

خدمة الطعام

(النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الأول

الصف الحادي عشر

الفرع الفندقية والسيادي



ISBN: 978-9957-84-246-8



9 789957 842468



إدارة المناهج والكتب المدرسية

منهاجي
متعة التعليم الهادف

خدمة الطعام

Food Service

(النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الأول

الصف الحادي عشر

الفرع الفندقية والسياحية

تأليف

أيمن علي خزاولة

محمد تيسير بلاسمة

الناشر

وزارة التربية والتعليم

إدارة المناهج والكتب المدرسية

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

هاتف : ٤١١٧٣٠٤ / ٥ - ٨ فاكس : ٤١٣٧٥٦٩ ص.ب: (١٩٣٠) الرمز البريدي : ١١١١٨

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

قرّرت وزارة التربية والتعليم تدريس هذا الكتاب في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها، بموجب قرار مجلس التربية والتعليم رقم (٢٠١٠/٣) تاريخ (٢٠١٠/١/٢٥) جلسة رقم (٢٠١٠/١) 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	محمد عبد الرحيم عورتاني
د. سعد أحمد الطويسي	د. إبراهيم خليل بظاظو

مطلب مرزوق الختالين

التحرير العلمي: زياد نعيم الكردي
التحرير اللغوي: رياض العمري
التحرير الفني: نداء فؤاد أبو شنب
التصميم: عمر أبو عليان
التصوير: أديب عطوان
الإنتاج: علي محمد العويدات
دقق الطباعة وراجعها: فؤاد عيسى عبدالعزیز

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١١/٣/١٢٠٠)

ISBN: 978-9957-84-246-8

٢٠١٠ هـ / ١٤٣١ م

٢٠١١ - ٢٠١٩ م

الطبعة الأولى

أعيدت الطباعة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٥	مقدمة
٧	الوحدة الأولى: المطاعم
٩	أولاً التخطيط الداخلي للمطعم
١٣	ثانياً تجهيزات المطعم
٣٤	ثالثاً مرافق خدمة الطّعام والشّراب
٣٨	أسئلة الوحدة
٤٠	التقويم الذاتي
٤١	الوحدة الثانية: الإدارة والتنظيم
٤٣	أولاً مهمّات الإدارة ووظائفها
٤٥	ثانياً الهيكل التنظيمي لقسم الطّعام والشّراب
٥٢	ثالثاً مهام العاملين في المطاعم
٥٩	رابعاً صفات العاملين في خدمة الطّعام
٦١	خامساً أنظمة وتعليمات العمل في المطاعم
٦٤	سادساً علاقة المطعم مع أقسام الفندق الأخرى
٦٧	أسئلة الوحدة
٦٨	التقويم الذاتي
٦٩	الوحدة الثالثة: قوائم الطّعام
٧١	أولاً قائمة الطّعام
٧٢	ثانياً إعداد وتخطيط قوائم الطّعام والشّراب
٧٤	ثالثاً أنواع قوائم الطّعام والشّراب
٨٤	أسئلة الوحدة
٨٥	التقويم الذاتي
٨٦	قائمة المصطلحات
٩٢	قائمة المراجع

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم المرسلين، سيدنا محمد - صلى الله عليه وسلم - وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد، يسرنا وضع كتاب خدمة الطعام الفصل الدراسي الأول الصف الحادي عشر / فرع التعليم الفندقية والسياحي بين أيدي أبنائنا الطلبة الأعزاء وزملائنا المعلمين الكرام، فمبحث خدمة الطعام جاء 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 الفندقية والسياحي المتخصصة لتحقيق التكامل الأفقي والعمودي للمنهاج.

وقد جاء هذا الكتاب وفق الإطار العام والتناجات العامة والخاصة لفرع التعليم الفندقية والسياحي، ومنسجماً مع خطة التطوير التربوي نحو الاقتصاد المبني على المعرفة والمستجدات العلمية في مجال التخصص.

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

وقد اشتمل الكتاب على ثلاث وحدات: تناولت الوحدة الأولى موضوع التخطيط الداخلي للمطعم وتجهيزاته وكذلك مرافق الخدمة المتنوعة، أما الوحدة الثانية فخصّصت لمناقشة الإدارة ووظائفها وتخطيط الهياكل التنظيمية للعاملين في المطعم وصفاتهم الشخصية، وأنظمة وتعليمات العمل، وعلاقة المطعم مع الأقسام الأخرى في الفندق، وخصّصت الوحدة الثالثة للتعرف على قوائم الطعام والشراب وأسس إعدادها والتميز بين أنواعها المختلفة.

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 خدمة للصالح العام.

والله ولي التوفيق

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.

المطاعم

منهاجي
مؤسسة التعليم العالي

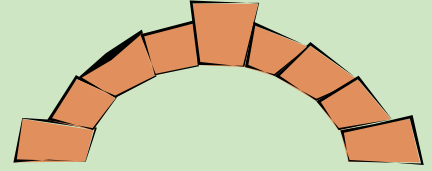


الوحدة
الأولى

Restaurants



• لماذا تنوّعت مرافق خدمة الطّعام في العصر الحالي؟



تهدف المؤسسات الفندقية والمطاعم المستقلة بأنواعها المختلفة إلى تقديم خدمات الطعام والشراب بمستوى الجودة المطلوب، وبأسعار تتناسب مع طريقة الخدمة وأذواق الضيوف، وتعتبر خدمات الطعام والشراب جزءاً رئيسياً من صناعة الضيافة، إذ يعتبر قسم الطعام والشراب قسماً رئيسياً وحيوياً في الفنادق الكبيرة، كما يعتبر أيضاً من الأقسام الإنتاجية في الفندق، وقد أصبح هناك تنافس واضح بين الفنادق والمطاعم المستقلة على تنوع الخدمات المقدمة فيها.

ويُتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تصف التخطيط الداخلي للمطعم.
- تتعرف تجهيزات المطعم المختلفة.
- تحدد مرافق الخدمة المتنوعة.
- تصمم مخططاً داخلياً لمطعم رئيسي.
- توزع أثاث المطعم.
- تلمع أواني الصيني.
- تلمع الفضّيات.
- تلمع الزجاجيات.

المطعم هو مكان مهياً ومجهّز لتقديم خدمات الطّعام والشّراب للضيوف حسب رغباتهم في أوقات محدّدة، مقابل سعر معيّن للوجبات من أصناف الطّعام المعروضة بما يتناسب مع درجة ونوعيّة وجودة الخدمة المقدّمة ضمن سياسات وأنظمة محدّدة.

يتطلّب تخطيط المطعم مراعاة الجوانب الماديّة والخدميّة التي تسهّل عمليّة خدمة الطّعام والشّراب؛ لأنّ التخطيط الداخلي المنظم والمبني على أسس علميّة صحيحة يؤدّي لاستغلال أكبر للموارد الخدميّة ويوفّر الوقت والجهد، ويحقق الأرباح وسبل الراحة المطلوبة بمستوى عالٍ من الجودة والمنافسة.

يراعي المصمّمون عند إنشاء المطعم ضرورة أن تكون المسافة بين المطبخ والمطعم قريبة؛ وذلك لتسهيل الخدمة والعمل بشكل أفضل، وأن تكون الممرات بينهما واسعة لتسهيل حركة العاملين داخل المطعم، إضافة إلى مراعاة أمور التهوية السليمة، والإنارة المناسبة، والألوان المريحة لتغطية الجدران والأسقف بما يتناسب مع ألوان الأثاث المقترح شراؤه، فالألوان تبرز عادة أحاسيس ومشاعر معيّنة، فالألوان الفاتحة والبيضاء تظهر لنا وضوحاً كبيراً في المطعم؛ ممّا يخفف من قوة وحدات الإنارة التي ستستخدم في المطعم.

يشتمل المطعم على عدّة مناطق، منها:

- ١ - منطقة الاستقبال والمدخل.
- ٢ - منطقة أمين الصندوق.
- ٣ - منطقة صالة الخدمة الرئيسيّة للمدخين.
- ٤ - منطقة صالة الخدمة الخاصّة لغير المدخين.
- ٥ - منطقة التراس الخارجي.
- ٦ - المنطقة الخلفيّة.
- ٧ - منطقة دورات المياه.

وهناك بعض العوامل التي تتحكم في تخطيط المطعم الداخلي، ومنها:

١ - الكثافة السكانية

تؤثر الكثافة السكانية في تخطيط المطعم الداخلي، فوجود عدد كبير من السكان في منطقة المطعم يتطلب التخطيط لمطعم كبير الحجم يتناسب مع هذه الكثافة السكانية.

٢ - التشريعات والقوانين

تقوم التشريعات الخاصة بالمطاعم بدور مهم في تخطيط المطعم من حيث الأمور المسموحة والأمر الممنوعة، لذلك يجب التقيّد بتلك التشريعات عند التخطيط للمطاعم.

٣ - المنافسة

تؤخذ المنافسة بعين الاعتبار عند التخطيط للمطاعم، فالمطاعم المنافسة دائماً تفضّل التفوق على نظيراتها من المطاعم بالديكورات الحديثة والتصميم الهندسي الجميل، والمناظر الطّبيعيّة الخلابة، وكذلك جودة الخدمات المقدّمة وأسعارها.

٤ - ميزانية المطعم

تؤثر ميزانية المطعم في تحديد حجم ومساحة المطعم وتجهيزاته، فكلّما كان رأس المال أكبر انعكس ذلك على عدد مرافق المطعم ومساحته وحجمه وتجهيزاته.

٥ - نوع المطعم

يؤثر نوع المطعم وطريقة الخدمة في تخطيط المطعم الداخلي سواء كان داخل الفندق أو مستقلاً.

قضية للبحث

بالرجوع إلى أحد المراجع أو المصادر الإلكترونيّة، ابحث مع أفراد مجموعتك عن التطوّر التاريخي للمطاعم عبر العصور، ثمّ أعدّ تقريراً، وناقشه مع زملائك في الصّفّ.

النتائج العملي

أن يصمم مخططًا داخليًا لمطعم رئيسي.

المعلومات النظرية

تكمن أهمية المخططات الداخلية للمطاعم في الاستغلال الأمثل للموارد، ورفع مستوى الخدمة وزيادة كفاءة العمل، ويؤدي ذلك إلى تقسيم محطات العمل وتحديد المسؤوليات وربط مناطق الخدمة داخل المطعم بعضها ببعض بالشكل الأمثل.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص و حبر، أوراق، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.
- توفير نماذج وتصاميم لمخططات داخلية لمطاعم متنوعة.

إرشادات عامّة

- تحديد كلّ من: مداخل ومخارج المطعم والمطبخ، طاولات الخدمة.
- تحديد مواقع كلّ من: الاستقبال، أمين الصندوق، الطاولات والكراسي، بوفيه الطّعام داخل المطعم.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى الأداء.

خطوات تنفيذ التمرين

- اطلع على النماذج والمخطّطات والتصاميم المتوافرة بين يديك.
- ابدأ برسم مستطيل يمثل صالة الطّعام من خلال الإطلاع على النماذج والتصاميم.
- ارسم مربعات ومستطيلات صغيرة داخل المستطيل تمثل مناطق الخدمة في المطعم.
- ارسم التصميم باستخدام الحاسوب بوساطة برنامج الرسام أو معالج النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة المرافقة للحاسوب.
- صوّر نسخًا من هذا التصميم ووزّعها على زملائك.
- اعرض التصميم على معلّمك وزملائك وناقشهم به.
- احفظ التصميم في ملف التدريب العملي الخاصّ بك.

تمرين عملي

ارسم مخطّطًا داخليًا لمطعم مستقلّ باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

- دقّة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شموليّة الأداء وتمييز مواقع ومناطق الخدمة.

تختلف تجهيزات المطعم من حيث جودتها والمادة المصنوعة منها، فهناك الخشبي أو المعدني وغيرها، وتحكم عوامل عدة في تحديد صفات المطعم ونوع تجهيزاته، منها:

١ - موقع المطعم

قربه أو بعده عن مواقع المدن والمناطق السياحية والكثافة السكانية.

٢ - درجة تصنيف المطعم

تتحكم درجة تصنيف المطعم في جودة وسعر هذه التجهيزات التي يتم اختيارها، فكلما زادت درجة تصنيف المطعم اختلفت نوعية وشكل الأثاث المستخدم.

٣ - قائمة الطعام

اختيار نوع قائمة الطعام يحدّد معالم ونوعية وجودة التجهيزات الموجودة فيه.

٤ - مساحة المطعم

هناك علاقة وثيقة بين مساحة المطعم والأثاث الموجود فيه.

٥ - ميزانية المطعم

تتحكم الأموال المتاحة في ميزانية المطعم بالتجهيزات من حيث النوع والشكل والجودة.

٦ - طريقة الخدمة

إنّ طريقة الخدمة المتبعة في المطعم تحدّد التجهيزات المطلوبة من حيث العدد والشكل والنوعية.

فكر!

هل هناك عوامل أخرى لم يتم ذكرها؟

تشمل التجهيزات الخاصة بالمطاعم ما يأتي:

١ - الطاولات (Tables)

تتوافر الطاولات في المطاعم بأشكال متعددة منها المستطيلة والمربعة والدائرية والبيضوية، وتكون ارتفاعات وأحجام هذه الطاولات مختلفة حسب سعة ونوع المطعم، كما تختلف الطاولات المستخدمة في المطاعم من حيث المادة المصنوعة منها، فقد يكون سطح الطاولة مصنوعاً من الخشب، أو المعدن، أو الزجاج السميكة، ومنها ما يكون مغطى بطبقة من الفورمايكا، وقد يكون بلاستيكيًا أيضًا، أما أرجل الطاولات فقد تكون خشبية أو معدنية أو غير ذلك، ولا بد أن تتصف هذه الطاولات بالمتانة، وسهولة التنظيف، والتكلفة المعقولة، والجودة المناسبة التي تتلاءم مع نوع المطعم وطريقة الخدمة المتبعة فيه، ويوضح الشكل (١-١) مجموعة من الطاولات المستخدمة في المطاعم.



الشكل (١-١): مجموعة من الطاولات المستخدمة في المطاعم.

٢ - الكراسي (Chairs)

تختلف أنواع الكراسي المستخدمة في المطاعم من حيث المواد الخام المصنوعة منها، وغالبًا ما تُكسى الكراسي بعد تصنيعها وتنجيدها بالقماش أو الجلد، كما تتعدّد أشكالها وأحجامها وألوانها أيضًا، ولا بدّ أن تتناسب مع نوع المطعم وحجمه، وغالبًا ما يكون ارتفاع الكراسي عن الأرض بشكل عامّ بمعدل ١٠٠ سم من أعلى نقطة فيه إلى الأسفل، ومعدل ارتفاع المقعد عن الأرض يكون حوالي ٤٥ سم، أمّا العرض فيتراوح بين ٤٥-٥٠ سم، ويوضّح الشكل (١-٢) أشكالًا متعدّدة من الكراسي.



الشكل (١-٢): أشكال متعدّدة من الكراسي.

٣ - الخزائن الجانبية (Side Boards)

تختلف الخزائن الجانبية من حيث الحجم والتصميم تبعًا لنوع قائمة الطعام وطريقة الخدمة المتبعة في المطعم، وعدد المحطات والمضيفين، أي أن كل محطة خدمة يتبع لها مجموعة من الطاولات والكراسي وخزانة جانبية، وغالبًا ما تصنع هذه الخزائن الجانبية من الخشب المغطى بالفورمايكا، وتقسم إلى عدّة أدراج ورفوف مستقلة ويحتوي كل منها نوعًا خاصًا من الأدوات مثل: الصحن والفضيات والبياضات والأكواب.

