

الجمهورية العربية السورية

وزارة السياحة

# مبادئ الضيافة

البحث الثالث (قسم الإطعام والمشروبات)

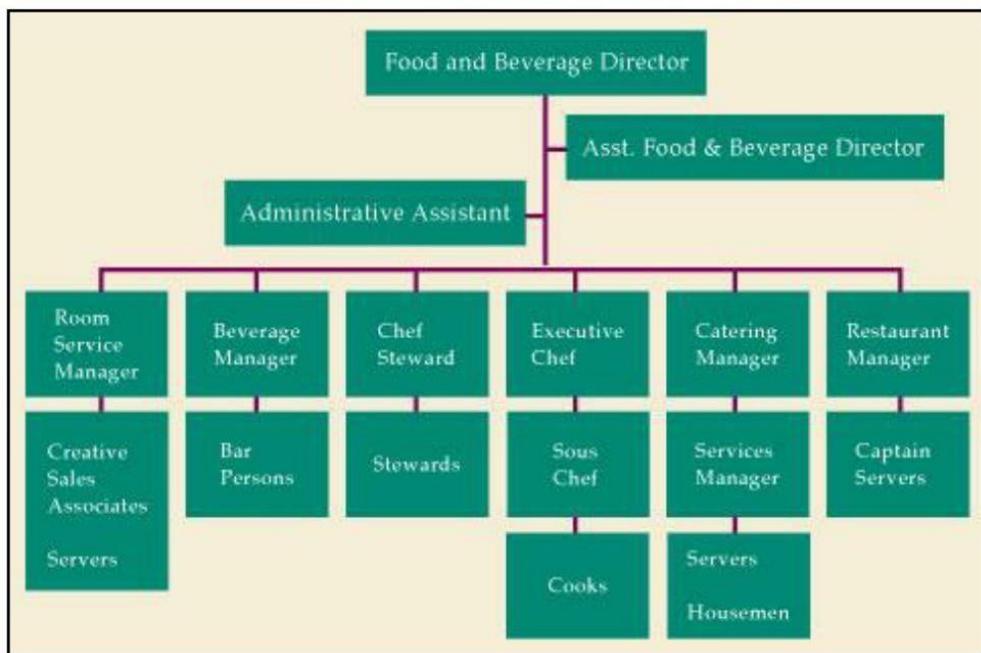


## قسم الإطعام والمشروبات

### Food & Beverage department

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

#### Food & Beverage Organization Chart



والمشروبات مثل: المطعم بأنواعها المختلفة وصالات الحفلات، والملاهي الليلية، والبارات، والكافيتيريا، 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 عيّن تنشيط وزيادة المبيعات ومعالجة أوجه النقص، ومتابعة الإيرادات اليومية ومراقبة العمل، وتزداد 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- اصدار 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 لكلمة الفرنسية Restaurant ومعناها حفظ الطاقة، وقد استخدمت هذه التسمية منذ منتصف القرن الثامن عشر، حيث أطلقت على الأماكن العامة التي تقدم الحساء

والخبز، والآن 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، فال الأول مثل المطعم الفاخرة والمتوسطة أو حتى مطعم الخدمة السريعة، بينما الثاني يشتمل على مشتريات المأكولات وتأمين توصيلها إلى المنازل.

