

خُدْمَةُ الطَّعَامِ

النظري والتدريب العملي

الفصل الدراسي الثاني
الصف الحادي عشر



الفرع الفندقى والسىاحى

ISBN:978-9957-84-247-5



9 789957 842475

طبعة الخلفاء
Kholafa



إدارة المناهج والكتب المدرسية

منهاجي

متعة التعليم الهادف



خدمة الطعام

Food Service

(النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الثاني

الصف الحادي عشر

الفرع الفندقية والسياحية

تأليف

محمد تيسير بلاسمة

حافظ محمد أبو هنطش

واصف محمد الجلاد

الناشر

وزارة التربية والتعليم

إدارة المناهج والكتب المدرسية

يسر إدارة المناهج والكتب المدرسية استقبال ملاحظاتكم وآرائكم على هذا الكتاب على العناوين الآتية:

هاتف ٨-٤/٥٠٤٦١٧٣٠ فاكس: ٤٦٣٧٥٦٩ ص.ب (١٩٣٠) الرمز البريدي: ١١١١٨

أو على البريد الإلكتروني: VocSubjects.Division@moe.gov.jo

قررت وزارة التربية والتعليم وتدرّيس هذا الكتاب في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية
جميعها، بموجب قرار مجلس التربية والتعليم رقم ٧٠/٢٠١٠ تاريخ ٢٦/٩/٢٠١٠ م اعتباراً من
العام الدراسي ٢٠١٠/٢٠١١ م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم

الأردن - عمان ص . ب ١٩٣٠

www.moe.gov.jo

لجنة التوجيه والإشراف على التأليف

فيصل الحاج ذيب / رئيساً	زياد نعيم الكردي / مقرراً
د. خالد مصطفى المقابلة	د. إبراهيم خليل بظاظو
د. سعد أحمد الطويسي	د. أحمد فرحان العمايره
محمد عبدالرحيم عورتاني	ريم سلمان العوران

التحرير العلمي : زياد نعيم الكردي
التحرير اللغوي : أحمد عقيل عيال عواد
التحرير الفني : نداء فؤاد أبو شنب
التصميم : عمر أبو عليان
التصوير : أديب عطوان
الإنـتـاج : علي محمد العويدات
دقق الطباعة : خضر سليم الظهرراوي
راجعها : فؤاد عيسى عبدالعزيز

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١١/٣/١٢٠١)

ISBN: 978-9957-84-247-5

٢٠١٠ هـ / ١٤٣١ م

٢٠١١ - ٢٠١٩ م

الطبعة الأولى

أعيدت طباعته

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٥	مقدمة
٧	الوحدة الأولى : آداب الخدمة وسلوكياتها
٩	أولاً : آداب المائدة وسلوكياتها
١٦	ثانياً : أسلوب التعامل مع الآخرين في المطعم
٢٠	ثالثاً : أنواع الزبائن
٢٤	أسئلة الوحدة
٢٦	التقويم الذاتي
٢٧	الوحدة الثانية: مراحل الخدمة
٢٩	أولاً : مراحل خدمة الطعام والشراب
٥٧	ثانياً : الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية
٦٠	أسئلة الوحدة
٦٢	التقويم الذاتي
٦٣	الوحدة الثالثة : طرق الخدمة
٦٥	أولاً : طرق خدمة الطعام
٨٠	ثانياً : خدمة الغرف
٩٤	أسئلة الوحدة
٩٦	التقويم الذاتي
٩٧	قائمة المصطلحات
١٠١	قائمة المراجع

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على خاتم المرسلين ، سيدنا محمد - صلى الله عليه وسلم - وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد ، فيسرنا وضع كتاب خدمة الطعام الفصل الدراسي الثاني للصف الحادي عشر / فرع التعليم الفندقى والسياحى بين أيدي أبنائنا الطلبة الأعزاء وزملائنا المعلمين الكرام ، وقد جاء الكتاب على شكل وحدات دراسية يقدم المعلومات ذات العلاقة بقطاع الخدمات السياحية والفندقية ، مرتكزاً على ما تم دراسته في المرحلة الأساسية في مبحث التربية المهنية ، ومتكاملاً مع مباحث التعليم الفندقى والسياحى المتخصصة لتحقيق التكامل الأفقى والعمودى للمنهاج.

وقد جاء هذا الكتاب وفق الإطار العام والتناجات العامة والخاصة لفرع التعليم الفندقى والسياحى ، ومنسجماً مع خطة التطوير التربوى نحو الاقتصاد المبنى على المعرفة والمستجدات العلمية في مجال التخصص.

وقد روعي في هذا الكتاب التسلسل المنطقى لوحداته، فبدأنا بالمعلومات النظرية تليها التطبيقات والتمارين العملية ، بالإضافة إلى العديد من الأنشطة وقضايا البحث والمناقشة والأشكال والصور والرسوم التوضيحية والأسئلة.

واشتمل الكتاب على ثلاث وحدات : تناولت الوحدة الأولى موضوع آداب وسلوكيات الخدمة والمائدة ، وأولويات الخدمة المتبعة في المطاعم ، وكيفية التعامل مع الآخرين في المطعم، أمّا الوحدة الثانية فخصصت لمناقشة مراحل الخدمة ، وإجراءات خدمة الطعام والشراب والإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية ، وخصصت الوحدة الثالثة لتعرّف طرق الخدمة المتنوعة في المطاعم ، وطريقة خدمة الغرف.

وقد ألحق الكتاب بقائمة تشتمل على عدد من المراجع العربية والأجنبية ومواقع الإنترنت التي استعان بها فريق التأليف، وقائمة أخرى تشتمل على المصطلحات المهمة باللغتين العربية والإنجليزية. ونحن إذ نقدم هذا الجهد المتواضع آمليين أن يحقق أهدافه، راجين تزويدنا بالتغذية الراجعة لتطويره وتحسينه بما يرقى إلى المستوى المطلوب لخدمة للصالح العام.

والله ولي التوفيق

المؤلفون

إرشادات عامة

للمدرس

- ١ - شرح الدرس النظري أولاً، ثم ربطه بالتمرين العملي .
- ٢ - تطبيق التمرين العملي، ثم إعطاء الطالب فرصة للتطبيق.
- ٣ - توفير المواد اللازمة والكافية لإكساب الطالب المهارة المطلوبة.
- ٤ - الاهتمام بتطبيق النشاطات لإكساب الطالب النتائج المطلوبة.

للطالب

- ١ - الحرص على تطوير نفسك، والسعي للوصول إلى هدفك باهتمام ومثابرة.
- ٢ - احترام المدرسين والمسؤولين واطاعتهم، ومعاملة زملاء في المدرسة وفي مكان العمل الميداني معاملة حسنة.
- ٣ - الالتزام بأوقات التدريب.
- ٤ - العمل بروح الفريق.
- ٥ - الالتزام بقواعد العمل وتعليماته.
- ٦ - ارتداء لباس العمل المهني، والتأكد من نظافته.
- ٧ - مراعاة أسس النظافة الشخصية باستمرار (الشعر، والأظافر، واليدين)
- ٨ - الاهتمام بنظافة مكان العمل (الأرضيات، الجدران) باستمرار.
- ٩ - التأكد من نظافة المعدات والأدوات المستخدمة وصلاحياتها للعمل.
- ١٠ - المحافظة على التجهيزات.
- ١١ - الاهتمام والتركيز في أثناء التدريب العملي، وتجنب المزاح، والحرص على تدوين المعلومات في الوقت والمكان المناسبين.
- ١٢ - الاستفسار عن أي شيء جديد في الوقت المناسب.
- ١٣ - الالتزام بتعليمات السلامة والصحة المهنية وإجراءاتها.
- ١٤ - المبادرة بتقديم المساعدة لزملائك ومسؤوليك باستمرار.



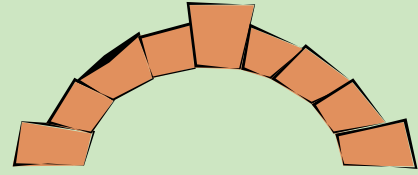
آداب الخدمة وسلوكياتها

الوحدة
الأولى

Etiquette



- كيف تتم خدمة الآخرين على أحسن وجه ؟
- هل لآداب الخدمة وسلوكياتها تأثير في حصولنا على فرص عمل جيدة ؟



تركز الفنادق والمطاعم على تحقيق أهدافها وكسب المزيد من الزبائن لتحقيق الربح والسمعة الطيبة، وذلك بالاعتماد على اختيار وتدريب عاملين قادرين على التواصل ونيل ثقة الزبائن، فلا يمكن أن يحصل الشخص على احترام الناس ومحبتهم إلا إذا عرف كيف يتعامل مع الشعوب المختلفة بذوق سليم وخلق كريم وسلوك قويم.

فالسلك المستحب والذوق السليم أو ما يسمى ”الإتيكيت“ (Etiquette) هو حزمة من المعايير ومجموعة من القواعد تساعد الشخص على التعامل مع الآخرين، وخط فاصل بين الخطأ والصواب، حيث يوضح طريقة التعامل بين الأفراد ويحميهم من الإساءة في أي وقت ومكان، ويعكس الصورة الحسنة والإيجابية، وقد تتساءل :

- كيف تحقق المطاعم أهدافها ؟
- ما صفات مضيف الطعام الجيد؟
- ما سبب بحثنا عن الخدمات ذات الجودة العالية ؟

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن :

- تتعرّف آداب المائدة وسلوكياتها.
- توضح كيفية التعامل مع الآخرين في المطعم.
- تتعرّف أنواع الزبائن.
- تطبق آداب الجلوس إلى مائدة الطعام.
- تطبق قواعد النظافة والصحة الشخصية.

يجتمع الناس على اختلاف أعمارهم وثقافتهم وعاداتهم في مناسبات متنوعة ، وقد تكونت لديهم قواعد وأسس للسلوك المستحب والذوق الاجتماعي حول موائد الطعام ، سواءً أكانوا ضيوفاً أم أصحاب دعوة أم عاملين في خدمة الطعام والشراب ، ومن هذه الآداب ما يأتي :

١- الوصول وقت الحجز المحدد

لكل مطعم سياسة حجز قد تختلف عن المطاعم الأخرى.

من المتعارف عليه أن يحضر الزبون الذي قام بالحجز إلى المطعم في الوقت المحدد ، وإذا كان هناك تأخير عن موعد الوصول فعليه الاتصال لإبلاغ المطعم ، وبخلاف ذلك يقوم المطعم بإلغاء حجزه بعد مرور نصف ساعة تقريباً من الوقت المحدد.

٢- الجلوس إلى مائدة الطعام

يجلس الزبائن حسب ما يشير المضيف مع مراعاة الأولوية في الجلوس للأكبر سنّاً ثم الأعلى شأناً مع المحافظة على الهدوء وراحة الزبائن .

٣- استعمال منديل الطعام

قبل البدء بتناول الطعام يفرد المضيف منديل الطعام على حجر الزبون ، و بعد الانتهاء من تناول الطعام يوضع المنديل في مكانه على الطاولة على يمين الطبق أو يساره .

٤- الانتباه الدائم للزبون

الاتصال البصري مع الزبائن مهم جداً لمتابعة طلبات الزبائن المختلفة، فمهارة الانتباه الدائم للزبون تشمل :

- أ - الاستماع الجيد للزبون وعدم مقاطعته .
- ب- الامتناع عن التلميحات والنقاشات غير المناسبة .
- ج- الابتسامة الهادئة .
- د - مخاطبة الزبون باسمه أو لقبه الوظيفي .

هـ - فهم الإشارات والتلميحات سواء كانت شفوية أو عن طريق الإشارة من خلال مشاهدة الزبون بشكل مستمر.

نشاط

آداب تناول الطعام وسلوكياته للعاملين
في خدمة الطعام والشراب

بالتعاون مع أفراد مجموعتك اكتب تقريراً عن أهمية معرفة آداب تناول الطعام وسلوكياته للعاملين في خدمة الطعام والشراب، ثم اعرض ما تتوصل إليه على باقي زملائك في الصف .

٥- أدوات المائدة

توضع أدوات المائدة في أماكنها المحددة ، ولكل أداة استخدامها الخاص ، فالسكاكين والملاعق توضع على يمين الزبون في حين توضع الشوك على يساره ، وسكين الزبدة فوق الطبق الجانبي (طبق الخبز والزبدة) ، وأدوات الحلوى أعلى الطبق الرئيس ، ويجب التأكد من نظافة هذه الأدوات وخلوها من العيوب؛ كالتشقق، والكسر ، انظر الشكل (١-١).



الشكل (١-١): أدوات المائدة .

متى يمكن وضع الشوكة على يمين الزبون والملقعة على اليسار؟

٦- أولويات الخدمة

غالبًا ما يتم تدريب العاملين في المطاعم والفنادق على قواعد أولويات الخدمة وإجراءات خدمة الزبائن من بدايتها إلى نهايتها ، وبشكل عام عند استقبال وإجلال الزبائن تكون أولويات الخدمة للأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة ، يليهم النساء ثم الرجال، أمّا في المناسبات والولائم الرسمية التي يطبق فيها (البروتوكول) الدبلوماسية والعرف الدولي، فتُعطى أولوية الخدمة للمنصب الأعلى وظيفيًا .

يمنح ضيف الشرف الأولوية في الخدمة ، يليه بقية الزبائن ، ثم صاحب الدعوة في النهاية.

تذكر

- عند البدء بتناول الطعام نبدأ باستخدام الأدوات الأبعد عن مركز الطبق ثم الأقرب من الطبق (من الخارج إلى الداخل) .
- بسبب اختلاف معتقدات الشعوب قد يستخدم بعض الأشخاص اليد اليمنى لتناول الطعام ، في حين يستخدم بعضهم الآخر اليد اليسرى .

٧- البدء بتناول الطعام

يفضل عدم البدء بتناول الطعام حتى يتم السكب للمدعوين جميعهم، أمّا إذا كان العدد كبيرًا ويخشى أن يبرد الطعام، فعندئذٍ لا داعي لانتظار الجميع، وفي الولائم العربية لا يجوز البدء بتناول الطعام حتى يدعو صاحب الدعوة إلى ذلك ، وفي خدمة (البوفيه) يبدأ الشخص بتناول طعامه بعد سكبه في الطبق ليفسح المجال أمام الآخرين لتناول الطعام.

٨- الحديث على المائدة

يستحسن أن تكون الأحاديث عند تناول الطعام مختصرة وسارة غير منقّرة ، كما أنه ليس من الآداب الجيدة أن يتكلم الزبون وفمه مليء بالطعام ، مع مراعاة عدم التحدث بصوت عالٍ أو المناقشة بحماس .

عند الاضطرار إلى السعال
يوضع المنديل على الفم.

تراعى الأمور الآتية في أثناء تناول الطعام :

- أ - تناول كل نوع من الطعام باستخدام الأدوات المناسبة له .
- ب - يفضل عدم خلط أنواع مختلفة من الطعام ببعضها في الطبق الواحد.
- ج - تجنب إحداث صوت في أثناء مضغ الطعام أو شرب الحساء أو السوائل.

١٠ - الانتهاء من تناول الطعام

يستحسن الانتهاء من تناول الطعام مع بقية المدعوين في وقت واحد ، وتوضع الشوكة والسكين في الطبق بشكل متوازٍ بعد الانتهاء من تناول الطعام ، كما يوضح الشكل (١-٢) .



الشكل (١-٢): وضع الشوكة والسكين عند الانتهاء من تناول الطعام .

آداب وسلوكيات أخرى خاصة بمائدة الطعام

نشاط (١-٢)

تصفح مع أفراد مجموعتك أحد محركات البحث الإلكتروني وابحث عن آداب وسلوكيات أخرى تخص مائدة الطعام ، واعررض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف وناقشهم فيه .