وقد وجدت هذه الخزائن لتسهيل عمل المضيفين في المطاعم وسرعة خدمة الضيوف، والشكل (٣-١) يوضح أنواعًا من الخزائن الجانبية المستخدمة في المطاعم.



الشكل (٣-١): خزائن جانبية.

٤ - العربات (Trolleys)

تختلف العربات المستخدمة في المطعم من حيث النوعية والشكل والمادة المصنوعة منها والغرض من استخدامها، وهناك أنواع متعددة من العربات المستخدمة في المطاعم، منها:

أ - عربة الطبخ: تستخدم لإجراء عملية الطهي أمام الضيف مباشرة، وتحتوي على جميع المستلزمات الضرورية لذلك.

ب - عربة المقبّلات: تستخدم لعرض كافة أنواع المقبّلات الموجودة في المطعم أمام الضيف.

ج - عربة التقطيع: تستخدم لتقطيع اللحوم المطبوخة وبشكل مباشر أمام الضيف.

د - عربة الأجبان: تعرض فيها جميع أنواع الأجبان ومرافقاتها كالبسكويت المملح.

هـ - عربة الحلويات: تستخدم لعرض جميع أنواع الحلويات المعدة للخدمة داخل المطعم أو المقهى، وبعض المطاعم أصبحت تستخدم ثلاثجة عرض الحلويات داخل المطعم بدلاً منها.

و - عربة الخدمة: تستخدم لخدمة تقديم الطّعام والشّراب في قسم خدمة الغرف، أو في داخل المطعم لتنظيف الطاولات من الأدوات والأطباق المستعملة، ويوضّح الشكل (٤-١) عربة الخدمة.



الشكل (٤-١): عربة الخدمة.

٥ - الأواني الصينيَّة (China-Ware)

تتوافر الأواني الصينيَّة بأشكال وأنواع مختلفة في المطاعم، معتمدة على نوع قائمة الطَّعام والقدرة الماليَّة للمطعم، ودرجته، حيث أن تعدد أنواع الأواني الصينيَّة والثلث الباهظ لبعض أنواعها يجعل من الصعب على بعض المطاعم استخدامها، فيقتصر استخدامها في بعض المطاعم ذات الدرجة العالية والتصنيف الممتاز، وهناك الكثير من المطاعم ذات الدرجات الأقل تصنيفا تستخدم نوعيَّة من الأواني الخزفيَّة البديلة، ويوضَّح الشكل (١-٥) مجموعة أوان صينيَّة.

وفي ما يأتي بعض الأواني الصينيَّة المستخدمة في المطعم:

Main Plate (Joint Plate)	الصحن الرئيسي.
Side Plate	الصحن الجانبي.
Soup Plate	صحن الشوربة.
Milk Pot	إبريق الحليب.
Sugar Bowel	سكريَّة.
Tea Cups & Saucers	فناجين وصحون الشاي.
Tea & Coffee Pots	أباريق الشاي والقهوة.



الشكل (١-٥): مجموعة أوان صينيَّة.

٦ - الفضيّات (Silver-Ware / Cutlery)

سميت بالفضيّات لأنّها قد تكون مصنوعة من الفضة الخالصة، أو مطليّة بالفضة، أو تكون مصنوعة من الفولاذ الذي لا يصدأ (ستانلس ستيل) ومنها: الملاعق والسكاكين والشوك والأباريق وغيرها، وعند شرائها لا بدّ من مراعاة نوع قائمة الطّعام الموجودة في المطعم، والقدرة الماليّة للمطعم وتوافر المعدّات الخاصّة للمحافظة عليها من التلف، ويوضّح الشكل (٦-١) مجموعة من الفضيّات.



الشكل (٦-١): فضيّات.

٧ - الزجاجيات (Glass-Ware)

تتوافر الأواني الزجاجية بأشكال وألوان مختلفة منها ما هو مصنوع من الكريستال أو الزجاج العادي، وتضفي هذه الأواني الزجاجية مظهرًا جذابًا للطاولة مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة استخدام النوع الشفاف منها والذي يسمح للضيوف رؤية ما بداخلها من أشربة وأطعمة، كما يجب حفظ الزجاجيات قبل الخدمة في المطبخ على رفوف خاصة بشكل مقلوب لمنع تجمع الغبار، ويوضح الشكل (٧-١) مجموعة من الزجاجيات.



الشكل (٧-١): زجاجيات.

٨ - الصواني (Trays)

تتوافر الصواني بأنواع عديدة منها ما يكون مصنوعاً من البلاستيك المقوى أو الخشب أو الستانلس ستيل، كما توجد بأشكال عديدة فمنها الدائرية والمستطيلة والبيضوية، وتستخدم الصواني لحمل أدوات وأطباق الأطعمة والأكواب وغيرها، ويوضح الشكل (٨-١) مجموعة من الصواني.



الشكل (٨-١): صوان.

٩ - خلاط العصير (Blender)

يستخدم خلاط العصير الكهربائي لعمل وتجهيز العصائر المختلفة كعصير الكوكتيل الطبيعي، والموز بالحليب، والفراولة، والأفوكادو بالحليب وغيره.

١٠ - ثلاجة عرض (Fridge)

تستخدم هذه الثلاجة غالبًا لحفظ العصائر والمشروبات الغازية المختلفة، وكذلك المياه المعدنية وغيرها من أصناف الطعام.

١١ - ماكينات صنع القهوة (Coffee Machines)

تستخدم لتحضير وصنع أنواع من القهوة كالأمريكية والكابتشينو والإيسبرسو وغيرها، والشكل (٩-١) يبين أنواعًا من ماكينات صنع القهوة.



الشكل (٩-١): أنواع من ماكينات صنع القهوة.

١٢ - البياضات (Linen)

توجد البياضات في المطعم بأشكال وأنواع مختلفة فمنها المصنوع من القطن أو الكتان أو المخلوط، وتختلف في قياساتها وألوانها والغرض من استخدامها، وتختار البياضات في المطعم بناءً على نوع المطعم، ودرجته، وأسلوب الخدمة المتبعة فيه، وتحفظ البياضات في الخزائن الجانبية أو على رفوف مغطاة لتسهيل عمليّات السحب والتخزين، ويوضّح الشكل (١-١٠) بعض أنواع البياضات المفروشة على طاولات المطعم، ومنها:

Table Mats

تستخدم المطاعم ورقًا خاصًا مقوًى مطبوعًا عليه بعض الصور السياحيّة والأماكن الأثريّة التي تعكس حضارة البلد الموجود فيه المطعم أو هويّة المطعم، وهذه الأوراق توضع على الطاولات بدلاً من استخدام البياضات، ويوضع فوق هذه الأوراق أدوات المائدة المستخدمة لتناول الطّعام.

أ - غطاء الطاولة (Melton): يصنع من القطن

أو الصوف أو اللباد، ويستخدم لتغطية أسطح الطاولات لامتصاص السوائل والتقليل من حدة أصوات أدوات المائدة.

ب - شرشف طاولة كبير (Table Cloth):

يغطي سطح الطاولة ويراعى أن تزيد المسافة المتدلية من حواف الطاولة تقريبًا من ٣٠-٤٠ سم ومن كلّ الجوانب بالتساوي.

ج - شرشف طاولة صغير (Napron): يوضع

فوق شرشف الطاولة الكبير بطريقة فنيّة، وغالبًا ما يكون لونه مختلفًا عنه لإضفاء ناحية جماليّة للطاولة.

د - فوطة الضيف (Napkin): تصنع غالبًا من مادّة الكتان وتستخدم من قبل الضيف

أثناء تناول الطّعام لتجنّب سقوط بقايا الأطعمة أو انسكاب المشروبات على ملبسه.

هـ - ستائر المطعم (Curtains): يجب أن تتناسب ستائر المطعم مع أثاثه وألوانه، وأن

يتم اختيارها من قماش ذي نوعيّة وجودة عالية للمحافظة عليها مدّة طويلة.



الشكل (١-١٠): مجموعة بياضات مفروشة على الطاولات.

الأمور الواجب مراعاتها عند شراء أثاث المطعم وأدواته:

تراعى بعض المعايير عند القيام بشراء الأثاث الخاص بالمطعم، ومن هذه المعايير ما يأتي:

- ١ - متانة الأثاث والأدوات وقدرتها على التحمّل.
- ٢ - سهولة الصيانة.
- ٣ - السعر المناسب.
- ٤ - سهولة التنظيف.
- ٥ - توفر شروط الصحة والأمان فيها.
- ٦ - سهولة الحركة والنقل والتخزين.
- ٧ - توافر نوعية الأثاث وقطعه في السوق عند الحاجة لاستبدال التالف منها.
- ٨ - بلد المنشأ (الصنع).

نشاط (١-١)

تجهيزات المطاعم

بعد الرجوع إلى أحد محركات البحث الإلكترونية احصل على بعض الصور الخاصة بتجهيزات المطاعم، ثم أعد مجموعة شرائح تتناول فيها أهم التجهيزات الخاصة بالمطاعم باستخدام برمجية العروض التقديمية، واعرضها داخل الغرفة الصفية.

قضية للبحث

بعد تقسيم طلبة الصف مجموعات، ابحث واجمع المعلومات حول أسس نظام تصنيف المطاعم في الأردن بالدخول إلى الموقع الإلكتروني لجمعية المطاعم الأردنية: www.jordanrestaurants.com أو الموقع الإلكتروني لوزارة السياحة الأردنية: www.mota.gov.jo ثم أعد تقريراً تتناول فيه المعلومات المطلوبة، ثم اعرضه على زملائك وناقشهم به في الغرفة الصفية.

النتائج العملي

أن يوزع أثاث المطعم.

المعلومات النظرية

يختلف أثاث المطعم من حيث جودته ومادة صنعه، إذ تلعب بعض العوامل دورًا رئيسيًا في وضع الملامح الرئيسة لمواصفات الأثاث في المطعم، ومما يجدر ذكره أن هناك مجموعة متنوعة من أثاث المطاعم قد تختلف من مطعم لآخر تبعًا لدرجة تصنيف المطعم ونوعه وموقعه.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- مجموعة طاولات مختلفة الأحجام والأشكال.
- كراسي.
- خزائن جانبية.
- مكتب الاستقبال.

إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى الأداء.

خطوات تنفيذ التمرين

- احضر الطاولات من إحدى زوايا المطعم وضعها في مواقع معيّنة.
- احضر الكراسي من إحدى زوايا المطعم وضعها في الأماكن المخصصة لها.
- احضر الخزائن الجانبية من زاوية المطعم وضعها في المكان المخصص لها.
- احضر مكتب الاستقبال من زاوية المطعم وضعه قرب مدخل المطعم.

تمرين عملي

وزّع أثاث المطعم في مناطق الخدمة المخصصة في المطعم باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

- دقة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شمولية الأداء وتمييز مواقع ومناطق أثاث المطعم.
- التأكد من صلاحية قطع الأثاث الموجودة.
- تحديد مواقع الطاولات والكراسي وطاولات الخدمة.
- مراعاة حمل ورفع أثاث المطعم وعدم تحريكه حتى لا يُصدر الضوضاء أو يسبب التلف.

النتاج العملي

أن يلمّع أواني الصيني.

المعلومات النظرية

إنّ المحافظة على الأواني الصينيّة نظيفة لامعة دليل واضح على مستوى الخدمة الراقى الذي يؤدّي إلى كسب قناعة ورضا الضيوف عن مستوى الخدمة المقدّمة في المطعم، وتوجد هنالك طرق متنوّعة لتلميع هذه الأدوات والعناية بها لأطول مدّة ممكنة.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- مجموعة من أواني الصيني.
- وعاء يحتوي على ماء ساخن.
- فوط كتانيّة.
- حاملّة صحون.

إرشادات عامّة

- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عمليّة التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى الأداء.

خطوات تنفيذ التمرين

- ضع الأواني الصينيّة كلّ نوع على حدة منظّمًا على الطاولة.
- ضع قليلًا من الماء الساخن فوق الصحن العلوي، ثمّ أنزل الماء على الصحن الآخر.
- أمسك الصحن بالفوطة الكتانيّة باليد اليسرى، ثمّ لمّع الصحن باليد اليمنى من الأعلى والأسفل والجوانب.
- كرّر العمليّة نفسها على بقيّة الأطباق.
- تأكّد من نظافة الصحن وخلوها من العيوب مثل الكسر.
- ضع أواني الصيني في الحاملات الخاصّة بها.

تمرين عملي

لمّع أواني الصيني في المطعم باتّباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

- دقّة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شموليّة الأداء.
- اللمعان في أواني الصيني.
- تطبيق تعليمات الصحّة والسّلامة العامّة.

النتاج العملي

أن يلمّع الفضيّات.

المعلومات النظرية

إنّ المحافظة على الأدوات الفضيّة نظيفة لامعة دليل واضح على مستوى الخدمة الراقى الذي يؤدّي إلى كسب قناعة ورضا الضيوف عن مستوى الخدمة المقدّمة في المطعم، وتوجد هنالك طرق متنوّعة لتلميع هذه الأدوات والعناية بها مدّة طويلة.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- أدوات فضيّة متنوّعة.
- وعاء يحتوي على ماء ساخن.
- خل / ليمون.
- حاملّة الفضيّات.
- طاولة العمل.
- فوط كتانيّة.

إرشادات عامّة

- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضروريّة لتنفيذ التمرين.
- اتّباع الأسلوب الأدائيّ في عمليّة التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقّق من مستوى الأداء.

خطوات تنفيذ التمرين

- أخرج حاملة الفضّيات من ماكينة غسيل الفضّيات، وضعها على طاولة العمل.
- افرز الفضّيات كلّ نوع على حدة (سكاكين - شوك - ملاعق...).
- ضع الإناء الساخن في وعاء فولاذي غير قابل للصدأ (ستانلس ستيل) مع قطرات من الخل أو الليمون.
- ضع السكاكين أولاً في وعاء ستانلس ستيل مدّة لا تقلّ عن ١٥ ثانية.
- ارفع السكاكين من الماء.
- أمسك السكاكين بالفوطة باليد اليسرى، ثمّ لمّع السكاكين باليد اليمنى الواحدة تلو الأخرى بنفس الفوطة.
- تأكّد من نظافة الفضّيات وخلوها من العيوب.
- كرّر العمليّة نفسها على بقيّة الفضّيات.
- ضع الفضّيات في الحاملات الخاصّة لها.

تمرين عملي

لمّع الفضّيات في المطبخ باتّباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

- دقّة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شموليّة الأداء.
- ظهور اللمعان في الفضّيات.
- تصنيف الفضّيات.
- تطبيق تعليمات الصّحة والسّلامة العامّة.
- التأكّد من نظافة وتلميع الفراغات ما بين الشّوك.
- مراعاة تجنّب احتكاك الفضّيات في أثناء تلميعها خوفاً من خدشها.

النتائج العملي

أن يلمّع الزجاجيات.

المعلومات النظرية

إنّ المحافظة على الزجاجيات نظيفة لامعة دليل واضح على مستوى الخدمة الراقية الذي يؤدّي إلى كسب قناعة ورضا الضيوف عن مستوى الخدمة المقدّمة في المطعم، وتوجد هنالك طرق متنوّعة لتلميع هذه الزجاجيات والعناية بها أطول مدّة ممكنة.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- زجاجيات (أكواب عصير، أكواب بوظة، أكواب ماء وغيرها).
- وعاء ستانلس ستيل يحتوي على ماء ساخن.
- حاملّة أكواب.
- طاولة العمل.
- فوط كتانيّة.