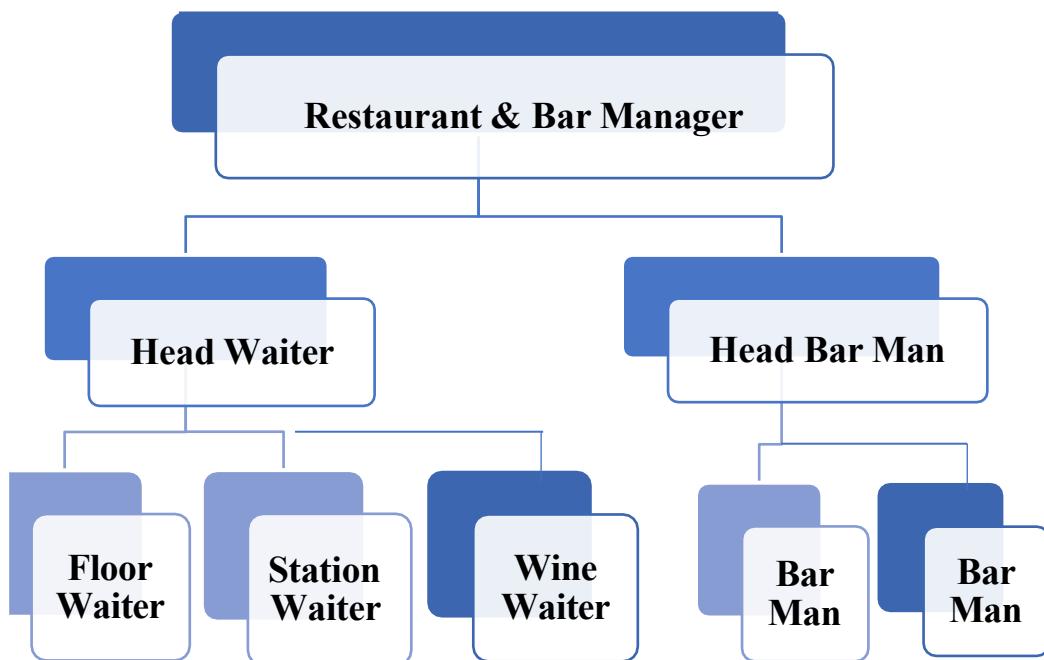
تمتاز المطعم الفاخرة بتقديم خدمات كاملة وتقام في مبني ضخم وغالباً ما تكون مستقلة محدودة السعة لا تزيد عن مائة مقعد، ومستوى الخدمة في مثل هذه المطعم علي الجودة حيث يعمل بها طهاة ذوي خبرة طويلة ويتقنون فنون الطعام الدولية. تعتبر شريحة المطعم العادي Casual أكثر الأنواع نمواً وانتشاراً ورواد هذه المطعم يرغبون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

تعتبر مطعم 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 للضيوف.

- الوقت المتاح لتقديم الوجبة.
  - نوع قائمة الطعام.
  - تكلفة الوجبة.
  - المنظقة 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 لرغباته ويقوم بخدمته العاملون بالمطعم.

**2- تقديم خدمة المساعدة Assisted service:** وهذا يدخل الضيف إلى المطعم وغالباً يدعى للجلوس ويقوم باختيار طلاته من قائمة الطعام أو من اليوفيه أو عن طريق اختيار ما يرغب به من أطباق معدة على صواني تمرر أمام الضيف.

**3- الخدمة الذاتية Self service:** يُطلق على هذه الخدمة أحياناً كافيتريا، حيث يقوم الأفراد باختيار أطباقهم بأنفسهم.

**4- الخدمة من منفذ واحد Take away :Single point service** من خلال كاونتر، خدمة قائدي السيارات للتوصيل، مطعم الوجبات السريعة مع خدمة Take away، باستخدام ماكينات البيع الآوتوماتيكية، 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 الإنتظار، الاستراحة) Lounge وصالة الحفلات Banqueting كما تتعدد أنواع البارات، كوكتل بار، بار الفندق، موزعة على أرجاء الفندق.

### مطعم حسب الطلب A` la carte :

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



ويقدم أطباقاً بسيطة مشوية اساساً وربما وجبات خفيفة، بينما يقدم المطعم في الفندق قائمة Hotel menu للنزلاء بصفة أساسية تحت رقابة أحد المشرفين.

### مفهوم Coffee – shop :

هو مكان يمكن ضيوف الفندق والزوار القادمين من الحصول على المشروبات (شاي ، قهوة، .. الخ) وجبات خفيفة، كيك، حلوي، 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، ويسعى بعض الفنادق الضيوف الغير مقيمين على التعامل مع هذه الخدمة لاحتساء قهوة الصباح أو شاي ما بعد الظهر، أو الشاي بالكريمة، 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 والباربيكيو Buffets & barbecue

وهي الخدمة التي تقدمها المنتجعات وفنادق العطلات في مجال الإطعام ونوعيتها، وهي البوفيه والباربيكيو مع سماح الظروف الجوية، حيث تقدم بعض هذه الفنادق بوفيهات مفتوحة خارجية بجوار حمام السباحة أو الشرفة لضيوفها وبالمثل قد يقدم الباربيكيو لماله من شعبية متزايدة وهذه عمليات غالباً من الخدمة الذاتية مع قليل من العاملين وراء منضدة البوفيه أو الباربيكيو تعانون في خدمة الضيوف في اختيار ما يفضلونه، بينما يقوم فريق منهم بتقديم المشروبات وتنظيف الموائد من بقايا الأطعمة إذا حلت 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، ويمكن معهار رجال الأعمال في الحصول على وجبة سريعة ومعقولة وغير مكلفة في وقت الغداء.