قضايا للمناقشة

- كيف تتصرف إذا قُدم لك صنف غريب من الطعام لا تعرف طريقة تناوله؟
- كيف تتصرف بشكل سليم إذا كنت مصاباً بالزكام واضطرت إلى تنظيف أنفك؟
- كيف تتصرف إذا أردت المزيد من الطعام؟

النتاج العملي

- أن يطبق قواعد وآداب استعمال أدوات المائدة تطبيقاً سليماً.

المعلومات النظرية

أصبحت قواعد وأسس السلوك المستحب والذوق الاجتماعي لآداب المائدة عرفاً سائداً ينبغي للجميع تعرفه وتطبيقه ؛ كأسلوب الجلوس والاستقبال، وكيفية استعمال أدوات الطعام وغير ذلك .

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- مائدة طعام .
- كراسي .
- أطباق .
- فضيات .
- منديل طعام .
- كاسات .

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	اجلس حيث يشير المضيف، مع مراعاة أولوية الجلوس للأكبر سنًا ثم الأعلى شأنًا.	
٢	ضع منديل الطعام على حرك، وبعد الانتهاء من تناول الوجبة ضعه على يمين الطبق أو يساره.	
٣	تناول كل نوع من أنواع الطعام مستخدمًا الأدوات المناسبة.	
٤	امسك الشوكة بيدك اليسرى، والسكين بيدك اليمنى.	
٥	امسك الكوب عند الشرب بيد واحدة فقط ومن القاعدة.	
٦	تجنب إحداث صوت في أثناء مضغ الطعام أو شرب الحساء أو السوائل.	
٧	اشرب الحساء من جانب الملعقة.	
٨	ضع الشوكة والسكين بشكل متوازٍ عند الانتهاء من تناول الطعام.	

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيم أدائك أو أداء زميلك من خلال قائمة الرصد (الشطب) الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	راعى أولويات الجلوس .		
٢	وضعت منديل الطعام بالطريقة الصحيحة على الحجر .		
٣	استخدمت الأداة المناسبة في تناول الطعام .		
٤	مسكت الشوكة باليد اليسرى والسكين باليد اليمنى .		
٥	مسكت الكوب عند الشرب بيد واحدة فقط ومن القاعدة .		
٦	تجنبته إحداث صوت في أثناء تناول الطعام .		
٧	شربت الحساء من جانب الملعقة .		
٨	وضعت الشوكة والسكين بشكل متوازٍ عند الانتهاء من تناول الطعام .		
٩	راعى الدقة والتسلسل المنطقي في أداء التمرين .		

يطمح كل شخص بأن يكون محبوباً من الآخرين، والجميع من حوله يرغبون في لقائه و صداقته، ويتحقق ذلك من خلال حسن التصرف والالطف، وفن التعامل مع الآخرين وتطوير جودة الخدمات المقدمة للزبون ببُعديها: الإجرائي، والشخصي، فالبُعد الإجرائي يشمل الكفاءة والقدرة والفاعلية (Efficiency)، أما البعد الشخصي فيشمل اللطف والكياسة (Courtesy)، وتشمل إجراءات التعامل مع الآخرين بعض الأمور المهمة، ومنها:

١- تقديم خدمات مثالية

- أ - التحضير المسبق لمكان العمل .
- ب- الانتقال من ضيف إلى آخر بالسرعة الممكنة دون التخلي عن أساسيات الخدمة.
- ج- الدقة في أخذ المعلومات من الضيف .
- د - تقليل المحادثات الجانبية؛ سواء مع الزبائن، أو الزملاء .
- هـ - المتابعة في الأداء الفعال .
- و - بناء اتصال فعال مع الزبون عند تقديم شكوى .
- ز - فهم احتياجات الزبون .
- ح - اصطحاب الزبون إلى الجهة المناسبة وتلخيص احتياجات الزبون للموظف الآخر .

٢- آداب الحديث

- أ - لا يجوز اللجوء إلى الكلام غير المنطقي .
- ب- عدم الفضول والابتعاد عن التنصت على الآخرين وإفشاء أسرارهم الخاصة .
- ج- تجنب الحديث عن نفسك، أو مآثرك، أو عن صحتك ومرضك.
- د - اعتماد وتيرة صوت لطيفة ومعتدلة، لا قسوة فيها ولا حدة.
- هـ - لا تقل: (هو) أو (هي) عن شخص ثالث موجود بين المتحدثين ولكن قل: كما قال السيد فلان، أو كما قالت السيدة .

تذكر

آداب الحديث من المهارات الإنسانية التي تجعلك قريباً من قلوب الآخرين .

و- تجنب مقاطعة المتكلم إلا إذا اضطرت إلى مدح فكرة طرحها المتحدث.

ز- الاعتذار عن بعض الحركات والتصرفات اللاإرادية التي قد تصدر من بعض الأشخاص أحياناً؛ كالعطس، والتجشؤ، والسعال لتخفيف أثرها.

ح- عدم تحريك اليدين في أثناء الحديث مع الآخرين.

عبارات تدل على خلق وذوق رفيع

نشاط (١-٣)

نستطيع جميعاً أن نقول: عفواً، وشكراً، ولطفًا، وهذا يدل على ذوق سليم لقائلها .
ما مرادفات هذه العبارات باللغة الإنجليزية؟

٣- صفات مُضيف الطعام الجيد

يجب على المضيف أن :

- أ - يكون وسيماً وحسن الهيئة.
- ب- يراعي أسس النظافة العامة والشخصية.
- ج- يكون بشوش الوجه ولطيفاً ومبتسماً.
- د - يكون ملماً بأسس إعداد الأطعمة المختلفة ومكوناتها وخدمتها .
- هـ - يقوم بواجبه في خدمة الزبائن على أكمل وجه.
- و - يعتني بلباس العمل الرسمي .
- ز - يحترم الزبائن وزملاءه ورأي الآخرين.
- ح - يتجنب الفضول .
- ط - يتجنب مدح النفس.
- ي - يكون مركزاً ومتيقظاً دائماً.
- م - يتجنب مقاطعة كلام الزبائن.

النتاج العملي

- أن يطبق صفات مضيف الطعام الجيد.

المعلومات النظرية

هنالك فرص عمل كثيرة في الفنادق والمطاعم ، ولكن البحث عن عاملين بصفات تتوافق مع متطلبات هذه الوظائف ليس عملاً سهلاً دائماً، حيث يكمن التحدي غالباً في البحث عن الشخص الذي يملك المهارات الفنية والإنسانية والمستوى الجيد من المعرفة النظرية.

معايير التقييم

قيم ذاتك أو اطلب من أحد أقرانك تقييمك عن طريق قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	أعتني بتسريحة شعري وحلاقة ذقني .		
٢	أراعي أسس النظافة العامة .		
٣	أعتني باللباس والمظهر العام .		
٤	أستحمّ يومياً .		
٥	أغسل يديّ باستمرار .		
٦	أقلم أظفري بصورة دائمة .		
٧	أكون بشوش الوجه دائماً .		
٨	أعامل زملائي ومعلمي بإيجابية .		
٩	أبادر إلى مساعدة الآخرين .		

		أقوم بواجبي الموكل إلي بأكمل وجه .	١٠
		أحافظ على نظافة مكان العمل وترتيبه .	١١
		أستمع للآخرين بشكل جيد دون مقاطعة .	١٢
		أحافظ على الاتصال البصري مع الآخرين .	١٣
		أقف وقفة صحيحة.	١٤
		أتواصل مع الآخرين بلباقة .	١٥
		ألقي التحية المناسبة .	١٦
		أظهر التزامي بالعمل الجماعي والتعاون .	١٧

تذكر

لا يكمن التحدي والنجاح الحقيقي في التعامل مع الأشخاص الودودين والإيجابيين فحسب (ونسبتهم ليست كبيرة)، بل بالتعامل المميز مع الأشخاص كافة وكسبهم كزبائن دائمين.

يختلف البشر في تركيبته النفسية ويتنوعون في أنماطهم السلوكية، ونحن في تعاملاتنا اليومية وعلى الصعيد الشخصي والعملي نتعامل مع هذه الأنماط المتنوعة من الأشخاص، وحتى تتمكن من إنجاز عملنا بأسلوب راقٍ علينا أن نتفهم الطرف الآخر لنحسن التعامل معه، وتزداد أهمية هذه المعرفة عندما يتعلق الأمر بالعمل الذي يتطلب التعامل دومًا وبشكل مباشر مع الزبائن على

اختلاف مستوياتهم، ومن هنا تنبع أهمية تعرف أهم التصنيفات المتعارف عليها لأنواع الزبائن، مع ذكر أهم الأساليب والطرق الواجب اتباعها عند التعامل معهم :

١- الزبون الصامت

هذا الزبون ربما هو من أصعب أنواع الزبائن؛ لأنه يرفض أن يُعلّق أو يتحدث إليك ولو بكلمة واحدة، ولا تظهر عليه أيّ انطباعات؛ سواء بالقبول، أو بالرفض لما تقوم به، ومن الصعب عليك معرفة ما يدور في ذهنه؛ لذا عليك أن :

أ - تحاول اختراق حالة الصمت لديه بأسئلة لا تتضمن الإجابة بنعم أو لا، وإنما بإجابات مطولة قدر الإمكان.

ب- تتحلّى بالصبر وروح الفكاهة، وسؤال الزبون عن رأيه بصراحة فيما يعرض عليه.

٢- الزبون كثير الكلام

هذا الزبون مرح جدًا، ويميل بشدة إلى الدعابة والفكاهة، وعليك أن :

أ - تتيح له وقتًا مناسبًا ليتحدث بنفسه.

ب- تحاول جذبه نحو الموضوع أو الخدمة التي تقدمها له.

٣- الزبون المتعجل

هو زبون نافذ الصبر دائماً، و متعجل يقاطعك في أثناء الحديث ، ويمكن أن ينزعج بسهولة،
وعليك أن :

- أ - تحاول تقديم الخدمة له بأسرع وقت ممكن.
- ب- تترك له شيئاً ينشغل به إذا كنت تتعامل مع زبون آخر.
- ج- تحاول إيلاءه الاهتمام بين لحظة وأخرى في أثناء انشغالك مع ضيف آخر.
- د - تبتعد عن التفاصيل، وتركز على هدفك في الخدمة .

٤- الزبون المشاكس

يتصف هذا الزبون بإثارة المشاكل عبر مقاطعة الموظف ومجادلته في كل كلمة ،
ويتميز بعدوانية كبيرة وسرعة الغضب، ويعتقد دائماً بسلامة آرائه التي يتمسك بها بأعصاب
متوترة ، وعليك أن :

- أ - تتحلى بالصبر عند التعامل مع هذا الزبون .
- ب- تضبط أعصابك في أثناء التعامل مع هذا النوع من الزبائن ؛ خوفاً من عدم عودته مرة أخرى.

٥- الزبون المتردد

لا يتخذ هذا الزبون قراره بنفسه، وهو يتردد في حديثه وسلوكه ، ولا يستقر على رأي واحد،
وعليك أن :

- أ - تكون حازماً وثابتاً معه.
- ب- تقدم اقتراحاتك مصحوبة بالبراهين والأسباب المنطقية التي تقنعه.
- ج- تقلل من حيرته بتحديد أو تقليل البدائل والخيارات أمامه.

٦- الزبون العنيد

- يتمسك برأيه بشدة، ويقتنع برأي واحد لا يغيره، ولا يرى سبباً للتغير، وعليك أن :
- أ - تستفسر منه بالتفصيل عن أسباب تفضيله وتمسكه برأيه.
 - ب- تحاول استكشاف نقاط عدم الرضا من حديثه.

٧ - الزبون العصبي

عادة ما تكون ردة فعل الزبون العصبي سريعة ، وهو من أصعب أنواع الزبائن، وعليك أن:
أ - تبعده عن التفصيلات بقدر الإمكان.

ب- تحاول إعادته إلى هدوئه عبر الحديث معه ببساطة ومساعدته على ترتيب أفكاره للحصول على ما يرغب فيه.

٨ - زبون من ذوي الاحتياجات الخاصة

قد تتعامل مع زبون يعاني علة أو إعاقة معينة تجعل حركته أو طريقة حديثه غير سليمة؛ كأن يكون فاقداً إحدى حواسه، أو يعاني صعوبة في طريقة كلامه ، وعليك :

أ - ألا تبالغ في التعبير أثناء محاولتك نقل الفكرة إلى الزبون؛ لأن ذلك يمكن أن يغضبه.
ب- ألا تكثر من الأسئلة التفصيلية التي قد تخرجه.

ج- تتحدث بسرعة وباختصار واضح .

د - تحذر من التعامل معه و النظر إليه بعين الشفقة ، لأن ذلك يشعره بالضعف .

٩ - زبون يرغب في معاملة خاصة

كثيراً ما نصادف هذا النوع الذي يرغب في أن يُخدم أولاً؛ لأنه يعتقد بأنه زبون مميز وجدير بالحصول على مزايا خاصة ، وعليك أن :

أ - تتعامل مع الزبائن بذكاء، والأنسب هو استخدام قاعدة (نعم...ولكن). فمثلاً يمكنك أن تخبر الزبون أنه مميز ويستحق المعاملة الخاصة ولكن... .

ب-تستفيد من مزايا الأسعار والحسومات والهدايا التي تمنحها المطاعم عادة لزبائنهم، ويكون هذا النوع من الزبائن هو أول الحاصلين على ما يقدمه المطعم من مزايا ، ممّا يعطيه إحساساً بالتميز والاهتمام.

١٠ - الزبون الحادّ في التعامل

يعامل بعض الزبائن الآخرين بحدة ولا يثق بهم ، ويناقش بعنف وبصوت عالٍ، وقد تكون كلماته قاسية ، وهو يرغب دائماً في أن يشعر بأهميته ، ويقاطعك وأنت تتحدث معه، وعليك أن :

أ - تتعامل مع الموقف بصبر وحكمة وتعلم أنه ليس من واجبك تأديب الزبون صعب المراس ، وحاول إنجاز عملك بإتقان وسرعة.

- ب- تحافظ على هدوءك؛ حفاظًا على حقلك أمامه.
- ج- تصغي إليه بانتباه ، فربما يكون في كلامه جزء من الحقيقة وأنت غافل عنه.
- د - تكون منطقيًا إذا اضطررت إلى مجادلته ، وتستخدم الكلمات المناسبة.

١١- الزبون الودود

هذا النوع من الزبائن يتميز بسلاسة التعامل والود، ولكنه قد يتكلم معك في موضوعات شتى قد يكون آخرها العمل، وهو لا يهتم بالوقت فقد يشغلك عن زبائن آخرين بكلامه، وعليك :

- أ - احترام الثقة التي منحك إياها بتقديم الخدمة المميزة له.
- ب- مشاركته الحديث، ثم الانتقال إلى موضوع العمل على نحو لطيف.

١٢- الزبون الكبير في السن

- هذا النوع من الزبائن يمتلك خبرة كبيرة ، وعليك أن :
- أ - تعامل هذا الزبون بقدر من الإجلال والاحترام.
- ب- تشعره بمدى تقديرك لخبرته ومعرفته، وتظهر له الاحترام دائمًا.

١٣- الزبون الجاهل بقواعد خدمة الطعام

- يجهل هذا الزبون العديد من آداب خدمة الطعام وقواعدها ، مثل كيفية استخدام أدوات المائدة، وعدم فهم مكونات قائمة الطعام وغيرها ، وعليك أن تحاول :
- أ - توضيح بعض قواعد الخدمة له .
- ب- تبادر إلى مساعدته وشرح ما يطلبه منك .