إرشادات عامّة

- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتّباع الأسلوب الأدائيّ في عمليّة التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقّق من مستوى الأداء.

خطوات تنفيذ التمرين

- ضع حامله الأكواب في ماكينة غسل الأكواب.
- أخرج حامله الأكواب من ماكينة غسل الأكواب.
- ضع حامله الأكواب على طاولة العمل.
- ضع الماء الساخن في وعاء ستانلس ستيل.
- ضع كوبًا واحدًا أولًا في وعاء ستانلس ستيل مدّة لا تقلّ عن ١٥ ثانية حتى يمتلئ بالبخار.
- ارفع الكوب من الماء وأمسكه من قاعدته بالفوطة باليد اليسرى.
- ضع كوبًا ثانيًا في وعاء الماء الساخن.
- لمّع الكوب الأول باليد اليمنى بحركة دائريّة مستمرّة من الداخل والخارج.
- تأكّد من نظافة الأكواب وخلوها من العيوب.
- كرّر العمليّة نفسها على بقيّة الأكواب.
- ضع الأكواب في الحاملات الخاصّة بها.

تمرين عملي

لمّع الأكواب في المطعم باتّباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

- دقّة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شموليّة الأداء.
- اللمعان في الأكواب.
- تصنيف الأكواب.
- تطبيق تعليمات الصّحة والسّلامة العامّة.

تتنوع مرافق خدمة الطعام والشراب بشكل ملحوظ تبعاً لطريقة وأسلوب الخدمة، وقد توجد هذه المرافق في الفنادق أو قد تكون مستقلة، فمنها ما يقدم الوجبات الخفيفة، والآخر يقدم الوجبات الرئيسية الثلاث، وستتعرف بعض أنواعها.

١ - المطاعم المتخصصة (Specialty Restaurants)

تعتبر المطاعم المتخصصة من أكثر المطاعم انتشاراً في العالم، وتقوم فكرة هذه المطاعم بناءً على تعدد الثقافات في العالم، بالاعتماد على توفير البيئة التقليدية والتراثية التي تُظهر هوية البلد التي يمثلها المطعم، والتي تظهر في ديكورات المطعم وطريقة الخدمة والأثاث الموجود فيه، ويمثل الشكل (١-١١) أحد أنواع المطاعم المتخصصة، ومن الأمثلة على أنواع المطاعم المتخصصة ما يأتي:

- أ - **المطاعم الشرقية:** وهي التي تعكس التراث الشرقي العربي في بيئتها، وتعد أصنافاً عديدة من المقبلات كالحمص والبقول والتمبل، والأطباق الرئيسية كالمنسف والمسخن والمفتول، والحلويات الشرقية كالكنافة النابلسية والعمامة والكعك المحشي بالعجوة أو الجوز.
- ب - **المطاعم الإيطالية:** تقدم أصنافاً متعددة من العجائن والفطائر تعكس التقاليد الإيطالية كالبيتزا والسباغيتي وغيرها.
- ج - **المطاعم الهندية:** تتميز بغدائها الشهية الذي يعكس المطبخ الهندي المشهور بالأطباق ذات التوابل الحارة مثل: دجاج تكا ودجاج تندوري ودجاج بالكاراي.
- د - **المطعم الدولي:** يجمع بين أذواق عدة ثقافات ودول، إذ يقدم أصنافاً متنوعة من الطعام لإرضاء رغبات مختلف أنواع الضيوف الذين يرغبون بتناولها.



الشكل (١-١١): مطعم متخصص.

٢ - مطاعم الوجبات السريعة (Fast Food Restaurants)

نتيجة للنمو السريع في الحركة التجارية العالمية وما رافقها من نموّ في حركة السياحة العالمية ومن منطلق الاهتمام المتزايد بالوقت انتشرت مؤخرًا نوعية خاصة من المطاعم تسمّى مطاعم الوجبات السريعة، إذ تعمل هذه المطاعم على توفير الوقت والجهد والمال المبدول مقابل تناول الوجبات السريعة، وتقوم هذه المطاعم بتوفير الطّعام والشراب خارج المطعم أو داخله أيضًا، ويمكن أن تقوم بتوصيل الطّعام إلى بيوت الضيوف دون أن يبذل الضيف أيّ عناء في القدوم إلى المطعم ممّا يشكّل حافزًا له أن يطلب مرات عديدة، وتسمّى خدمة التوصيل المنزلي (Home Delivery)، كما يستطيع الضيف الحصول على وجبته من خلال الدخول بسيارته إلى المنطقة المخصّصة لاستلام الطّعام (Drive Thru)، وتشتهر هذه المطاعم بتقديم الوجبات الباردة والسّاخنة كالبيف برغر وغيرها، والشكل (١-١٢) يمثل أحد هذه المطاعم.



الشكل (١٢-١): مطعم وجبات سريعة.

٣ - المطاعم الشعبية (Local Restaurants)

تنتشر مثل هذه المطاعم في الأسواق والأحياء الشعبية، وتقدم أصناف الطعام الشعبي، وتمتاز بعدم استخدامها أساليب الخدمة العالمية، وتكون أسعار الوجبات فيها منخفضة نسبيًا خصوصًا إذا ما قورنت بغيرها من أنواع المطاعم الأخرى، ومن الأمثلة عليها المطاعم التي تقدم: الحمص والفول والفلافل، والشاورما، وأطباقًا أخرى: كالمقالي والدجاج المشوي والمقلوبة وغيرها.

٤ - الكافتيريا (Cafeteria)

تمتاز هذه المطاعم بأنها تقدّم أصنافاً متعدّدة من الطّعام الجاهز المعدّ مسبقاً والمحفوظ في خزائن عرض تمتاز بحفظ الطّعام تبعاً لنوع الوجبة فيما أن تكون باردة أو ساخنة، وتكون معروضة بشكل جذاب، وغالباً ما تنتشر الكافتيريا بالقرب من المصانع والشركات والجامعات والأسواق التجاريّة الكبيرة، علماً بأنّ أسعار الأطباق فيها تُعلّق في مكان بارز وظاهر للضيوف، أو بشكل مستقل بجانب كلّ وجبة من الوجبات. وتقوم على أساس الخدمة الذاتية بأن يختار الضيف طعامه وشرابه حاملاً إياه على صينيّة ثمّ يتوجّه إلى أمين الصندوق الموجود بنهاية الكاونتر لدفع المبلغ المترتب عليه، ثمّ يتوجّه لمكان الجلوس المخصّص له، وبعد الانتهاء من تناول طعامه يرفع الضيف الصينيّة ويضعها في المكان المخصّص لها داخل صالة الطّعام.

٥ - المقهى (Coffee Shop / Cafe)

تنتشر المقاهي في الفنادق بشكل واسع، وقد توجد بشكل مستقل، والهدف من وجودها توفير جوّ هادئ لتناول المشروبات الساخنة والباردة وأنواع من الوجبات الخفيفة، إضافة إلى أصناف من الحلويات والبرجيلة وغيرها، وتتيح المقاهي للضيوف الجلوس لفترات طويلة مع الأصدقاء أو الأقارب لقضاء وقت ممتع في جوّ رائع قد يصاحبه موسيقى هادئة وبعض ألعاب التسلية.

تنتشر في الفنادق أماكن مختلفة يتمّ تقديم الطّعام والشّراب فيها تماشيًا مع رغبة الضيوف في تناول طعامهم وشرابهم في أماكن وجودهم، منها:

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| ١- المطعم الرئيسي | (Main Dining Room) |
| ٢- خدمة الغرف | (Room Service) |
| ٣- بركة السباحة | (Swimming Pool) |
| ٤- المقهى | (Coffee Shop / Cafe) |
| ٥- الحفلات والمؤتمرات | (Banqueting & Conferences) |

أسئلة الوحدة

المعرفة والفهم

- ١ - وضح المقصود بكل ما يأتي:
المطعم، الكافتيريا، الخزنة الجانبية، غطاء الطاولة (Melton)، عربة التقطيع، عربة الخدمة، أثاث المطعم.
- ٢ - فسّر ما يأتي:
 - أ - انتشار المطاعم السريعة بسرعة كبيرة في الوقت الحاضر.
 - ب - استخدام الكثير من المطاعم الأواني الخزفية بدلاً من الأواني الصينية.
 - ج - استخدام الزجاجيات باللون الشفاف في الفنادق فقط.
- ٣ - قارن بين أنواع المطاعم من حيث:
 - أ - سرعة الخدمة وجودتها.
 - ب - الأطعمة المقدمة.
 - ج - الأسعار.
- ٤ - عدد مرافق خدمة الطعام والشراب في الفندق.
- ٥ - ما هي العوامل التي تتحكم في تخطيط المطعم؟
- ٦ - اذكر الأمور الواجب مراعاتها عند شراء الفضّيات.
- ٧ - حدّد العوامل التي تتحكم في اختيار نوع أثاث المطعم.
- ٨ - قارن بين المطاعم المتخصصة والمطاعم السريعة من حيث:
 - أ - نوع الأثاث.
 - ب - قائمة الطعام.
 - ج - موقع المطعم.

مهارات البحث والاتصال

- ١ - بالرجوع إلى أحد المراجع الخاصّة بالمطاعم في إحدى المكتبات، صمّم نشرة لزملائك توضّح فيها أهمّ مطاعم الوجبات السريعة التي توجد في العالم والتي لها فروع في الأردنّ.
- ٢ - اكتب تقريراً عن التشريعات الأردنيّة الخاصّة بتنظيم قطاع المطاعم، من خلال الدخول لموقع وزارة السياحة والآثار الإلكتروني على شبكة الانترنت "www.mota.gov.jo"، ابحث في سياسات المطاعم المختلفة، ثمّ أعدّ تقريراً بذلك وناقشه مع زملائك في الصّف.
- ٣ - بالتعاون مع أحد زملائك أعدّ تقريراً عن التخطيط الداخلي والتجهيزات المتوافرة في أحد المطاعم المنتشرة في منطقة سكنك، ثمّ اشرحه لزملائك.
- ٤ - بالرجوع إلى موقع جمعيّة المطاعم الأردنيّة "www.jordanrestaurants.com" ابحث في سياسات المطاعم المختلفة، ثمّ أعدّ تقريراً بذلك وناقشه مع زملائك.
- ٥ - بالرجوع إلى موقع جمعيّة المطاعم الأردنيّة أو موقع وزارة السياحة والآثار الأردنيّة، ابحث في نظام تصنيف المطاعم في الأردنّ، ثمّ أعدّ تقريراً بذلك وناقشه مع زملائك.

الأنشطة الإثرائية

- ١ - بعد تقسيم الطلبة مجموعات ناقش مع أفراد مجموعتك إن كانت هناك عوامل أخرى تتحكّم في تخطيط المطعم الداخلي، ثمّ اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصّف بالتنسيق مع معلّمك.
- ٢ - بالتعاون مع أفراد مجموعتك، ابحث عن قياسات وأحجام طاولات المطعم، ثمّ اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصّف.

تقويم ذاتي

الرقم	يمكنني بعد دراسة هذه الوحدة أن:	نعم	لا
١	أعرّف المطعم.		
٢	أوضح مفهوم المطاعم المتخصصة.		
٣	أحدّد مرافق خدمة الطّعام والشّراب المختلفة.		
٤	أبيّن سبب قيام الفندق بتقديم الطّعام والشّراب خارج المطعم الرئيسي.		
٥	أوضح سبب اختلاف أنواع المطاعم وتباين أسعار وجباتها.		
٦	أوضح مفهوم التخطيط الداخلي للمطعم.		
٧	أذكر العوامل التي تتحكّم في تخطيط المطعم.		
٨	أبيّن سبب وجود قسم الاستقبال في المطعم قرب المدخل.		
٩	أذكر العوامل المؤثّرة في صفات ونوع تجهيزات المطعم.		
١٠	أحدّد أشكال الطاولات.		
١١	أوضح هدف استخدام الخزانة الجانبية في المطاعم.		
١٢	أذكر أنواع العربات.		
١٣	أفسّر سبب استخدام الفضّيات المصنوعة من الفضة الخالصة في المطاعم الراقية.		
١٤	أوضح أنواع البياضات المستخدمة في خدمة الطّعام والشّراب.		
١٥	أذكر المعايير الواجب اتباعها عند شراء أثاث المطعم.		

الإدارة والتنظيم

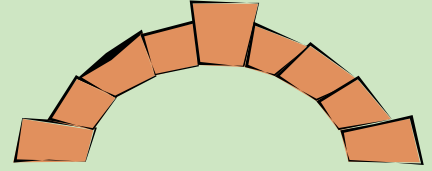


منهاجي
منوعة التعليم الهادف

MANAGEMENT AND ORGANIZATION



• كيف تسهم الإدارة الناجحة في تحقيق الأهداف المرسومة؟



إنّ الإدارة والتنظيم عنصران متكاملان، ولا يمكن تصور أيّ نظام إداري بدونهما مجتمعين، فالإدارة عملية تحريك وتوجيه نشاطات المؤسسة نحو النجاح والاستخدام الأمثل للموارد؛ وذلك لتحقيق أهداف محدّدة، ويكمن جوهرها في مدى تفوق الإداري في التعامل بأسلوب راقٍ ومرن مع الآخرين، ومدى قدرته على الاتّصال بهم والتأثير فيهم، وحفزهم على العمل بحماس ورضا.

أما التنظيم فإنّه يهتم بالتقسيمات الإداريّة واختصاصاتها والعلاقات وطرق الاتّصال بين الأقسام المختلفة، ويتضح ذلك من خلال الهياكل التنظيميّة لإدارة الطّعام والشّراب التي تبدأ عادة من قمّة الهرم الإداري أيّ مدير الطّعام والشّراب، وتدرّج الأقسام والوظائف نحو الأسفل حتى تنتهي بقاعدة الهرم الإداري.

يُتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تتعرّف مهمات الإدارة ووظائفها.
- تخطّط هيكلًا تنظيميًا لقسم الطّعام والشّراب.
- تبيّن مهامّ العاملين في المطعم.
- تحدّد صفات العاملين في خدمة الطّعام والشّراب.
- تتعرّف أنظمة وتعليمات العمل في المطاعم.
- توضّح علاقة المطعم مع الأقسام الأخرى.
- تصمّم هيكلًا تنظيميًا لمطعم تابع لفندق.
- تصمّم هيكلًا تنظيميًا لمطعم مستقل.
- تعدّ برنامج دوام العمل الأسبوعي.
- تعدّ نموذج تقييم الأداء.

تُعرّف الإدارة بأنها "مجموعة من الأنشطة المتميّزة والموجّهة نحو الاستخدام الكفء والفعال للموارد، وذلك لغرض تحقيق هدف ما أو مجموعة من الأهداف".
تعدّ الإدارة الجيّدة عنصراً أساسياً وضرورياً لنجاح عمل المطعم، وانطلاقاً من فلسفة الإدارة ظهرت العمليّة الإداريّة التي تتضمّن الوظائف الآتية:

١ - التخطيط (Planning)

ماذا نريد أن نفعل؟ وأين نحن من ذلك الهدف الآن؟ ما العوامل التي ستساعدنا على تحقيق الهدف؟ وما البدائل المتاحة لدينا لتحقيق الهدف؟ وما البديل الأفضل؟

ينطوي التخطيط على محاولة التنبؤ بالمستقبل والاستعداد له، وبلورة الحقائق والمعلومات عن موقف معيّن في المطعم مثلاً، ويأتي دور الإدارة في ما يجب عمله، ومتى وما الموارد والمعدّات اللازمة لإنجازه؟ ويرتكز التخطيط في مؤسّسات خدمة الطّعام على دعامة أساسيّة، تتضمّن تحديد الأهداف، ورسم السياسات، ووضع الإستراتيجيّات، وتحديد الإجراءات والقواعد، ثمّ إعداد البرامج الزمنية للأهداف المراد تحقيقها.
ويقسم التخطيط بصفته عمليّة مستمرّة من حيث الفترة الزمنية إلى:

يزوّد التخطيط الرقابة بمعايير العمل المطلوب إنجازه، وتزوّد الرقابة التخطيط بمعلومات عن الإنجاز الفعلي في المطعم.

