



خدمة الطعام

النظري والتدريب العملي

الفصل الدراسي الأول



الصف الثاني عشر
الفرع الفندقي والسياحي

ISBN 978-9957-84-289-5



9 789957 842895

طبعة الخلفاء
Kholafa



خدمة الطعام

Food Service

(النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الأول

الصف الثاني عشر

الفرع الفندقية والسياحية

تأليف

حافظ محمد أبو هنطش

نائر إسماعيل حماد جمال محمد عميرة

سليمان عبد الله الهور

الناشر
وزارة التربية والتعليم
إدارة المناهج والكتب المدرسية

قررت وزارة التربية والتعليم تدرّس هذا الكتاب في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها بموجب قرار مجلس التربية والتعليم رقم (٢٤/٢٠١١) تاريخ (١٣/٤/٢٠١١) بدءاً من العام الدراسي ٢٠١١ - ٢٠١٢ م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم

www.moe.gov.jo

عمان - الأردن / ص.ب (١٩٣٠)

لجنة التوجيه والإشراف على التأليف

فيصل الحاج ذيب زياد نعيم الكردي
همّام طلال الصالح صالح أمين العمري
محمود إبراهيم خضر

التحرير العلمي : زياد الكردي
التحرير اللغوي : أحمد عقيل عيال عواد
التحرير الفني : أحمد محمد السرطاوي
التصميم : عمر أبو عليان
التصوير : أديب عطوان
الإنجاز : د. عبدالرحمن أبو صعيلىك
دقق الطباعة وراجعها : فؤاد عيسى عبدالعزيز

رقم الأيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(١٤٨٧/٤/٢٠١١)

ISBN: 978-9957-84-289-5

١٤٣٢ هـ / ٢٠١١ م

٢٠١٢ - ٢٠١٩ م

الطبعة الأولى
أعيدت طباعته

قائمة المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|--------|--|
| ٥ | مقدمة |
| ٧ | الوحدة الأولى : خدمة المشروبات |
| ٩ | أولاً : المشروبات الساخنة |
| ٢٢ | ثانياً : المشروبات الباردة |
| ٣٠ | أسئلة الوحدة |
| ٣٢ | التقويم الذاتي |
| ٣٣ | الوحدة الثانية: خدمة البوفيه |
| ٣٥ | أولاً : أنواع البوفيه |
| ٣٨ | ثانياً : مكونات البوفيه |
| ٤٣ | ثالثاً : إجراءات خدمة البوفيه |
| ٤٨ | رابعاً : وجبة الفطور |
| ٥٥ | أسئلة الوحدة |
| ٥٧ | التقويم الذاتي |
| ٥٩ | الوحدة الثالثة: الخدمة في مرافق الفندق والمؤسسات الأخرى |
| ٦١ | أولاً : الخدمة في مرافق الفندق |
| ٦٦ | ثانياً : الخدمة في مطاعم الوجبات السريعة |

الصفحة

الموضوع

٦٨

ثالثاً : خدمة الطعام في المؤسسات غير

الفندقية

٨٠

أسئلة الوحدة

٨٢

التقويم الذاتي

٨٣

قائمة المصطلحات

٨٥

المراجع

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم المرسلين، سيدنا محمد - صلى الله عليه وآله وصحبه وبعد، فيسرنا وضع كتاب خدمة الطعام الفصل الدراسي الأول للصف الثاني عشر (فرع التعليم الفندقى والسياحى) بين أيدي أبنائنا الطلبة الأعزاء وزملائنا المعلمين الكرام، فقد جاء مبحث خدمة الطعام والشراب 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 وعمودى للمنهاج.

وقد جاء هذا الكتاب وفق الإطار العام والنتائج العامة والخاصة لفرع التعليم الفندقى والسياحى، ومنسجماً مع خطة التطوير التربوى نحو الاقتصاد المبنى على المعرفة والمستجدات العلمية في مجال التخصص، وقد تم إيجاد اللحمة والتوازن مع كتاب إنتاج الطعام لرفع مستوى الطلبة في مجال العمل الفندقى، وتحسين جودة الخدمات الفندقية بما ينفع الاقتصاد الوطنى.

وقد روعي في هذا الكتاب التسلسل المنطقى لوحداته، فبدأنا بالمعلومات النظرية، ويليهما 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 خدمة المشروعات بأنواعها الساخنة والباردة، أما الوحدة الثانية فخصصت لمناقشة موضوع خدمة البوفيه وأنواعها وإجراءات خدمة البوفيه، وكذلك أنواع الفطور وخدماتها، وخصصت الوحدة الثالثة للتعرف إلى الخدمة في مرافق الفندق والمؤسسات الأخرى، ومطاعم الوجبات السريعة وطرق الخدمة في المؤسسات غير الفندقية الربحية وغير الربحية، وخدمة التوصيل المنزلى.

وقد أُلحق الكتاب بقائمة تشتمل على عدد من المراجع العربية والأجنبية ومواقع الإنترنت التى استعان بها فريق التأليف، وقائمة أخرى تشتمل على المصطلحات المهمّة 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 الصالح العام.

والله ولي التوفيق

خدمة المشروبات

Beverage Service



- كيف تقدّم المشروبات في الفنادق؟
- ما الأدوات المطلوبة لخدمة المشروبات؟

تحرص الفنادق والمطاعم على تقديم أنواع عديدة من المشروبات الباردة والساخنة؛ لكسب رضا الضيوف وتحقيق الكسب المادي للفندق أو المطعم، وتختلف أنواع المشروبات من فندق إلى آخر حسب تنوع الخدمات وحجم ودرجة الفندق أو المطعم. ويتم تحضير المشروبات بأنواعها الساخنة والباردة في قسم تحضير المشروبات، وغالبًا ما يقع هذا القسم في منطقة خدمة الأشرطة بين المطبخ ومنطقة خدمة الطعام.

وقد تتساءل:

- ما أنواع المشروبات؟
- كيف يقدم كل من المشروبات الباردة والساخنة؟
- ما الأدوات والتجهيزات اللازمة لخدمة المشروبات؟
- كيف يتم خدمة الماء والكوكتييلات؟

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تحدّد أنواع المشروبات الباردة والساخنة.
- تميّز بين خدمة المشروبات الباردة والساخنة.
- تعدّ أنواعًا مختلفة من المشروبات الساخنة وتقدّمها.
- تعدّ أنواعًا مختلفة من المشروبات الباردة وتقدّمها.
- تقدّم الماء والعصائر والكوكتييلات.

تقدم المشروبات الساخنة في المطاعم عادة بعد الانتهاء من الوجبة، أو تقدم في أوقات أخرى حسب رغبة الضيف، ومن المشروبات الساخنة الأكثر شيوعاً الشاي والقهوة.

١- الشاي Tea

يزرع الشاي في مناطق متعددة من العالم، وينتشر في جميع أنحاء العالم، وأكثر البلدان المشهورة بزراعته الصين واليابان وسيريلانكا والهند، ويحتل مكانة أساسية على الموائد، وله تقاليد خاصة في تحضيره، ويصنع الشاي من الأوراق والبراعم الطرية لشجيرات الشاي بعد قطفها، وتجفف أوراق الشاي بعد تخمرها، وتتم التعبئة والتغليف حسب حاجات الأسواق العالمية، وغالباً ما تتوفر في الأسواق أنواع الشاي على شكل أكياس ورقية بأنواعٍ ونكهاتٍ مختلفة.

أ - أنواع الشاي: يتوافر الشاي بعدة أنواع منها:

١. الشاي الأسود Black Tea: وهو أكثر أنواع الشاي المتعارف عليه استخداماً في المنازل والفنادق والمطاعم، ويمتاز بطعم ونكهة مميزة، ويتم تصنيعه بتخمير أوراق الشاي ثم تجفيفها، ومن ثم تعبئتها وتغليفها، ويقدم بالعادة مع شرائح الليمون أو أوراق النعناع.
٢. الشاي المنكه Flavored Tea: وهو شاي له طعم ونكهات مختلفة مثل الليمون والنعناع والقرفة وأنواع من الفاكهة.
٣. الشاي الأخضر Green Tea: تجفف أوراق الشاي مباشرة لمنع التخمرات والتغير في اللون حتى يحافظ على لونه الأخضر، ويمتاز بطعم ونكهة مميزة، ويعدّ صحياً أكثر لمنعه تأكسد الفيتامينات داخل الجسم.

قضية للبحث



باستخدام محركات البحث الإلكترونية ابحث عن العوامل التي تؤثر في جودة الشاي من حيث الطعم واللون والرائحة، ثم اعرض ما توصلت إليه وناقشه مع زملائك.

ب - تحضير الشاي: يعد الشاي من الأشربة المفضلة في بلادنا، لنكهته ولونه المميزين؛ إذ إنه يحتوي على مادة منبهة تسمى (تانين)، وأضرار الشاي سببها المادة القابضة الموجودة فيه عند زيادة عملية الغلي، لذا يجب أن يراعى عند إعداد مشروب شاي ذي نكهة ومذاق جيد اتباع الخطوات الآتية:

١. استعمال ماء نقي بارد.

٢. تسخين الماء حتى درجة الغليان.

٣. وضع ماء ساخن في إبريق التقديم لتسخينه.

٤. إفراغ الماء من إبريق التقديم قبل تحضير الشاي.

٥. وضع كمية الشاي المناسبة لسعة الإبريق.

٦. صب الماء المغلي في الإبريق.

ج - خدمة الشاي: تختلف الأدوات والمعدات المستخدمة في خدمة الشاي حسب درجة وتصنيف الفندق أو المطعم، كذلك تحرص الفنادق والمطاعم على استخدام معدات حديثة ذات مظهر وجودة عالية تزيد من مستوى خدمات الفندق والمطعم، والأدوات المطلوبة لخدمة الشاي كما في الشكل (١-١) هي:

| | |
|--------------------|----------------------------|
| Tray | ١. صينية |
| Tray Cloth | ٢. مفرش صينيه |
| Tea Pot | ٣. إبريق شاي |
| Hot Water Pot | ٤. إبريق ماء ساخن |
| Milk Creamer | ٥. إبريق حليب |
| Slop Basin | ٦. إناء للفضلات |
| Tea Strainer | ٧. مصفاة شاي |
| Sugar Holder | ٨. وعاء سكر |
| Tea Cup and Saucer | ٩. فنجان و صحن فنجان للشاي |
| Tea Spoon | ١٠. ملعقة شاي |



الشكل (١-١): الأدوات اللازمة لخدمة الشاي.

