الأسبوع، ويمكن أن يكون العمل مملاً ورتيباً، ويمكن أن تظن أنه عملاً شاقاً أن تقوم بتجهيز طعام لخمس أو أربعة أشخاص ولكن انتظر حتى نهاية عملك ستشعر بالرضى وبالسعادة.

3- القدرة على العمل مع الآخرين **Ability to work**: عليك التحلي بالأخلاق

الحميدة واحترام الآخرين وخاصة آراءهم ومعتقداتهم والعمل بروح الفريق الجماعي وهذا ما يجعلك متواضع في عملك ومتفوق بأن واحد.

4- الرغبة بالتعلم **Eagerness to learn**: فن الطهاية واسع وكلما ازداد تعلمك

فتح أمامك مهارات جديدة للتعلم وهذا ما سيقودك لأن تترفع في عملك وتكون مشهوراً في يوم من الأيام.

5- التفرد الكامل لاكتساب المهارات **Full skills**: الطاهي الجيد الذي يحب مهنته يتفرغ للتعلم واكتساب مهارات جيدة وعليه أن يتبع تقنيات المطبخ وأخبار الطهي وطرق اختيار مواد الطهي والتنظيم والإدارة لأنهما عاملان مهمان لتكون طاهٍ متميز.



6- الخبرة **Experience**: وهنا تعني الاستمرار في التجربة وهي التي تنمي القدرة والمهارة لدى الطاهي.

7- معرفة الأساسيات **Understanding of the basics**: عليك معرفة أساسيات المطبخ وأصول البدء في العمل وقواعده ومتابعته للحصول على مهارات متميزة.

اختبار المعلومات



الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

1- **Positive attitude** هو القدرة العقلية والجسدية والصحة الجيدة.....

2- **Ability to work** هو التعلم المستمر لاكتساب المهارات.....

3- **Eagerness to learn** التحلي بالأخلاق الحميدة واحترام الآخرين.....

4- **Experience** وهي التفرغ التام للعمل وتتبع أخبار الطهي.....

5- **Power** وهي حب المهنة والرغبة في انجاز العمل بشكل جيد.....

الاختبار الثاني:

عرف المصطلحات التالية:

..... **Experience**

..... **Eagerness to learn**

..... **Fish section**

الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنكليزية:

- 1- قسم الصلصات 2- قسم
- الأسماك..... 3- قسم الشواء
- 4- قسم
- الحلويات..... 5- قسم الشوربات
- 6- قسم حفظ الأطعمة
- 7- أقصى مخزون
-
- 8- تاريخ الإصدار.....
- 9- السلع الاستهلاكية..... 10-
- تاريخ الاستلام.....

ج. خدمة الغرف Room service:

وهي تقديم الطعام والمشروبات إلى ضيوف الفندق في غرفهم وفي أغلب الفنادق يكون عمل هذا القسم لمدة 24 ساعة، مهمته توصيل الطلبات من طعام أو شراب للغرف،



والطريقة المستخدمة للطلبات عن طريق الهاتف، ويوجد في كل غرفة قائمة بأنواع وأسعار الأطعمة والمشروبات، وهذه الخدمة تعكس مدى اهتمام إدارة الفندق بالنزلاء لغرض إعطاء تصور وانطباع جيد وكسب رضا النزلاء وضمان عودتهم مرة أخرى.

موقع Room service في المطبخ أو قريب من المطبخ ويكون مستقلاً عادة بواصل لمنع الضجيج وقريب من مساعد الخدمة لتوصيل الطلبات بأسرع وقت ممكن.

وعدد الأشخاص الذين يعملون في القسم يتألف من مدير القسم وكابتن ومنتقلي الطلبات وعدد من مضيفين ومهامهم كالتالي:

1- مدير القسم Room service Manager: يقوم بالتخطيط والتنظيم والرقابة والإشراف على كافة

الخدمات لتقديمها بأفضل صورة ممكنة، ويقوم بتنظيم جدول العاملين والورديات الثلاث للعمل، وينسق العمل مع رئيس الطهاة بإعداد قوائم الطعام، وتدريب العاملين، والتعامل مع شكاوي النزلاء.