أ- **تخطيط طويل الأجل:** ويغطي فترة زمنية تتراوح بين (٥-١٠) سنوات.

ب- **تخطيط متوسط الأجل:** ويغطي فترة زمنية تتراوح بين (١-٥) سنوات.

ج- **تخطيط قصير الأجل:** ويغطي فترة زمنية تبلغ سنة أو أقل.

أهميّة التخطيط

نشاط (١-٢)

من خلال مجموعات العمل، اكتب تقريراً عن أهميّة التخطيط في مؤسّسات خدمة الطّعام والشّراب، ثمّ اعرضه على زملائك في الصّفّ.

٢ - التنظيم (Organizing)

تنطوي هذه الوظيفة على تحديد وتقسيم الأنشطة وتوزيع المهام المطلوب إنجازها، وذلك لرفع مستوى الخدمة المقدّمة، ولتحقيق الأهداف الموضوعية، كما تتضمن هذه الوظيفة تحديد طبيعة العلاقات التنظيمية وبناء الهيكل التنظيمي الذي يعكس طبيعة الأنشطة والعلاقات التنظيمية بين العاملين في خدمة الطّعام وبأشكالها المختلفة وبمستوياتها المتنوّعة، ويعتمد التنظيم في تحقيق أهدافه على عوامل ثلاثة هي: السرعة، والاقتصاد، وحسن الأداء.

مسألة للمناقشة

ناقش زملاءك في الصّفّ عن فوائد التنظيم لمؤسّسات خدمة الطّعام والشّراب.

٣ - التوجيه (Directing)

تهدف هذه الوظيفة إلى توجيه وإرشاد وتحفيز العاملين في خدمة الطّعام والشّراب، لتنفيذ الأعمال المطلوبة وتحقيق التنسيق بوجهات النظر، لضمان تحقيق أفضل النتائج المتعلقة بمستوى الخدمة من خلال العمل اليوميّ بين كلّ من الرؤساء والمروّسين في مختلف المستويات الإدارية، لذلك فهي ترتبط بمهارات الاتّصال والقيادة والدافعية.

٤ - الرقابة (Controlling)

تتمّ عمليّة الرقابة في الاتجاهات الآتية:

- ١- الكم.
- ٢- الكيف.
- ٣- الزمن.
- ٤- التكلفة.

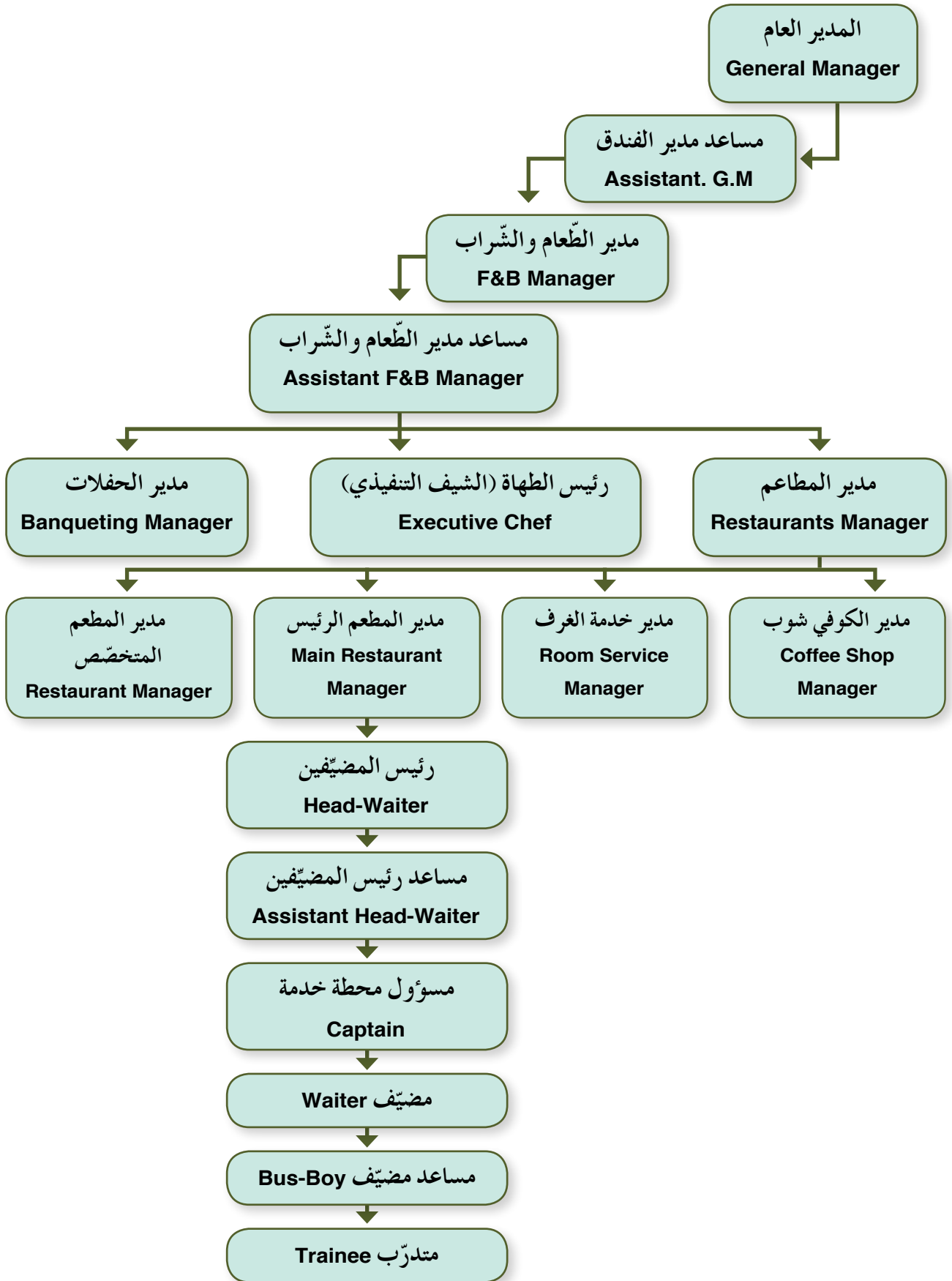
تهدف هذه الوظيفة إلى التأكّد بأنّ الأداء الفعلي يسير حسب الخطط الموضوعية للوصول نحو الهدف المطلوب تحقيقه في مستوى الخدمة، كما تهدف إلى التأثير على سلوك العاملين وتصحيح المسار عن طريق اكتشاف الانحرافات، وتحديد مواطن الخلل والعمل على تلافي أسبابها، باتّخاذ إجراءات التصحيح المناسبة ومواجهتها بالأسلوب الملائم.

مسألة للمناقشة

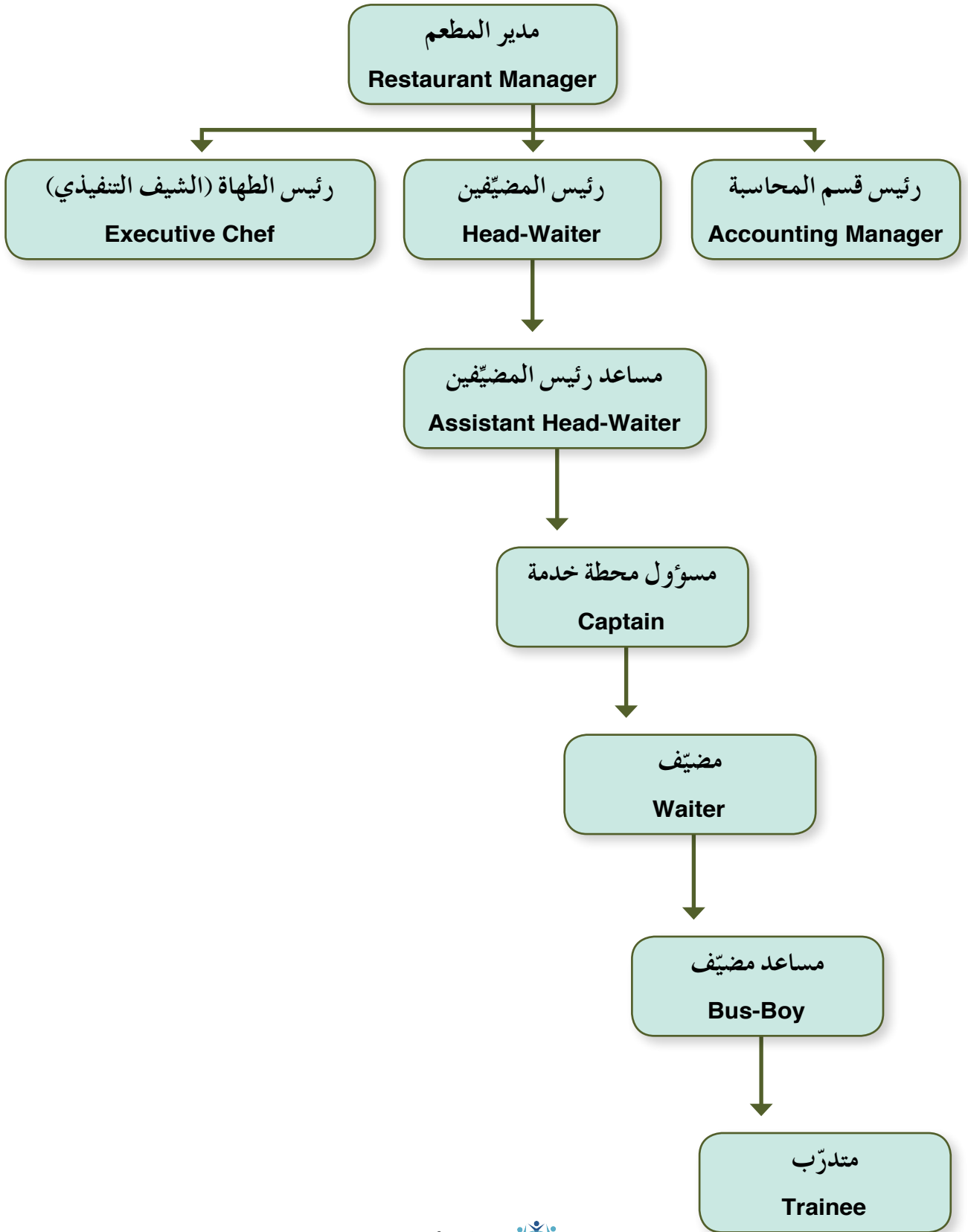
بعد تقسيم الطلبة مجموعات ناقش أنت وزملاؤك فكرة ”اتجاه بعض إدارات المطاعم الحديثة لإتباع مفهوم الرقابة الذاتية عند العامل“، ثمّ ناقش هذه الفكرة بمشاركة زملائك في الصّفّ.

تقوم إدارة الفنادق والمطاعم المستقلة بعمل مخططات تنظيمية توضّح التقسيمات والتنظيم والاتصال بين أقسامها المختلفة بما يحقق الأهداف المرسومة.

غالبًا ما تبدأ المخططات التنظيمية من رأس الهرم في إدارة الطعام والشراب ويمثلها مدير إدارة الطعام والشراب، ثم يبدأ بالتدرج في الأقسام ووظائفها حتى تنتهي إلى أسفل الهرم، كما يوضّح المخطّط التنظيمي التسلسل الإداري والوظيفي للعاملين، ويهدف بشكل رئيس إلى توزيع المهام بين العاملين، كلّ حسب صلاحياته ونطاق مسؤوليته، وتختلف أشكال الهياكل التنظيمية للمطاعم تبعًا لعدّة عوامل منها: حجم وسعة المطعم، ونظامه وسياسته، ويبيّن الشكل (٢-١) هيكلًا تنظيميًا لمطعم رئيس تابع لفندق كبير، كما يبيّن الشكل (٢-٢) هيكلًا تنظيميًا لمطعم مستقل غير تابع لفندق.



الشكل (٢-١): هيكل تنظيمي لمطعم رئيس تابع لفندق كبير.



النتائج العملي

أن يصمّم هيكلًا تنظيميًا لمطعم تابع لفندق كبير.

المعلومات النظرية

تقوم إدارة الفنادق والمطاعم بعمل مخططات تنظيمية توضح التقسيمات والتنظيم والاتصال بين أقسام الفندق المختلفة بما يحقق الأهداف المرسومة. غالبًا تبدأ المخططات التنظيمية من رأس الهرم في إدارة الطعام والشراب ويمثلها مدير إدارة الطعام والشراب، ثم تبدأ بالتدرج في الأقسام ووظائفها حتى تنتهي إلى أسفل الهرم.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص وحبير، أوراق، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.
- توفير مخططات تنظيمية لمطاعم تابعة لفنادق.

إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى الأداء.

خطوات تنفيذ التمرين

- أحضر نماذج تصاميم لهياكل تنظيمية واطلع عليها.
- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل والرسم.
- ارسم خمسة عشر مستطيلاً بتشكيل هرمي أو شبكي تمثل العاملين في المطعم.
- ابدأ بملء التصميم بتحديد رأس الهرم التنظيمي بأعلى مستطيل موجود في الشكل.
- حدّد المستطيلات الخاصة بكل من (المدير العام - مساعد المدير العام - مدير الطّعام والشراب - مساعد مدير الطّعام والشراب - مدير المطاعم - الشيف التنفيذي - مدير الحفلات - مدير خدمة الغرف - مدير المطعم الرئيس - مدير بركة السباحة والنادي الصحي - المضيف - مساعد المضيف).
- صمّم الهيكل باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالج النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة المرافقة للحاسوب.
- اعرض التصميم على معلّمك وزملائك وذلك لمناقشته.
- صوّر نسخاً من هذا الهيكل ووزعها على زملائك.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاصّ بك.

تمرين عملي

ارسم وصمّم هيكلًا تنظيميًا لمطعم تابع لفندق كبير بالتّباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

- دقّة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شموليّة الأداء.
- وضع المسمّيات الوظيفيّة في المكان المناسب.
- مراعاة التسلسل الوظيفي للمديرين ثمّ المشرفين ثمّ باقي الموظفين.

النتاج العملي

أن يصمّم هيكلًا تنظيميًا لمطعم مستقل.

المعلومات النظرية

يمثل الهيكل التنظيمي في المطاعم المستقلة المحور الرئيس الذي ينظّم حركة العمل ويربط العاملين فيها من أعلى الهرم إلى أدنى مستوى فيه، وبشكل يضمن سير العمل بدقة ويوضّح طبيعة العلاقة المطلوبة بين مستويات الهرم التنظيمي.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص و حبر، أوراق، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.
- توفير مخطّطات تنظيمية لمطاعم مستقلة.

إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى الأداء.