يجهز المضيف صينية الخدمة وعليها الأدوات اللازمة لخدمة الشاي، ويتأكد من نظافتها وأنها سليمة، وليس بها عيوب كأن تكون مكسورة أو مشعورة، ثم يتجه إلى طاولة الضيف ويقف من جهة يمين الضيف، ويضع فنجان الشاي مع الملعقة أمام الضيف والمقبض باتجاه اليمين، ثم يضع إبريق الشاي وإبريق الماء الساخن ووعاء السكر على يمين الضيف، وغالبًا ما يقوم الضيف بخدمة نفسه. وفي حال خدمة أكثر من ضيف على الطاولة يتم وضع الأباريق المناسبة في الحجم والسعة في منتصف الطاولة بعد وضع الفناجين أمام الضيوف، ويمكن أن تقدم معه شربات الليمون أو أوراق النعناع الخضراء حسب طلب الضيف وتقاليد الخدمة.



تعلم

هناك طرق عالمية لتخليص القهوة من مادة الكافيين المنبهة حتى يستطيع الإنسان شربها دون أضرار، مثل القهوة منزوعة الكافيين.

٢- القهوة Coffee

يمكن عدّ القهوة مشروبًا عالميًا حتى أصبح احتساؤها وتقديمها ضمن تقاليد ونظم معينة، وتستخرج بذور القهوة من ثمار شجرة البن وهي عبارة عن حبوب حمراء بداخلها بذور القهوة، ومن أشهر البلدان في زراعتها الحبشة واليمن وبعض بلدان آسيا وأمريكا اللاتينية.

أ - أنواع القهوة: تتوافر القهوة بعدة أنواع، وهي:

١. القهوة العربية (السادة) (Arabic Coffee): تتميز القهوة العربية بنكهة وطعم مميز مع إضافة حب الهال المطحون، وتحضّر من حبوب البن المطحون خشنًا.



تعلم

يحفظ الشاي والقهوة في أوعية نظيفة ومغطاة لمنع دخول الرطوبة، وبعيدة عن المواد ذات الرائحة القوية لكي لا تؤثر على رائحة القهوة وطعمها.

٢. القهوة التركية (Turkish Coffee): وهي أكثر أنواع القهوة انتشاراً واستعمالاً في بلادنا وفي بعض بلدان العالم؛ لما لها من طعم ونكهة مميزة.

٣. القهوة الأمريكية (American Coffee): وهي قهوة تحضر بواسطة آلات تحضير القهوة كما في الشكل (١-٢)، ويقدم هذا النوع من القهوة مع حليب أو دونه.



الشكل (١-٢): أحد أشكال آلات تحضير القهوة.

٤. قهوة سريعة الذوبان (Instant Coffee): وهي قهوة على شكل حبيبات ناعمة تتميز بأنها سريعة الذوبان في الماء مثل النسكافيه، وتقدم عادة مع الحليب أو المبيض أو دونهما.



تعلم

مبيض القهوة:
عبارة عن مادة غذائية صناعية تستعمل كبديل للحليب، ويحتوي على مكونات نباتية ودهون نباتية كبديل لدهون الحليب.

٥. قهوة اسبرسو (ESPRESSO): تجهز القهوة بطريقة الفلتر والتسخين بواسطة الماكينة الخاصة بها، ثم تسكب في فنجان قهوة ساخن موضوع على صحن فنجان مع كيس سكر يوضع إلى يسار الصحن، إضافة إلى ملعقة صغيرة توضع إلى يمين الصحن الصغير.

٦. قهوة كابتشينو (CAPPUCINO): توضع القهوة المفلترة و المسخنة في فنجان قهوة ساخن، ويضاف إليها كمية من الحليب الساخن ورغوة الحليب، ويرش فوقها قليل من القرفة أو بودرة الكاكاو، ويوضع الفنجان على الصحن ويقدم إلى جانب الفنجان وعاء السكر.

نشاط (١-١): أنواع القهوة

زر فندقاً أو مقهى حديثاً وتعرف أنواعاً أخرى من القهوة ودون معلومات عن:
- طريقة عمل كل منها.
- أسلوب تقديمها وخدمتها.
اعرض ما توصلت إليه من معلومات على زملائك في الصف.

ب - تحضير القهوة: للحصول على مشروب قهوة ذي النكهة الجيدة يجب مراعاة الأمور الآتية:

١. حفظ القهوة بأوعية محكمة الإغلاق خوفاً من تطاير نكهتها، ومنعاً من امتصاص نكهات أخرى.
٢. استعمال قهوة طازجة حديثة التحميص والطحن.
٣. استعمال أدوات وأجهزة تحضير نظيفة.
٤. استعمال ماء نقي.
٥. تجهيز القهوة إما آلياً أو عن طريق غلاية القهوة بعد تسخين الماء لمرحلة قبل وصولها إلى درجة الغليان.
٦. وضع الماء الساخن لتسخين إبريق القهوة قبل ملئه بالقهوة وكذلك الفنجان.
٧. تقديم القهوة بعد إعدادها مباشرة قبل أن تبرد، لأن شربها باردة أو إعادة تسخينها يجعلها غير مستساغة.

ج - خدمة أنواع القهوة: تقدم أفضل أصناف القهوة عادة للضيوف بعد تناولهم وجبة الغداء أو

العشاء، أو في ساعات الصباح والمناسبات الاجتماعية.

١. القهوة العربية (السادة): تولي الفنادق الأردنية اهتماماً كبيراً لتقديم هذا النوع من القهوة، وإيجاد جوّ تراثي من خلال ارتداء المضيف للملابس الوطنية التراثية، واستعمال بعض الأدوات الخاصة مثل دلة القهوة، وموقد الفحم والفناجين الخاصة بالقهوة.



الشكل (٣-١): تقديم القهوة العربية السادة.

يعدّ تقديم القهوة العربية من العادات والتقاليد الأصيلة لشعوبنا العربية في جميع المناسبات الاجتماعية، بحيث يقوم المضيف بمسك دلة القهوة باليد اليسرى، والفناجين الخاصة باليد اليمنى، ثم يتم سكب كمية قليلة من القهوة وتقديمها للضيف لحين الإشارة بالاكتماء منها، كما في الشكل (٣-١).



تعلم

مذاق السكر في القهوة التركية هي:

دون سكر sugarless

سكر قليل little sugar

وسط medium

حلو sweet

٢. القهوة التركية: يقوم المضيف بحمل فنجان القهوة التركية وصحنها وغلاية القهوة، ويقوم بسكب القهوة في فنجان القهوة ويقدمها للضيف من جهة اليمين. وهنا يجب سؤال الضيف عن كمية السكر الذي يرغب الضيف إضافتها للقهوة قبل إعدادها.

٣. القهوة الأمريكية: يقوم المضيف بحمل الأدوات اللازمة لخدمة هذه الأنواع من القهوة، فيضع فنجان القهوة مع صحنها والملقعة أمام الضيف، ووعاء السكر والحليب

على يمين الضيف، ثم يقوم بسكب القهوة إلى ثلاثة أرباع فنجان الضيف بدقه متناهية مع مراعاة عدم رفع الإبريق عن الصينية، وجعلها مائلة باتجاه الفنجان، ثم يضع الإبريق على الطاولة والمقبض من جهة يمين الضيف، ويترك المجال للضيف لوضع السكر والحليب حسب رغبته. والشكل (٤-١) يوضح بعض الأدوات الخاصة بخدمة القهوة الأمريكية، وهي:



الشكل (٤-١): الأدوات الخاصة بخدمة القهوة الأمريكية.



| | |
|-----------------------|------------------------------|
| Tray | أ . صينية |
| Tray Cloth | ب . مفرش صيني |
| Coffee Cup and Saucer | ج . فنجان و صحن فنجان للقهوة |
| Coffee Spoon | د . ملعقة صغيرة |
| Sugar Holder | هـ . سكرية |
| Coffee Pot | و . إبريق قهوة |
| Milk Creamer Pot | ز . إبريق حليب |

٣- النباتات العطرية والطبية

تحتل النباتات الطبية والعطرية في الوقت الحاضر مكانة كبيرة في إعداد بعض المشروبات الساخنة التي لها خصائص علاجية، إذ يتم من خلال إعدادها استخلاص الزيوت الطيارة ومواد النكهة النافعة للإنسان. ويتم تحضيرها بإحدى الطريقتين الآتيتين:

أ - النقع الساخن: يوضع النبات في وعاء خزفي أو زجاجي ويضاف إليه الماء المغلي، ويترك مغطى لمدة ١٥ دقيقة ثم يصفى ويقدم ساخناً أو بارداً، مثل الكركديه، والبابونج، والنعناع.

ب - الغلي: يوضع النبات في وعاء ويضاف إليه الماء البارد ويترك فوق النار حتى يغلي لمدة ١٥ دقيقة على الأقل، ثم يصفى ويقدم ساخناً مثل اليانسون، والقرفة، والحلبة.



تعلم

الكاكاو

مشروب يعد من مسحوق الكاكاو مع الحليب ومنكهات كالفانيليا، كما يدخل في صناعة الحلويات وإنتاج أنواع من الشوكولاته، ويحتوي على مواد منبهة تسمى الثيوبرومين تشبه الكافيين في تركيبها.

قضية للبحث



باستخدام محركات البحث الإلكترونية ابحث عن أنواع أخرى من النباتات العطرية والطبية، وحدد طريقة التحضير المناسبة لكل منها، وأهم خصائصها العلاجية. وأعد تقريراً واعرضه على زملائك في الصف بإشراف معلمك.

النتاج العملي

– أن تقدم الشاي للضيف.