لكل مطعم كبير مدير مسؤول عن تنظيمه بصفة متكاملة، يساعد القائمون أساساً بالخدمة **Head waiters** والذين تشمل واجباتهم توفير وإرشادات الضيوف إلى أماكن جلوسهم، وتنقسم حجرة المطعم إلى أقسام وكل قسم مسؤول عن الخدمة يتولى تلبية طلبات الزوار ويحرر الفواتير ويساعد في العمل من يقوم بتوصيلها إلى المطبخ عائداً بالطعام ويساعد أيضاً في تقديمها، 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 المطعم الكبيرة فيقوم بها من يختص بها **Wine waiter** يحصلون على أوامر الطلبات من ميع الأقسام بالمطعم ويساعدهم مسؤول آخر لخدمة الضيوف، أما في المطعم 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 مسؤولاً عن قسمين في المطعم. نصائح للعاملين بإدارة الإطعام والمشروبات:

- 1- تعرف على طباع وميول وأنماط الضيوف.
- 2- قدم أفضل خدمة للضيوف ولغيرهم بتهيئة نفسك مهنياً في مجال تخصصك لحسن الأداء وتلافي الأخطاء.
- 3- حافظ على حسن مظهرك وتأكد من النظافة التامة للجسم.
- 4- تزين وتألق قبل بدأ العمل Uniform نظيفاً ومكروباً والحذاء نظيف وملع وشعر مصفف والذقن والأظافر مقلمة ونظيفة.
- 5- غض نظرك ولا ترکز على العورات التي تصادفك أثناء عملك.
- 6- استمع للضيوف بأكثر مما تحدثه 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 المنتفق عليه مقابل أن تبذل قصارى جهدك وتقديم أفضل ما عندك من مهارات مكتسبة لأداء أفضل.

## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

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

..... 1- تعتبر المطعم **Restaurant** وتعني باللغة الفرنسية تقديم الحساء والخبز.....

..... 2- 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** تقدم من خلال كاونتر.....

..... 6- **Assisted service** تسمى هذه الخدمة بخدمة الكافيتريا.....

### الاختبار الثاني:

عرف المصطلحات التالية:

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

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

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

### **الاختبار الثالث:**

ترجم الكلمات التالية للغة الإنجليزية:

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

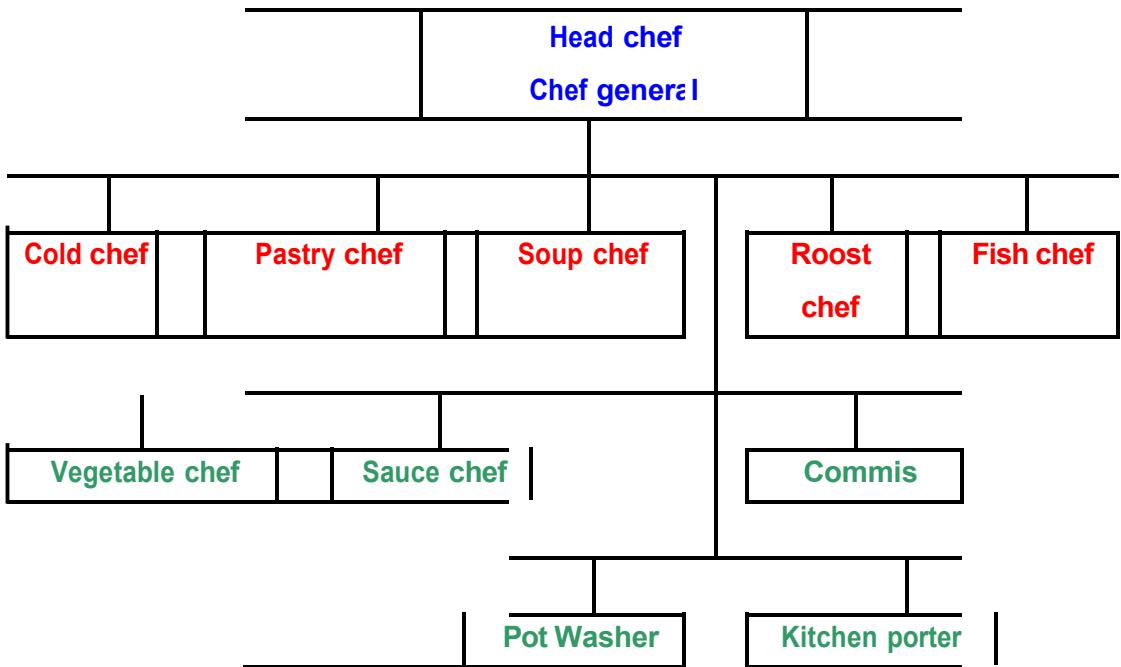
ب. المطبخ :Kitchen

يعتمد حجم المطبخ على نوعية الوجبات التي تقدم وعدد الضيوف الذين تعد من أجلهم، ومن المغالطة أن يقال أن المطبخ الأكبر وأكثر حداة ينتج طعاماً أفضل، وهو لا يتطلب عدداً وافراً من الطهاة ولكن من المهم بدرجة كبيرة أن يعتمد على مهارات الطهاة في عملية الإعداد، وحجم الميزانية المخصص لهذا القسم، إن مدير الإطعام والمشروبات ورئيس الطهاة يعملون عادة على تحقيق أكبر قدر من الفائدة على التكاليف بخطوة منكاملة مسبقة، ولكن كلما قلت الميزانية أصبح من الصعوبة تماماً تحقيق هدف

الفائدة وتقديم مستوى مرتفع من الطعام للضيوف في الفندق، وقد تزايدت الحاجة مع الإلزام المتزايد للأطعمة (الرائعة والممتعة) وإمكانية تجهيز المطبخ بأحداث المعدات المصوّلة التي يذكر بها السوق اليوم، بالإضافة إلى عمال متربّين للعمل مع هذه المعدات **operators** أكثر من الحاجة إلى طهاة ذوي مهارات ولكن لا ينبغي لنا أن ننسى أنه طالما أن الأفراد يستمتعون بطعمهم ويستمدون من الغذاء السرور والبهجة فإن الطلب يغدو دائمًا بالنسبة لخبراء الطهي المتذوقون.

وفي الفنادق التي تقدم 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، ويتعاونون في هذه الحالة قسم الخدمات في الطابق المضغول دائماً وقد يساعده المقهى الفندقي أو البار في أداء عمله،

ويتولى رئيس الطهاة للمطبخ المسؤلية الكاملة ويعاونه طاهٍ أو اثنان من الطهاة المساعدين في التنظيم العام والإشراف على العمل في المطبخ المكون من أقسام أو أجزاء متعددة، ويختلف العدد وفقاً لحجم وتحصص 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 والمشويات 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 يستلزم 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 Coffee shop أو مقهى Snack Bar 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 غير جميع المؤسسات وهو يُزود عادة من المخازن الرئيسية بصفة يومية، ويتسلم أمين المخزن المواد الجافة ويُسجل تفاصيلها على بطاقة Bin cards تشمل الوحدة (كيلو علبة..) نوع المواد Commodity – الثمن Price –

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

• تاريخ الإصدار Issued - المخزون المتوفر Received

أما السلع الاستهلاكية Perishable materials مثل اللحوم ، والأسماك .. 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 المطبخ، ومعداته، وإذا احتاج الأمر: نقل الطعام من مكان إلى آخر، إضافة إلى معاونة الطهاة في بعض الأعمال التي لا تحتاج إلى مهارة مثل غسل الأدوات والمعدات وبعض الأحيان تنظيف أو تفشير الخضروات، وقسم لغسل وحفظ الأطباق والأواني، وتلقي بالمطبخ الرئيسي حجرة لإيداع

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

**بعض النصائح لتكون طاًه متميز:**

- 1- **الموقف الإيجابي تجاه العمل Positive attitude:** لكي تكون طاًه محترفاً عليك أن تحب الطبخ وترغب أن تتجزء بشكل جيد، وتكون جدياً في عملك، وعليك الاستماع 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- **القدرة Power:** إنتاج الطعام يتطلب قدرة عقلية وجسدية وصحية جيدة، وإرادة للعمل الجاد لأنه عمل صعب وضغوطاته كثيرة، وساعات عمله طويلة ومرهقة، لأنه ممكِّن أن تعمل في المساء وفي عطلة نهاية الأسبوع، ويمكن أن يكون العمل مملاً ورتاباً، ويمكن أن تظن أنه عملاً شاقاً أن تقوم بتجهيز طعام لخمسة أو أربعة أشخاص ولكن انتظر حتى نهاية عملك ستشعر بالرضا وبالسعادة.
- 3- **القدرة على العمل مع الآخرين Ability to work:** عليك التحلي بالأخلاق الحميدة واحترام الآخرين وخاصة أراءهم ومعتقداتهم والعمل بروح الفريق الجماعي وهذا ما يجعلك متواضع في عملك ومتفوقاً بأحد.
- 4- **الرغبة بالتعلم Eagerness to learn:** فن الطهارة واسع وكلما ازداد تعلمك فتح أمامك مهارات جديدة للتعلم وهذا ما سيقودك لأن تترفع في عملك وتكون مشهوراً في يوم من الأيام.