خطوات تنفيذ التمرين

- أحضر نماذج تصاميم لهياكل تنظيمية من كتب ومراجع فندقية واطلع عليها جيدًا.
- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل والرسم.
- ارسم تسع مستطيلات بتشكيل هرمي أو شبكي تمثل العاملين في المطعم المستقل.
- حدّد وظيفة مدير المطعم في المستطيل الأعلى من الهرم.
- حدّد المستطيلات الأخرى بكل من (رئيس قسم المحاسبة - رئيس المطبخ - رئيس المضيفين - مساعد رئيس المضيفين - رئيس المحطة - المضيف - مساعد المضيف - المتدربين).
- صمّم الهيكل باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالج النصوص (الوورد).
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة المرافقة للحاسوب.
- اعرض التصميم على معلّمك وزملائك وذلك لمناقشته.
- صوّر نسخًا من هذا التصميم ووزّعها على زملائك.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاصّ بك.

تمرين عملي

ارسم وصمّم هيكلًا تنظيميًا لمطعم مستقل باتّباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

- دقّة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شموليّة الأداء.
- وضع المسمّيات الوظيفية في المكان المناسب.
- مراعاة التسلسل الوظيفي للمدراء والموظّفين.

بناءً على التجارب الإدارية في خدمة الطعام والشراب التي شهدت تطوُّراً على مرّ الأزمنة، وضع المتخصّصون في إدارة المنشآت الخدمية والمطاعم مسؤوليات للعاملين في المطاعم.

١ - مدير المطعم (Restaurant Manager)

الإطار العام للوظيفة

الإشراف العام على سير الخدمة في المطعم والمرافق التابعة له.

المسؤوليات الرئيسية

- أ - الإشراف على برامج تدريب العاملين داخل المطعم.
- ب - معرفة احتياجات القسم من الأدوات والبياضات والمواد الغذائية، وتنظيم طلبياتها.
- ج - تنظيم عمل فريق المطعم والتأكد من إنجاز المهام المطلوبة بكفاءة وفاعلية، وإعداد الجداول الزمنية للاجتماعات وجداول الدوام.
- د - التنسيق مع قسم الموارد البشرية في ما يتعلق بأمور التوظيف والتدريب والتقييم والترقية والمتابعة.
- هـ - رصد مستويات خدمة الضيوف وضمان جودة الخدمات.
- و - المعرفة التامة بأمور حسابات التكلفة والتأكد من توفر الحدّ المطلوب من الربح، والاستغلال الأمثل للموارد المادية والخدمية وتدقيق المبيعات اليومية للمطعم.
- ز - الإشراف على حفظ وتخزين المواد والأدوات الموجودة في القسم.
- ح - التأكد من تحقيق أسس السلامة والصحة العامة.
- ط - التعاون مع رئيس الطهاة في المطبخ لتخطيط قوائم الطعام.
- ي - معالجة وحل المشاكل في القسم.

٢ - رئيس المضيفين (Head-Waiter)

الإطار العام للوظيفة

الإشراف المباشر على سير الخدمة.

المسؤوليات الرئيسة

- أ - القيام بمهام مدير المطعم أثناء غيابه وفي حال عدم وجود مساعد مدير.
- ب - توزيع مهام العاملين في المطعم والإشراف المباشر عليهم ومراقبة أدائهم.
- ج - التأكد من صحّة ترتيب الطاولات والتأكد من نظافة البياضات والأدوات الموجودة عليها.
- د - شرح قائمة الطّعام اليوميّة للعاملين والتأكد من جاهزيّة منطقة العمل قبل بدء الخدمة.
- هـ - المشاركة في تدريب موظّفي المطعم الجدد.
- و - استقبال شكاوي الضيوف ومعالجتها بسرعة ولباقة.

٣ - مساعد رئيس المضيفين (Assistant Head-Waiter)

الإطار العام للوظيفة

الإشراف المباشر على سير الخدمة.

المسؤوليات الرئيسة

- أ - ينوب عن رئيس المضيفين في حال غيابه أو يوم عطلته الأسبوعيّة.
- ب - يساعد رئيس المضيفين في كافة الأعمال في المطعم.

٤ - مسؤول محطة خدمة (Captain)

الإطار العام للوظيفة

الإشراف المباشر على سير الخدمة داخل محطته.

المسؤوليات الرئيسة

- أ - توزيع مهام العاملين في محطته والإشراف المباشر عليهم ومراقبة أدائهم.

تعرف المحطة بأنّها: مساحة معيّنة من المطعم تحتوي مجموعة من الطاولات والكراسي، ويشرف عليها مسؤول محطة الخدمة (Captain)، ويعمل معه مضيّف أو أكثر.

- ب - تلقي طلبات الضيوف، وتسجيلها في قسيمة طلب الطّعام (Captain order)، ومتابعتها في المطبخ لحين تقديمها للضيوف بطريقة لائقة.
- ج - تقديم الفاتورة للضيف عند طلبها.
- د - القيام بطهو الطّعام أمام الضيوف على عربات الخدمة الخاصّة لذلك.
- هـ - التأكّد من جودة الخدمة المقدّمة للضيوف.

٥ - المضيف (Waiter)

الإطار العام للوظيفة

القيام بإجراءات ما قبل، وأثناء، وبعد الخدمة.

المسؤوليات الرئيسة

- أ - تجهيز الخزائن الجانبية وتزويدها بالأدوات والأواني اللازمة للخدمة.
- ب - تحضير الطاولات وترتيبها وفقاً لأصول الخدمة المتّبعة.
- ج - تلميع الأكواب ووضعها على الطاولات في حالة عدم توفر مساعد مضيف.
- د - المحافظة على إبقاء منطقة عمله نظيفة دائماً.
- هـ - تنفيذ التعليمات الصادرة من المسؤولين عنه.
- و - تقديم الخدمة للضيوف حسب الأصول.

٦ - مساعد المضيف (Bus-Boy)

الإطار العام للوظيفة

مساعدة المضيف في تحضير وترتيب مناطق الخدمة قبل وأثناء وبعد الخدمة.

المسؤوليات الرئيسة

- أ - المساعدة في تقديم الطّعام ورفع الأطباق والصحون المستعملة.
- ب - المساعدة في تجهيز الخزائن الجانبية وتزويدها بالمعدّات والأواني اللازمة وترتيبها.
- ج - المساعدة في تحضير الطاولات وترتيبها وفقاً لأصول الخدمة المتّبعة.
- د - تلميع الأكواب ووضعها على الطاولات والخزائن الجانبية.

النتائج العملي

أن يعدّ ويعبئ برنامج دوام العمل الأسبوعي.

المعلومات النظرية

يعتبر برنامج الدوام في المطاعم خطّة مصغّرة تتضمّن أسماء العاملين وأوقات الدوام والعطل الأسبوعيّة والإجازات، لضمان الدقة في سير العمل ومنع حدوث الأخطاء.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسيّة (أقلام رصاص و حبر، أوراق، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.
- توفير برامج عمل لوظائف المطعم.

إرشادات عامّة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات الضروريّة لتنفيذ التمرين.
- اتّباع الأسلوب الأدائيّ في عمليّة التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقّق من مستوى الأداء.

خطوات تنفيذ التمرين

- انظر الجدول الآتي الذي يمثل أحد برامج الدوام في مطعم مستقل وادرسه جيّدًا.

أيام الأسبوع							الوظيفة	الاسم
الجمعة	الخميس	الأربعاء	الثلاثاء	الاثنين	الأحد	السبت		
٨/١٧	٨/١٦	٨/١٥	٨/١٤	٨/١٣	٨/١٢	٨/١١	مدير المطعم	محمد تيسير
S/S	S/S	S/S	OFF	B	S/S	A	كابتن	إسحق إبراهيم
A	A	A	A	A	A	OFF	مضيف	يوسف يعقوب
A	A	A	A	A	OFF	A	مساعد مضيف	عبد الله إسماعيل
A	A	OFF	A	B	A	A	كابتن	عيسى عمران
B	B	B	B	OFF	B	B	مضيف	مروان عدنان
B	B	B	B	OFF	B	B	مضيف	يحيى زكريا
C	C	C	OFF	C	C	C	مساعد مضيف	بكر علي
OFF	C	C	C	C	C	C	مضيف	عبد الله عمر
C	B	B	C	B	A	OFF		

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.

- اطلع على جدول رموز الدوام الآتي للاستعانة في إجراء التعديلات المطلوبة.

A: Morning Shift	07:00 A.M - 04:00 P.M
B: Evening Shift	03:00 P.M - 12:00 M.N
C: Night Shift	11:00 P.M - 08:00 A.M
S/S: Split Shift	11:00 A.M - 08:00 P.M
Off: Day Off	يوم العطلة الأسبوعية
V: Vacation	إجازة سنوية
S/L: Sick Leave	إجازة مرضية
U/P: Un Paid	إجازة غير مدفوعة

- بعد دراستك الجدول الأول قُم بإجراء التعديلات الآتية في الجدول المرفق:

- سيتغيّب إسحق إبراهيم عن الدوام يوم الاثنين ٨/١٣ بسبب المرض.

- سيتغيّب عبد الله عمر عن الدوام بإجازة غير مدفوعة يوم الأربعاء ٨/١٥.
- سيأخذ مروان عدنان إجازة سنويّة ١٤ و ١٥ و ٨/١٦.
- إعادة تعبئة دوام الموظّفين كما هو في الجدول الأول.
- تغطية أيام غياب الموظّفين تعطى للمضيّف عمر عبد العزيز.
- صمّم الجدول باستخدام برمجية معالج النصوص (الورد).
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاصّ بك.

أيّام الأسبوع							الوظيفة	الاسم
الجمعة	الخميس	الأربعاء	الثلاثاء	الاثنين	الأحد	السبت		
٨/١٧	٨/١٦	٨/١٥	٨/١٤	٨/١٣	٨/١٢	٨/١١	مدير المطعم	محمد تيسير
							كابتن	إسحق إبراهيم
							مضيّف	يوسف يعقوب
							مساعد مضيّف	عبد الله إسماعيل
							كابتن	عيسى عمران
							مضيّف	مروان عدنان
							كابتن	عبادة محمد تيسير
							مضيّف	يحيى زكريا
							مساعد مضيّف	بكر علي
							مضيّف	عمر عبد العزيز
							مضيّف	عبد الله عمر

تمرين عملي

- صمّم جدول دوام العاملين في المطعم لهذا الأسبوع حسب البيانات الآتية .
- مدير المطعم: دوامه صباحي وعطلته الأسبوعيّة يوم الجمعة.
 - الكابتن (١): دوامه صباحي وعطلته الأسبوعيّة يوم الخميس.
 - الكابتن (٢): دوامه مسائي وعطلته الأسبوعيّة يوم الثلاثاء.
 - الكابتن (٣): دوامه يوم الجمعة والسبت بين الفترتين، ويغطّي دوام زملائه في العطل الأسبوعيّة، وعطلته الأسبوعيّة يوم الأربعاء، وله إجازة سنويّة يومي الأحد والاثنين.

- المضيّف (١): دوامه صباحي وعطلته الأسبوعيّة يوم الإثنين.
- المضيّف (٢): دوامه مسائي وعطلته الأسبوعيّة يوم الأربعاء.
- المضيّف (٣): دوامه صباحي وعطلته الأسبوعيّة يوم الأحد.
- المضيّف (٤): دوامه مسائي وعطلته الأسبوعيّة يوم الثلاثاء.
- المضيّف (٥): دوامه يوم الجمعة والسبت بين الفترتين، ويغطي دوام زملائه في العطل الأسبوعيّة، وعطلته الأسبوعيّة يوم الخميس، وله إجازة سنويّة يومي الثلاثاء والأربعاء.
- مساعد مضيّف (١): دوامه صباحي وعطلته الأسبوعيّة يوم الإثنين.
- مساعد مضيّف (٢): دوامه مسائي وعطلته الأسبوعيّة يوم الأحد.
- مساعد مضيّف (٣): دوامه يوم الجمعة والسبت بين الفترتين، ويغطي دوام زملائه في العطل الأسبوعيّة، وعطلته الأسبوعيّة يوم الخميس، وله إجازة سنويّة يومي الثلاثاء والأربعاء.

معايير التقييم

- دقة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شموليّة الأداء.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

نتيجة التجارب والدراسات الفندقية، توصل المختصون في مؤسسات خدمة الطعام إلى ضرورة توفير صفات رئيسة لطاقتهم العاملين في خدمة الطعام والشرب، والتي تساهم في تحقيق الأهداف من خلال أسلوب العمل وجودة الخدمة المقدمة للضيوف في المطعم، ومن هذه الصفات:

١ - الصفات الشخصية

وتتضمن المظهر الشخصي الحسن، وارتداء لباس العمل الأنيق المرتب النظيف المكوي، والحذاء النظيف اللامع، مع المحافظة على السير باعتدال، انظر الشكل (٢-٣).

٢ - الصحة الشخصية

وتتضمن المحافظة على نظافة الجسم واليدين، وإبقاء الشعر ضمن الطول والشكل المناسب، مع مراعاة قص الأظافر بشكل مستمر، ومراعاة نظافة الفم والأسنان، والاستبدال اليومي لملابس العمل.

٣ - القواعد السلوكية

وتشمل اللباقة والدبلوماسية واللفظ والمعاملة والتحلي بالصبر وضبط النفس والعمل بروح الفريق والاحترام المتبادل مع زملاء العمل، والقدرة على الإقناع، والقدرة على تلقي الشكاوى وحل المشكلات ضمن إطار المبدأ الفندقي المعروف



الشكل (٢-٣): نموذج لزي المضيفين في المطعم.

”الضيف دائماً على حق“ مع ضرورة التحلي بصفات الأمانة والإخلاص والمحافظة على أوقات الدوام، وتجنّب استراق السمع في ما يخص الأحاديث الخاصة بالضيوف، وتطبيق شروط السلامة والصحة المهنية.

مسألة للمناقشة

ناقش أنت وزملائك في الصفّ فكرة ”الضيف دائماً على حق“، ثمّ اكتب ملخصاً بذلك.

٤ - الخبرات العمليّة

المعرفة التامة بأساليب الخدمة وطرقها المتنوّعة، وقواعد العمل والإدارة وأسس التعامل مع الضيوف، والتي تشمل كافة إجراءات الخدمة، كتدوين الطلب ومتابعته وطرق التعامل مع المعدّات والأدوات من صحون وشوك وعربات... الخ.

قضية للبحث

بالرجوع إلى أحد المراجع الفندقية المتخصصة، قم مع أفراد مجموعتك بالبحث عن صفات ومؤهلات خاصّة للعاملين في خدمة الطّعام، ثمّ أعدّ تقريراً بذلك، وناقشه مع زملائك في الغرفة الصّفيّة.

لقد تطوّرت تعليمات وأنظمة المطاعم كثيرًا في الآونة الأخيرة، فأصبح لكلّ مطعم نظامه الداخلي المعتمد، وتعليماته الداخلية الخاصة به، وغالبًا ما نرى الاختلاف والتباين الواضح في الأنظمة والتعليمات من مطعم لآخر، حيث إنّ بعض المطاعم لديها نظام داخلي صارم، والبعض الآخر مرن، وهناك مطاعم أخرى تتجه في سياساتها إلى غير ذلك، لذا سنتعرف على بعض الأنظمة والتعليمات المقترحة والموجودة في بعض المطاعم ومنها:

- ١ - حصول العاملين في المطعم كافة على شهادة خلو من الأمراض.
- ٢ - حصول العاملين في المطعم كافة على شهادة حسن السيرة والسلوك.
- ٣ - الأولوية في التعيين للمواطنين المحليين.
- ٤ - عدم تقديم النار جيلة للأطفال والمراهقين.
- ٥ - السماح للضيوف بالتدخين في أماكن ومواقع معيّنة داخل المطعم.
- ٦ - عدم السماح للضيوف بإحضار أية أطعمة أو مشروبات من خارج المطعم.
- ٧ - عدم السماح للضيوف بإدخال الحيوانات الأليفة إلى المطعم.
- ٨ - عدم السماح للضيوف بارتكاب أية سلوكيات تخل بالآداب والأخلاق الحميدة.
- ٩ - عدم السماح للضيوف بإصدار الضوضاء أو التسبب بإزعاج الآخرين في المطعم.
- ١٠ - عدم السماح لموظفي المطعم بارتداء مكان عملهم دون موافقة الإدارة.
- ١١ - عدم السماح للموظفين بتناول الطعام والشراب أو التدخين إلا في الأماكن المخصصة لذلك.