المعلومات النظرية

تقديم الشاي من أهم الخدمات التي تقدم للضيف في الفندق أو المطعم، لأنها تقدم غالبًا بعد الانتهاء من تناول الطعام.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- صينية خدمة.
- فناجين مع صحونها.
- ملاعق صغيرة.
- إبريق شاي.
- إبريق ماء ساخن.
- وعاء سكر.

خطوات تنفيذ التمرين

| الصور التوضيحية | خطوات العمل | الرقم |
|---|--|-------|
|  | تأكد من نظافة الأدوات المستخدمة لخدمة الشاي ولمعانها. | ١ |
| | ضع فناجين الشاي و صحونها وإبريق الشاي المعد، ووعاء السكر وإبريق الحليب بشكل مرتب على صينية الخدمة. | ٢ |
| | تقدم نحو طاولة الضيف وقف من جهة يمين الضيف. | ٣ |

| الصور التوضيحية | خطوات العمل | الرقم |
|--|---|-------|
|  | <p>٤ ضع فنجان الشاي فوق صحنه وملعقة الشاي بشكل مرتب.</p> | |
|  | <p>٥ قدم فنجان الشاي من الجهة اليمنى للضيف.</p> <p>٦ تحرك باتجاه الضيف الثاني وقدم الفنجان كما فعلت أول مرة.</p> | |
|  | <p>٧ ضع إبريق الشاي وإبريق الماء الساخن ووعاء السكر في منتصف الطاولة.</p> <p>٨ اسأل الضيف إذا كان يرغب بالحليب مع الشاي.</p> <p>٩ غادر الطاولة بهدوء ودع الضيف يخدم نفسه.</p> | |

تمرين عملي

قدّم الشاي حسب خطوات التمرين السابق.

معايير التقييم

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

| الرقم | معايير الأداء | نعم | لا |
|-------|--|-----|----|
| ١ | تأكدت من نظافة أدوات خدمة الشاي ولمعانها. | | |
| ٢ | جهزت الأدوات اللازمة لخدمة الشاي. | | |
| ٣ | وضعت الأدوات اللازمة بشكل مرتب ومتوازن على صينية الخدمة. | | |
| ٤ | وضعت فنجان الشاي وصحنه مع ملعقة الشاي بشكل أنيق. | | |
| ٥ | وضعت الفنجان من الجهة الصحيحة للضيف. | | |
| ٦ | وضعت وعاء السكر في منتصف الطاولة. | | |
| ٧ | وضعت إبريق الشاي وسط طاولة الضيف. | | |
| ٨ | سألت الضيف عن رغبته بالحليب مع الشاي. | | |
| ٩ | راعت الدقة المتناهية بالعمل. | | |
| ١٠ | راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل. | | |

النتاج العملي

– أن تقدم القهوة الأمريكية للضيف.

المعلومات النظرية

تقدم القهوة الأمريكية عادة مع وجبة الفطور أو بعد الانتهاء من تناول الطعام.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- صينية خدمة.
- فناجين مع صحونها.
- ملاعق صغيرة.
- إبريق قهوة أمريكية.
- إبريق حليب.
- وعاء سكر.

خطوات تنفيذ التمرين

| الرقم | خطوات العمل | الصور التوضيحية |
|-------|---|---|
| ١ | تأكد من نظافة الأدوات المستخدمة ولمعانها. |  |
| ٢ | ضع الفناجين و صحونها و وعاء السكر و إبريق الحليب و إبريق القهوة بشكل مرتب على صينية الخدمة. | |
| ٣ | تقدم نحو طاولة الضيف وقف من جهة يمينه. | |
| ٤ | ضع فنجان القهوة على صحنه وملعقة صغيرة بشكل مرتب وقدمه للضيف. | |
| ٥ | تحرك باتجاه الضيف الآخر وافعل كما فعلت أول مرة. | |

| الصور التوضيحية | خطوات العمل | الرقم |
|---|---|-------|
|  | <p>٦ ضع إبريق الحليب ووعاء السكر في منتصف الطاولة مع بقاء إبريق القهوة على صينية الخدمة.</p> <p>٧ تقدم من جهة يمين الضيف وانحن بشكل متوازن وصبّ القهوة في فنجان الضيف إلى الثلثين.</p> <p>٨ تحرك نحو الضيف الثاني وصب القهوة كما فعلت مع الضيف الأول.</p> | |
|  | <p>٩ ضع إبريق القهوة في منتصف الطاولة.</p> <p>١٠ اترك المجال للضيف لوضع الكمية المناسبة من السكر والحليب.</p> <p>١١ غادر الطاولة بطريقة مهذبة وبهدوء.</p> | |

تمرين عملي

قدّم القهوة الأمريكية حسب خطوات التمرين السابق.

معايير التقييم

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

| لا | نعم | معايير الأداء | الرقم |
|----|-----|--|-------|
| | | تأكدت من نظافة أدوات خدمة القهوة ولمعانها. | ١ |
| | | جهزت الأدوات اللازمة لخدمة القهوة الأمريكية. | ٢ |
| | | وضعت الأدوات اللازمة بشكل مرتب ومتوازن على صينية الخدمة. | ٣ |
| | | وضعت فنجان القهوة وصحنه مع ملعقة القهوة بشكل أنيق. | ٤ |
| | | وضعت الفنجان من الجهة الصحيحة للضيف. | ٥ |
| | | صببت القهوة من الجهة الصحيحة وبالكمية المناسبة. | ٦ |
| | | سألت الضيف عن رغبته بإضافة الحليب للقهوة. | ٧ |
| | | راعت الدقة المتناهية بالعمل. | ٨ |
| | | راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل. | ٩ |

تتوافر أنواع عديدة من المشروبات الباردة التي تقدم في الفنادق والمطاعم، ويقدم بعضها في بداية الوجبة كفاتح للشهية؛ مثل العصير الطبيعي، أو أثناء الوجبة مثل المشروبات الغازية، وتقع منطقة خدمة المشروبات بين المطبخ والمطعم ويطلق عليها غرفة التحضيرات (Still Room).

١- المياه Water

يقدم الماء للضيف قبل بداية الخدمة كأول خطوة للخدمة، وتختلف المياه حسب نوعها وطريقة تقديمها والكؤوس المقدمة فيها، وهناك نوعان من المياه المقدمة في المطاعم، وهي:

أ - المياه المعدنية Mineral Water: وهي مياه تكون معبأة بشكل صحي، وتحتوي على نسبة معينة من المعادن المفيدة للإنسان، ويتم سكب الماء في كأس الضيف بعد إجلاسه على مائدته مباشرة من جهته اليمنى.



الشكل (١-٥): مشروبات غازية ومعدنية.

ب - المياه الغازية Sparkling Water: وهي الأكثر شيوعًا واستخدامًا في العالم، وهي عبارة عن مياه مضاف إليها غاز ثاني أكسيد الكربون النقي مثل مياه الصودا الغازية، وقد يضاف إليها نكهات معينة مثل البرتقال والليمون، وتقدم المياه الغازية دون إضافات في كؤوس خاصة حسب طريقة الخدمة في الفندق أو المطعم، انظر الشكل (١-٥).

نشاط (١-٢): المشروبات الغازية

زر أحد المحال التجارية الكبيرة وابحث عن المشروبات الغازية الأخرى، وسجل أسماء النكهات ومذاقها.

يراعى عند تحضير العصائر النظافة العامة للأشخاص والمواد والأدوات المستخدمة، وطريقة إعدادها والخبرة في الإعداد والتقديم، والعصائر أنواع متعددة، منها:

أ - العصير الصناعي: يتم تصنيع العصير بنكهات متنوعة من الفواكه مضاف إليها بعض المواد الحافظة، ويتم تعبئتها في عبوات خاصة ويتم سكبها في كؤوس خاصة، وتقديمها للضيف مبردة بطريقة مناسبة، ولا يجوز تقديمها كما هي معلبة.

ب - العصير الطبيعي: تتوفر أنواع كثيرة من العصير الطازج لأنواع من الفاكهة الطبيعية تقدم للضيف مباشرة، ومنها: الليمون، والمانجا، والفراولة، والبرتقال، والجزر، ويتم تقديمها في كؤوس خاصة؛ إذ تقدم في العادة قبل بداية الوجبة كفاتح للشهية.

ج - الكوكتيل: وهو عبارة عن مزج نوعين من العصير الطبيعي أو أكثر، مثل البرتقال والجزر، أو الموز والحليب، أو الفراولة والمانجا مع الموز والحليب، وهناك أنواع عديدة من الكوكتيلات التي تقدم في مطاعم الفنادق والمقاهي الحديثة، وتقدم في كؤوس خاصة بها، وتزين حوافها بشرحات من الفواكه مع إضافات أخرى لكي تظهر بمظهر جذاب. وقد تشتهر بعض المطاعم والمقاهي بأنواع من الكوكتيلات الخاصة بها والتي تسمى باسم المكان المقدم فيها.



نشاط (١-٣): أنواع الكوكتيلات والعصير الطبيعي

زر مقهى حديثاً أو محلاً للعصائر، واسأل عن أنواع العصير الطازج والكوكتيلات المقدمة، وكيفية تحضيرها وتجهيزها.
عدّ تقريراً بذلك واعرضه على زملائك في الصف وأجب عن استفساراتهم.

قضية للمناقشة



بين الفرق في خدمة كل من المشروبات الباردة والمشروبات الساخنة من حيث: طريقة التقديم والأدوات المستخدمة، واعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك في الصف واستمع لملاحظاتهم وآرائهم وأجب عن استفساراتهم.

النتاج العملي

– أن تقدم الماء للضيف.

المعلومات النظرية

بعد دخول الضيف للمطعم وجلوسه إلى مائدته، يتم قلب كأس الماء وسكب الماء له كأول خطوة في تقديم الخدمة في المطعم.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات مطعم مفروشة مرتبة بأدوات الخدمة.
- زجاجات ماء صحية.