2- الكابتن أو رئيس المضيفين Captain – Head waiter: يقوم بالإشراف

الكامل على المضيفين العاملين خلال وظيفته، والتأكد من نظافة وهندام

المضيفين ، والتأكد من توصيل الطلبات إلى الغرف بالوقت المحدد وبالصورة المطلوبة وعودة المعدات من الغرف إلى القسم، وخدمة الضيوف المهمين.

3- متلقي الطلبات Order taker: يتلقى المكالمات الهاتفية ببشاشة مع تحية

النزول والرد على الهاتف بأقصى سرعة ممكنة على أن لا تزيد عدد رنات الهاتف عن 3 رنات، وتسجيل الطلبات بدقة والعمل على شرح قائمة الطعام للضيف، مساعدة النزلاء باختيار الأصناف، وتسليم الطلبات إلى رئيس المضيفين.

4- المضيفين Waiters: المحافظة على نظافة منطقة الخدمة الغرف، وتحضير الصواني

والعربات، وتجهيز مستلزمات الطلبات من مرافقات ومعدات ومشروبات، واستلام وتجهيز وتوصيل الطلبات وخدمة الضيوف.

وتسعى الإدارات الفندقية في ظل وجود عنصر المنافسة القوي بين السلاسل

الفندقية إلى تقديم أفضل ما عندها من الخدمات وتقديم ضيافة مجانية Amenities

لضيوفها وتختلف هذه الضيافة من فندق إلى آخر وتختلف أنواع الضيافة داخل الفندق الواح حسب مدى أهمية الضيف، والذي يحدد نوع الضيافة مدير قسم علاقات الضيوف أو مدير المكاتب الأمامية حيث يقوم بكتابة الطلب إلى القسم المطلوب مثلاً حلويات، فاكهة، عصائر، شوكولاتا.. الخ ويقوم

موظفو

Room service بتوصيل الضيافة المجانية إلى غرفة الضيف بالشكل

المناسب مع مستلزماتها من معدات ومرافقات وأي رسائل من المدير العام أو مدير المكاتب الأمامية.



د. الحفلات Banquet

يهدف قسم **Banquet** في الفنادق إلى تقديم خدمات الطعام والمشروبات المتميزة في الحفلات باختلاف أنواعها مثل حفلات الزواج أو الغداء أو العشاء أو الكوكتيل، وهناك بعض المصطلحات المستخدمة بالحفلات والمؤتمرات وهي: سياحة المؤتمرات

Conference tourism ، مركز المؤتمرات **Conference center** حفلة أو

مأدبة **Banquet**، قاعة حفلات أو قاعة مناسبات **Function room**، قاعة

اجتماعات **Meeting room**.

ويتوقف نجاح الحفل أو المؤتمر على حسن معاملة الضيوف بطريقة إيجابية وباهتمام، لأنهم سيحكمون على خدمتنا من خلال الطريقة التي تعاملوا بها ومن المحتمل يكونوا وسيلة لتوسيع الدعاية لنا، إذ تم ارضائهم بالصورة الجيدة، ومن أهم نقاط نجاح الحفل

أو المؤتمر التحديد الدقيق للضيوف المدعوين وإعداد الأطباق وأدوات الخدمة طبقاً للعدد المطلوب وخلاف ذلك فإنه سوف يسبب ارباكاً لخدمة، لذلك يجب دوماً تحضير كميات إضافية تُغطي نسبة 5-10% من عدد الضيوف أو المدعوين.