فكر!

هل هناك تعليمات أخرى لم يتم ذكرها؟

النتائج العملي

أن يصمّم نموذج تقييم أداء العاملين في المطعم.

المعلومات النظرية

يعتبر نموذج تقييم أداء العاملين من النماذج الضرورية لتحسين المستوى المطلوب لسيير العمل والخدمة، وتحسين الإنتاجية لدى العاملين، كذلك تقييم مستوى أداء العاملين وتحديد مستوى كفاءتهم لغايات الترقية والحوافز، أو المساءلة في حال التقصير أو التهاون في العمل.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص و حبر، أوراق، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.
- نماذج متنوّعة لتقييم أداء العاملين.

إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى الأداء.

خطوات تنفيذ التمرين

- أحضر نماذج تقييم أداء العاملين من كتب ومراجع فندقية واطلع عليها جيّدًا.
- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل والرسم.
- ارسم جدولاً يتكوّن من عشرة أعمدة وعشرة صفوف.
- عبّئ بعضًا من أسماء زملائك في الصّف في خانات الصفوف.
- حدّد المعايير الخاصّة بالتقييم وقم بتعبئتها في خانات الأعمدة ومنها (النّظافة الشخصية - قواعد الأمان والصّحة - التعاون مع الفريق - حلّ المشكلات - إتّباع قواعد وأصول الخدمة - نظافة مكان العمل - الالتزام بالوقت المطلوب لإنجاز الخدمة - الأخلاق والسلوكيات - الحضور والغياب).
- ارسم أسفل كلّ معيار ثلاثة أسطر تمثل مستوى التقدير على كلّ معيار بوضع كلمات مثل: (دائمًا، غالبًا، أحيانًا).
- املاء النموذج بالعلامات أو النقاط حسب رأيك لكلّ اسم على حدة لاستخراج المجموع النهائي.
- ارسم التصميم باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالج النصوص (الوورد).
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة المرافقة للحاسوب.
- اعرض التصميم على معلّمك وزملائك لمناقشته.
- صوّر نسخًا من هذا التصميم ووزّعها على زملائك.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاصّ بك.

تمرين عملي

صمّم جدولاً بأسماء مجموعتك في العمل يبيّن معايير تقييم أدائهم في المطعم التدريبي باتّباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

- دقّة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- مراعاة استخدام لغة واحدة واضحة ومفهومة.
- شموليّة الأداء.

يرتبط المطعم مع باقي أقسام الفندق ارتباطًا وثيقًا، حيث يهدف هذا الربط إلى تنسيق الجهود المبذولة ورفع مستوى الخدمات المقدّمة، لتكون أكثر إيجابية مع تلافي الأخطاء التي يمكن حدوثها نتيجة المداخلات العشوائية، والأقسام التي يتعامل معها المطعم وتربطه علاقات عمل معها في الفندق هي:

١ - علاقة المطعم مع قسم المطبخ

يرتبط المطعم والمطبخ بعلاقة وثيقة إذ أنه لا يمكن الفصل بينهما، حيث أن المطبخ يمثل وحدة الإنتاج الخاصّ بتحضير وإعداد الأطعمة، ويمثل المطعم مكاناً يتم فيه خدمة وتقديم الطّعام المعدّ مسبقاً في المطبخ، لذا هناك ضرورة لوضع أساس لطبيعة العلاقة بين القسمين لتشمل العديد من الجوانب التي من شأنها تحسين عمليّة الخدمة وزيادة مستوى رضا الضيوف، كما تجدر الإشارة إلى تبادل حركة المعلومات الحيويّة بين القسمين حول التوصيات الخاصّة من الضيوف مثل: إعداد وجبات خالية الدسم أو قليلة الملح أو معلومات تتعلّق بدرجة استواء الطبق أحياناً بالإضافة إلى أيّ ملحوظات أخرى.

تعلم

يوجد درجات مختلفة لنضج واستواء أطباق اللحوم الحمراء، وهي:

- نضج قليل. Rare
- نضج متوسط. Medium
- نضج أعلى من المتوسط. Medium/Well
- نضج كامل. Well-Done

٢ - علاقة المطعم مع قسم الدوائر الأمامية

إنّ العلاقة بين المطعم وقسم الدوائر الأمامية تتمثل في تزويد المطعم بكافة المعلومات المتعلقة بالضيوف، ويمكن تقسيم هذه المعلومات إلى ما يأتي:

- أ - أرقام غرف ضيوف الفندق لمعرفة مدّة إقامتهم.
- ب - أسماء الضيوف ومعلومات خاصّة عنهم.
- ج - التنسيق بخصوص أوقات تقديم الوجبات من خلال قوائم تتضمّن عدد الضيوف والمجموعات السياحيّة المتوقّع قدومهم لتناول وجبات الطّعام.
- د - معرفة أرقام غرف الضيوف المهمين (V.I.P).

٣ - علاقة المطعم مع قسم المشتريات

تأتي طبيعة العلاقة بين قسمي المشتريات والمطعم من خلال تزويد قسم المشتريات بقائمة تتضمّن كافة احتياجات المطعم من موادّ وأدوات ومعدّات حسب الحاجة أو نتيجة النقص، ويأتي دور قسم المشتريات في تأمين احتياجات المطعم كاملة وبالطريقة الصحيحة حسب سياسة الشراء المتبعة، كما أن تلك اللوازم التي يطلبها المطعم من قسم المشتريات يتمّ حفظها وتخزينها في المستودع، لحين طلبها من المطعم بالطرق المناسبة.

٤ - علاقة المطعم مع قسم المحاسبة

تكمن العلاقة بين المطعم وقسم المحاسبة في مراقبة تكاليف ومبيعات الطّعام والشّراب للمحافظة على المال العام ومستوى الخدمة المطلوب، وحصر المبيعات اليومية ومعدل إيرادات المطعم اليومية والشهرية، ويعدّ المطعم التقارير والفواتير اليومية وتسليمها لقسم المحاسبة حسب الأصول.

٥ - علاقة المطعم مع قسم الصيانة

يحتوي قسم الصيانة العديد من الاختصاصات من مهندسين وفنيين، ويتمّ التنسيق بين قسمي المطعم والصيانة في ما يتعلّق بصيانة المعدّات الموجودة في المطعم وإعادتها إلى الخدمة بصورة سليمة.

بعد تقسيم طلبة الصفّ مجموعات، صمّم نموذجًا خاصًّا بطلب الصيانة في المطعم، تناول فيه البنود الهامة كافة، واعرضه على زملائك في الصفّ.

٦ - علاقة المطعم مع قسم التدبير الفندقي

يوفّر قسم التدبير الفندقي البياضات اللازمة للمطعم، وكذلك اللباس الرسمي للعاملين فيه ويشرف على تنظيفهما وكيّهما، ويبلغ المطعم قسم التدبير الفندقي عن الأوقات المناسبة لتنظيف المطعم ومرافقه.

قضية للبحث

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، ارجع إلى مكتبة مدرستك، وابحث في أحد المراجع المتخصصة عن أهميّة علاقات العمل بين الأقسام والعاملين، ثمّ أعدّ تقريرًا بذلك، وناقشه مع زملائك في الغرفة الصفّيّة.

أسئلة الوحدة

المعرفة والفهم

- ١ - عدّد وظائف الإدارة.
- ٢ - ما هي الصفات التي يجب توافرها في العاملين في خدمة الطّعام والشّراب؟
- ٣ - اذكر التعليمات المتّبعة في المطعم.
- ٤ - استخلّص الفروق الإداريّة بين مطعم مستقل وآخر تابع لفندق كبير.
- ٥ - اذكر مهامّ مدير المطعم.
- ٦ - وضح طبيعة العلاقة بين المطعم وقسم الدوائر الأماميّة.
- ٧ - اشرح العلاقة بين المطعم وقسم المشتريات.
- ٨ - "تضمّن المعلومات المتبادلة بين المطبخ والمطعم أهميّة خاصّة"، وضح ذلك.

مهارات البحث والاتصال

- ١ - بالرجوع إلى أحد المراجع الفندقية الخاصّة بقسم الطّعام والشّراب، اكتب في دفترك مهامّ ووظائف كلّ من: مدير الطّعام والشّراب - مساعد مدير الطّعام والشّراب - المتدرّب. ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصّف.
- ٢ - بالرجوع إلى أحد المراجع الفندقية، ابحث في الصفات السلبية للعاملين في خدمة الطّعام، ثم أعدّ تقريرًا يبيّن أسباب تجنّبها، وذلك باستخدام برمجيّة معالج النصوص، ثم اعرضه على زملائك في الصّف.
- ٣ - بالرجوع إلى موقع جمعيّة المطاعم الأردنيّة "www.jordanrestaurants.com" ابحث عن تعليمات أخرى للمطاعم، ثم أعدّ تقريرًا بذلك وناقشه مع زملائك.
- ٤ - بالرجوع إلى أحد المراجع الخاصّة بالمطاعم في إحدى المكتبات ابحث عن أقسام أخرى لها علاقة بالمطعم، ثم أعدّ تقريرًا بذلك وناقشه مع زملائك في الصّف.

الأنشطة الإثرائية

بعد تقسيم الطلبة إلى مجموعات ناقش أنت وزملاؤك ضمن المجموعة في الصّف فكرة "العمل بروح الفريق"، ثم اكتب ملخصًا بذلك.

تقويم ذاتي

الرقم	يمكنني بعد دراسة هذه الوحدة أن:	نعم	لا
١	أوضح مفهوم الإدارة ووظائفها.		
٢	أعرّف التخطيط.		
٣	أفسّر سبب تقسيم أنواع الخطط حسب الفترة الزمنية.		
٤	أشرح مفهوم الهيكل التنظيمي للمطعم.		
٥	أحدّد الوظائف المتنوّعة في الهيكل التنظيمي لمطعم تابع لفندق كبير.		
٦	أعرّف التوجيه.		
٧	أبيّن مفهوم الرقابة.		
٨	أوضح طبيعة العلاقة بين وظيفتي التخطيط والرقابة.		
٩	أذكر المهام الرئيسة لرئيس المضيفين.		
١٠	أفسّر سبب اتجاه بعض الإدارات الحديثة لاستخدام فكرة الرقابة الذاتية.		
١١	أوضح علاقة المستودع مع المطعم.		
١٢	أوضح علاقة قسم الصيانة مع المطعم.		
١٣	أوضح طبيعة العلاقة بين قسمي المطبخ والمطعم.		
١٤	أصنّف أنواع المعلومات التي يتلقاها المطعم من قسم الدوائر الأمامية.		
١٥	أفسّر سبب تزويد قسم الدوائر الأمامية قوائم المجموعات السياحية المتوقع قدمها للمطعم.		

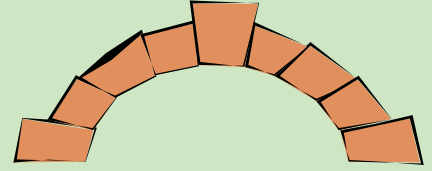
قوائم الطعام



MENUS



• كيف تحقّق قوائم الطّعام حاجات ورغبات الضّيوف؟



كانت قائمة الطّعام (Menu) قديمًا يقتصر استخدامها في القصور الملكيّة في فرنسا، حيث كانت عبارة عن قطع من الكرتون المقوّى، تتضمّن مجموعة من الأطعمة والمشروبات المراد تقديمها أثناء الولائم الكبيرة، ثمّ تطوّرت هذه الفكرة في القرن التاسع عشر لتتحول إلى لوحات كبيرة كانت توضع على أبواب المطاعم، بحيث كانت تشتمل على أصناف المأكولات التي تقدّم داخل المطعم، ثمّ تطوّرت هذه القوائم حيث أصبحت تتضمّن أصناف المأكولات التي تقدّمها المطاعم على قوائم صغيرة تحدّد فيها أنواع الوجبات وسعرها لتصل إلى ما وصلت إليه في وقتنا الحاضر.

ونتيجة للتطوّر السريع في طرق الخدمة أصبح من الضروري وضع أسس ومعايير لتخطيط وتنظيم قوائم الطّعام بما يضمن تحقيق مستويات أكبر من الربح وتقليل الخسارة وزيادة رضا الضيوف بمستويات الخدمة المقدّمة.

وتستخدم مؤسّسات خدمة الطّعام والشّراب أنواعًا مختلفة من القوائم تختلف في شكلها وطريقة عرضها والهدف الخاصّ من استخدامها، كما تختلف قوائم الطّعام باختلاف أنواع الضيوف ومكان وطبيعة المؤسّسة الخدميّة الموجودة.

ويعدّ قوائم الطّعام أشخاص لديهم دراية وخبرات علميّة وعمليّة بهذا المجال، كمدير الطّعام والشّراب، ورئيس الطهاة في المطبخ (الشيف التنفيذي)، ومراقب حسابات التكاليف، ومدير المطعم، ومراقب الجودة.

ويُتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تتعرّف قائمة الطّعام.
- تبيّن أسس إعداد وتخطيط قوائم الطّعام.
- تميّز أنواع قوائم الطّعام والشّراب.
- تصمّم قائمة طعام محدّدة.
- تصمّم قائمة طعام حسب الطلب.

قائمة الطّعام هي كشف منظم وواضح يتضمّن أسماء أطباق الطّعام التي يقدّمها المطعم مقرونة بأسعارها، بالإضافة لشرح بسيط عن مكوّنات كلّ طبق، ويجب أن تتفق هذه القائمة مع حاجات ورغبات الضيوف المختلفة، وكذلك الحالة الصحيّة للفئات الخاصّة منهم، وغالبًا ما تطبع على ورق مقوّى جميل وجذاب لتليق بمستوى ضيوف المطعم، والشكل (٣-١) يوضّح أنواعًا مختلفة من قوائم الطّعام في المطاعم.



الشكل (٣-١): مجموعة قوائم طعام.

هناك أمور عدّة يجب مراعاتها عند إعداد وتخطيط قائمة الطعام وهي:

١ - تحديد نوع المناسبة أو الحفلة

تختلف قائمة الطعام من حيث محتوياتها باختلاف نوع المناسبة المعدة لها، فقائمة الطعام الخاصّة بحفل زفاف تختلف اختلافًا كليًا عن تلك المعدّة للمطعم الرئيس في الفندق.

٢ - نوع المطعم وطريقة الخدمة المتّبعة

من الضروري عند التخطيط لقائمة طعام أن تراعى الأمور المرتبطة بنوع المطعم إن كان مستقلًا أو تابعًا لفندق، أو مطعمًا متخصصًا أم مطعمًا للوجبات السريعة، وكذلك طريقة الخدمة المتّبعة إن كانت تقدّم بوساطة المضيف أم الخدمة ذاتية أم بوفيه.