قضية للمناقشة

إنّ التفاعل والتواصل الفعّال مع الزبائن وفهمهم فهمًا جيّدًا يؤدي إلى نيل رضاهم وتحقيق أهداف الفندق أو المطعم . ناقش زملاءك في كيفية التفاعل والتواصل الفعّال مع الزبائن من الأطفال، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف .

أسئلة الوحدة

المعرفة والفهم

- ١ - وضح أهمية مراعاة الذوق السليم للعاملين في خدمة الطعام.
- ٢ - اذكر خمسًا من قواعد آداب المائدة من بيئتك ، وخمسًا أخرى من ثقافات مختلفة.
- ٣ - « من آداب المائدة عدم تناول الطعام باليد » ، هل هناك استثناءات ؟ وضح ذلك.
- ٤ - ” أحد الزبائن طلب ملعقة وشوكة لتناول طبق المعكرونة ” ، هل هذا الزبون على حق؟ فسّر ذلك.
- ٥ - اذكر خمس صفات مهمة للعاملين الذين ستختارهم للعمل في مطعمك.
- ٦ - فسّر ضرورة احترام معتقدات الآخرين وعاداتهم.
- ٧ - استنتج أهمية التعامل الإيجابي مع الزبائن في تحقيق أهداف المطعم.
- ٨ - فسّر سبب شكر المضيف للزبون وتوديعه عند مغادرة الزبون المطعم.
- ٩ - وضح طريقة التعامل مع الزبون المتعجل .
- ١٠ - اذكر كيفية التعامل مع الزبائن ذوي الاحتياجات الخاصة .

مهارات البحث والاتصال

- ١- ابحث في أحد المراجع الخاصة بالمطاعم في مكتبة المدرسة أو أحد محررات البحث الإلكترونية ، عن آداب الخدمة وسلوكياتها ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف .
- ٢- بالرجوع إلى الموقع الإلكتروني لأحد الفنادق الكبيرة ، ابحث عن المعلومات والصور الخاصة بالتواصل مع الآخرين، ثم قارن ما تتوصل إليه مع ما تم دراسته وناقشه مع زملائك في الصف .
- ٣- بالرجوع إلى أحد محررات البحث الإلكترونية ، ابحث في آداب الطعام وسلوكياته عند الشعوب الأخرى ، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف .
- ٤- من خلال زيارتك أنت وزملاؤك لمطاعم وفنادق مختلفة دوّن ملاحظات حول: العناية بمظهر العاملين ولباس العمل ، الابتسامة وبشاشة وجوه العاملين ، الانتباه وحسن الاستقبال ، إفساح الطريق أمام الزبائن وإعطائهم الأولوية عند الدخول أو الخروج من المصاعد ، ثم قارن ما تتوصل إليه مع ما تم دراسته، وناقشه مع زملائك في الصف .

الأنشطة الإثرائية

- ١- صمّم بالتعاون مع أفراد مجموعتك جدولاً باستخدام معالج النصوص (وورد) للمقارنة بين مجموعتين (زبائن، وطاقم خدمة) ، بحيث تقوم إحدى المجموعتين بتبادل الأدوار مع المجموعة الأخرى، مقيماً أداءهم عن طريق الآتي :
الاتصال البصري مع الزبائن، سرعة البدء بتحية الزبون ، خدمة معاطف الزبائن، إرشاد الزبائن إلى موائدهم ، مساعدة الزبائن بالجلوس ، سلوكيات الخدمة .
- ٢- ابحث مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك (كتب ، أونشرات، أو انترنت أو غير ذلك) عن صفات أخرى لمضيف الطعام الجيد ، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف .

تقويم ذاتي

لا	نعم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن :	الرقم
		أبين آداب المائدة وسلوكياتها.	١
		أوضح كيفية التعامل مع الآخرين في المطعم.	٢
		أتعرف أنواع الزبائن.	٣
		أطبق قواعد النظافة والصحة الشخصية.	٤
		أطبق قواعد المائدة وآدابها.	٥
		أميز بين السلوك والذوق السليمين والسلوك السلبي .	٦
		أستخدم أدوات المائدة؛ وأضعها في مكانها الصحيح على المائدة.	٧
		أفهم أهمية الحجز المسبق لمائدة الطعام؛ حرصاً على احترام الوقت.	٨
		أعي أهمية الاتصال البصري بالزبائن والآخرين.	٩
		أتعرف صفات مُضيف الطعام الجيد وسلوكه.	١٠
		أطبق آداب الحديث مع الآخرين.	١١
		أتعرف آداب المائدة وسلوكياتها عند بعض الشعوب الأخرى.	١٢
		أطبق المهارات الإنسانية التي تساعدني في مساري المهني.	١٣
		أتفهم حاجات الزبائن ورغباتهم .	١٤



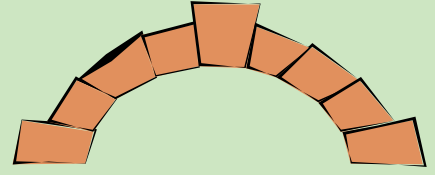
مراحل الخدمة

الوحدة
الثانية

Service Stages



- ما الدلائل التي تشير إلى استعدادات المطعم لاستقبال الزبائن؟
- كيف تتعامل مع الحالات الطارئة داخل المطعم؟



تشكل استعدادات العاملين اليومية للخدمة في المطعم قبل استقبال الزبائن أهمية كبيرة في تنفيذ إجراءات خدمة الطعام على أكمل وجه، ثم الإسهام في تحقيق قناعة الزبائن ورضاهم، فضلاً عن النفع المادي للمطعم، وتتعلق مراحل الخدمة بتحضير المطعم ليكون جاهزاً لاستقبال الزبائن، قبل قدومهم لتناول وجباتهم، وتحديد واجبات العاملين في أثناء تناول الزبائن وجباتهم، وبعد انتهائهم منها . وقد تتساءل :

- ما الإجراءات المتعلقة بالاستعدادات اليومية للمطعم قبل خدمة الزبائن ؟
- كيف تتم عملية خدمة الزبائن في أثناء تقديم الطعام لهم ؟
- ما الأعمال التي ينبغي القيام بها بعد انتهاء الزبائن من تناول طعامهم ؟

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن :

- تتعرف مراحل خدمة الطعام والشراب .
- تفهم الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية .
- تستعمل أدوات المائدة .
- تفرش بياضات الخدمة .
- تطوي منديل الطعام بأشكال مختلفة .
- ترتب أدوات المائدة على الطاولة .
- تسجل نموذج حجز طاولة وتوثقه .
- تسجل نموذج طلب طعام وشراب .
- ترفع الأدوات غير اللازمة عن الطاولة .
- تحمل الأطباق والكاسات والفناجين .
- تبدل بياضات الخدمة في أثناء الخدمة وبعدها .
- تنظف مائدة الطعام في أثناء الخدمة وبعدها .

تعلم

يجب استعمال مواد تنظيف ذات روائح مقبولة ولطيفة في أثناء تنظيف المطعم .

تولي المطاعم تحسين مستوى الخدمة المقدمة للزبائن أهمية كبيرة عبر التحضيرات اليومية للمطعم قبل بدء الخدمة، واستقبال الزبائن وتنظيم حجوزاتهم وتقديم أفضل الخدمات لهم؛ لكسب رضا الزبائن وثقتهم وتحقيق السمعة الجيدة والنفع المادي للمطعم، وهذه المراحل كالتالي :

١- التحضيرات اليومية في المطعم قبل بداية الخدمة

من المتبع عادة في المطاعم حضور طاقم العاملين قبل فتح الأبواب للخدمة بوقت كافٍ للقيام بالواجبات اليومية التي تكون مكملة للعمل في الليلة السابقة، ولنجاح ذلك تضع إدارة المطعم برامج عمل توزع فيها المهام على العاملين بصورة تشمل ما يأتي :

أ - تنظيف المطعم وتجهيزه: تعدّ النظافة المستمرة للمطعم وأقسامه بما يحتويه من أثاث وتجهيزات أمراً أساسياً لتحقيق جودة مستوى الخدمة، وضمان نيل رضا الزبائن وثقتهم في تكرار زيارة المطعم، وتتم عملية تنظيف المطعم وتجهيزه عن طريق القيام بالأعمال الآتية:

١. فتح النوافذ لتجديد الهواء في المطعم .
٢. حصر البياضات المستخدمة وتسليمها لقسم المصبغة أو غرفة البياضات لاستبدال أخرى نظيفة بها .
٣. تنظيف الأرضيات والسجاد إذا كانت من مسؤوليات المطعم .
٤. إزالة الغبار عن الكراسي والأبواب الزجاجية وغيرها .
٥. تفقد أجهزة الإنارة، وأجهزة التدفئة والتبريد .
٦. تنظيف الممالح والمزهريات وتلميعها وتعبئتها .
٧. تنظيف منافض السجائر وتلميعها .
٨. تنظيم الطاولات والكراسي وترتيبها حسب تصميم المطعم .

ب- تجهيز الخزائن الجانبية للمطعم: بعد الانتهاء من تنظيف المطعم وتجهيزه يعوض النقص في محتويات الخزائن الجانبية بالأدوات والمواد الضرورية للخدمة، كالبياضات والأدوات اللازمة من شوكة وملاعق وسكاكين وفناجين وصحون وزجاجيات و منافض السجائر، وغيرها من أدوات المائدة المطلوبة لتسهيل عملية خدمة الزبائن بالسرعة الممكنة، والشكل (٢-١) يوضح أحد أشكال الخزائن الجانبية المجهزة بالأدوات اللازمة للخدمة.



الشكل (٢-١): خزانة جانبية مجهزة بالأدوات اللازمة للخدمة .

نشاط (١-٢)

تلميع الأدوات

بناء على دراستك وأدائك التمارين العملية في المستوى الأول ، اكتب تقريرًا عن أهمية تلميع أدوات المطعم وتجهيزها قبل وضعها في الخزائن الجانبية ، ثم ناقشه مع زملائك في الصف.

ج - ترتيب الطاولات وفرشها: توضع الطاولات والكراسي في مواقعها الصحيحة حسب تصميم المطعم ، وبعد التأكد من نظافتها وصلاحياتها وثباتها على الأرض بصورة صحيحة ، تفرش الطاولات بالشراشف التي تتناسب مع حجم الطاولات وشكلها ، على أن تكون الأطراف المتدلية للشراشف متساوية من الجهات جميعها، ثم توضع فوقها الشراشف الصغيرة (Napron) ، والشكل (٢-٢) يوضح طريقة ترتيب الشرشف على الطاولة (Table slip).



الشكل (٢-٢): طاولة مفروشة بالشرشف الخاص بها .

نشاط (٢-٢)

زيارة ميدانية

زر بالتعاون مع أفراد مجموعتك أحد المطاعم، وتعرف البدائل المستعملة للبياضات ، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف .

د - ترتيب أدوات المائدة على الطاولة: تختلف الأدوات

تعلم

غالبًا ما يوضع الطبق الفارغ في وسط المساحة المخصصة لكلّ زبون ، وذلك إذا كانت طريقة الخدمة عائلية أو بالصواني الفضية .

التي توضع على الطاولة حسب نوع المطعم ودرجة تصنيفه، وطريقة الخدمة، ونوع قائمة الطعام، وعدد الأصناف التي ستقدم؛ إذ توضع منفضة السجائر، وعبوات الملح والفلفل، وطاقة الورد وسط المائدة، ثم توضع الفضيّات ومنديل الطعام (Napkin) وسط المساحة المخصصة للزبون، ويراعى أن توضع أدوات المائدة لكلّ زبون متباعدة عن بعضها بالمسافة نفسها، والشكل (٢-٣) يوضح ترتيب أدوات المائدة على الطاولة.



الشكل (٢-٣): ترتيب أدوات مائدة طعام على الطاولة.

طي مناديل الطعام

نشاط (٢-٣)

بالرجوع إلى أحد محركات البحث الإلكترونية على الشبكة العنكبوتية، ابحث عن الأشكال المعروفة لطي مناديل الطعام الخاصة بالزبائن وحاول تطبيقها في المختبر العملي بالمدرسة بالتعاون مع أفراد مجموعتك .

٢- استقبال حجوزات المطعم وتنظيمها

يفضل الكثير من رواد المطاعم عمل حجز مسبق قبل الحضور إلى المطعم؛ خوفاً من الإحراج أمام زبائنهم في ضمان توافر المكان المناسب والجلسة الهادئة لهم، ويقوم مدير المطعم أو مَنْ ينوب عنه بأخذ حجوزات المطعم وتسجيلها في سجل خاص يسمى دفتر الحجوزات، ويراعى عند أخذ حجز طاولة في المطعم تسجيل المعلومات الضرورية، وإعادة ترديد المعلومات على مسامع الزبون للتأكد من دقتها، والشكل (٢ - ٤) يوضح نموذجاً لصفحة دفتر حجوزات المطعم .

اسم المطعم:					
اليوم: التاريخ:					
اسم الزبون	رقم الهاتف	عدد الزبائن	الوقت	رقم الطاولة	ملاحظات

الشكل (٢ - ٤): نموذج صفحة دفتر حجوزات المطعم.

زيارة ميدانية

نشاط (٢-٤)

زر أحد المطاعم القريبة منك، واسأل مدير المطعم عن أهمية دفتر الحجوزات في عمل المطعم، ثم اعرض نتائج ما تتوصل إليه على زملائك في الصف .

٣- إجراءات خدمة الزبائن

تعلم

إنّ استقبال الزبون بطريقة لائقة يشعره بارتياح عام؛ لأنّ الانطباع الأول لديه يكون عند دخوله المطعم .

تبدأ إجراءات خدمة الزبون لحظة دخوله المطعم، ويتمثل ذلك في استقباله وإرشاده إلى طاولته وتقديم قائمة الطعام له ومتابعة تقديم أفضل الخدمات له حسب طريقة الخدمة المتبعة في المطعم، ثم محاسبته وتوديعه .

أ - استقبال الزبائن: تعد عملية استقبال الزبائن عند مدخل المطعم المرحلة الأولى في خطوات الخدمة الفعلية، حيث إنها تسهم في تكوين الانطباع الاولي (First impression) عن مستوى الخدمة المقدمة في المطعم .

يقوم مضيف الاستقبال بعملية استقبال الزبائن بوجه بشوش وبيادر إلى إلقاء التحية، ثم يستفسر منهم إذا كان لديهم حجز مسبق، ويسير أمامهم ليرشدهم إلى طاولتهم ويساعدهم بالجلوس حسب أولويات الخدمة المتعارف عليها ، ثم يقوم بتعريفهم بمسؤول محطة الخدمة الذي يقوم بخدمتهم.

ب- تقديم قائمة الطعام: بعد استقبال الزبائن وإجلاسهم ، يقوم مسؤول محطة الخدمة بتقديم قائمة الطعام لهم لاختيار ما يناسبهم من أصناف الطعام ، ويسألهم عن نوع المشروبات الباردة التي يفضلونها ، وفي أثناء اطلاق الزبون على قائمة الطعام يقدم المضيف الخبز والزبدة والماء، وبعد الشعور بانتهاء الزبون من اختيار طلب الطعام يتقدم مسؤول محطة الخدمة بالوقوف أمام الزبون مباشرة ، لأخذ الطلب الخاص بالزبون ثم طباعته من خلال برنامج إدارة المطاعم (R.M.S) على نحو متسلسل من أطباق الشوربات فالسلطات والمقبلات ، ثم الطبق الرئيس، يليه طبق الحلويات والمشروبات الساخنة.