خطوات تنفيذ التمرين

| الرقم | خطوات العمل | الصور التوضيحية |
|-------|--|---|
| ١ | اغسل يديك وجففهما قبل العمل . |  |
| ٢ | اقلب كأس الماء بحيث تصبح الفوهة إلى أعلى . | |
| ٣ | قف إلى جهة اليمين من الضيف بطريقة مهذبة . | |
| ٤ | افتح زجاجة الماء أمام الضيف بحذر . | |
| ٥ | اسكب الماء في كأس الضيف بدقة . | |
| ٦ | ضع زجاجة الماء في منتصف طاولة الضيف . | |
| ٧ | غادر الطاولة بهدوء بعد التأكد من انتهاء الخدمة . | |

تمرين عملي

قدّم الماء كما في خطوات التمرين السابق.

معايير التقييم

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

| لا | نعم | معايير الأداء | الرقم |
|----|-----|---|-------|
| | | غسلت اليدين وجففتها قبل البدء بالعمل. | ١ |
| | | سكبت الماء في كأس الضيف مراعيًا عدم تساقط قطرات الماء على الضيف أو الطاولة. | ٢ |
| | | وضعت زجاجة الماء في منتصف الطاولة. | ٣ |
| | | غادرت الطاولة بطريقة مهذبة ولبقة. | ٤ |
| | | راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل. | ٥ |
| | | راعت الدقة في أداء العمل. | ٦ |

النتاج العملي

– أن تقدم المشروبات الباردة.

المعلومات النظرية

يقدم العصير الطازج أو المعلب أحياناً قبل تقديم الطعام كفاتح شهية، وتعدد أنواع العصائر والمشروبات الباردة الأخرى تبعاً للأشربة المقدمة وحسب حجم الفندق ودرجته.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- كؤوس عصير.
- صينية خدمة.
- قواعد ورقية (ورق كوستر).

خطوات تنفيذ التمرين

| الصور التوضيحية | خطوات العمل | الرقم |
|---|--|-------|
|  | ١ تأكد من نظافة كأس العصير ولمعانها جيداً. | ١ |
| | ٢ رَجِّ وعاء العصير قبل سكبها في الكأس. | ٢ |
| | ٣ اسكب العصير في الكأس. | ٣ |
| | ٤ زين حافة الكأس بشرائح من الفاكهة كالفرولة أو البرتقال. | ٤ |
| | ٥ اغسل يديك وجففهما جيداً. | ٥ |
|  | ٦ احمل كأس العصير على الصينية وبجانبتها قاعدة ورقية (كوستر). | ٦ |
| | ٧ تقدم من جهة يمين الضيف. | ٧ |
| | ٨ ضع القاعدة الورقية وفوقها كأس العصير أمام الضيف. | ٨ |

تمرين عملي

قدّم أحد أنواع المشروبات الغازية حسب خطوات التمرين السابق.

معايير التقييم

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

| الرقم | معايير الأداء | نعم | لا |
|-------|--|-----|----|
| ١ | تأكدت من توفر المشروبات الغازية المطلوبة. | | |
| ٢ | استخدمت الكأس المناسبة للمشروب الغازي. | | |
| ٣ | تأكدت من نظافة الكأس ولمعانها. | | |
| ٤ | سكبت المشروب الغازي في الكأس مراعيًا عدم تساقط قطرات منه على حافة الكأس. | | |
| ٥ | وضعت كؤوس المشروب الغازي وأوراق الكوستر على صينية الخدمة بشكل متوازن. | | |
| ٦ | وقفت على يمين الضيف بشكل لائق. | | |
| ٧ | وضعت القاعدة الورقية (كوستر) وفوقها كأس المشروب الغازي. | | |
| ٨ | راعت الدقة في أداء العمل. | | |

النتاج العملي

– أن تقدم الكوكتيل للضيف.


المعلومات النظرية

يقدم الكوكتيل في كؤوس خاصة بها وتزين حوافها بشرحات من الفاكهة بطريقة جميلة، وتتميز بعض المطاعم بنوعيات من الكوكتيل والتي تشتهر باسمها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات مطعم مفروشة ومرتبّة بأدوات الخدمة.
- صينية خدمة.
- كأس كوكتيل.
- قواعد ورقية (ورق كوستر).

خطوات تنفيذ التمرين

| الصور التوضيحية | خطوات العمل | الرقم |
|---|---|-------|
|  | اغسل يديك وجففهما جيدًا قبل البدء بالتقديم . | ١ |
| | تأكد من نظافة الكأس الخاصة بالتقديم ولمعانها. | ٢ |
| | اسكب عصير الكوكتيل في الكأس الخاصة به. | ٣ |
| | زين حافة الكأس بقطع الفواكه بشكل مرتب وجميل. | ٤ |

| الصور التوضيحية | خطوات العمل | الرقم |
|---|---|-------|
|  | ضع الكأس على صينية الخدمة بشكل متوازن. | ٥ |
| | تقدم من جهة يمين الضيف. | ٦ |
| | ضع قاعدة ورقية أمام الضيف وفوقها كأس عصير الكوكتيل بطريقة صحيحة مراعيًا مسك الكأس من قاعدتها. | ٧ |
| | غادر طاولة الضيف بهدوء. | ٨ |

تمرين عملي

قدّم عصير الكوكتيل كما في خطوات التمرين السابق.

معايير التقييم

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

| الرقم | معايير الأداء | نعم | لا |
|-------|--|-----|----|
| ١ | غسلت اليدين وجففتهم قبل البدء بالعمل. | | |
| ٢ | تأكدت من نظافة كأس التقديم ولمعانها. | | |
| ٣ | سكبت الكوكتيل في الكأس. | | |
| ٤ | زينت حافة الكأس بقطع من الفواكه بطريقة جميلة وأنيقة. | | |
| ٥ | وضعت الكأس على الصينية بطريقة متوازنة. | | |
| ٦ | وقفت من الجهة الصحيحة للضيف وبطريقة مهذبة. | | |
| ٧ | قدمت كأس عصير الكوكتيل للضيف وتحت القاعدة الورقية. | | |
| ٨ | غادرت طاولة الضيف بطريقة مهذبة ولبقة. | | |
| ٩ | راعت التسلسل المنطقي في أداء العمل. | | |
| ١٠ | راعت الدقة في أداء العمل. | | |

أسئلة الوحدة

المعرفة والفهم

- ١- ما الأشكال التجارية التي يوجد عليها الشاي في الأسواق؟
- ٢- ما الأدوات اللازمة لخدمة الشاي؟
- ٣- ما الأمور التي يجب مراعاتها لإعداد الشاي؟
- ٤- سمّ أصناف القهوة.
- ٥- قارن بين القهوة التركية و القهوة العربية السادة من حيث:
 - أ - طريقة الإعداد.
 - ب - استعمال السكر.
 - ج - طريقة التقديم.
 - د - الأدوات المستخدمة.
- ٦- لإعداد قهوة ذات نكهة جيدة، ما الأمور التي يجب مراعاتها؟
- ٧- تتبع خطوات تقديم القهوة الأمريكية.
- ٨- وضح الطريقة المناسبة لإعداد مشروب ساخن من النباتات العطرية الآتية: يانسون، و نعناع، وقرفة، و بابونج، و حلبة، و كركديه.
- ٩- عدد أنواع الأشربة الباردة .
- ١٠ - وضح الفرق بين المياه المعدنية، والمياه الغازية.
- ١١- ما الفرق بين العصير الطبيعي والعصير الصناعي؟
- ١٢- كيف تتصرف في المواقف الآتية:
 - أ - أشار الضيف إلى أن القهوة المقدمة باردة.
 - ب - بعد تقديم الشاي للضيف أخبرك بأنه طلب معه الحليب.

مهارات البحث والاتصال

- ١- زر إحدى المكتبات العامة أو مكتبة المدرسة، وابحث عن أنواع المشروبات الساخنة الأخرى الشائعة في منطقتنا، وتعرف على طريقة إعداد كل منها ودونها في دفترك، وقارنها مع ما توصل إليها زملاؤك، وناقشها في الصف مع معلمك.
- ٢- بالرجوع إلى أحد محركات البحث الإلكترونية، ابحث عن أنواع القهوة المتعارف عليها عالميًا والتي تقدم في الفنادق و المقاهي الحديثة غير التي ذكرت في الوحدة، ودون طريقة إعداد كل منها وطريقة تقديمها ، واعرض ما توصلت إليه من معلومات على زملائك.
- ٣- بالرجوع إلى أحد محركات البحث الإلكترونية، ابحث عن أنواع البن، والبلاد المشهورة بزراعتها، وكيف يتم تصنيع أنواع القهوة منها. اعرض ما توصلت إليه من معلومات على زملائك ومعلمك في الصف.

الأنشطة الإثرائية

- ١- زر المطعم الرئيس في فندق أو أحد المقاهي الحديثة ، وبين الفرق في خدمة كل من المشروبات الباردة والمشروبات الساخنة من حيث استخدام الأدوات، وطريقة الخدمة. دون المعلومات في دفترك وناقش ذلك مع زملائك في الصف.
- ٢- زر المطعم الرئيس في فندق أو أحد المقاهي الحديثة، وابحث عن أنواع العصير الطازج والمعلب، وبين الفرق بينهما من حيث الكؤوس المقدمة فيها وطريقة التقديم، واعرض ما توصلت إليه من معلومات وصور على زملائك ومعلمك.
- ٣- بالتعاون مع أفراد مجموعتك، صمم لوحة حائط تحتوي الأجهزة الحديثة المستخدمة في إعداد المشروبات الساخنة، واعرضها أمام زملائك في الصف وناقشهم فيها بإشراف معلمك.