يقوم **Banqueting manager** بإعداد اتفاقية حفلة **Banquet contract** يدون فيها جميع التفاصيل والمعلومات المهمة الخاصة بال حفل كالسعر، قائمة الطعام وعدد الأشخاص والمبلغ المدفوع كسلفة ما بين 50-70% من التكلفة الإجمالية للحفل، ويتم الاتفاق على موعد الحفل بمدة تسمح بتحضير المتطلبات الخاصة بالحفل، وترتيب القاعة وطريقة الخدمة وذلك تلبية لرغبة صاحب الحفل، ثم يُصدر مدير الحفلات مذكرة بتنفيذها وتوزيع العمل على جميع الأقسام المعنية. ولكل موظف في قسم الحفلات مهام عليه تنفيذها وفق مايلي:

1- السكرتاريا **Secretary**: يجب حفظ جميع الأوراق المتعلقة بقسم الحفلات

والمؤتمرات، وتنسيق جداول الحضور والغياب للعاملين بالقسم، حفظ الاتفاقيات وقوائم الطعام، طبع المراسلات بالقسم، استلام البريد وتسليم الحجوزات وعرضها على رئيس القسم، تنفيذ التعليمات الصادرة عن مدير الحفلات واستقبال الضيوف في المكتب.

2- رئيس مضيفين الحفلات **Banquet Head waiter**: يقوم بتوزيع المهام

على الموظفين، تنفيذ تخطيط قاعة الحفل بما يتلاءم مع نوع الحفل المقام، تدريب العاملين على طرق خدمة الحفلات والمؤتمرات لتقديم أفضل الخدمات، خدمة قوائم الطعام، تنفيذ التعليمات الصادرة عن مدير الحفلات بما يخص الحفلات، تحمل المسؤولية والحفاظ على أثاث وأدوات ومعدات قاعات الحفلات

والمؤتمرات، اعداد جداول العاملين والاشراف على مراحل خدمة الحفل والتأكد من عوامل الأمن والسلامة في القاعات، ويحل مكان مدير الحفلات أثناء غيابه. 3- **مضيف الحفلات Banquet waiter**: تقديم الطعام والشراب للضيوف، تلبية طلباتهم ومتابعتها وخدمتها، مساعدة الضيوف في نقل طعامهم من البوفيه إلى المائدة، تحميل مسؤولية الحفاظ على اثاث ومعدات القاعات، ويعمل تحت

اشراف Head waiter.

4- **مساعد مضيف الحفلات Banquet busboy**: يساعد المضيف في تهيئة قاعة الحفلات وفرشها وتلميع الفضيّات والزجاجيات وتهيئة المعدات وترتيب الموائد والأثاث قبل بداية الحفل، خدمة ومتابعة طلبات الضيوف ويعمل تحت

إشرف Waiter.

5- **مستلم المعاطف Coat porter**: تخصص بعض الفنادق الكبرى مكاناً قريباً من مدخل الباب المؤدي إلى قاعة الحفلات غرفة للملابس مجهزة بعلاقات لتأمين تعليق ملابس المدعوين كالمعاطف والقبعات والمظلات، ويقوم الموظف القائم بالعمل على استلام الأشياء مقابل بطاقات مرقمة ويسلم الأشياء أيضاً طبقاً للرقم المعطى لهم، يضع الأشياء في خانات الملابس المرقمة حسب الترتيب والتنظيم المتبع.

اختبار المعلومات



الاختبار الأول:

أجب بكلمة صح أو خطأ أمام العبارات التالية مع تصحيح الخطأ:

1- Captain يقوم بالتخطيط والتنظيم والرقابة والإشراف.....

.....

2- Banquet وهي تقديم الطعام والمشروبات إلى ضيوف الفندق في غرفهم.....

.....

3- Banquet waiter يقوم بفرشه وتلميع الفضيّات والزجاجيات.....

.....

4- Waiter يتلقّى المكالمات الهاتفية ببشاشة مع تحية النزّل.....

.....

5- Secretary بتوزيع المهام على الموظفين وتنفيذ مخطط القاعة.....

.....

الاختبار الثاني:

عرف المصطلحات التالية:

..... Room service

..... Banquet

..... Banqueting manager

الاختبار الثالث:

ترجم الكلمات التالية للغة الإنكليزية:

- 1- مستلم المعاطف.....
- 2- مساعد مضيف الحفلات.....
- 3- رئيس مضيفين الحفلات..... 4- اتفاقية
- حفلة..... 5- الحفلات
- 6- سياحة المؤتمرات.....
- 7- خدمة الغرف.....
-
- 8- قاعة الاجتماعات.....
- 9- قاعة الحفلات..... -
- 10 مركز المؤتمرات.....