ج- إرسال الطلب إلى المطبخ لإعداده وتجهيزه: يقوم المضيف بطباعة الطلب الخاص بالمضيف من خلال برنامج إدارة المطاعم (R.M.S) حيث يقوم النظام بأرسال نسخة من طلب الضيف من خلال الشاشة للمسئبة المتوفرة على النظام إلى المطبخ لتجهيزه موضعاً عليها اسم الضيف، تاريخ، وقت طباعة الطلب، ويفضل أن يكون المضيف على علم مسبق بالوقت الذي يستغرقه إعداد الأطباق الساخنة، حتى لا يتأخر عن

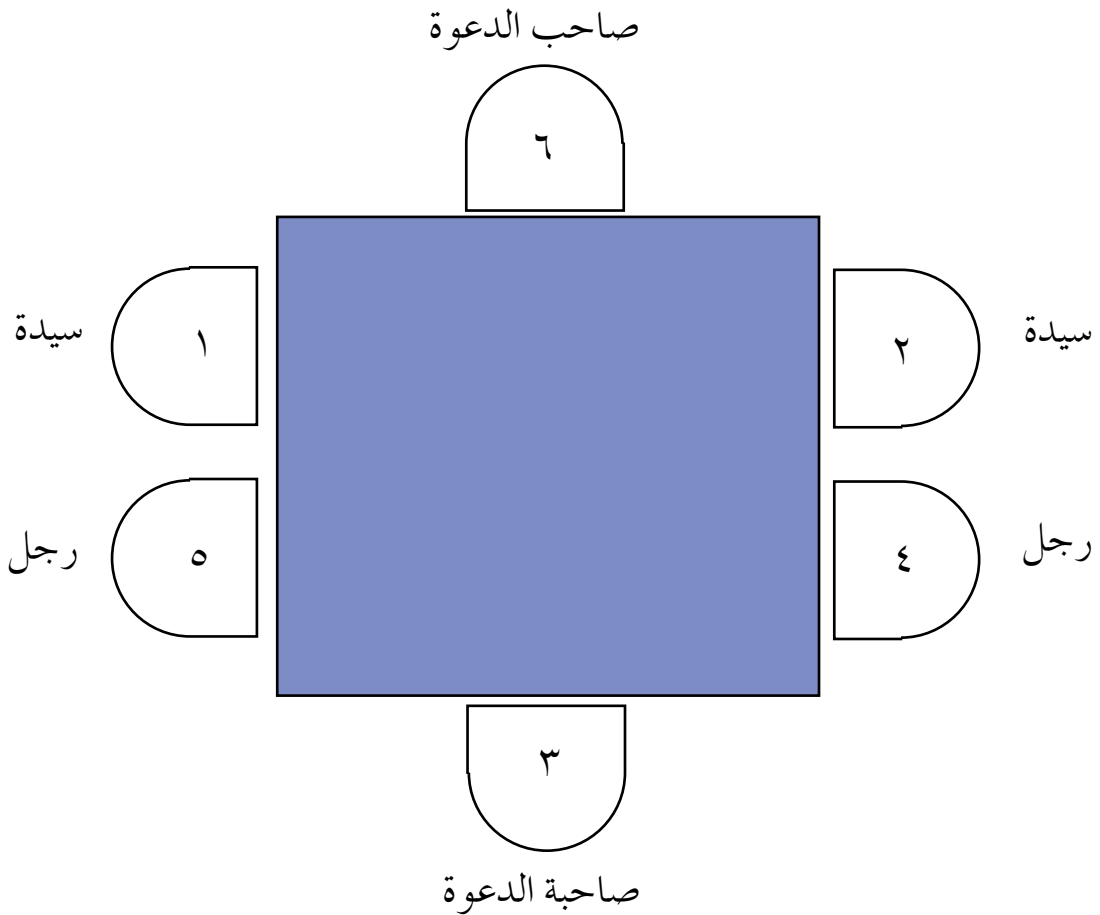
تقديمها للزبائن.

وعند تجهيز طلبية الطعام في المطبخ يتوجه المضيف لإحضارها وتقديمها للزبائن مراعيًا تقديم الطعام حسب الآتي :

١. يقدم الطعام حسب أولويات الخدمة المتبعة .

٢. إذا كان عدد الأشخاص أربعة (سيدتان، ورجلان) يقدم الطعام للسيدة الجالسة على يمين صاحب الدعوة ، ثم للسيدة الموجودة على يساره، ثم للرجل المدعو، وأخيرًا لصاحب الدعوة .

٣. إذا كان عدد الأشخاص ستة (٣ سيدات، و ٣ رجال) فيقدم الطعام لهم حسب تسلسل الأرقام كما يوضحها الشكل (٢ - ٥) .



الشكل (٢ - ٥): أولويات خدمة الزبائن .

٤ - دفع الزبون الفاتورة وإظهار الحفاوة به

تذكر

إن تعزيل الطاولة يعني رفع الأطباق والأدوات المستعملة عن الطاولة .

بعد الانتهاء من تناول الزبون طبق الحلويات باعتباره الطبق النهائي، يتقدم مسؤول الخدمة بتعزيل الطاولة وسؤال الزبون إذا كان يرغب بتناول المشروبات الساخنة، أو أيّ خدمات أخرى للتأكد من مواصلة الخدمة.

أ - تقديم الفاتورة للزبون : تقدم الفاتورة للزبون عند طلبها وبعد

التأكد من انتهائه تناول الطعام والشراب وعدم وجود طلبات أخرى له، حيث يُطلب إلى أمين الصندوق تحرير الفاتورة ومراجعتها قبل وضعها في حافظة خاصة وتقديمها للزبون بطريقة لائقة ، وبعد استلام قيمة الفاتورة تعاد إلى أمين الصندوق لختمها وإعادة باقي النقود مع نسخة

الإكرامية (Tip)

هي مبلغ مالي يتركه الزبون بطوعه لطاقم الخدمة .

منها للزبون، أمّا إذا كان الزبون نزيلاً في الفندق فيحق له أن يوقع على الفاتورة، وعندئذٍ ترسل الفاتورة إلى أمين صندوق الدوائر الأمامية لإضافتها إلى حساب غرفته ، ثم شكر الزبون على زيارته مطعم الفندق.

بعد أن يدفع الزبون قيمة الفاتورة يتوقع منه مغادرة المطعم في وقت قريب دون إشعاره بضرورة الإسراع في مغادرة المطعم ، وعندما يهم الزبون بالوقوف لمغادرة الطاولة ينبغي لمضيف المطعم المبادرة بالتقدم نحوه للتأكد من عدم نسيانه شيئاً من ممتلكاته ومساعدته في حرية الحركة، ويقوم مدير المطعم أو مسؤول الخدمة بمرافقة الزبون إلى باب المطعم وتوديعه باحترام ولباقة وابتسامة هادئة ، والاستفسار منه عن مستوى الخدمة أو أي ملاحظات أو اقتراحات يشير إليها الزبون ، والعمل على متابعتها لتحسين الأداء ومستوى الخدمة باستمرار .

إجراءات الخدمة

نشاط (٢-٥)

زر بالتعاون مع أفراد مجموعتك أحد المطاعم السياحية ، ولاحظ إجراءات الخدمة المتبعة، ثم دوّن ملاحظتك، واعرّض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

النتاج العملي

– أن يجهز الخزانة الجانبية بالأدوات اللازمة.

المعلومات النظرية

يعدّ وجود الخزائن الجانبية في المطاعم ضروريًا لتسهيل أداء العاملين وسرعة عملية الخدمة في المطعم ، وبالتالي تقديم أفضل الخدمات للضيوف .

التجهيزات اللازمة

- خزانة جانبية .
- صواني خدمة .
- أباريق الشاي والقهوة .
- شراشف طاولات .
- شراشف صغيرة .
- مناديل طعام .
- كاسات .
- سكاكين ، وشوك ، وملاعق .
- أطباق .
- ملح وفلفل .
- حاملات زجاجات الخل والزيت .
- فوط قماش .

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	أزل الغبار عن سطح الخزانة الجانبية وجواريرها والرفوف.	
٢	ضع فوط قماش للرفوف الداخلية والجوارير.	
٣	ضع الممالح والمرفقات على الرف العلوي بطريقة جذابة.	
٤	رتب الجوارير الخاصة بالفضيات من اليمين إلى اليسار؛ ليسهل تناولها واستخدامها بسرعة وبالتصنيف المعروف حسب فرش المائدة، (سكين المقبلات وشوكتها، وسكين الطبق الرئيس وشوكته، وسكين السمك وشوكته، وملعقة الحلوى وشوكته، وملعقة الشوربة، وملعقة الشاي).	
٥	ضع الكاسات على الرف الداخلي العلوي.	
٦	ضع أدوات الصيني على الرف الداخلي الأوسط.	
٧	ضع صواني الخدمة وأباريق الشاي والقهوة والورقيات على الرف السفلي.	

تمرين عملي

جهّز الخزانة الجانبية ورتّب ما فيها من أدوات لازمة للخدمة على النحو الوارد في خطوات تنفيذ التمرين .

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك عن طريق قائمة الشطب الآتية :

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	نظفت الخزانة الجانبية من الداخل والخارج .		
٢	وضعت فوط القماش على الرفوف الداخلية والجوارير على نحو مرتب .		
٣	تأكدت من نظافة جميع الفضيات والزجاجيات وأدوات الصيني ولمعانها .		
٤	وضعت الممالح والمرفقات على الرف العلوي بطريقة جاذبة .		
٥	صنفت الفضيات ورتبتها في الجوارير بالطريقة الصحيحة .		
٦	وضعت الزجاجيات وأدوات الصيني والصواني في أماكنها الصحيحة .		

النتاج العملي

- أن يرتب أدوات المائدة على الطاولة .

المعلومات النظرية

يعدّ ترتيب أدوات المائدة حسب نوع قائمة الطعام أحد الأعمال المهمة التي تسبق الخدمة، حتى يستطيع الزبون استخدام أدوات المائدة بسهولة في أثناء تناول طعامه. ويدل ذلك على الاهتمام بمستوى جودة الخدمة المتوافرة في المطعم ونوعيتها .

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- طاولات .
- كراسي .
- شراشف طاولات .
- شراشف صغيرة .
- مناديل طعام .
- ملاعق شوربة .
- شوّك رئيسة .
- سكاكين رئيسة .
- شوّك مقبلات .
- سكاكين مقبلات .
- شوّك حلويات .
- ملاعق حلويات .
- صحون جانبية .

- سكاكين الخبز والزبدة .
- كاسات ماء .
- طاقات ورد .
- منافض سجائر .
- ملح وفلفل .

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	تأكد من نظافة الطاولة وثباتها على الأرض.	
٢	افرش الشرفف على الطاولة مراعيًا أن تكون أطرافه الممتدلية على جوانب الطاولة متساوية من الجهات جميعها.	
٣	افرش الشرفف الصغير فوق شرفف الطاولة على أن يكون مركزه وسط الطاولة.	
٤	وزع الكراسي بصورة مرتبة حسب سعة الطاولة.	



٥ ضع منديل الطعام بعد طيه مقابل كل كرسي على نحو منسق .

٦ ضع السكين الرئيس على يمين المنديل والشوكة الرئيسة على يسار المنديل .

٧ ضع سكين المقبلات بجانب السكين الرئيس، وشوكة المقبلات بجانب الشوكة الرئيسة وعلى نحو منسق .



٨ ضع الصحن الجانبي الخاص بالخبز والزبدة على يسار الشوكة وفوقها سكين الزبدة.

٩ ضع شوكة الحلوى فوق المنديل والمقبض باتجاه اليسار وفوقها ملعقة الحلوى والمقبض باتجاه اليمين .

١٠ ضع كأس الماء فوق رأس السكين الرئيس .

١١ ضع بقية الأدوات (الملح والفلفل، والمنفضة، وطاقة الورد) وسط الطاولة وعلى نحو منسق .

تمرين عملي

رتب مائدة طعام بالأدوات المناسبة حسب قائمة الطعام الآتية :
فيليه سمك مع خضار (سوتيه) وأصابع بطاطا ، و(كريم كراميل) ، وشوربة فريكة ، وسلطة فتوش .

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك عن طريق قائمة الشطب الآتية :

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	تحققت من نظافة الطاولة وثباتها على الأرض .		
٢	فرشت الطاولة بالشرشف على نحو أنيق ومرتب .		
٣	وزعت الكراسي بصورة مرتبة .		
٤	رتبت أدوات المائدة ترتيباً صحيحاً صحيح حسب نوع قائمة الطعام .		
٥	تأكدت من جاهزية الطاولة للخدمة .		
٦	راعت الدقة والسرعة في إنجاز العمل .		

النتاج العملي

– أن يطوي منديل الطعام بأشكال مختلفة.

المعلومات النظرية

يستخدم الزبون منديل الطعام في أثناء تناوله الطعام في المطعم ، ويمكن طي المناديل بأشكال متعددة تضيفي جمالاً ورونقاً للمائدة .

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- طاولة .
- منديل طعام .

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	تأكد أن منديل الطعام نظيف ومكوي.	
٢	اثن المنديل من الوسط.	
٣	اثن المنديل بعرض ٥ سم مرة للأعلى ومرة للأسفل.	
٤	استمر بالثني حتى تصل إلى ربع المنديل واتركه دون ثني .	



٥ اقلب المنديل بحيث تصبح الثنيات في الأسفل

٦ اطو الجزء الباقي على شكل مثلث إلى داخل الثنيات

٧ ضع المنديل على الطاولة واجعل الجزء المطوي إلى الأسفل وافتح الثنيات على نحو مرتب.

تمرين عملي

اطو منديل الطعام على شكل وردة (أرضي شوكي) حسب خطوات العمل السابقة.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك عن طريق قائمة الشطب الآتية :

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	تأكدت أن منديل الطعام نظيف ومكوي .		
٢	ثبتت زوايا المنديل الأربعة باتجاه الوسط بطريقة مرتبة.		
٣	قلبت المنديل إلى الوجه المعاكس على نحو صحيح .		
٤	قلبت الزوايا الأربعة على شكل معين بطريقة صحيحة .		
٥	وصلت أوراق الزهرة على نحو منسق .		
٦	وضعت المنديل على الطاولة على نحو أنيق ومرتب .		
٧	راعت الدقة في إنجاز العمل.		

النتاج العملي

- أن يسجل حجوزات زبائن المطعم على دفتر الحجوزات .

المعلومات النظرية

يعدّ الهاتف إحدى الوسائل المستخدمة في حجوزات المطعم؛ لذا يجب أن يقوم الموظف بالتحدث مع الضيف بلباقة ، وأخذ المعلومات الصحيحة وتسجيلها ومتابعة تنفيذها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- دفتر حجوزات تدريبي .
- هاتف .
- أقلام .
- الموقف التعليمي: تمثيل الأدوار بين الطلبة .