٣ - القدرة الاستيعابية للمطعم

هناك علاقة بين القدرة الاستيعابية للمطعم ونوع قائمة الطعام الموجودة فيه، من حيث المساحة وتوفّر التجهيزات المناسبة من الطاولات والكراسي لاستيعاب الضيوف القادمين.

٤ - صفات الضيوف

يجب معرفة أنواع الضيوف المتوقع قدومهم من حيث معتقداتهم ورغباتهم، وجنسياتهم، ومستواهم الاجتماعي والثقافي، والقدرة الماديّة لديهم.

٥ - موسميّة المواد الغذائيّة

من المعروف أنّ المواد الغذائيّة تتوافر في الأسواق المحليّة في مواسم معيّنة، ولا سيما الخضار والفواكه، إذ إنّ الطازج منها مفضّل على المعلّب، فمن الضروري أخذ موسميّة المواد الغذائيّة بعين الاعتبار عند إعداد وتخطيط قوائم الطعام.

٦ - تناسب أسعار الأطباق مع مستوى الخدمة

إنّ مستوى الخدمة المقدّمة يتّبع لتصنيف المطعم وحجم ميزانيته وأسعار الأطباق المقدّمة وبالتالي تختلف قوائم الطّعام بين المطاعم ذات الدرجة العالية عن الأقل منها تصنيفاً.

٧ - الأمور الفنيّة التي تتعلّق بـ:

- أ - التوازن وعدم التكرار في أطباق قائمة الطّعام.
- ب - تسلسل عرض مكوّنات الأطعمّة في قائمة الطّعام حسب نوع القائمة المقدّمة، إذ تبدأ بالمشروبات الباردة، فالمقبّلات الساخنة، والمقبّلات الباردة، ثمّ المشويّات والأطعمّة الرئيسيّة الساخنة ومرافقاتها، ثمّ الحلويّات والفواكه، وأخيراً المشروبات الساخنة، وقد تكون قائمة المشروبات منفصلة عن قائمة الطّعام.
- ج - التوازن الغذائيّ أي ضرورة احتواء الوجبات الموجودة في القائمة لجميع العناصر الغذائيّة.
- د - صياغة قائمة الطّعام بلغة سهلة الفهم وخالية من الأخطاء الإملائيّة وباللغة العربيّة أو الإنجليزيّة، وغالباً ما تكتب القائمة الآن بلغتين على الأقل، مع شرح مبسّط لمكوّنات كلّ طبق.
- هـ - كتابة وطباعة قوائم الطّعام على ورق مقوّى وفاخر.
- و - احتواء قائمة الطّعام إشارات وصور تبيّن نوع المطعم ودرجته واسمه.
- ز - سعر كلّ طبق بعملة البلد المعتمدة.
- ح - إضافة عبارة "نسبة ضريبة المبيعات وبدل الخدمة" في نهاية القائمة.

فكر!

هل هناك أمور أخرى يجب الانتباه إليها عند تخطيط قائمة الطّعام وإعدادها؟

تتنوّع قوائم الطّعام تبعًا لنوع الوجبة الغذائيّة ووقت ومكان تقديمها، وتختلف هذه القوائم من فندق لآخر ومن مطعم لآخر، وذلك حسب طبيعة وسياسات الإدارة وتصنيف المطعم، ونوعيّة الضيوف، ومنها:

١ - قائمة الطّعام المحدّدة (Fixed Menu) - (Table d'hote Menu)

تحتوي هذه القائمة على عدد ثابت من الأطباق تقدّم في وقت ومكان محدّدين، وبسعر محدّد كذلك، وتلائم هذه القائمة المجموعات الكبيرة لأنّها توفّر لهم وجبة طعام كاملة وشاملة بأسعار مناسبة، إلا أنّه من عيوبها أنّها لا تُعطي للضيف فرصة الاختيار الواسع، كما أنّها تُلزم الضيف بدفع ثمن الوجبة كاملاً سواء طلب كلّ محتويات الوجبة أم لم يطلبها، والشكل (٢-٣) يوضّح نموذجاً مقترحاً لقائمة طعام محدّدة.

قائمة الطّعام المحدّدة.

نشاط (١-٣)

بعد تقسيم الطلبة مجموعات ناقش أنت وزملاؤك قائمة الطّعام المحدّدة من حيث: وقت التقديم، عدد الأطباق في كلّ وجبة، السعر الخاصّ لكلّ وجبة.

قائمة طعام محدّدة لوجبة غداء

اليوم والتاريخ: الجمعة ٢٠١٠/١١/٧	الوقت: ١-٣ بعد الظهر.
السعر: ١٠ دنانير شامل بدل الخدمة وضريبة المبيعات.	
Fresh Orange Juice	عصير برتقال طبيعي
Or	
Fresh Lemon Juice	عصير ليمون طبيعي
Vegetable Soup	شوربة خضار
Or	
Corn Soup	شوربة ذرة
Fattoush Salad	سلطة فتوش
Or	
Arabic Salad	سلطة عربيّة
Mixed Grill	مشاوي مشكلة
Or	
Fillet Hamour Fish (Served with French fries and sauteed Vegetables)	فيليه سمك هامور (تقدّم مع أصابع البطاطا المقلية وخضار سوتيه)
Seasonal Fruit Salad	سلطة فواكه موسميّة
Or	
Cream Caramel	كريم كراميل
Nescafe	نسكافيه
Or	
Tea	شاي

الشكل (٣-٢): نموذج مقترح لقائمة طعام محدّدة.

٢ - قائمة الطعام حسب الطلب (A'la Carte Menu)

تتميز هذه القوائم بأنها تتضمن عددًا كبيرًا من المأكولات والمشروبات المتنوعة، وبأسعار مختلفة تمكن الضيف من اختيار وجبته بحرية تامة وحسب ذوقه وإمكانياته، دون تحديد وقت تقديمها، وتمتاز هذه النوعية من القوائم بأنها تحمل صفة التوازن الغذائي والتنوع في محتوياتها من المأكولات، وتتكون من عدة صفحات تحتوي على الأطعمة التي يوقرها المطعم لضيوفه مرتبة حسب التسلسل المنطقي لها، والشكل (٣-٣) يمثل نموذجًا لقائمة طعام حسب الطلب.

السعر	المقبلات الساخنة
٥٢,٠٠٠	شوربة خضار
٥٢,٠٠٠	شوربة فطر
٥٢,٠٠٠	شوربة بصل
٤١,٥٠٠	سمبوسك
٤١,٥٠٠	عجائن الربيع الصينية
السعر	المقبلات الباردة
٤١,٥٠٠	تبولة
٤١,٥٠٠	سلطة عربية
٤١,٥٠٠	فتوش
٥٢,٠٠٠	سلطة روسية
٥٢,٥٠٠	سلطة القيصر
السعر	النشويات
٥٣,٥٠٠	سباغيتي بالبولونيز
٥٣,٢٥٠	سباغيتي بصلصة الكريما مع الفطر
السعر	الأطباق الرئيسية
٥٥,٥٠٠	اسكالوب بانيه مع أصابع بطاطا وخضار سوتيه
٥٩,٠٠٠	فيليه ستيك بصلصة الفطر مع أرز أبيض وخضار سوتيه
٥٧,٠٠٠	مشاوي مشكلة مع أصابع بطاطا وخضار سوتيه
٥٦,٠٠٠	سمك فيليه بانيه مع أرز أبيض وخضار سوتيه
٥٦,٥٠٠	دجاج مسحب مع أرز أبيض وخضار سوتيه
السعر	الحلويات والفواكه
٥٢,٠٠٠	كيك الغابة السوداء
٥٢,٧٥٠	سلطة فواكه موسمية
٥٢,٢٥٠	كريم كراميل
٥٢,٧٥٠	آيس كريم (٣ كرات)
٥٣,٠٠٠	فطيرة التفاح (أبل باي)
يضاف على الأسعار أعلاه ١٠٪ بدل الخدمة و ١٦٪ ضريبة المبيعات.	

الشكل (٣-٣): نموذج مقترح لقائمة طعام حسب الطلب.

٣ - قائمة طعام خدمة الغرف (Room Service Menu)

تلبّي هذه القائمة حاجات ورغبات الضيوف في غرفهم في الوقت الذي يحدّدونه بأنفسهم على مدار الساعة، وهي تشبه قائمة طعام حسب الطلب بشكل كبير، وتوضع في غرف الضيوف، حيث يتّصل الضيف من غرفته مع قسم خدمة الغرف وطلب ما يحتاجه من طعام وشراب ليتناوله في غرفته.

٤ - قائمة طعام المقهى (Coffee Shop Menu)

تتواجد هذه القائمة في المقاهي، وغالبًا ما تتضمن أطباق طعام سريعة التحضير كالوجبات الخفيفة، والحلويات، إضافة إلى أنواع مختلفة من المشروبات الساخنة والباردة كالمثلجات والكوكيتيلات.

٥ - قائمة الإفطار (Breakfast Menu)

قائمة خاصة تستخدم في وجبة الإفطار، وتحتوي على الأطعمة والمشروبات التي تقدّم في إفطار الصباح للضيوف، وتتميّز هذه الأطعمة والمشروبات بأنها خفيفة وسريعة التحضير والخدمة، لتلبّي رغبات الضيوف بسرعة، وتشمل القائمة أنواعًا مختلفة من الإفطار، منها: الإفطار العربي، الإفطار الأوروبي، الإفطار الإنجليزي، الإفطار الأمريكي.

كما يمكن للضيف في غرفته طلب وجبة الإفطار بعد أن يختار ويكتب ما يرغب من القائمة الموجودة في غرفته، ثمّ يعلّقها على مقبض باب غرفته من الخارج.

٦ - قائمة طبق اليوم (Daily special) (Plat du jour menu)

وهي قائمة طعام تتغير على أساس يومي، لتتناسب مع الأطعمة الموجودة في ذلك اليوم، وتعرض هذه القائمة على لوحة كبيرة في مكان ظاهر في المطعم أو تقدّم بجانب القوائم الأخرى، وغالبًا ما تكون أسعارها أقل من قائمة الطعام حسب الطلب.

قائمة طبق اليوم

نشاط (٢-٣)

بعد تقسيم الطلبة مجموعات ناقش أنت وزملاؤك في الصّفّ فائدة وجود قائمة طبق اليوم.

٧ - قوائم أخرى

مثل قائمة طعام الأطفال، وقائمة طعام النباتيين، وغيرها.

٨ - قائمة المشروبات (Beverage List)

غالبًا تكون هذه القائمة ضمن قائمة طعام حسب الطلب، أو تكون منفصلة عنها، وتحتوي هذه القائمة على المشروبات الساخنة والباردة التي تقدّم في المطعم، والشكل (٣-٤) يظهر نموذجًا مقترحًا لإحدى قوائم المشروبات.

السعر	المشروبات الباردة
٥٢,٥٠٠	عصير برتقال طبيعي
٥٢,٥٠٠	عصير ليمون طبيعي
٥٢,٥٠٠	عصير فواكه طبيعي
٥١,٧٥٠	كولا
٥٢,٢٥٠	مياه الصودا الغازية
٥٢,٢٥٠	ماء التونك
٥٢,٢٥٠	بتر ليمون
السعر	المشروبات الساخنة
٥١,٥٠٠	قهوة تركية
٥١,٧٥٠	نسكافيه
٥١,٧٥٠	قهوة أمريكية
٥٢,٠٠٠	كابتشينو
٥١,٧٥٠	قهوة إسبرسو
٥١,٥٠٠	شاي
٥١,٥٠٠	أعشاب
يضاف على الأسعار أعلاه ١٠٪ بدل الخدمة و ١٦٪ ضريبة المبيعات.	

الشكل (٣-٤): نموذج مقترح لقائمة المشروبات.

٩ - قوائم الحفلات (Banqueting Menus)

تستخدم هذه القوائم في المناسبات والحفلات الخاصّة والعامة، وتتميّز هذه القوائم بالتنوّع في أصناف الأطعمة المقدّمة، وتختلف معايير كلّ حفلة عن الأخرى وذلك حسب حاجات ورغبات الضيوف في اختيار أصناف الطّعام المتنوّعة، وحسب نوع الحفلة (حفلة بوفيه - حفلة كوكتيل - حفلة استراحة قهوة - حفلة غداء أو عشاء) وأيضًا حسب رغبة صاحب الدعوة وإمكانيّاته الماديّة وطريقة الخدمة، وهناك عدّة أنواع من قوائم الحفلات كما هي مبينة في الأشكال (٣-٥) و(٣-٦) و(٣-٧) و(٣-٨).

قائمة حفل استقبال (Reception Menu)
عصير برتقال أو مانجا أو تفاح
مشروبات غازيّة
مقبّلات باردة (كنايه)
لحوم باردة (كنايه)
مأكولات بحريّة باردة (كنايه)
حلويّات (كنايه)

الشكل (٣-٦): قائمة حفل استقبال.

قائمة حفل استراحة قهوة (Coffee Break Menu)
شاي
قهوة أمريكيّة
حليب
بتي فور
كروسان سادة
كروسان بالشوكولاته
كروسان بالزعرتر
دانش
كيك إنجليزي
بسكويت مملح

الشكل (٣-٥): قائمة حفل استراحة قهوة.

قائمة حفل زفاف (Wedding Menu)
مشروبات باردة
تشكيلة من المقبّلات (تبولة - كبة - حمص - سلطة عربيّة - سمبوسك).
فريكة مفلفلّة مع قطع الدجاج المسحب، تقدّم مع سلطة الخيار بلبن.
قهوة عربيّة

الشكل (٣-٨): قائمة حفل عشاء زفاف.

قائمة حفل عيد ميلاد (Birthday Menu)
مشروبات باردة
جلو بالفواكه
كريم كراميل
كيكة عيد ميلاد بكريمة الكاكاو
شاي أو قهوة أمريكيّة

الشكل (٣-٧): قائمة حفل عيد ميلاد

النتاج العملي

أن يصمّم قائمة طعام محدّدة Table d'hote menu.

المعلومات النظرية

تعدّ قوائم الطّعام المحدّدة الأكثر استخدامًا في بعض الفنادق والمطاعم المستقلّة، فهي تحتوي على عدد محدّد من الأطباق تمكّن الضيف من اختيار ما يناسبه منها، علمًا بأنّ الأطباق تكون مكتوبة ومحدّدة السعر مسبقًا.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسيّة (أقلام رصاص و حبر، أوراق، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز كمبيوتر (جهاز عرض Data Show).
- مراجع وكتب فندقية يتوافر فيها قوائم طعام محدّدة.

إرشادات عامّة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتّباع الأسلوب الأدائيّ في عمليّة التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقّق من مستوى الأداء.

خطوات تنفيذ التمرين

- أحضر نماذج لقوائم طعام محدّدة من الكتب والمراجع الفندقية واطلع عليها.
- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل والرسم.
- ارسم مربعًا يتضمّن عمودًا واحدًا وأربعة صفوف ومربعًا في أسفل الزاوية اليسرى.
- ابدأ بملء التصميم بتحديد اسم المطعم في رأس القائمة.
- حدّد المربع الموجود في أسفل القائمة ليشمل السعر مضافًا إليه ٦١٪ ضريبة حكومية + ١٠٪ بدل خدمة.
- ارسم القائمة باستخدام الحاسوب بوساطة برنامج معالج النصوص (Microsoft Word).
- اعرض التصميم بوساطة جهاز العرض على معلّمك وزملائك لمناقشته.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاصّ بك.

تمرين عملي

أعدّ قائمة طعام محدّدة باتّباع خطوات التمرين السابق.