التقويم الذاتي

| الرقم | يمكنني بعد دراسة هذه الوحدة أن | نعم | لا |
|-------|--|-----|----|
| ١ | أوضح أنواع المشروبات الباردة الساخنة. | | |
| ٢ | أعدّد أنواع الشاي والقهوة. | | |
| ٣ | أميّز بين خدمة المشروبات الباردة الساخنة. | | |
| ٤ | أعرف الأدوات المستخدمة لتقديم الشاي. | | |
| ٥ | أعرف الأدوات المستخدمة لتقديم أنواع القهوة. | | |
| ٦ | أحضّر الأدوات المستخدمة لتقديم المشروبات الساخنة على صينية الخدمة بشكل مرتب. | | |
| ٧ | أعرف الجهة الصحيحة لتقديم المشروبات الساخنة. | | |
| ٨ | أقدّم المشروبات الساخنة للضيف بطريقة صحيحة. | | |
| ٩ | أميّز بين أنواع العصير الطبيعي والصناعي. | | |
| ١٠ | أميّز بين أنواع المياه المعدنية والمياه الغازية. | | |
| ١١ | أقدّم الماء والعصير للضيف بالشكل الصحيح. | | |
| ١٢ | أقدّم القهوة العربية على نحو صحيح. | | |

خدمة البوفيه

Buffet Service



- هل لخدمة البوفيه أهمية في رسم صورة جميلة وانطباع جيد عن الفندق؟
- كيف يمكن لخدمة البوفيه أن يكون لها دور فاعل في تحسين عمل الأقسام الأخرى؟

يعدّ تقديم الطعام بطريقة البوفيه من أهم عوامل نجاح الفنادق، وتلجأ الفنادق ومطاعم الدرجة الأولى لخدمة البوفيه لإظهار نوعية الطعام ومدى جودته ومقدار تنوعه، كما أن لديكور البوفيه دوراً رئيساً ومهمّاً لجذب الضيوف إلى تناول طعام البوفيه، وترك الفرصة للضيوف لاختيار ما يناسب أذواقهم من أنواع الأطعمة المقدمة.

وتلجأ بعض الفنادق إلى تقديم وجبات الفطور والغداء والعشاء على شكل بوفيه أيضاً.

وقد تتساءل:

- ما أنواع البوفيه؟
- ما مكونات البوفيه؟
- هل تختلف إجراءات خدمة البوفيه عن باقي أنواع الخدمة؟
- ما أنواع الفطور؟

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن :

- تميز أنواع خدمة البوفيه.
- تتعرف مكونات خدمة البوفيه.
- توضح إجراءات خدمة البوفيه.
- تميز أنواع الفطور.
- ترتب طاولات البوفيه بأشكال مختلفة.
- ترتب أصناف الطعام على البوفيه.
- تسكب الطعام للضيوف.
- تعزل الطعام عن البوفيه والطاولات.
- ترتب المائدة حسب نوع الفطور.
- تقدم الطعام حسب نوع الفطور.

كلمة البوفيه (Buffet) تعني عرض الطعام البارد والساخن والحلويات على طاولات مرتبة ترتيباً خاصاً، ويقوم الضيف بسكب الطعام من هذا البوفيه حسب نظام الخدمة الذاتية. وهناك أنواع مختلفة من البوفيه أهمها ما يأتي:



تعلم

غالبًا ما توضع المشروبات الباردة والساخنة على بوفيه الفطور.

١- بوفيه الفطور (Breakfast Buffet)

تتطلب مائدة بوفيه الفطور إعدادًا جيدًا، خاصة عند وجود أعداد كبيرة من الضيوف، أو مجموعة سياحية تتناول طعام الفطور في وقت محدد، ويتم تقديم وجبة الفطور في مطعم الفندق أو في صالة معدة لذلك، والذي يشمل على أنواع الفطور العالمية والعربية، وسوف يأتي ذكرها في هذه الوحدة. وعادة ما يكون موعد وجبة الفطور من الساعة السادسة صباحًا ولغاية الساعة الحادية عشرة صباحًا كما في الشكل (١-٢).



الشكل (١-٢): بوفيه فطور لأحد الفنادق.

٢- بوفيه الغداء والعشاء (Lunch And Dinner Buffet)



تعلم

أوعية حفظ الأطعمة
(Chafing Dish)
حافظات بأشكال مختلفة تحفظ
بها الأطعمة وتوضع تحتها المادة
المشتعلة للمحافظة على الطعام
ساخناً أثناء فترة الخدمة.

يتميز بوفيه الغداء والعشاء بتعدد الأطباق الباردة والساخنة، وهذا ما يدعو طاقم المطبخ إلى إبراز الجانب الفني في تحضير الأطباق وتزيينها؛ كي يبدو في أجمل صورة محببة للضيوف كما في الشكل (٢-٢).

كما أن تهيئة الجو المحيط بمائدة البوفيه لوقت الغداء والعشاء يعطي انطباعاً جيداً عن جودة الخدمة ومستواها، ويعتمد تحديد الشكل المناسب للبوفيه حسب المناسبة

وعدد المدعوين ومساحة مدخل البوفيه، بحيث يكون قادراً على استيعاب جميع الأصناف المراد وضعها على البوفيه، ويتم حفظ الطعام في حافظات خاصة تسمى (Chafing Dish). والتي تحفظ بها الأطعمة الساخنة مثل: (الشوربات بأنواعها، والأرز، واللحوم بأنواعها، وبعض الأطباق الساخنة، كذلك بعض أصناف الحلويات الساخنة مثل حلوى أم علي، والكنافة). وهناك أنواع من البوفيه تستعمل الكهرباء بدلاً من المادة المشتعلة (Hand Fuel)، والذي يمتاز بالمحافظة على الطعام تحت درجة حرارة مناسبة، أو برودة مناسبة، ويعدّ أكثر أماناً من النوع الذي يستعمل فيه المادة المشتعلة.



الشكل (٢-٢): أطباق محضرة ومزينة على البوفيه.

٣- بوفيه الحفلات (Banquet Buffet)

تعدّ خدمة الحفلات من أنواع الخدمة السهلة والتي لا تتطلب مجهودًا كبيرًا، حيث يتم تجهيز البوفيه قبل حضور المدعوين، وذلك في مناسبات معينة مثل أعياد الميلاد، والخطوبة، والزواج، وغيرها، ويتم إعداد البوفيه بالمأكولات التي تتناسب مع نوع الحفلة أو المناسبة وقائمة الطعام المتفق عليها. وكذلك يختلف شكل البوفيه من نوع إلى آخر حسب رغبة صاحب الدعوة.

وفي العادة يتضمن البوفيه أصنافًا معينة مثل أنواع من السلطات والمقبلات، بالإضافة إلى أنواع من الدجاج واللحوم بأنواعها المختلفة والأسماك العديدة.

أما بالنسبة إلى الحلوى فيجب أن تتوافر على البوفيه حسب عدد المدعوين، وحسب الاتفاق مع صاحب الدعوة، وكذلك تجهز أصناف من الكيك وكريم كراميل، وإذا كانت المناسبة زواج أو خطوبة فيتم تجهيز كعكة زواج متعددة الطوابق حسب الاتفاق عليها.

أما بالنسبة للأدوات المستعملة في البوفيه مثل الأطباق وأدوات المائدة فيجب تجهيزها على البوفيه، وتكون نظيفة ولامعة وتوضع في بداية البوفيه .

وعندما يتم الإعلان عن افتتاح البوفيه يبدأ المدعون في الدخول إلى البوفيه، وغالبًا ما يتواجد بعض الطباخين لمساعدة المدعوين في عملية سكب المأكولات وتقطيع بعض أنواع اللحوم لهم، أما موظفو الخدمة فيقتصر عملهم على رفع الأطباق الفارغة من أمام الضيوف، ويستمر العمل في الحفلة إلى أن ينتهي المدعوون من تناول طعامهم ويغادرون المكان.

قضية للمناقشة



ناقش أفراد مجموعتك في دعوة حضرتها لأشخاص تعرفهم في أحد الفنادق، وكانت خدمة الطعام بوفيه، وضح طريقة ترتيب البوفيه وأصناف الطعام المعروض وكيفية الاصطفاف لتناول الطعام وإجراءات الخدمة من طاقم الطهاة والمضيفين. اعرض المعلومات التي توصلت إليها على زملائك في الصف بإشراف معلمك.

- تستخدم الفنادق أسلوب البوفيه لخدمة الأعداد الكبيرة من ضيوف الفندق، وكذلك لتقديم الأصناف المختلفة من الأطباق الباردة والأطباق الساخنة والحلويات المتنوعة.
- ويعدّ ترتيب طاولات البوفيه وتنظيمها وتنسيق الطعام نفسه في البوفيه من العوامل الأساسية التي تجذب الضيوف لشكل الأطعمة، الأمر الذي يدعو طاقم المطبخ إلى ضرورة إبراز الجانب الفني في تحضير الأطباق وتزيينها كي تبدو في أجمل صورة محببة للضيوف.
- لكن ما ينصح به هو عدم وضع الطاولات جميعها على مستوى واحد أو جعلها مترابطة لأن ذلك يعطي شكلاً مملاً، ويجعل الضيوف متكديسين ومتزاحمين انتظاراً لمن أمامهم، لذلك يجب التنوع في ترتيب الطاولات وارتفاعاتها وحتى في أشكالها.
- يعتمد أسلوب البوفيه على ترتيب أصناف الطعام في أطباق كبيرة الحجم، موضوعة فوق مائدة البوفيه ويتم تجهيزها وترتيبها على النحو الآتي:
- ١- سلة الخبز بأنواعه في البداية.
 - ٢- صحون الصيني في بداية المائدة ليسكب الضيوف طعامهم فيها.
 - ٣- أطباق وأصناف السلطات والمقبلات الباردة.
 - ٤- أطباق الشوربات وفناجينها مع صحونها، وملاعق الشوربة.
 - ٥- الأطباق الرئيسية التي تعدّ الوجبة الرئيسية كاللحوم والدواجن والأسماك والخضراوات والأرز وغيرها. وتعتمد أنواع الأطباق على عدد الضيوف ونوع البوفيه وطريقة الخدمة، إذ تحتوي على الأقل ثلاثة أنواع ويمكن أن تصل إلى عشرة أو أكثر.
 - ٦- أطباق وأصناف الحلويات والفواكه غالباً ما تكون منفصلة وفي مقدمتها صحون الحلوى والملاعق، ويمكن عرض الفواكه بأشكال مختلفة.
 - ٧- توضع أدوات المائدة من شوك وملاعق وسكاكين على الطاولات مسبقاً بما يتناسب وتحضيرات البوفيه.
- ويوضح الشكل (٢-٣) بعض الأصناف والأطباق التي تقدم على طاولة البوفيه.