خطوات تنفيذ التمرين

الشكل التوضيحي	خطوات التنفيذ	الرقم
	<p>١ حال سماعك جرس الهاتف وأنت في المطعم، اطلب إلى الجميع حولك التزام الصمت.</p>	
	<p>٢ ارفع السماعه بسرعة وابدأ بالتحية حسب الوقت الذي تم فيه استلام المكالمه.</p>	
	<p>٣ اذكر اسم المطعم، ثم اعرض تقديم الخدمات .</p>	
	<p>٤ سجل المعلومات المطلوبة في دفتر الحجوزات .</p>	
	<p>٥ أعد ترديد المعلومات على مسامع الزبون .</p>	
	<p>٦ اسأل الزبون إذا كان لديه طلبات خاصة .</p>	
	<p>٧ اشكر الزبون قبل إنهاء المكالمه .</p>	
	<p>٨ لا تغلق الهاتف قبل التأكد من أن الزبون أغلق هاتفه .</p>	

تمرين عملي

- هب أنك موظف الحجوزات في المطعم وقد استلمت مكالمات هاتفية من زبائن يرغبون في حجز طاولات في المطعم، وهم :
- السيد نعيم الكردي يطلب حجز طاولة لسبعة أشخاص، الساعة الواحدة ظهر يوم الجمعة الموافق ٤/١٠، لا يوجد ملاحظات.
 - السيد محمد راشد يطلب حجز طاولة لعشرة أشخاص، الساعة ٩:٣٠ مساء يوم الجمعة الموافق ٤/١٠ لتكريم موظفين لديه، ويطلب تشكيلة من المقبلات والسلطات على الطاولة، أما الطبق الرئيس فهو حسب رغبات الزبائن المدعوين، في حين تكون الحلويات شرقية، مع توفير طاولة صغيرة للجوائز وشهادات التقدير.
 - السيدة سعاد محمود تطلب حجز طاولة لستة أشخاص، الساعة ٨:٠٠ مساء يوم الاثنين الموافق ٤/١٣، وتطلب طاقة ورد على الطاولة مع قالب كيك بمناسبة وداع صديقتها.
 - املاً البيانات السابقة على دفتر حجوزات المطعم.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك أو أداء زميلك عن طريق قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	قمت ومن حولي بالتزام الهدوء قبل الرد على الهاتف .		
٢	أمسكت السماعة بطريقة صحيحة.		
٣	ألقيت التحية المناسبة، وعرفت باسم المطعم .		
٤	وثقت المعلومات على دفتر الحجز .		
٥	تأكدت من المعلومات التي طلبها الزبون بطريقة لائقة .		
٦	استخدمت لغة واضحة وسليمة .		
٧	شكرت الزبون على اتصاله وأنهيت المكالمة بطريقة صحيحة .		

النتاج العملي

– أن يسجل طلب طعام للزبون ويقدم الخدمة له .

المعلومات النظرية

إن تقديم الخدمة في المطعم بأسلوب حديث وراقٍ يُكسب المطعم سمعة جيدة ، وينمي ثقة زبائن المطعم، ويحقق النفع المادي للمطعم .

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- دفتر الطلبات وقلم .
- طاولات مفروشة .
- أدوات مطعم ومرافقاتها .
- الموقف التعليمي: تمثيل الأدوار بين الطلبة .

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	رحب بالزبون وعرفه بنفسك .	
٢	أجلس الزبون وافتح مندبل الطعام له وضعه على حجره .	
٣	ضع الخبز والزبدة على الطاولة، ثم اسكب الماء للزبون .	



٤ قدّم قائمة الطعام إلى الزبون وانتظر بعض الوقت.

٥ قف أمام الزبون وسجل طلباته .

٦ بدّل الأدوات بما يتناسب مع طلبات الزبون .

٧ قدّم الشوربة بالطريقة الصحيحة .

٨ ارفع طبق الشوربة بالطريقة الصحيحة بعد الانتهاء من تناولها .

٩ قدّم الطبق الرئيس المطلوب .

١٠ ارفع الطبق الرئيس بالطريقة الصحيحة بعد الانتهاء منه .

١١ ارفع جميع الأدوات التي لا حاجة لها عن الطاولة باستثناء كأس الماء، ومنديل الطعام، وأدوات الحلوى، وطاقة الورد، ومنفضة السجائر .

١٢ نظف شرشف الطاولة من الفتات .

١٣ قدّم طبق الحلويات .



	١٤	اسأل الزبون عن نوع المشروبات الساخنة التي يفضلها .
	١٥	ارفع طبق الحلويات، ثم قدم المشروبات الساخنة .
	١٦	قدم الفاتورة للزبون بعد طلبها وسلمها لأمين الصندوق .
	١٧	أعد للزبون نسخة الفاتورة الأصلية مع باقي النقود .
	١٨	ودّع الزبون واشكره بلباقة واحترام .
	١٩	نظّف الطاولة وأعد ترتيب فرشها .

تمرين عملي

نفذ بالتعاون مع زملائك التمرين السابق بطريقة التمثيل وتبادل الأدوار .

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك أو أداء زميلك عن طريق قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	استقبلت الزبون وأرشدته إلى مكان جلوسه على المائدة .		
٢	وضعت الخبز والزبدة على الطاولة وسكبت الماء للزبون .		
٣	قدّمت قائمة الطعام للزبون بطريقة مهذبة.		
٤	وقفت أمام الزبون بطريقة صحيحة .		
٥	سجّلت طلبات الزبون على قسيمة الطلب بالتسلسل الصحيح.		
٦	قدّمت الطعام للزبون بطريقة صحيحة وحسب تسلسل الأطباق.		
٧	رفعت الأدوات غير اللازمة واستبدلت الأدوات الصحيحة بها .		
٨	رفعت الأطباق بطريقة سليمة من أمام الزبون .		
٩	سألت الزبون عن المشروبات الساخنة التي يفضلها .		
١٠	تأكدت من فاتورة الزبون قبل تقديمها له.		
١١	قدّمت الفاتورة للزبون حال طلبها.		
١٢	أعدت نسخة الفاتورة الأصلية للزبون مع باقي النقود.		
١٣	ودّعت الزبون وشكرته بطريقة مهذبة ورافقته إلى الباب .		
١٤	أعدت تنظيف الطاولة ورتبتها حسب الأصول .		

النتاج العملي

– أن يرفع الأطباق عن الطاولة حال انتهاء الزبون من تناول الطعام.

المعلومات النظرية

إنَّ الطرق الصحيحة لرفع الأطباق عن الطاولة من أمام الزبائن، يدل على امتلاك المهارة المطلوبة، وإتقان العمل في المطعم .

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- صحنون رئيسة وشوك وسكاكين رئيسة .
- مائدة طعام .

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	ارفع الصحن المستعمل بين الإبهام وأصبعي السبابة والوسطى ، ثم اسحب الفضلات بالشوكة ، وضع الشوكة بداخل الصحن فوق السكين على نحو متقاطع .	
٢	ضع الصحن الثاني على الرسغ والمنطقة السفلى من الساعد ، ثم انقل الفضلات إلى الصحن الأول بواسطة الشوكة ، ثم ضع السكين بجانب السكين الأول و الشوكة بجانب الشوكة .	
٣	كرر العملية نفسها مع الصحنين الثالث، والرابع، كما في الخطوات السابقة .	

تمرين عملي

ارفع الصحون والأدوات الخاصة بالحلويات عن الطاولة بالطريقة الصحيحة حسب خطوات تنفيذ التمرين السابق .

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك عن طريق قائمة الشطب الآتية :

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	رفعت الصحون بطريقة صحيحة من أمام الزبون .		
٢	استخدمت أصابع اليد بصورة صحيحة في أثناء رفع الصحون.		
٣	رفعت أكثر من صحنين بطريقة صحيحة.		
٤	جمعت فضلات الطعام من الصحون بطريقة صحيحة.		
٥	طبقت معايير الصحة والسلامة العامة في أثناء العمل.		

النتاج العملي

– أن يحمل الكاسات في المطعم بطريقة سليمة .

المعلومات النظرية

إنّ اتباع الطرق الصحيحة والسليمة في التعامل مع الأدوات الخاصة بالمطعم ، يحد ويخفف من التلف والخسائر فيه .

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- كاسات ماء .
- صواني خدمة .
- مناديل ورق أو قماش .

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	ضع فوطة قماش أو ورق على الصينية .	



٢ ضع الكاسات مقلوبة على الصينية إذا كانت نظيفة، واحمل الصينية على كف راحة اليد بطريقة سليمة .



٣ ضع الكاسات المستعملة على قاعدتها على الصينية .

٤ ضع العدد الملائم من الكاسات بما يناسب حجم الصينية لتفادي وقوعها وكسرها .

تمرين عملي

احمل فناجين الشاي والقهوة مستخدماً صينية الخدمة كما في التمرين السابق .

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك عن طريق قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	وضعت منديل قماش على الصينية .		
٢	وضعت الفناجين النظيفة مقلوبة وبجانباها صحنونها على الصينية .		
٣	استعملت صينية حجمها مناسب لعدد الفناجين مع صحنونها .		
٤	تنقلت بين الطاولات حاملاً الصينية بطريقة سليمة .		
٥	طبقت معايير الصحة والسلامة العامة أثناء العمل .		

ثانياً الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية

هناك بعض المواقف الحرجة التي يتعرض لها المضيفون من بعض الزبائن مما يؤدي إلى إرباك سير العمل في المطعم، لذلك تعكف إدارة المطاعم على تدريب الموظفين وإكسابهم

المهارات الاجتماعية، وحسن التصرف والتدبير في معالجة المواقف الحرجة التي يمكن أن يتعرض لها المضيف في أثناء عمله في المطعم، ومنها :

١- استياء الزبون من طبق طعام

في هذه الحالة يقوم مدير المطعم أو مسؤول محطة الخدمة بالإشراف على هذه المشكلة، والتأكد من صحة ادعاء الزبون عن طريق القيام بما يأتي :

أ - الاعتذار من الزبون.

ب- الاستماع للزبون وعدم مقاطعته .

ج- تحديد سبب استياء الزبون من الطبق .

د - تغيير الطبق ومراعاة ملاحظات الزبون على الطبق .

هـ - محاولة منحه خصماً خاصاً أو تقديم ضيافة له كوسيلة للاعتذار والترضية.

٢- انسكاب جزء من الطعام على شرشف الطاولة

أ - الاعتذار من الزبون واقتراح تبديل الطاولة .

ب- رفع الأدوات التي انسكب عليها شيء من الطعام .

ج- إزالة الطعام المنسكب باستخدام فوطة الخدمة و صحن جانبي، ثم مسح الشرشف بفوطة مبللة ونظيفة .

د - رفع الشرشف واستبدال آخر نظيف به.

هـ - استبدال أدوات خدمة بتلك التي انسكب عليها الطعام .

و - الاعتذار مرة أخرى عن الإزعاج الذي تعرّض له الزبون .

٣- العثور على ممتلكات تخص الزبون بعد مغادرته المطعم

- أ - البحث عن الزبون إذا كان في مكان قريب داخل حدود المطعم .
- ب- تسليم مسؤول المطعم الأشياء التي تم العثور عليها .
- ج- إذا كان الزبون مقيمًا بالفندق يتم تسليمها له بطريقة لائقة .
- د - يتم الاحتفاظ بالمفقودات لدى الجهة المختصة لمتابعة الأمر .
- هـ - محاولة معرفة صاحب الأشياء المفقودة إن أمكن .

٤- رفض الزبون الطاولة المحجوزة له

- أ - الاعتذار للزبون .
- ب- عرض بدائل لطاولات أخرى متوافرة والاستفسار عن رغبته.
- ج- تجهيز الطاولة التي يرغب فيها الزبون وأخذ موافقته عليها.
- د - الاهتمام بمتابعة الخدمة بصورة مستمرة .

٥- شكوى الزبون من الفاتورة و الأسعار

- أ - التأكد من مراجعة الفاتورة قبل تقديمها للزبون .
- ب- مراجعة الطلبات التي طلبها الزبون .
- ج- مراجعة الأسعار الموجودة في قائمة الطعام مع الزبون .
- د - الاعتذار من الزبون إذا كان فيها أخطاء .
- هـ - تعديل الفاتورة إن وجدت فيها أخطاء .

٦- انسكاب جزء من الطعام على ملابس الزبون

- أ - الاعتذار من الزبون بشدة .
- ب- احضار فوطة نظيفة مبلولة .
- ج- عرض المساعدة لإزالة البقع عن ملابس الزبون .
- د - إمكانية تقديم خدمة التنظيف بالمصبغة التابعة للفندق .

٧- دخول الزبون المطعم وعدم وجود طاولة شاغرة

- أ - البحث عن طاولة على وشك أن تكون غير مشغولة.
- ب - إعلامه بالوقت اللازم لتجهيز الطاولة وترتيبها.
- ج - إجلاس الزبون في قاعة الانتظار وتقديم ضيافة له .
- د - الاعتذار بطريقة مهذبة في حال عدم إمكانية توفير طاولة له، وتسجيل معلومات الحجز على قائمة الانتظار ، والاتصال به حين يتوافر الطلب إذا رغب في ذلك.

التصرف في الأمور الحرجة

نشاط (٢-٦)

زر مع أفراد مجموعتك مطعمًا سياحيًا، وأعد قائمة بأكثر شكاوى الزبائن ، والمواقف الحرجة التي يتعرض لها المضيفون، وكيف يتم التعامل معها، ثم اعرض المعلومات والنتائج التي تتوصل إليها على زملائك في الصف .

أسئلة الوحدة

المعرفة والفهم

- ١- وضح إجراءات تنظيف المطعم .
- ٢- ما الهدف من وجود الخزانة الجانبية في المطعم ؟
- ٣- فسر أهمية دفتر حجوزات المطعم .
- ٤- قارن بين واجبات مضيف الاستقبال ومضيف الخدمة .
- ٥- وضح كيف يتم توديع الزبون بعد دفع حسابه ومغادرته المطعم .
- ٦- لخص الخطوات الرئيسية التي يجب اتباعها عند تقديم الفاتورة .
- ٧- حدد الجهة المناسبة في خدمة كل مما يأتي :
 - أ - تقديم الخبز للزبون .
 - ب - وضع الصحون والكاسات النظيفة .
 - ج - تقديم الطعام الجاهز للزبون .
 - د - تقديم المشروبات للزبون .
 - هـ - رفع الصحون المستعملة عن المائدة .
- ٨- كيف تتصرف في الحالات الاستثنائية الآتية :
 - أ - وقوع أحد الزبائن في المطعم، أو فقدانه الوعي .
 - ب - حضور زبون له حجز مسبق متأخرًا عن مواعده .
 - ج - شتم الزبون والإساءة لمضيف المطعم .
 - د - وقوع صينية العصير على الأرض في أثناء العمل .
 - هـ - دخول زبون المطعم برفقة حيوان أليف .

مهارات البحث والاتصال

- ١- بالرجوع إلى مصادر المعرفة المتوافرة لديك (مكتبة المدرسة، أو الشبكة العنكبوتية)، اكتب تقريراً عن كيفية الخدمة الفعلية وإجراءاتها في المطاعم.
- ٢- باستخدام معالج النصوص على جهازك الحاسوب، صمّم نموذجاً لصفحة دفتر حجوزات المطعم مبيّناً عليها المعلومات الواجب توافرها فيه.

الأنشطة الإرثائية

- ١- اكتب بالتعاون مع أفراد مجموعتك تقريراً حول أحد الموضوعات الآتية، ثم اعرضه على زملائك في الصف وناقشهم فيه:
 - أ - أنواع البياضات المستخدمة في المطاعم وأهميتها .
 - ب - فرش الطاولات وترتيبها وفقاً لأنواع الطعام مع الرسم التوضيحي .
 - ج - خطوات الخدمة وإجراءاتها بعد جلوس الزبائن حول المائدة .
- ٢- اكتب بالتعاون مع أفراد مجموعتك تقريراً يوضح كيفية التصرف عند تعرض المطعم لسطو مسلح بقصد السرقة ، ثم ناقش ما تتوصل إليه مع زملائك في الصف .