معايير التقييم

- شموليّة الأداء.
- أن يتضمّن الصّفّ الأوّل نوعين من المقبّلات، ويتضمّن الصّفّ الثاني نوعين من الأطباق الرئيسية، ويحتوي الصّفّ الثالث نوعين من الحلويّات، ويحتوي الصّفّ الأخير نوعين من المشروبات.
- دقّة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام لغة واضحة ومفهومة.

النتاج العملي

أن يصمّم قائمة طعام حسب الطلب (A'la Carte Menu)

المعلومات النظرية

تحتوي قوائم الطّعام حسب الطلب على خيارات متعدّدة من الأطباق، تمكّن الضيف من اختيار ما يناسبه منها، علمًا بأنّ السعر يحدّد بجانب كلّ صنف من أصناف المأكولات الموجودة فيها، مع توضيح بسيط لمكوّنات كلّ طبق.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص و حبر، أوراق، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز كمبيوتر (جهاز عرض Data Show).
- شرائح وصور متنوّعة لبعض قوائم الطّعام والشّراب في الفنادق.
- كتب ومراجع فندقية تتضمّن قوائم طعام حسب الطلب.
- نماذج لقوائم طعام حسب الطلب.

إرشادات عامّة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتّباع الأسلوب الأدائيّ في عمليّة التدريب العملي.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقيق من مستوى الأداء.

خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل والرسم.
- ارسم مربعاً يتضمّن عمودين وستة صفوف وقسم العمود الثاني إلى قسمين.
- ابدأ بملء التصميم بعد الاطلاع على نماذج وتصاميم وصور قائمة حسب الطلب.
- خصّص العمود الأوّل لأصناف المأكولات والمشروبات، وتحدّد المقبلات في الصّف الأوّل، والشوربات في الصّف الثاني، والسلطات في الصّف الثالث، والأطباق الرئيسة في الصّف الرابع، والحلويات في الصّف الخامس، والمشروبات في الصّف السادس.
- قسم العمود الثاني لقسمين بحيث يحتوي السعر الخاصّ بكل وجبة بالدينار والفلس.
- حدّد المربع الموجود في أسفل القائمة ليشمل السعر مضافاً إليه ١٦٪ ضريبة حكومية + ١٠٪ بدل خدمة.
- صمّم القائمة باستخدام الحاسوب بوساطة برنامج معالج النصوص (الورد).
- اعرض التصميم بوساطة جهاز العرض على معلّمك وزملائك لمناقشته.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاصّ بك.

تمرين عملي

أعدّ قائمة طعام حسب الطلب باتّباع خطوات التمرين السابق.

معايير التقييم

- مراعاة تعبئة الأصناف بالشكل الصحيح وفي المكان المناسب.
- دقة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام لغة واضحة ومفهومة.

أسئلة الوحدة

المعرفة والفهم

- ١ - وضح تطوّر قوائم الطّعام عبر الزمن.
- ٢ - حدّد الأشخاص المسؤولين عن إعداد وتخطيط قوائم الطّعام والشراب.
- ٣ - عرّف ما يأتي:
 - أ - قائمة الطّعام.
 - ب - قائمة طبق اليوم.
- ٤ - وضح الأمور الواجب مراعاتها عند إعداد وتخطيط قوائم الطّعام والشراب.
- ٥ - حدّد أنواع قوائم الطّعام والشراب المستخدمة في المطاعم.
- ٦ - قارن بين قائمة الطّعام المحدّدة وقائمة طعام حسب الطلب من حيث:
الوقت، عدد الأطباق، السعر، نوع الضيوف، فرص الاختيار.
- ٧ - ميّز بين درجات نضج واستواء اللحوم الحمراء.
- ٨ - استنتج الأسس والمعايير الخاصّة المتعلقة بتشكيل قائمة طعام لحفلة ما.
- ٩ - فسّر سبب إشراك محاسب التكاليف في إعداد قوائم الطّعام.

مهارات البحث والاتصال

- ١ - باستخدام موقع جمعيّة المطاعم الأردنيّة "www.jordanrestaurants.com" ابحث عن أنواع أخرى لقوائم الطّعام والشراب، ثمّ أعدّ تقريرًا بذلك وناقشه مع زملائك في الصّف.
- ٢ - بالرجوع إلى أحد المراجع الخاصّة بالمطاعم في إحدى المكتبات ابحث عن علاقة قوائم الطّعام بطرق الخدمة في المطاعم، ثمّ أعدّ تقريرًا بذلك وناقشه مع زملائك في الصّف.

الأنشطة الإثرائية

بعد تقسيم الطلبة مجموعات ناقش أنت وزملاؤك في الصّف أوجه التشابه والاختلاف بين قوائم الطّعام المحدّدة وحسب الطلب، ثمّ اكتب ملخصًا بذلك.

تقويم ذاتي

الرقم	يمكنني بعد دراسة هذه الوحدة أن:	نعم	لا
١	أوضح التطور التاريخي لقوائم الطعام.		
٢	أحدّد الأشخاص المسؤولين عن إعداد وتخطيط قوائم الطعام والشراب.		
٣	أوضح الأمور الواجب مراعاتها عند إعداد وتخطيط قوائم الطعام والشراب.		
٤	أبين الأمور الفنيّة الواجب مراعاتها عند إعداد وتخطيط قوائم الطعام.		
٥	أحدّد أنواع قوائم الطعام والشراب المستخدمة في المطاعم.		
٦	أقارن بين قائمة الطعام المحدّدة وقائمة طعام حسب الطلب.		
٧	أوضح درجات نضج واستواء اللحوم الحمراء باللغتين العربيّة والإنجليزيّة.		
٨	أعرّف قائمة طعام خدمة الغرف.		
٩	أعرّف قائمة طبق اليوم.		
١٠	أقارن بين قوائم طعام الحفلات من حيث: المناسبة وأطباق الطعام.		

قائمة المصطلحات

Restaurant Furniture	أثاث المطعم
Service Procedures	إجراءات الخدمة
Profit	أرباح
French Fried Potatoes	أصابع بطاطا مقلية
Cashier	أمين الصندوق
China-Ware	أواني الصيني
Table Mats	أوراق مطبوعة توضع على الطاولات بدل البياضات
Restaurant Revenues	إيرادات المطعم
Ice-Cream	آيس كريم
Service Charge	بدل الخدمة
Linen	بياضات
Menu Panning	تخطيط قائمة الطعام
Restaurants Rules	تشريعات المطاعم
Instructions	تعليمات
Financial Reports	التقارير المالية
Food & Beverage Costs	تكاليف الطعام والشراب
Weekly Schedule	جدول الدوام الأسبوعي
Guests Needs	حاجات الضيوف
Dessert	حلويات
Home Delivery	خدمة التوصيل المنزلي
Side Board	خزانة جانبية
Loss	خسائر
Vegetable Sauté	خضار مسلوقة نصف نضج ومذبلة بالزبدة
Restaurant Classification Category	درجة تصنيف المطعم
Restaurant Decoration	ديكورات المطعم

Executive Chef	رئيس الطهاة (الشيف التنفيذي)
Head-Waiter	رئيس المضيفين
Accounting Manager	رئيس قسم المحاسبة
Customer Satisfaction	رضا الضيوف
Guests Desires	رغبات الضيوف
Expected Customers	الضيوف المتوقعون
Customers	ضيوف (زبائن)
Glass-Ware	زجاجيات
Curtains	ستائر المطعم
Caesar Salad	سلطة القيصر
Russian Salad	سلطة روسية
Fruit Salad	سلطة فواكه
Coleslaw Salad	سلطة كولسلو
Napron	شرفف طاولة صغير
Table Cloth	شرفف طاولة كبير
Onion Soup	شوربة بصل
Vegetable Soup	شوربة خضار
Mushroom Soup	شوربة فطر
Shish Tawooq	شيش طاووق
Hospitality Industry	صناعة الضيافة
Governmental Tax / Sales Tax	ضريبة حكومية
Guest	ضيف
Service Staff	طاقم الخدمة
Main Course	طبق رئيس
Covers / Pax	عدد الضيوف
Cheese Trolley	عربة الأجبان
Carving Trolley	عربة التقطيع

Dessert Trolley	عربة الحلويات
Service Trolley	عربة الخدمة
Cooking Trolley	عربة الطبخ
Appetizer Trolley	عربة المقبلات
Fresh Orange Juice	عصير برتقال طازج
Fresh Cocktail Fruit Juice	عصير فواكه طازج
Fresh Lemon Juice	عصير ليمون طازج
Bill / Check	فاتورة
Silver-Ware / Cutlery	فضيات
Apple Pie	فطيرة التفاح (أبل باي)
Napkin	فوطه الضيف (منديل المائدة)
Fillet Steak with Mushroom Sauce	فيليه ستيك بصلصة الفطر
Breakfast Menu	قائمة الإفطار
Menu	قائمة الطعام
Table d'hote Menu / Fixed Menu	قائمة الطعام المحددة
A'la Carte Menu	قائمة الطعام حسب الطلب
Beverage List	قائمة المشروبات
Coffee Break Menu	قائمة حفل استراحة قهوة
Reception Menu	قائمة حفل استقبال
Wedding Menu	قائمة حفل زفاف
Birthday Menu	قائمة حفل عيد ميلاد
Daily Special	قائمة طبق اليوم
Coffee-Shop Menu	قائمة طعام المقهى
Room Service Menu	قائمة طعام خدمة الغرف
Restaurant Capacity	القدرة الاستيعابية للمطعم
Maintenance Department	قسم الصيانة
Food & Beverage Department	قسم الطعام والشراب

Accounting Department	قسم المحاسبة
Purchasing Department	قسم المشتريات
Front Office Department	قسم المكاتب الأمامية
Human Resources Department	قسم الموارد البشرية
American Coffee	قهوة أمريكية
Turkish Coffee	قهوة تركية
Banqueting Menus	قوائم الحفلات
Cream Caramel	كريم كراميل
Tonic Water	ماء التونك
Mixed Seafood	مأكولات بحرية مشكلة
Coffee Machine	ماكينة صنع القهوة
Daily Sales	المبيعات اليومية
Follow Up	متابعة
Trainee	متدرب
Station	محطة خدمة
Entrance	مدخل
Banqueting Manager	مدير الحفلات
F&B Manager	مدير الطعام والشراب
Coffee Shop Manager	مدير الكوفي شوب
Health Club & Swimming Pool Manager	مدير المسبح والنادي الصحي
Restaurants Manager	مدير المطاعم
Room Service Manager	مدير خدمة الغرف
General Manager	مدير عام
Food & Beverage Service Outlets	مرافق خدمة الطعام والشراب
Cost Controller	مراقب تكاليف
Captain	مسؤول محطة خدمة
Assistant Head-Waiter	مساعد رئيس المضيفين

Assistant F&B Manager	مساعد مدير الطّعام والشّراب
Assistant General Manager	مساعد مدير الفندق
Bus Boy	مساعد مضيّف
Store	مستودع
Mixed Grill	مشاوي مشكلة
Cold Drinks / Beverages	مشروبات باردة
Hot Drinks / Beverages	مشروبات ساخنة
Expenses	مصاريّف
Waiter	مضيّف
Kitchen	مطبخ
Restaurant	مطعم
Italian Restaurant	مطعم إيطالي
International Restaurant	مطعم دولي
Oriental Restaurant	مطعم شرقي
Specialty Restaurant	مطعم متخصّص
Indian Restaurant	مطعم هندي
Fast Food Restaurant	مطعم وجبات سريعة
Average of Restaurant Revenues	معدل إيرادات المطعم
Cold Appetizers	مقبّلات باردة
Hot Appetizers	مقبّلات ساخنة
Smoking Area	منطقة تدخين
Non Smoking Area	منطقة عدم تدخين
Seasonality	موسميّة
Soda Water	مياه الصودا الغازيّة
Mineral Water	مياه معدنيّة
Restaurant Budget	ميزانيّة المطعم

Medium/Well	نضج أعلى من المتوسط
Rare	نضج قليل (غير ناضج)
Well-Done	نضج كامل
Medium	نضج متوسط
Restaurants Classification System	نظام تصنيف المطاعم
Captain Order	نماذج طلبات الكابتن (قسيمة الطلب)
Performance Evaluation Form	نموذج تقييم الأداء
Organization Structure	هيكل تنظيمي
Dinner	وجبة العشاء
Lunch	وجبة الغداء
Breakfast	وجبة الفطور
Morning Shift	وردية صباحية
Night Shift	وردية ليلية
Split Shift	وردية مجزأة / متقطعة (بين فترتين)
Evening Shift	وردية مسائية

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربيّة

- ١ - بشير العلاق، الإدارة الحديثة نظريّات ومفاهيم، دار اليازوري، عمّان - الأردنّ، ٢٠٠٨.
- ٢ - خلود الخطيب، العمليّات الإداريّة في مجال الضيافة، دار الوراق، عمّان - الأردنّ، ٢٠٠٠.
- ٣ - رعد العاني، الأطفمة والأشربة، دار الحامد، عمّان - الأردنّ، ٢٠٠٥.
- ٤ - سامي عبد القادر سعيد، أصول فن الخدمة في صناعة الفنادق، مكتبة الأنجلو المصريّة، القاهرة - مصر، ١٩٩٩.
- ٥ - سامي عبد القادر سعيد، المهارات العمليّة لفن الخدمة الفندقية، مكتبة الأنجلو المصريّة، القاهرة - مصر، ١٩٩٩.
- ٦ - علاء كنة، الموارد البشريّة في المطاعم، دار وائل للنشر، عمّان - الأردنّ، ٢٠٠٤.
- ٧ - لينا شبارو سيمون وراينا ياسين، إتيكيت الحفلات والمناسبات، الدار العربيّة للعلوم، بيروت - لبنان، ١٩٩٩.
- ٨ - ماهر عبد العزيز توفيق، إدارة المطاعم والحفلات، دار زهران، عمّان - الأردنّ، ٢٠٠٦.
- ٩ - محمد حمّيض وفيصل الحاج ذيب وأحمد صندوقة، كتاب خدمة الطّعام والشّراب للصف الأوّل ثانوي فندي، إدارة المناهج والكتب المدرسيّة - الأردنّ، ٢٠٠٧.
- ١٠ - محمد حمّيض وفيصل الحاج ذيب وبكر عبداوي، كتاب خدمة الطّعام والشّراب للصف الثاني ثانوي فندي، إدارة المناهج والكتب المدرسيّة - الأردنّ، ٢٠٠٧.
- ١١ - نزيه الدباس، إدارة المطاعم وتنظيم الحفلات، دار الحامد، عمّان - الأردنّ، ٢٠٠٢.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- 1 - Bamunaya Karet David, **Food & Beverage Service**, U.K. 1998.
- 2 - Hodder & Stroughton, **Food & Beverage Service**, U.K. 1999.
- 3 - Karen Drummond, **The Restaurant Training Program**, Germany, 1999.
- 4 - Lilli Crap, **Food & Beverage Service**, U.K. 2000.
- 5 - Nazih Dabbas, **Food & Beverage Operations**, H.K.J. 2000.
- 6 - Shioia Harken & Micheal Wherly, **Hotel Service Staff**, U.K. 2000.

ثالثًا: المواقع الإلكترونية

- 1 - <http://www.jordanrestaurants.com>
- 2 - <http://www.mota.gov.jo>
- 3 - <http://www.jfda.jo>
- 4 - <http://www.jism.gov.jo>
- 5 - <http://www.moe.gov.jo>

تاريخ آخر دخول إلى المواقع الإلكترونية ٢٠٠٩/٣/١٥

تَمَّ بِحَمْدِ اللَّهِ تَعَالَى