الشكل (٢-٣): أصناف تقدم على طاولة البوفيه.

قضية للبحث



بالرجوع إلى أحد محركات البحث الإلكترونية أو بزيارة المكتبة، تعرّف إلى أنواع أخرى من البوفيه، واكتب ملخصًا عنها، ثم اعرض ما توصلت إليه وناقشه مع زملائك ومعلمك في الصف.

النتاج العملي

– أن ترتب طاولات بوفيه وتعرض أصناف الطعام عليها.

المعلومات النظرية

أصبحت طريقة خدمة البوفيه في الفنادق والمطاعم السياحية من الأساليب الحديثة التي تعرض الطعام أمام الضيوف بأسلوب حديث وراقٍ، فتجذبهم إلى الفندق وتحقق النفع المادي له.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات خاصة بالبوفيه.
- شراشف طاولات.
- قماش الساتان (السكيرتنج) لتغطية جوانب الطاولات.
- حافظات ساخنة لحفظ الأطعمة بأحجام مختلفة.
- صحون مختلفة حسب أنواع الطعام.
- ملاعق وشوك سكب بأشكال مختلفة.
- دبابيس لتثبيت (السكيرتنج).

خطوات تنفيذ التمرين

| الرقم | خطوات العمل | الصور التوضيحية |
|-------|---|---|
| ١ | حدّد اتجاه مدخل البوفيه. |  |
| ٢ | رتّب الطاولات بالشكل الذي تم اختياره للبوفيه مراعياً التأكد من صلاحية الطاولة. | |
| ٣ | امسح جميع الطاولات ونظفها بفوطة التنظيف. | |

| الصور التوضيحية | خطوات العمل | الرقم |
|---|--|-------|
|  | <p>٤ افرش الشراشف على الطاولة وتأكد من نظافتها.</p> <p>٥ ثبت (السكيرتنج) على حواف الطاولة باستخدام الدبابيس مع مراعاة أن تكون بعيدة عن الأرض بارتفاع ٢ سم.</p> | |
|  | <p>٦ ضع الأدوات والمعدات اللازمة نظيفة ومرتبّة بشكل لائق وأنيق على طاولة البوفيه حسب قائمة الطعام المتفق عليها كالآتي:</p> <p>أ - سلة الخبز بأنواعه.</p> <p>ب- جاطات السلطات توضع في بداية البوفيه.</p> <p>ج- حافظات الأكل الساخن توضع في وسط البوفيه.</p> | |
|  | <p>د - معدات الحلويات توضع في آخر البوفيه.</p> <p>٧ املاً (الشفنج دش) بالماء الساخن إلى الحد المطلوب وضع المادة المشتعلة تحته؛ مراعيًا إبعادها عن الشراشف منعًا للحوادث.</p> | |
|  | <p>٨ رتب الأطعمة على طاولة البوفيه مع مراعاة وضع الخبز أولاً، ثم جاطات السلطات والمقبلات، ثم الشوربات، ثم المأكولات الساخنة، تليها الحلويات والفواكه في نهاية البوفيه.</p> | |
| | <p>٩ زين البوفيه بالورد بما تراه مناسبًا.</p> | |

تمرين عملي

رتب طاولة بوفيه غداء كما في خطوات التمرين السابق.

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

| الرقم | معايير الأداء | نعم | لا |
|-------|---|-----|----|
| ١ | حددت اتجاه مدخل البوفيه وحجم وكمية الأطعمة. | | |
| ٢ | رتبت الطاولات بالشكل المطلوب. | | |
| ٣ | تأكدت من صلاحية الطاولات وعدم وجود أي خلل بها. | | |
| ٤ | نظفت الطاولات بالطريقة الصحيحة. | | |
| ٥ | فرشت الشراشف على الطاولات بالطريقة الصحيحة. | | |
| ٦ | ثبَّت (السكيرتنج) بالطريقة الصحيحة على الطاولات. | | |
| ٧ | رتبت الأدوات والمعدات على طاولة البوفيه بشكل أنيق ومناسب. | | |
| ٨ | رتبت الأطعمة على البوفيه حسب الأصول، الخبز فالسلطات والمقبلات، فالشوربات، فالطعام الساخن، فالحلويات والفواكه. | | |
| ٩ | تأكدت من وضع الماء الساخن في سخانات الأطعمة الشفنج دش وراقبت مستوى الماء داخلها. | | |
| ١٠ | زينت البوفيه بالورد بطريقة جميلة ومرتبة. | | |
| ١١ | راعت الدقة المتناهية بالعمل. | | |

أصبحت خدمة البوفيه من أكثر طرق الخدمة شيوعاً في العالم، وتستعمل في المطاعم والفنادق نظراً لبساطتها وسهولتها، وقلة عدد الأيدي العاملة التي تقوم بالإشراف عليها، وتقديم الخدمة للضيوف.



تعلم

يقوم المضيف برفع الأطباق الفارغة من أمام الضيوف أولاً بأول أثناء الخدمة.

يعتمد أسلوب خدمة البوفيه على ترتيب أصناف الطعام فوق مائدة البوفيه، وعلى رأس المائدة توضع الأطباق التي سوف يستخدمها الضيوف، ورغم اعتماد هذا الأسلوب إلى حد كبير على قيام الضيوف بخدمة أنفسهم لمعظم الأطباق بما في ذلك الأطباق الساخنة، إلا إن الأمر يستلزم دائماً تواجد عدد من أفراد الخدمة.

ويتطلب من موظفي خدمة البوفيه في أثناء الخدمة ما يأتي:

- ١- القيام بمساعدة الضيوف في تقطيع بعض أنواع اللحوم في حال وجود خروف محشي مثلاً.
- ٢- الإجابة عن استفسارات الضيف عن أطباق الطعام.
- ٣- إعادة الجاطات الفارغة والمستعملة إلى المطبخ وتزويد البوفيه بالأطعمة.
- ٤- التواجد بالقرب من الموائد لتلبية احتياجات الضيوف.
- ٥- تنظيف بقايا الطعام المتناثرة على طاولات البوفيه.

وعادة ما تزيّن مائدة البوفيه وأطباق الطعام المختلفة، وذلك بوضع كل نوع من أنواع الطعام على حده، حيث توضع الحلويات وحدها، بينما توضع المقبلات في مكان آخر من البوفيه. يحتاج فرش البوفيه إلى مواد وبياضات خاصة به، أما طاولات الخدمة في المطعم أو قاعة الحفلات فيتم فرشها بكامل موادها وأدواتها قبل بدء الخدمة في البوفيه، وتجهيزها بالمستلزمات الرئيسة كالممالح والمباهر والمنافض والزهرّيات، ويتم وضع الأدوات على المائدة كالسكاكين والملاعق والشوك، أما في بوفيه الحفلات فتوضع أدوات المائدة على البوفيه أحياناً.



تعلم

غالباً ما تقدم خدمة البوفيه بأوقات محددة لوجبة الفطور، والغداء، والعشاء وأسعار محددة لكل وجبة. وكميات الأطعمة على البوفيه تعتمد على عدد الأشخاص.

ومائدة البوفيه قد لا تأخذ الشكل التقليدي (المستطيل)، فقد تكون على شكل حرف U أو على شكل حرف L كما قد تكون على شكل حرف V، والمهم في جميع الأحوال أن يكون هذا الشكل قادراً على استيعاب الأصناف كلها، ويحقق في الوقت نفسه الوضع الأمثل لخدمة الضيوف أثناء تناول هذه الأصناف.

تتميز طريقة خدمة البوفيه بما يأتي:

- ١ - استعمالها في الحفلات والمناسبات الكبيرة.
- ٢ - تقديم الخدمة لعدد كبير من الأشخاص بوقت قصير.
- ٣ - سرعة الخدمة مقارنة مع أنواع الخدمة الأخرى .
- ٤ - تذوق عدد أكبر من أصناف الطعام من قبل الضيوف .
- ٥ - إمكانية عودة الضيوف مرة أخرى إلى البوفيه لأخذ المزيد من الطعام دون أن يتحملوا مبالغ إضافية. والشكل (٢-٤) يوضح موائد معدة لجلوس الضيوف في أحد الفنادق.



الشكل (٢-٤): موائد معدة لجلوس الضيوف.

قضية للبحث



باستخدام أحد محركات البحث الإلكترونية، قم بالبحث عن طريقة تحضير وتجهيز البوفيه للوجبات الآتية:

١- الفطور. ٢- الغداء والعشاء.

ثم أعدّ تقريرًا، وناقشه مع معلمك وزملائك في الصف.

النتاج العملي

أن يسكب الطعام ويعزله عن البوفيه والطاولات.


المعلومات النظرية

يدل تجهيز الطعام وتقديمه بطريقة خدمة البوفيه على مدى تنافس الفنادق والمطاعم السياحية في تقديم أفضل الخدمات، وتقديم أفضل أصناف الطعام المختلفة بأسلوب راقٍ مما يؤدي إلى رضا الضيوف. وكذلك تعزيل البوفيه بالطريقة الصحيحة يؤدي إلى نجاح هذه الخدمة واستمراريتها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات خاصة بالبوفيه.
- شراشف وبياضات مختلفة للبوفيه.
- سخانات حفظ الأطعمة بأحجام مختلفة.
- صحون مختلفة حسب أنواع الطعام.
- سكاكين وشوك لتقطيع اللحوم.