تقويم ذاتي

الرقم	أستطيع بعد دراسة هذه الوحدة أن:	نعم	لا
١	أنظف المطعم التدريبي .		
٢	أجهز أدوات المطعم .		
٣	أوضح أهمية الخزانة الجانبية في الخدمة .		
٤	أملأ الخزانة الجانبية بالأدوات اللازمة.		
٥	أستعمل أدوات المائدة .		
٦	أفرش بياضات المائدة .		
٧	أرتب أدوات المائدة على الطاولة .		
٨	أسجل نموذج حجز الطاولة وأوثقه .		
٩	أرفع أدوات الخدمة غير اللازمة عن الطاولة .		
١٠	أحمل الأطباق والكاسات والفناجين والفضيات بطريقة صحيحة.		
١١	أبدل بياضات المائدة في أثناء الخدمة .		
١٢	أنظف مائدة الطعام في أثناء الخدمة وبعدها .		
١٣	أذكر واجبات مستقبل الزبائن .		
١٤	أتبع خطوات الخدمة بعد جلوس الزبائن على المائدة .		
١٥	أتصرف بحكمة في الحالات الحرجة في المطعم .		
١٦	أقدم الفاتورة للزبون بطريقة لائقة .		
١٧	أودع الزبون بطريقة مهذبة .		



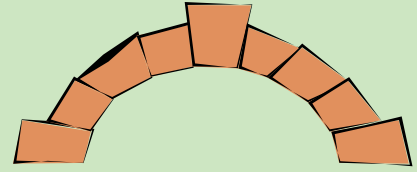
طرق الخدمة

الوحدة
الثالثة

Service Styles



- لماذا تستخدم المطاعم والفنادق طرقاً متنوعة في تقديم خدمة الطعام والشراب ؟
- كيف نميز بين طرق خدمة الطعام والشراب ؟



انتشرت المطاعم وتنوعت خدماتها في الآونة الأخيرة لتلبية حاجات الزبائن ورغباتهم المختلفة ، ممّا ترتب عليه تنوع طرق الخدمة وتعددتها ، حتى أصبحت المطاعم من الروافد الاقتصادية التي أسهمت في تنشيط حركة السياحة في العالم ، وتوفير الراحة والسعادة والجو الهادئ لمرتاديها، وتقديم الغذاء الصحي في الوقت والمكان المناسبين، وقد تتساءل :

- هل تستخدم طرق متنوعة في تقديم خدمة الطعام والشراب ؟
- كيف تقدم خدمة الطعام والشراب إلى الزبائن في غرفهم ؟
- سوف تتعرّف إجابات هذه الأسئلة وغيرها بعد دراستك هذه الوحدة .

- تتعرّف طرق الخدمة المتنوعة المقدمة في المطاعم .
- توضح طريقة خدمة الغرف .
- تجهز عربة الخدمة بالمواد اللازمة .
- تجهز أطباقاً من العربة وتقدمها في المطعم .
- تسجل طلب الطعام من غرف الزبائن .
- تجهز عربة خدمة الغرف أو صينية الخدمة .
- تقدم الطعام والشراب للزبون في غرفته .

لقد تنوعت طرق الخدمة المقدمة في المطاعم لتلبية حاجات الزبائن بما يتفق مع رغباتهم وثقافتهم، ومنها:

١- خدمة الطبق الجاهز الأمريكية Plated Service

تعدّ هذه الخدمة إحدى أكثر طرق الخدمة شيوعاً في العالم، لبساطتها وسهولتها في المطاعم؛ إذ يقوم المضيف بإحضار الطعام المطلوب جاهزاً على أطباق من المطبخ، ويقدمها إلى الزبائن مباشرة من الجهة اليمنى لكلّ زبون، وبعد انتهاء الزبائن من تناول طعامهم يرفع المضيف الأطباق من الجهة اليمنى أيضاً. ومن إيجابيات هذه الخدمة أنّها لا تحتاج إلى مهارة وخبرة كبيرة في خدمة الزبائن، إضافة إلى سرعة تقديمها، كما أنّها لا تحتاج إلى أدوات غالية الثمن أو معدات كبيرة.

تعلم

إنّ خدمة تقديم مختلف الأطعمة والمشروبات الجاهزة تكون من الجهة اليمنى للزبائن غالباً.

تذكر

إنّ سكب مختلف أنواع الأطعمة للزبائن يكون من الجهة اليسرى لهم غالباً.

تعلم

- تُسكب بعض المقبلات، كالكبة وبعض المعجنات والعجائن الإيطالية (الباستا) للزبائن باستخدام الشوكة والملعقة الخاصتين بالسكب.
- يُسكب الأرز للزبائن باستخدام ملعقة السكب.

٢- خدمة الصواني الفضية Platter Service

يوضع الطعام المحضر والمطهو في المطبخ على صوان فضية، حيث يقوم المضيف بإحضار صواني الطعام إلى صالة المطعم ويعرضها أمام الزبائن، ثم يسكب لهم الطعام - باستخدام أدوات السكب - في الطبق الموجود أمام كل منهم، وذلك من الجهة اليسرى، مراعيًا أولويات الخدمة وتسلسل أصناف الطعام المقدم لهم، ويمكن للزبائن في هذه الطريقة أن يسكبوا الطعام لأنفسهم محددين الأصناف والكميات حسب رغباتهم المختلفة، وبعد انتهائهم من تناول الطعام يرفع المضيف

الأطباق من الجهة اليمنى لهم ، ومن إيجابيات هذه الطريقة منح الزبائن خدمة راقية ذات جودة عالية ، والشكل (١-٣) يبين مثلاً على هذه الخدمة .



الشكل (١-٣): خدمة الطعام بالصواني الفضية .

سلبيات طريقة خدمة الصواني الفضية وإيجابياتها .

نشاط (١-٣)

فكر بالتعاون مع أفراد مجموعتك في سلبيات طريقة خدمة الصواني الفضية وإيجابياتها، ثم اعرض ما توصلتم إليه على زملائكم في الصف .

يقوم المضيف في طريقة الخدمة العائلية بإحضار الطعام الجاهز من المطبخ على صوانٍ وأطباقٍ كبيرة، ووضعتها على طاولة الطعام أمام الزبائن ، والذين يقومون بخدمة سكب الطعام بأنفسهم في الطبق الموجود أمام كل منهم ، ثم تمرر الصواني بطريقة متسلسلة لباقي الزبائن حول الطاولة ، وبعد الانتهاء من تناول الطعام يرفع المضيف الأطباق من الجهة اليمنى لهم إذا تمكن من ذلك .

٤- خدمة العربة (الجريدون) «الخدمة الفرنسية» «Guéridon»

أدى تنوع طرق الخدمة إلى البحث عن طرق خدمة حديثة تتميز برقيها عن مثيلاتها الأخرى، الأمر الذي أدى إلى ابتكار أنواع جديدة من طرق الخدمة مثل خدمة العربة. يقصد بخدمة العربة تحضير بعض الأطعمة وطهوها أمام الزبائن باستخدام عربة الخدمة المجهزة بكامل الأدوات والتجهيزات لذلك ، حيث يقوم المضيف بتحضير الأطعمة وطهوها، ثم تقديمها للزبائن في الأطباق الموضوعة على طاولة كلٍّ منهم .

تعطي خدمة العربة إحساسًا للزبون بأنه يتلقى خدمة خاصة وراقية ، لذلك تحرص إدارة المطعم على تعيين طاقم خاص من المضيفين المدربين من ذوي المهارات العالية لخدمة الزبائن ، فضلاً عن توفير الأدوات الخاصة بخدمة العربة ، حيث تحتاج هذه الخدمة إلى مساحة أكبر لحركة العربات في المطعم ؛ ممّا يؤثر سلبًا في القدرة الاستيعابية للمطعم . توجد أنواع عديدة من العربات أهمها عربة الخدمة (الجريدون) ، التي تستخدم في إعداد المقبلات، أو تقطيع اللحوم إلى شرائح وطهوها وتحضير الصلصات الخاصة بها، كما تستخدم لتحضير بعض أصناف الفواكه والحلويات ، وهذه الطريقة تسمح للمضيف الماهر بإظهار مهاراته وإبداعاته الفنية العالية .

تجهز عربة الخدمة (الجريدون) بمصدر حراري ولوح تقطيع ، وجوارير لحفظ الفضيات والأطباق والمرافقات وغيرها، والشكل (٣-٢) يوضح أحد أنواع عربات الخدمة (الجريدون).



الشكل (٣-٢): أحد أنواع عربات الخدمة (الجريدون).

يعتمد أساس خدمة العربة على إرسال المضيف قسيمة الطلب إلى المطبخ بعد أخذ طلب الزبون من أصناف الطعام التي يفضلها، ثم يقوم المضيف بإحضار المواد الأولية للطبق كاللحوم مثلاً ليعرضها على الزبون، ثم يبدأ بتنظيفها أو تشريحها على العربة حسب طلب الزبون وأمامه مباشرة، ثم يقوم بتجهيزها وطهوها على العربة، مع الصلصة المرافقة لها، وبعد الانتهاء من طهوها يسكب المضيف الطعام في الطبق النظيف الموجود في العربة، ثم يقدمه للزبون بطريقة لائقة، ومن الأطعمة التي تحضر وتقدم من عربة الخدمة (الجريدون) بعض المقبلات؛ كشرائح سمك السلمون المدخن، وبعض الأطباق الرئيسة كالفيليه ستيك، وبعض الحلويات كسلطة الفواكه الموسمية وغيرها.

ومن المهم تحضير الأدوات الخاصة بخدمة العربة وترتيبها وتجهيزها مسبقاً قبل الخدمة، ومن الأدوات التي تتوافر في عربة الخدمة ما يأتي:

تذكر

- عند استخدام خدمة العربة يجب مراعاة ما يأتي:
- دفع العربة وعدم سحبها.
- عدم تحريك العربة من زبون إلى آخر على الطاولة نفسها.
- المحافظة على نظافة العربة.
- الحرص والحذر لتجنب الأخطاء في أثناء خدمة الزبائن.
- مراعاة إبعاد العربة عن الستائر والبياضات.
- وضع العربة في مكان لا يعيق الخدمة.
- إبقاء العربة في وضع ثابت حتى الانتهاء من الخدمة.

إيجابيات طريقة خدمة العربة وسلبياتها

نشاط (٣-٢)

ابحث بالتعاون مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك عن إيجابيات طريقة خدمة العربة وسلبياتها، ثم اعرض ما توصلتم إليه على زملائكم في الصف.

(Service Cutlery)	أ - الأدوات الفضية الخاصة بالخدمة.
(Carving Knife & Fork)	ب- السكين والشوكة الخاصتين بالتقطيع.
(Carving Board)	ج- لوح التقطيع.
(Condiments)	د - المطيبات المتنوعة (زيت ، و خل ، وصلصات)
(Hot Plates)	هـ - أطباق ساخنة.
(Service Cloth)	و - منديل الخدمة.
(Silver Trays / Platter)	ز - صوان فضية.
(Side Plates)	ح - صحون جانبية.
(Frying Pan)	ط - مقلية.
(Caloric Source)	ي - مصدر حراري.

أنواع عربات الخدمة

قضية للبحث

تصفح أحد المراجع الخاصة بخدمة الطعام أو محركات البحث الإلكتروني لتتعرف أنواعاً أخرى من عربات الخدمة ، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

تذكر

يفضل رفع مختلف الأطباق والكاسات المستعملة وغيرها من الجهة اليمنى للزبائن إن أمكن ذلك.

٥- خدمة البوفيه Buffet Service

تستعمل الفنادق والمطاعم خدمة البوفيه لعرض وتقديم أصناف الطعام المختلفة الباردة والساخنة، وكذلك الحلويات والفواكه ، وذلك لخدمة المجموعات والأعداد الكبيرة من الزبائن، حيث

تعتمد هذه الخدمة على ترتيب أصناف الطعام في صوان فضية وحافظات ساخنة للطعام، ثم توضع فوق مجموعة من الطاومات المفروشة بشكل جذاب ، مع مراعاة الترتيب في أصناف الطعام بوضع المقبلات والسلطات في البداية، ثم المأكولات الساخنة، تليها الحلويات والفواكه .

تعلم

قد يختلف شكل البوفيه وحجمه من مطعم أو فندق إلى آخر، حيث توضع الأطباق الفارغة-كل على حدة- على البوفيه عند بداية كل صنف من أصناف الأطعمة.

تعتمد خدمة البوفيه على قيام الزبائن أنفسهم بالذهاب إلى طاولات البوفيه المجهزة بالأطعمة؛ لاختيار ما يرغبون من أصناف الطعام المختلفة ، وقد يلزم الأمر وجود بعض الطهاة خلف البوفيه لخدمة الزبائن، كتقطيع اللحوم مثلاً ، ثم يذهب الزبائن إلى طاولاتهم المفروشة بالأدوات اللازمة لتناول الطعام ، ويتمثل دور المضيفين في خدمة المشروبات وتقديمها للزبائن ، ورفع الأطباق

المستخدمة، ومتابعة الأطعمة التي تنفذ؛ لتبليغ الطهاة كي يحضروا المزيد منها (Refill) وللبوفيه أنواع متعددة، مثل: بوفيه الفطور ، وبوفيه الغداء ، وبوفيه العشاء ، وغيرها ، والشكل (٣-٣) يبين بوفيه الفطور.



الشكل (٣-٣): بوفيه فطور.

٦- خدمة الكافتيريا Cafeteria Service

تمتاز هذه الخدمة بعرض أصناف متعددة من الطعام الجاهز داخل صوانٍ وحافظات خلف حاجز زجاجي ، محفوظة بطريقة سليمة وجذابة وبارزة أمام الزبائن ، وغالبًا ما تنتشر هذه الخدمة داخل الجامعات والمستشفيات أو بالقرب منها، وهي تقوم على أساس الخدمة الذاتية بأن يختار الزبون طعامه وشرابه حاملاً إياه على صينية في أثناء خط سيره ، ثم يتوجه إلى أمين الصندوق لدفع ثمن الطعام والشراب الذي اختاره ، ثم يتوجه إلى مكان الجلوس المخصص له ، وبعد الانتهاء من تناول طعامه يرفع الصينية ويضعها في المكان المخصص لها.

٧- طرق خدمة أخرى

توجد العديد من طرق الخدمة الأخرى مثل : خدمة التوصيل المنزلي (Home Delivery)، وخدمة السيارات (Drive Through)، وخدمة الحفلات الخارجية (Outside Catering).

خدمة الحفلات الخارجية

نشاط (٣-٣)

ابحث بالتعاون مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك (كتب، نشرات، إنترنت.....) عن إجراءات خدمة الحفلات الخارجية، ثم اعرض ما توصلتم إليه على زملائكم في الصف .

قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك في أفضل طرق خدمة تقديم الطعام للزبائن التي تمتاز بالسرعة والدقة في المطاعم، ثم اعرض ما توصلتم إليه على زملائك في الصف .

النتاج العملي

– أن يقدم أطباقًا متنوعة بأسلوب طريقة خدمة الصواني الفضية.

المعلومات النظرية

تعد طريقة خدمة الصواني الفضية إحدى طرق الخدمة التي تحتاج إلى طاقم خدمة يتميز بالمهارة والكفاءة العالية، إذ إنّ عملية سكب الطعام للزبائن تستدعي الحيطة والحذر والإتقان.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- صوانٍ فضية .
- أطباق كبيرة .
- أصابع بطاطا مقلية .
- الشوكة والملعقة الخاصتان بالسكب .
- طاولة مجهزة بمختلف الأدوات، ومفروشة حسب الطلب .
- الموقف التعليمي : تمثيل الأدوار .

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	تحقق من توافر مختلف الأدوات على طاولة الزبون.	
٢	أحضِر أصابع البطاطا المقلية من المطبخ على صينية فضية .	
٣	اسكب البطاطا للزبون باستخدام أدوات السكب (الشوكة، والملعقة) .	
٤	كرر العملية مع باقي الزبائن، مراعيًا أولويات الخدمة .	