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



6- الخبرة **Experience**: وهذا تعني الاستمرار في التجربة وهي التي تتمي القدة والمهارة لدى الطاهي.

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

## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

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

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

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

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

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

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

### الاختبار الثاني:

عرف المصطلحات التالية:

..... **Experience**

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

..... **Fish section**

### **الاختبار الثالث:**

ترجم الكلمات التالية للغة الإنجليزية:

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

## ج. خدمة الغرف :Room service

وهي تقديم الطعام والمشروبات إلى ضيف الفندق في غرفه 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 لعرض 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 و قريب من مصاعد الخدمة لتوصيل الطلبات بأسرع وقت ممكن. وعدد الأشخاص الذين يعملون في القسم يتألف من مدير القسم وكابتن ومتلقي الطلبات وعدد من مضييفين 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 شكاوى النزلاء.

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

الكامل على المضييفين العاملين خلال وريته، والتأكد من نظافة وهناء

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 النزيل 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، وتسلیم 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 السلالس 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 الواحد حسب مدى أهمية الضيف، والذي يحدد نوع الضيافة مدير قسم علاقات الضيوف أو مدير المكاتب الأمامية حيث يقوم بكتابة الطلب إلى القسم المطلوب مثلً حلويات، فاكهة، عصائر، شوكولا.. الخ ويقوم موظفو

**Room service** بتوصيل الضيافة المجانية إلى غرفة الضيف بالشكل المناسب مع مستلزماتها من معدات ومرافق 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** أو حفلة أو **Function room** ، قاعة حفلات أو قاعة مناسبات **Banquet** ، مأدبة **Meeting room** .

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

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

يقوم **Banqueting manager** بإعداد اتفاقية حفلة **Banquet contract** يدون فيها جميع التفاصيل والمعلومات المهمة الخاصة بالحفل كالسعر، قائمة الطعام وعدد الأشخاص والمبلغ المدفوع كسلفة ما بين 50-70% من الكلفة الإجمالية للحفل، ويتم الاتفاق على موعد الحفل بمدة تسمح بتحضير المتطلبات الخاصة بالحفل، وترتيب القاعة وطريقة الخدمة وذلك تلبية لرغبة صاحب الحفل، ثم يصدر 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 وتسلیم العجوزات 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 المسئولية والحفظ على أثاث وأدوات ومعدات قاعات الحفلات

والمؤتمرات، اعداد جداول العاملين والاسراف على مراحل خدمة الحفل والتأكيد من عوامل الأمن والسلامة في القاعات، ويحل مكان مدير الحفلات أثناء غيابه.

**3- مضيف الحفلات**: تقديم الطعام والشراب للضيوف، تلبية طلباتهم ومتابعتها وخدمتها، مساعدة الضيوف في نقل طعامهم من البوفيه إلى المائدة، تحمل مسؤولية الحفاظ على اثاث ومعدات القاعات، ويعمل تحت **Head waiter**.

**4- مساعد مضيف الحفلات**: **Banquet busboy**: يساعد المضيف في تهيئة قاعة الحفلات وفرشها وتلميع الفضيات والزجاجيات وتهيئة المعدات وترتيب المائد والأثاث قبل بداية الحفل، خدمة ومتابعة طلبات الضيوف وي العمل تحت **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 المدعويين كالمعاطف والقبعات والمظلات، ويقوم الموظف القائم بالعمل على استلام الأشياء مقابل بطاقة مرقمة ويسلم الأشياء أيضاً طبقاً للرقم المعطى لهم، يضع الأشياء في خانات الملابس المرقمة حسب الترتيب والتنظيم المتبغ.

## اختبار المعلومات



### الاختبار الأول:

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

..... **Captain** يقوم بالتحطيط والتنظيم والرقابة والإشراف. -1

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

..... **Banquet waiter** يقوم بفرشه وتلميع الفضيات والزجاجيات..... -3

..... **Waiter** يتلقى المكالمات الهاتفية ببشاشة مع تحية النزيل..... -4

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

### الاختبار الثاني:

عرف المصطلحات التالية:

..... **Room service**

..... **Banquet**

..... **Banqueting manager**

### **الاختبار الثالث:**

ترجم الكلمات التالية للغة الإنجليزية:

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