خطوات تنفيذ التمرين

| الرقم | خطوات العمل | الصور التوضيحية |
|-------|--|---|
| ١ | اغسل يديك وجففهما قبل البدء بالعمل. |  |
| ٢ | ضع الأطعمة المعدة على طاولة البوفيه مراعيًا وضع الخبز فالسلطات والمقبلات، فالشوربات فالأطعمة الساخنة، تليها الحلويات والفاكهة. | |

| الصور التوضيحية | خطوات العمل | الرقم |
|---|---|-------|
|  | <p>٣ ساعد الضيوف على خدمة أنفسهم كماولتهم للأطباق.</p> | |
|  | <p>٤ قطع اللحوم باستخدام الشوكة والسكين الخاصة بالتقطيع واسكبها للضيوف.</p> | |
|  | <p>٥ تأكد من نظافة الشراشف والطاولات وحافظ على مظهر البوفيه الجيد أثناء عملية السكب.</p> | |
|  | <p>٦ عزّل البوفيه بعد الانتهاء من الخدمة برفع أدوات الخدمة ومعداتها أولاً، فأطباق السلطة والمقبلات، فسخانات الأطعمة الساخنة، فأطباق الحلويات والمشروبات الباردة والساخنة إن وجدت.</p> | |
|  | <p>٧ تأكد من أنك قمت بإطفاء المادة المشتعلة الموجودة تحت سخانات الأطعمة الساخنة بالطريقة الصحيحة.</p> | |
|  | <p>٨ ارفع الشراشف جميعها عن طاولة البوفيه وأرسلها إلى المصبغة لغسلها وكيها.</p> | |

تمرين عملي

نفذ التمرين السابق باتباع الخطوات نفسها.

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

| لا | نعم | معايير الأداء | الرقم |
|----|-----|---|-------|
| | | غسلت يديّ وجففتهما قبل البدء بالعمل. | ١ |
| | | تأكدت من وضع الأطعمة على طاولات البوفيه. | ٢ |
| | | رتبت جاطات الطعام بالترتيب الصحيح وبطريقة جميلة. | ٣ |
| | | تأكدت من أنّ أدوات السكب وتقطيع اللحوم نظيفة وملمعة. | ٤ |
| | | قطعت اللحوم باستخدام السكين والشوكة بالطريقة الصحيحة. | ٥ |
| | | تأكدت من نظافة الشراشف أثناء الخدمة. | ٦ |
| | | رفعت أدوات السكب بالطريقة الصحيحة. | ٧ |
| | | تأكدت من إطفاء المادة المشتعلة تحت سخانات الأطعمة. | ٨ |
| | | رفعت الشراشف المتسخة وأرسلتها إلى المصبغة. | ٩ |
| | | راعت الدقة في أداء العمل. | ١٠ |
| | | راعت شروط الصحة والسلامة في أداء العمل. | ١١ |

توفّر وجبة الفطور ثلث الاحتياجات اليومية من الطاقة والعناصر الغذائية، ولذلك لا بد أن تكون وجبة متوازنة صحية ومحتوية على جميع العناصر الغذائية، وغالبًا ما يتم تقديم وجبة الفطور في كثير من الفنادق مشمولة مع سعر الغرفة (Bed and Breakfast)، ويرمز لها بالرمز (B + B) وفي هذه الحالة لا تسجل قيمة الفطور على فاتورة النزول سواء تناوله أو لم يتناوله.

١- أنواع الفطور ومكونات كل منها

هناك أنواع مختلفة من الفطور تقدمها الفنادق أهمها ما يأتي:

أ - الفطور الأوروبي (الكونتينتال Continental Breakfast): يعود أصل هذا الفطور إلى فرنسا، ويوصف بالبساطة، كونه يأخذ شكل الوجبة الخفيفة، والفطور الأوروبي أساسي داخل الفنادق، وعند إضافة بعض المواد الغذائية على الفطور الأوروبي يتغير إلى نوع آخر من الفطور ولا يحتاج لمجهود كبير في تجهيزه من ناحية المطبخ، ويتضمن ما يأتي:

١. خبز التوست المحمص.

٢. الزبدة (عبوات صغيرة).

٣. تشكيلة من المرببات والعسل (عبوات صغيرة).

٤. مشروبات ساخنة كالشاي، أو القهوة.

٥. عصير بارد (برتقال أو جريب فروت أو بندورة).



تعلم

قد يرافق هذا الفطور أحيانًا منتجات حبوب الفطور (كورن فليكس) مع الحليب.

ب - الفطور الإنجليزي (English Breakfast): اتسم الطعام في إنجلترا من بداية تاريخها الحديث بالبساطة في التكوين وقوة الطعم والاعتماد على المنتجات الطبيعية ذات الجودة العالية. والفطور الإنجليزي يشتمل على أصناف الطعام التي يحتويها الفطور الأوروبي مضافًا إليه المواد الآتية:

١. منتجات حبوب الفطور يرافقها الحليب (Corn Fleaks).

٢. اللبن والجبن.

٣. بيض حسب الطلب (مقلي أو مسلوق، أو مخفوق).

٤. خضار مطهّوة وفواكه طازجة أو سلطة فواكه.

٥. نوع من اللحوم الحمراء أو البيضاء، (النقانق، المرتديلا).

ج - الفطور الأمريكي (American Breakfast): يحتوي الفطور الأمريكي على أصناف متعددة من الطعام، إذ يشتمل على الأطباق التي يحتويها الفطور الإنجليزي مضافاً إليه المواد الآتية:

١. أنواع من اللحوم الباردة كالروست بيف والحبش المدخن والمرتديلا.
٢. أنواع من الأسماك الباردة مثل التونا والأنشوجة.
٣. فاكهة الموسم.

د - الفطور الشرقي (Oriental Breakfast): ويسمى أيضاً الفطور المحلي أو الوطني ويشتمل على المواد الآتية:

١. مشروبات ساخنة (شاي بالليمون أو النعناع، وحليب).
٢. خبز عربي.
٣. الزيت والزعتر.
٤. الجبنة البيضاء واللبنة.
٥. الفول المدمس والحمص والفتة والفلافل.
٦. الزيتون الأسود والأخضر والمخللات.
٧. البيض بأنواعه.
٨. شرائح الخضراوات الطازجة كالخيار والبندورة.

هـ - بوفيه الفطور (Buffet Breakfast): تبرز هذه الطريقة في الخدمة إمكانيات المطبخ الفنية من حيث جودة الطعام وتنوعه وتزيينه.

يمكن ترتيب بوفيه الفطور على أشكال كثيرة، منها ما يكون شكل البوفيه فيه متصلاً ببعضه البعض، ويمكن أن يكون منفصلاً، ويقوم المضيف بتشكيله على هيئات مختلفة حسب عدد الضيوف وأسلوب الخدمة المطلوب.

وتفضل الفنادق استخدام هذا النوع من الفطور؛ لما يحققه من تأمين وجبة سريعة تمكن الضيوف من اختيار ما يناسبهم من الأطباق المعروضة في وقت قصير، لأن غالبية النزلاء يتناولون فطورهم في وقت مبكر وفي آن واحد، خاصة عند وجود أعداد كبيرة من النزلاء أو مجموعة سياحية مرتبطة في برامج معينة. ويشمل بوفيه الفطور ما يأتي:

١. العصير البارد: يوضع في بداية البوفيه وتوضع الكاسات الخاصة بالعصير بجانبها ويشتمل على عدة أنواع منها: (برتقال، وجريب فروت، وبندورة، وتفاح).

٢. أنواع من الخبز: تختلف أنواع الخبز من فندق لآخر حسب درجة الفندق ونوعية المطعم الذي يقدم به الفطور ومنها: (خبز عربي، وروول، وتوست، وخبز فرنسي).
 ٣. المربى والعسل: (البرتقال، والمشمش، والفراولة، والعسل).
 ٤. الألبان والأجبان: (لبن، ولبنة، وجبنة بيضاء، وجبنة صفراء، وجبنة قشقوان).
 ٥. منتجات حبوب الفطور: (كورن فليكس).
 ٦. أطباق البيض: (مسلق، ومخفوق).
 ٧. الفواكه الطازجة أو سلطة الفواكه.
 ٨. المشروبات الساخنة: (قهوة، وشاي، وكاكاو، وحليب).
 ٩. بقوليات (فول مدمس، وحمص، وفتة، وفلافل).
 ١٠. اللحوم الباردة والساخنة: (مرتديلا، وحيش مدخن، والنقانق، وكبدة).
- ويوضح الشّكل (٢-٥) أطعمة لبوفيه فطور في أحد الفنادق.



الشّكل (٢-٥): بوفيه فطور في أحد الفنادق.

قضية للبحث



- من خلال تدريبك في المختبر العملي على أنواع الفطور ، قارن فيما بينها من حيث:
- ١- الأدوات اللازمة لتناول كل نوع من أنواع الفطور.
 - ٢- طريقة الخدمة ، وأوليات تقديم الأطباق.
- دوّن ذلك في دفتر ملحوظاتك وناقشه مع معلمك وزملائك في الصف.

و - **بوفيه سحور رمضان:** تسعى الفنادق لجذب الزبائن في شهر رمضان المبارك، ويتم تجهيز القاعات الرئيسية في تلك الفنادق بتصاميم تتناسب وأجواء رمضان. ومن الأطعمة التي تقدم على السحور:

١. عصير الفواكه أو عصير قمر الدين.
٢. جبنة بيضاء، ولبنة، ولبن.
٣. حمص، وفول.
٤. خبز عربي.
٥. فواكه طازجة.
٦. شاي أو قهوة.

قضية للبحث



من خلال تدريبك وزملائك العملي في فنادق الأربع نجوم والخمس نجوم، قارن بين أنواع الفطور المقدمة من حيث:

- ١- كلفة كل نوع من أنواع الفطور.
- ٢- مكونات كل نوع منها.

اعرض ما توصلت إليه من معلومات وناقشها مع معلمك وزملائك في الصف.

نشاط (٢-١): مكونات وجبة الفطور

زر وأحد أفراد مجموعتك أحد الفنادق الكبيرة، وتعرّف من مدير دائرة الطعام والشراب إلى أنواع الفطور ومكونات كل نوع منه، ثم اعرض ما توصلت إليه من معلومات على زملائك في الصف بإشراف معلمك.

النتاج العملي

– أن يرتب مائدة الفطور الأوروبي ويقدمها للضيف.

المعلومات النظرية

يقدم الفطور الأوروبي في الفترة الصباحية فقط، ويتألف من المشروبات الساخنة وأحد أنواع العصير الطازج، بالإضافة إلى الزبدة والمربى والعسل، وأنواع مختلفة من الخبز.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- مربى مشكل، وعسل.
- إبريق شاي أو قهوة وإبريق حليب.
- سكرية وفنجان شاي، وصحنه، وملعقة شاي.
- سكين زبده.
- سلة خبز.
- زبدة (عبوات صغيرة).
- سكين طعام.
- صحن جانبي.
- كأس عصير.