تمرين عملي

قدّم الخبز للزبائن بأسلوب طريقة خدمة الصواني الفضية على غرار خطوات العمل السابقة.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك عن طريق قائمة الشطب الآتية:

لا	نعم	عناصر الأداء	الرقم
		تأكدت من نظافة الأدوات الخاصة بالخدمة .	١
		تأكدت من توافر أدوات المائدة جميعها على طاولة الزبون .	٢
		سكبت الطعام للزبون بالطريقة الصحيحة .	٣
		طبقت أولويات الخدمة عند التقديم .	٤
		راعت النظافة والترتيب في أثناء العمل .	٥
		راعت التسلسل المنطقي وسرعة الإنجاز في خطوات العمل .	٦

النتاج العملي

– أن يجهز عربة الخدمة (الجريدون) بالأدوات اللازمة .

المعلومات النظرية

إنّ تجهيز عربة الخدمة (الجريدون) بالمواد اللازمة أمر مهم وضروري لإنجاز العمل، وتقديم الخدمة بالشكل المطلوب، وفي الوقت المناسب؛ وذلك لتحقيق الجودة المطلوبة في الخدمات المقدمة للزبائن .

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- عربة الخدمة (الجريدون) .
- أدوات فضية خاصة بالخدمة .
- سكين وشوكة للتقطيع .
- لوح تقطيع .
- مطيبات متنوعة (زيت ، و خل ، وملح ، وفلفل أسود ، وصلصات) .
- أطباق ساخنة .
- منديل خدمة .
- صوان فضية .
- صحون جانبية .
- مقلى .
- ملعقة خشبية .
- مصدر حراري (عند تجهيز الأطباق الساخنة) .

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	تفقد نظافة العربة وصلاحياتها.	
٢	ضع الأدوات الفضية اللازمة وأدوات لوح التقطيع في العربة.	
٣	ضع المطيبات المتنوعة (زيت، وخل، وملح، وفلفل أسود، وصلصات) في العربة.	
٤	ضع الأطباق الملمعة والصواني الفضية في العربة.	
٥	ضع المقلّي في العربة مع مراعاة وجود بعض فوط الخدمة.	

تمرين عملي

ضع الأدوات الخاصة في العربة، مراعيًا ترتيبها وتصنيفها بشكل منظم على غرار خطوات العمل السابقة .

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك من خلال قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	تأكدت من نظافة الأدوات الخاصة بخدمة العربة قبل وضعها فيها.		
٢	تأكدت من توافر المطيبات المتنوعة، كالزيت، والخل، والصلصات.		
٣	رتبت وصنفت الأدوات الخاصة بخدمة العربة بشكل منظم .		
٤	راعت الدقة والسرعة في إنجاز العمل .		

النتاج العملي

– أن يجهز أطباقاً متنوعة من عربة الخدمة (الجريدون) .

المعلومات النظرية

تعد طريقة خدمة العربة (الجريدون) إحدى طرق الخدمة الراقية في المطاعم ، حيث تحتاج هذه الخدمة إلى طاقم خدمة يتميز بالمهارة والكفاءة العالية، بمراعاة شروط الصحة والسلامة العامة عند تطبيق هذه الخدمة أمام الزبائن .

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- عربة الخدمة (الجريدون) المجهزة بالأدوات اللازمة .
- مصدر حراري .
- شريحة لحم عجل فيليه .
- زبدة وطحين .
- مرق عجل .

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	تفقد نظافة العربة وتوافر مختلف الأدوات فيها .	
٢	أشعل المصدر الحراري في العربة ، وضع الزيت في المقلّي .	
٣	حضّر شريحة الفيليه وضعها في المقلّي، وابدأ عملية طهوها حسب درجة النضج المطلوبة .	
٤	ضع الزبدة في المقلّي الآخر وذوبها، ثم أضف الطحين بالتدرّج مع التحريك المستمر لإعداد الصلصة.	
٥	أضف قليلاً من الملح والفلفل الأسود، وقليلاً من المرق إلى الصلصة السابقة .	
٦	ضع شريحة الفيليه المطهوه سابقاً في الصلصة السابقة مع التقليب المستمر لها .	
٧	اسكب الفيليه مع الصلصة في طبق التقديم.	



٨ قدم الطبق للزبون من الجهة اليمنى المحاذية له.

تمرين عملي

جهز طبق فيليه ستيك بصلصة الفطر من عربة الخدمة (الجريدون) «Guéridon» على غرار خطوات العمل السابقة .

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك من خلال قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	تأكدت من نظافة الأدوات الخاصة بخدمة العربة قبل وضعها فيها.		
٢	تأكدت من توافر المطيبات المتنوعة، كالزيت، والخل، والصلصات.		
٣	رتبت وصنفت الأدوات الخاصة بخدمة العربة بشكل منظم .		
٤	تأكدت من نضج شريحة الفيليه حسب الطلب .		
٥	تأكدت من جودة صلصة الفلفل الأسود .		
٦	راعت النظافة والترتيب في أثناء العمل .		
٧	راعت التسلسل المنطقي وسرعة الإنجاز في خطوات العمل .		
٨	راعت شروط الصحة والسلامة العامة .		

ثانيًا خدمة الغرف

قسم خدمة الغرف (Room Service) يعد أحد الأقسام الفرعية التابعة لدائرة الطعام والشراب في الفندق ، ويعنى هذا القسم بتقديم خدمة الطعام والشراب إلى الزبائن في غرفهم على مدار الساعة ، والشكل (٣-٤) يمثل قسم خدمة الغرف في أحد الفنادق الكبيرة .



الشكل (٣-٤): قسم خدمة الغرف في أحد الفنادق الكبيرة .

١- مهمات قسم خدمة الغرف وواجباته

- يتكون طاقم قسم خدمة الغرف من مدير القسم ومساعد أو رئيس المضيفين ، إضافة إلى مستقبل طلبات الزبائن والمضيفين ومساعدتهم ، موزعين في عملهم على (الورديات) الثلاث لخدمة الزبائن في غرفهم على مدار ٢٤ ساعة ، وفي ما يأتي أهم الواجبات المنوطة بهم:
- أ - تحضير مختلف المواد والتجهيزات اللازمة للعمل باستمرار .
 - ب- استقبال طلبات الزبائن عن طريق هاتف القسم بطريقة لائقة .
 - ج- تقديم النصح والإرشاد للزبائن عند الاتصال بالقسم .
 - د - إقامة الحفلات الخاصة في أجنحة وغرف الضيوف .

هـ- تقديم خدمة الطعام والشراب وإيصالها إلى غرف الزبائن في الوقت المحدد حسب المطلوب .

و- جمع ومتابعة قوائم طعام إفطار الصباح (Door Knob Menu) التي يدونها الزبائن وتعلق على مقابض أبواب الغرف من



من المهم جدًا أن يلم طاقم موظفي خدمة الغرف بمختلف الطرق والممرات والمصاعد المؤدية إلى طوابق الغرف ؛ وذلك لضمان وصول طلبات الزبائن كلها في الوقت المحدد .

الخارج، لتجهيزها وإرسالها في الوقت المحدد .

ز - أعداد الفواتير و إعطاؤها للزبائن .

ح - إعادة العربات وصواني الخدمة من غرف الزبائن وممرات الطوابق بعد الانتهاء منها.

ط- إرسال أصناف الضيافة المطلوبة من إدارة الفندق إلى غرف الزبائن المهمين.

ي- استقبال شكاوى الزبائن بخصوص خدمة الطعام والشراب وحلها بصورة صحيحة.

ك- التعاون والتنسيق المستمر مع المطبخ والأقسام الأخرى في الفندق .

ل- إعداد التقارير المالية والإدارية والفنية المتعلقة بالقسم .

٢- التجهيزات والأدوات اللازمة لقسم خدمة الغرف

يحتاج قسم خدمة الغرف إلى العديد من الأدوات والتجهيزات لتنفيذ الأعمال الخاصة به بجودة وكفاءة عالية ، ومنها :

Side Boards

أ - الخزائن الجانبية .

Trolleys

ب- عربات الخدمة .

Main Plates (Large Plates)

ج- الصحون الرئيسة .

Side Plates

د - الصحون الجانبية .

Soup Plates

هـ- صحون الشوربة .

Milk Pots

و - أباريق الحليب .

Sugar Bowels

ز - السكريات .

Tea Cups & Saucers

ح - فناجين و صحون الشاي .

Tea & Coffee Pots	ط - أباريق الشاي والقهوة .
Silver-Ware / Cutlery	ي - الفضيّات .
Glass-Ware	ك - الزجاجيّات .
Service Trays	ل - صواني الخدمة .
Blender	م - خلاط العصير .
Fridge	ن - الثلاجة .
Coffee Machines	س - ماكينات صنع القهوة .
Trolleys Linen	ع - شراشف عربات الخدمة .
Napkin	ف - منديل الزبون .
Toaster	ص - محمصة خبز التوست .
Tea & Coffee Heaters	ق - سخانات الشاي والقهوة .
Bread Baskets	ر - سلات الخبز .
Dish Washing Machine	ش - ماكينة غسل الصحون .
Telephone	ت - الهاتف .
Cash Machine	ث - جهاز محاسبة الزبائن .
	خ - المواد الغذائية، مثل : العسل ، والزبدة ، والمربي ، والملح ، والفلفل ، وغيرها .
	ذ - المشروبات المتنوعة، مثل : المياه المعدنية، والعصير، والشاي، والقهوة، وغيرها .

زيارة ميدانية

نشاط (٣-٤)

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق لتتعرّفوا الأدوات والتجهيزات الكاملة لقسم خدمة الغرف ، ثم لخصوا ما توصلتم إليه في تقرير واعرضوه على زملائكم في الصف .

مهام موظفي قسم خدمة الغرف وواجباتهم

قضية للبحث

بالرجوع إلى أحد المراجع الفندقية ابحث عن مهام وواجبات أخرى لطاقم الخدمة في قسم خدمة الغرف ، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف .

تذكر

يوجد قائمة طعام خدمة الغرف في مختلف غرف الفندق لإتاحة المجال أمام الزبائن المقيمين لطلب ما يرغبون في غرفهم .

تعلم

يجب أن يقوم مستقبل الطلبات بسؤال الزبون عن درجة الاستواء التي يفضلها في حال طلبه أحد أطباق اللحوم الحمراء.

يبدأ العمل عادة بعد قيام المضيفين بالتأكد من توافر التجهيزات وعمل التحضيرات اللازمة بشكل كامل كلها، وتتم إجراءات طلب الطعام والشراب وخدمته كما يأتي :

أ - استقبال الطلب من الزبون؛ إمّا هاتفياً وإمّا خطياً ، مع مراعاة ألا يرن جرس هاتف القسم أكثر من ثلاث مرات، كما يجب على مستقبل الطلبات المبادرة بالكلام، وذلك بتحيةة الزبون أولاً، والتعريف بالقسم، ثم القول : ”كيف أستطيع مساعدتك؟“ ، وإذا كان الموظف يعرف اسم الزبون -إن ظهر على الهاتف - فمن الأفضل مخاطبته باسمه بلباقة تامة.

ب- سؤال الزبون عن طلبه.

ج- تقديم النصح والإرشاد للزبون في ما يخص الطلب.

د - تسجيل رقم غرفة الزبون والطلب الذي يرغب فيه بالكامل .

هـ - إعادة قراءة الطلب على مسامع الزبون ، وإبلاغه بالوقت اللازم لتجهيزه .

و - تحية الزبون وتوديعه .

ز - عدم إغلاق هاتف القسم إلا بعد أن يغلقه الزبون أولاً .

ح - إعطاء نسخة من الطلب إلى المطبخ وإعداد فاتورة الزبون .

ط - تجهيز صينية الخدمة أو عربة الخدمة حسب حجم الطلب .

ي - ترتيب الأدوات الخاصة بالطلب بالطريقة نفسها التي ترتب بها طاولات المطعم .

ك - إحضار الأطباق الباردة ووضعها في العربة، ثم إحضار الأطباق الساخنة بعد تجهيزها ووضعها في حافظة المأكولات الساخنة .

ل - تفقد الصينية أو العربة للتأكد من جاهزيتها وعدم وجود نواقص قبل الذهاب إلى غرفة الزبون .

م - إرسال الطلب بواسطة صينية الخدمة أو العربة إلى غرفة الزبون .

- ن - قرع جرس غرفة الزبون، أو قرع الباب بهدوء مع ترديد جملة: "خدمة الغرف" Room Service ، انظر الشكل (٣-٥) ، وعند دخول الغرفة يتعين عمل الآتي:
١. تحية الزبون حسب وقت الخدمة والتقديم (صباح الخير / مساء الخير).
 ٢. الدخول بالطلب إلى غرفة الزبون إذا سمح بذلك، ووضع الطلب في المكان المناسب بالغرفة .
 ٣. إعطاء الفاتورة للزبون لدفعها أو التوقيع عليها .
 ٤. الخروج من الغرفة بهدوء وتوديع الزبون ، ثم العودة إلى القسم .
 ٥. إعطاء الزبون الوقت اللازم لالتهاء من تناول طعامه ، ثم الذهاب مجددًا إلى غرفته لإعادة الصينية أو العربة إلى القسم و سؤاله عن جودة الطلب الذي تناوله .
 ٦. مغادرة غرفة الزبون بهدوء وإرسال الصينية أو العربة إلى القسم ، ووضع الأطباق والأدوات المستخدمة في قسم التنظيفات .



الشكل (٣-٥): مضيف خدمة الغرف يقرع باب غرفة الزبون .

النتاج العملي

- أن يسجل طلب طعام لزبون من غرفته .

المعلومات النظرية

يعد تسجيل طلب الطعام الخاص بالزبون أمرًا مهمًا عن طريق التواصل معه بصورة صحيحة وسليمة ، كما أنّ إعادة الطلب على مسامح الزبون أمر ضروري للتأكد ممّا طلبه الزبون بدقة.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- قرطاسية (أقلام ، وأوراق ، وغيرها) .
- جهاز الهاتف .
- دفتر طلبات الطعام .
- قائمة الطعام .
- الموقف التعليمي : تمثيل الأدوار بين الطلبة .

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	قم بالرد على هاتف القسم .	
٢	حيي الزبون حسب الوقت مع التعريف بالقسم وعرض المساعدة .	
٣	سجل طلب الزبون على دفتر الطلبات .	
٤	دوّن المعلومات الخاصة برقم غرفة الزبون مع الوقت الذي يرغب الطلب فيه .	
٥	أعد قراءة الطلب على مسامع الزبون .	
٦	اسأل الزبون إن كان يرغب في أي شيء آخر .	
٧	ودّع الزبون بطريقة لائقة .	
٨	أرسل نسخة من طلب الزبون إلى المطبخ لتجهيز الطعام .	

تمرين عملي

سجل طلب طعام لزبون اتصل من غرفته ، يرغب في تناول الأطباق الآتية : سلطة خضراء، وفيليه ستيك بصلصة الخردل ، وسلطة فواكه الموسم ، وعصير برتقال .

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك من خلال قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	تأكدت من جاهزية جهاز الهاتف .		
٢	تأكدت من توافر دفتر الطلبات (كابتن أوردر) .		
٣	رحبت بالزبون وتحدثت معه بلباقة .		
٤	كتبت الطلب بالطريقة الصحيحة .		
٥	راعت فصل الطعام عن الشراب في دفتر الطلبات .		
٦	سجلت درجة النضج الخاصة باللحوم الحمراء .		
٧	قدمت الإرشاد والنصح للزبون .		
٨	أعدت قراءة الطلب على مسامع الزبون .		
٩	راعت الدقة والسرعة في العمل .		
١٠	أرسلت طلب الطعام إلى المطبخ لإعداده .		

النتاج العملي

- أن يجهز عربة خدمة الغرف بالأدوات اللازمة .

المعلومات النظرية

إنّ تجهيز عربة خدمة الغرف بالأدوات اللازمة من غير نواقص أمر مهم وضروري ، وذلك لتسهيل العمل، وإرسال الطلب إلى الزبون في الوقت المناسب من دون تأخير .

التجهيزات اللازمة

- عربة خدمة الغرف .
- شرشف للعربة .
- صحن رئيس .
- صحن جانبي .
- فضيّات .
- منديل الزبون .
- مصدر حراري .
- زهرية .
- عبوات الملح والفلفل .
- سلة خبز .

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	جهز العربة بفرشها أولاً بالشرشف .	
٢	ضع الصحون والفضيات ومنديل الزبون على عربة الخدمة، مراعيًا تنسيقها على نحو يماثل الطريقة التي توضع بها على طاولة المطعم .	
٣	جهز سلة الخبز والزهرية وعبوات الملح والفلفل والمصدر الحراري، ثم ضعها على العربة .	
٤	ضع العربة في المكان المعد لقسم خدمة الغرف لحين الخدمة .	

تمرين عملي

جهّز عربة خدمة الغرف بالأدوات اللازمة على غرار خطوات العمل السابقة .

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك من خلال قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	تأكدت من نظافة العربة وصلاحيتها .		
٢	تأكدت من نظافة الشرشف وترتيبه ترتيباً صحيحاً .		
٣	تأكدت من نظافة الصحنون والفضيات والمواد الأخرى ولمعانها.		
٤	تأكدت من وضع العربة في المكان المخصص بقسم خدمة الغرف، مع إلقاء نظرة شاملة عليها للتأكد من عدم وجود أي نواقص .		
٥	وضعت المواد والأدوات في أماكنها المخصصة .		
٦	راعت الدقة والسرعة في العمل .		

النتاج العملي

– أن يقدم الطعام والشراب لزبون في غرفته بواسطة صينية الخدمة .

المعلومات النظرية

يعد قسم خدمة الغرف أحد الأقسام المهمة في الفندق؛ لما يوفره من خدمات مهمة للزبائن في وقتها المحدد من دون تأخير، لتحقيق الجودة المطلوبة في مستوى الخدمة، وبالتالي نيل رضا الزبائن .

التجهيزات اللازمة

- صينية خدمة .
- منديل للصينية .
- صحن رئيس .
- صحن جانبي .
- فضيات (سكين وشوكة رئيستان، وسكين زبدة، وملعقة شاي) .
- منديل الزبون .
- زهرية .
- عبوات الملح والفلفل .
- سلة خبز توست محمص .
- عبوات زبدة ومربى وعسل (Portion) .
- كاسة عصير .
- فنجان شاي / قهوة .
- إبريق شاي / قهوة .
- إبريق حليب .
- سكرية .

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	جهز الصينية بفرشها أولاً بالمنديل الخاص بها.	
٢	ضع الصحون والفضيات ومنديل الطعام على صينية الخدمة مراعيًا وضعها على نحو يماثل الطريقة التي توضع بها على طاولة المطعم .	
٣	ضع سلة خبز التوست والزهرية وعبوات الملح والفلفل على الصينية.	
٤	ضع عبوات الزبدة والمربى والعسل (Portion) على الصينية .	
٥	ضع كاسة العصير والفنجان وإبريق الشاي وإبريق الحليب والسكرية على الصينية .	
٦	ألق نظرة أخيرة على الصينية للتأكد من عدم وجود نواقص .	
٧	احمل الصينية باليد اليسرى وتوجه بها لغرفة الزبون .	
٨	اقرع جرس غرفة الزبون أو الباب بهدوء وردد جملة: "خدمة الغرف" (Room Service) .	
٩	حيي الزبون حسب وقت الخدمة ، ثم ضع الصينية في الغرفة .	
١٠	أعط الزبون الفاتورة كي يدفعها أو يوقع عليها.	
١١	اخرج من الغرفة وودع الزبون ، ثم ارجع إلى القسم .	

تمرين عملي

جهاز صينية تتضمن فطوراً عربياً في قسم خدمة الغرف، ثم قدمها للزبون في غرفته ، على غرار خطوات العمل السابقة .

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك من خلال قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	تأكدت من نظافة الصينية وفرشها بالمنديل الخاص .		
٢	تأكدت أن الطلب كامل .		
٣	تأكدت من نظافة الصحون والفضيات والمواد الأخرى ولمعانها.		
٤	قرعت جرس غرفة الزبون أو الباب بهدوء ورددت جملة : ”خدمة الغرف“ (Room Service)		
٥	قمت بتحية الزبون حسب الوقت .		
٦	أعطيت الزبون الفاتورة كي يدفعها أو يوقع عليها .		
٧	ودعت الزبون ورجعت إلى القسم في الوقت المحدد .		
٨	راعت الدقة والسرعة في العمل .		

أسئلة الوحدة

المعرفة والفهم

- ١ - ما الأسباب التي أدت إلى انتشار المطاعم وتنوعها بصورة جيدة؟
- ٢ - قارن بين طريقة خدمة الصواني الفضية وطريقة خدمة الطبق الجاهز من حيث :
الإيجابيات والسلبيات .
- ٣ - عدد ثماني أدوات يجب توافرها في عربة الخدمة (الجريدون).
- ٤ - كيف تتم إجراءات خدمة العربة (الجريدون) ؟
- ٥ - وضح إيجابيات طريقة خدمة العربة (الجريدون) .
- ٦ - هل توجد سلبيات و ماخذ على طريقة خدمة العربة (الجريدون) ؟ برر إجابتك .
- ٧ - متى تستخدم وتطبق طريقة خدمة البوفيه في المطعم ؟
- ٨ - بين أدوار المضيفين ومهامهم في أثناء طريقة خدمة البوفيه .
- ٩ - ما الهدف من وجود قسم خدمة الغرف ؟
- ١٠ - اذكر عشر أدوات ومعدات يجب توافرها في قسم خدمة الغرف .
- ١١ - وضح أربع مهمات وواجبات خاصة بقسم خدمة الغرف .
- ١٢ - تتبع خطوات أخذ طلب الطعام من الزبون في غرفته وتسجيله في دفتر الطلبات .
- ١٣ - فسّر سبب استفسار الزبون عن جودة الطعام والخدمة بعد انتهائه من تناول الطعام .
- ١٤ - ما أهمية مخاطبة الزبون باسمه في أثناء الاتصال والتواصل معه ؟

مهارات البحث والاتصال

- ١- بالرجوع إلى أحد المراجع الخاصة بالمطاعم أو أحد محررات البحث الإلكترونية ، ابحث عن طرق خدمة أخرى مقدمة في المطاعم المختلفة ، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف .
- ٢- بالرجوع إلى الموقع الإلكتروني لأحد الفنادق الكبيرة ، ابحث عن المعلومات والصور الخاصة بقسم خدمة الغرف ، ثم قارن ما تتوصل إليه مع ما درسته، وناقشه مع زملائك في الصف .
- ٣- مستفيداً من الزيارات الميدانية لبعض المطاعم، ابحث وتقصّ عن طرق الخدمة الآتية :
 - أ - التوصيل المنزلي (Home Delivery) .
 - ب- خدمة السيارات (Drive Through) .
 - ج - الحفلات الخارجية (Outside Catering) .ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف وناقشهم فيه.

الأنشطة الإثرائية

- ١- بالتعاون مع أفراد مجموعتك ، صمم جدولاً باستخدام برمجية معالجة النصوص (وورد) للمقارنة بين طرق الخدمة من حيث :
السرعة ، واستخدام الأدوات ، ومهارة الطاقم ، وجهة التقديم ، والسلبيات ، والإيجابيات .
- ٢- بالتعاون مع أفراد مجموعتك ، ناقش كيف يتعامل قسم خدمة الغرف في ما يخص تقديم خدمات الطعام و الشراب المتميزة للزبائن الراغبين في تناول طعامهم داخل الغرف والأجنحة الفندقية، ثم اعرض ما تتوصل إليه أمام زملائك في الصف .

تقويم ذاتي

لا	نعم	يمكنني بعد دراسة هذه الوحدة أن :	الرقم
		أبيّن الأسباب التي أدت إلى انتشار المطاعم بصورة جيدة .	١
		أقارن بين طرق الخدمة المتنوعة .	٢
		أبيّن أوقات استخدام طريقة خدمة البوفيه في المطعم .	٣
		أذكر أدوار ومهام المضيفين في أثناء طريقة خدمة البوفيه .	٤
		أوضح المقصود بخدمة العربة (الجريدون) .	٥
		أعدّد الأدوات اللازم توافرها في عربة الخدمة (الجريدون) .	٦
		أشرح كيف تتم إجراءات خدمة العربة (الجريدون) .	٧
		أوضح إيجابيات طريقة خدمة العربة (الجريدون) .	٨
		أستنتج سلبيات طريقة خدمة العربة (الجريدون) .	٩
		أحدّد الهدف من وجود قسم خدمة الغرف في الفندق وأهميته .	١٠
		أذكر الأدوات والتجهيزات اللازم توافرها في قسم خدمة الغرف .	١١
		أوضح مهام قسم خدمة الغرف وواجباته .	١٢
		أعدّد خطوات أخذ طلب الطعام بالتسلسل الصحيح من الزبون في غرفته عبر قسم خدمة الغرف .	١٣
		أفسّر سبب سؤال المضيف الزبون عن جودة الطعام والخدمة بعد انتهائه من تناول الطعام .	١٤

قائمة المصطلحات

Tea & Coffee Pots	أباريق الشاي والقهوة
Milk Pots	أباريق الحليب
Service Procedures	إجراءات الخدمة
Guest Service Procedures	إجراءات خدمة الزبائن
Etiquette	الآداب (الإيتيقيت)
Service Gear	أدوات السكب
Service Cutlery	الأدوات الفضية الخاصة بالخدمة
Cashier	أمين الصندوق
Table Mats	أوراق مطبوعة توضع على الطاولة بدل البياضات
Linen	بياضات
Table Set Up	ترتيب أدوات المائدة على الطاولة
Presenting Menu	تقديم قائمة الطعام
Cleaning & Preparing	تنظيف وتجهيز
Fridge	ثلاجة
Cash Machine	جهاز محاسبة الزبائن
Folder	حافظة الفاتورة
Buffet Service	خدمة البوفيه
Silver Platter Service	خدمة الصواني الفضية
Plated Service	خدمة الطبق الجاهز
Family Service	الخدمة العائلية
(Guéridon Service)French Service	خدمة العربة (الخدمة الفرنسية)
Room Service	خدمة الغرف
Side Board	خزانة جانبية

Blender	خلاط العصير
Captain Order	دفتر الطلبات
Customer Satisfaction	رضا الزبائن
Butter	زبدة
Glass–Ware	زجاجيات
Tea & Coffee Heaters	سخانات شاي وقهوة
Sugar Bowls	سكريات
Carving Knife & Fork	سكين وشوكة خدمة التقطيع
Bread Baskets	سلات خبز
Seasonal Fruit Salad	سلطة الفواكه الموسمية
Green Salad	سلطة خضراء
Smoked Salmon	سمك السلمون المدخن
Table Cloth	شرشف طاولة كبير
Side Plates	صحون جانبية
Main Plates (Large Plates)	صحون رئيسية
Soup Bowles	صحون شوربة
Service Trays	صواني خدمة
Silver Trays / Platter	صوان فضية
Guest	ضيف
Service Staff	طاقم الخدمة
Food Service Styles	طرق خدمة الطعام
Pasta	عجائن إيطالية
Trolley	عربة الخدمة
Guéridon	عربة الخدمة (الجريدون)

Room Service Trolley	عربة خدمة الغرف
Honey	عسل
Bill / Check	فاتورة
Silver–Ware / Cutlery	فضيات
Continental Breakfast	فطور أوروبي
Oriental Breakfast	فطور عربي
Tea Cups & Saucers	فناجين و صحون شاي
Mustard Fillet Steak	فيليه ستيك بصلصة الخردل
Mushroom Fillet Steak	فيليه ستيك بصلصة الفطر
Pepper Fillet Steak	فيليه ستيك بصلصة الفلفل الأسود
Breakfast Menu	قائمة الإفطار
Menu	قائمة الطعام
Table D`hote Menu / Fixed Menu	قائمة الطعام المحددة
A la Carte Menu	قائمة الطعام حسب الطلب
Door Knob Menu	قائمة طعام إفطار الصباح المعلقة على مقبض باب غرفة الزبون المقيم في الفندق
Room Service Menu	قائمة طعام خدمة الغرف
Efficiency	الكفاءة / الفاعلية
Courtesy	اللطف والكياسة
Carving Board	لوح التقطيع
Coffee Machines	ماكينات صنع القهوة
Dish Washer	ماكينة غسل الصحون
Trainee	متدرب
Service Station	محطة خدمة

Toaster	محمصة خبز توست
Room Service Manager	مدير خدمة الغرف
Jam	مربى
Order Taker	مستقبل الطلبات
Host	مضيف الاستقبال
Condiments	المطيبات المتنوعة (زيت ، و خل ، وصلصات)
Frying Pan	مقلى
Service Cloth	منديل الخدمة
Napkin	منديل الطعام
Social Skills	المهارات الاجتماعية

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ١- نزيه الدباس، إدارة المطاعم وتنظيم الحفلات، دار الحامد ، عمان - الأردن، ٢٠٠٢.
- ٢- ماهر عبد العزيز توفيق، إدارة المطاعم والحفلات ، دار زهران، عمان - الأردن، ٢٠٠٨.
- ٣- وليد أمين قمحية ، الخدمة في المطاعم، دار الخزامى، عمان - الأردن، ٢٠٠٧.
- ٤- خدمة الأغذية والمشروبات، أيمن سليمان ماهرة، دار المناهج، عمان - الأردن، ٢٠٠٤.
- ٥- محمد حمّيز وفيصل الحاج ذيب وأحمد صندوقة، كتاب خدمة الطعام والشراب للصف الأول الثانوي الفندقية، إدارة المناهج والكتب المدرسية - وزارة التربية والتعليم، عمان - الأردن، ٢٠٠٧ .
- ٦- محمد حمّيز وفيصل الحاج ذيب وبكر عبداوي، كتاب خدمة الطعام والشراب للصف الثاني الثانوي الفندقية، إدارة المناهج والكتب المدرسية - وزارة التربية والتعليم، عمان - الأردن، ٢٠٠٧ .
- ٧- حميد العبيدي، إدارة المطاعم، الجامعة المستنصرية، بغداد- العراق ٢٠٠٠ .

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1-Bamunaya Karet David ، Food & Beverage Service ،U.K.2002
- 2-Hodder & Stroughton ، Food & Beverage Service ،U.K.2002
- 3-Karen Drummond ، The Restaurant Training Program ،Germany 2003
- 4- Lilli Crap ، Food & Beverage Service ، U.K.2008
- 5- Nazih Dabbas ، Food & Beverage Operations ، H.K.J. 2002
- 6-Shioia Harken & Micheal Wherly ،Hotel Service Staff ، U.K.2004
- 7-Landal H .Kotschever ،Presenting Service ،New Jersey U.S.A.2007

ثالثاً : المواقع الإلكترونية

[http:// www.mota.gov.jo](http://www.mota.gov.jo)

<http://www.jfda .jo>

<http://www.jism.gov .jo>

<http://www.moe.gov .jo>

<http://www.jordanrestaurants.com>

<http://www.intercontinental.com>

<http:// www.marriott–amman.com>

<http:// www. Starwoodhotels.com/Sheraton>

<http:// www.fourseasons.com>

<http:// www.fourseasons.com/amman/>

<http:// www.schonwalder.org>

http:// www.schonwalder.org/menu_salad_today`_s_service.htm

http://www.schonwalder.org/menu_salad_french_russian_british_service

تَمَّ بِحَمْدِ اللَّهِ تَعَالَى