خطوات تنفيذ التمرين

| الرقم | خطوات العمل | الصور التوضيحية |
|-------|---|---|
| ١ | تأكد من نظافة الأدوات الخاصة بالخدمة ولمعانها. |  |
| ٢ | رتب الأدوات على الطاولة على النحو الآتي: أ - ضع فنجان الشاي فوق صحنه مقلوباً من الجهة اليمنى للضيف مع ملعقة صغيرة. | |
| | ب- ضع صحن الطعام أمام كرسي الضيف. ج- ضع الصحن الجانبي وسكين زبدة في الجهة اليسرى للضيف. | |

| الصور التوضيحية | خطوات العمل | الرقم |
|--|--|-------|
|  | <p>د- ضع وعاء السكر في منتصف الطاولة بشكل مرتب.</p> | ٣ |
|  | <p>بعد جلوس الضيف إلى مائدته اسأله عن نوع العصير والمشروب الساخن الذي يرغب به.</p> | ٤ |
|  | <p>أ - ضع سلة الخبز وسط الطاولة وبجانبتها صحن به زبدة ومربى وعسل.</p> | ٥ |
| | <p>ب- ضع إبريق القهوة أو الشاي وإبريق الحليب حسب طلب الضيف أعلى الفنجان ومن الجهة اليمنى للضيف.</p> | ٦ |
| | <p>ج- ضع العصير المطلوب بجانب فنجان الضيف من الجهة اليمنى للضيف.</p> | ٧ |
| | <p>إذا طلب الضيف منتجات حبوب الفطور يقدم في صحن ومعه إبريق حليب مع ملعقة الحلويات.</p> | ٨ |
| | <p>عند انتهاء الضيف من تناول الفطور قدم الفاتورة له بعد التأكد من مطابقتها لطلبه إذا لم يشمل الفطور مع المنامة للمقيم في الفندق.</p> | ٩ |
| | <p>ودع الضيف وقم بترتيب الطاولة لاستقبال ضيوف جدد.</p> | ١٠ |

تمرين عملي

قم وبنفس الخطوات السابقة بترتيب مائدة طعام لتقديم وجبة فطور إنجليزي.

معايير التقييم

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

| لا | نعم | معايير الأداء | الرقم |
|----|-----|--|-------|
| | | تأكدت من نظافة أدوات الخدمة ولمعانها. | ١ |
| | | رتبت الطاولة بالشكل المطلوب. | ٢ |
| | | وضعت الأدوات والمعدات على الطاولة حسب نوع الفطور المطلوب وبالترتيب الصحيح. | ٣ |
| | | قدمت قائمة الفطور للضيف بطريقة مهذبة. | ٤ |
| | | وقفت أمام الضيف بطريقة صحيحة. | ٥ |
| | | سجلت طلب الضيف على قسيمة الطلب بالطريقة الصحيحة. | ٦ |
| | | سألت الضيف عن المشروبات الساخنة والعصير الذي يرغب به. | ٧ |
| | | قدمت وجبة الفطور للضيف بالطريقة الصحيحة. | ٨ |
| | | تأكدت من فاتورة الضيف قبل تقديمها له بعد طلبها. | ٩ |
| | | ودعت الضيف وشكرته بطريقة مهذبة. | ١٠ |
| | | نظفت الطاولة ورتبتها كما كانت أول مرة. | ١١ |
| | | راعت الدقة في أداء العمل. | ١٢ |
| | | راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ خطوات العمل. | ١٣ |

أسئلة الوحدة

المعرفة والفهم

- ١- اذكر أنواع البوفيه المستخدمة بالفنادق.
- ٢- وضح المقصود بما يأتي:
 - أ - البوفيه.
 - ب - حافظات الطعام.
 - ج- الفطور الأوروبي.
 - د - الفطور الإنجليزي.
- ٣- ما أنواع الفطور؟ وأعط نبذة عن كل نوع منها.
- ٤- عدد مكونات البوفيه، وكيفية ترتيبها على البوفيه.
- ٥- ما الأعمال المطلوبة من مضيفي الخدمة أثناء خدمة البوفيه؟
- ٦- عدد مميزات خدمة البوفيه.
- ٧- ما القواعد والإجراءات الخاصة بخدمة البوفيه؟
- ٨ - ما أهمية تناول وجبة الفطور في موعدها؟
- ٩- ما الإجراءات التي تتخذها في الحالات الآتية إذا واجهتك في أثناء خدمة البوفيه؟
 - أ - خلل في المادة المشتعلة التي توضع تحت البوفيه.
 - ب - الضيوف يشكون من الاكتظاظ على طاولة البوفيه.
 - ج- بعض الضيوف يريدون أنواعاً من العصير ليست موجودة على البوفيه.
- ١٠ - تفضل الفنادق استخدام طريقة البوفيه لوجبة الفطور المشمولة مع سعر الغرفة في أغلب الأحيان، فسر ذلك.

مهارات البحث والاتصال

- ١- بالرجوع إلى أحد محركات البحث الإلكترونية، قم بالبحث في الأطعمة التي تقدم على بوفيه الفطور والغداء والعشاء في فنادق الدرجة الأولى، ثم اعرض ما توصلت إليه على معلمك وزملائك في الصف.
- ٢- بالرجوع إلى المواقع الإلكترونية لفنادق الدرجة الأولى ، قم بالبحث عن الصور الخاصة بأنواع البوفيه، وأشهر الأشكال التي تستخدمها الفنادق لتقديم الأطعمة في الحفلات والمطعم، ثم قارن ما توصلت إليه مع ما تمت دراسته وناقشه مع معلمك وزملائك في الصف.
- ٣- من خلال زيارتك أنت وزملائك لفنادق الدرجة الأولى دوّن ملحوظات حول:
 - أ - خدمة البوفيه لوقت الفطور.
 - ب - أنواع الفطور الأكثر طلبًا.
 - ج - أشكال البوفيه التي تعمل على الكهراء ومميزاتها.
 - د - أنواع حافظات الأطعمة (الشفنج دش).

الأنشطة الإثرائية

- ١- صمّم بالتعاون مع أفراد مجموعتك قائمة تحتوي على الأطعمة جميعها المناسبة لبوفيه الفطور والغداء والعشاء، واعرضها على معلمك.
- ٢- زر فندقًا كبير الحجم وآخر متوسط الحجم ، وقابل المسؤولين عن خدمة الطعام، واسألهم عن أنواع وجبة الفطور المقدمة فيها، ثم اعرض ما توصلت إليه، وناقشه مع معلمك وزملائك في الصف.
- ٣- زر أحد الفنادق واسأل عن بوفيه الحفلات، وعن طريقة إعداد البوفيه من حيث الأدوات والمعدات المستخدمة، وبيّن الفرق بينها وبين بوفيه الغداء أو العشاء المقدم في المطعم، واعرض ما توصلت إليه وناقشه مع زملائك ومعلمك في الصف.

التقويم الذاتي

| لا | نعم | يمكنني بعد دراسة هذه الوحدة أن | الرقم |
|----|-----|---|-------|
| | | أبين أنواع البوفيه. | ١ |
| | | أوضح كيفية ترتيب البوفيه الخاص بوجبة الغداء والعشاء. | ٢ |
| | | أرتب البوفيه حسب كمية الأطعمة المقدمة وحسب الشكل المطلوب. | ٣ |
| | | أتأكد من صلاحية الطاومات الموضوعه على البوفيه. | ٤ |
| | | أتأكد من نظافة حافظات الأطعمة. | ٥ |
| | | أتأكد من المادة المشتعلة بأنها معبئة وبعيدة عن الشراشف. | ٦ |
| | | أعرف كيفية تجهيز الطاومات الخاصة بجلوس الضيوف عليها وكيفية وضع الأدوات عليها. | ٧ |
| | | أتأكد من نظافة الشراشف الموضوعه على الطاومات. | ٨ |
| | | أضع الأطعمة الخاصة بفتور البوفيه بالطريقة الصحيحة. | ٩ |
| | | أبين مدخل البوفيه مع ترك مسافة للسماح لطاقم المطبخ بالدخول بطريقة لا تعيق الحركة. | ١٠ |
| | | أطبق قواعد وآداب المائدة. | ١١ |
| | | أميز بين أنواع الفتور المقدمة في الفنادق. | ١٢ |
| | | أرتب المائدة حسب نوع الفتور المطلوب. | ١٣ |



الوحدة الثالثة الخدمة في مرافق الفندق والمؤسسات الأخرى

Hotel and other Institutions Services



- ما الأماكن التي يمكن أن تخدم فيها وجبات الطعام والشراب؟
- هل تشابه خدمة الطعام والشراب في المؤسسات الاجتماعية والفنادق؟

تقدم خدمة الطعام والشراب في مرافق الفندق العديدة مثل ردهة الفندق، وبركة السباحة والكوفي شوب، ولا تقتصر خدمة الطعام على الفنادق والمطاعم، بل تشمل أنواعًا أخرى من المؤسسات، مثل المستشفيات والمدارس والمؤسسات الاجتماعية والطائرات والسفن.

وقد تتساءل:

- ما أنواع الخدمة في مرافق الفندق؟
- ما طريقة الخدمة في مطاعم الوجبات السريعة؟
- ما طرق الخدمة في المؤسسات غير الفندقية الربحية وغير الربحية؟
- ماذا تعني خدمة التوصيل المنزلي؟

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تميز أنواع الخدمة في مرافق الفندق.
- تبين طريقة الخدمة في المطاعم السريعة.
- تفهم طرق الخدمة في المؤسسات غير الفندقية الربحية وغير الربحية.
- توضح خدمة التوصيل المنزلي.
- تقدم الطعام والشراب في قاعة الاستقبال.
- تقدم الطعام والشراب في الكوفي شوب.
- تقدم الطعام والشراب في المسبح والنادي الصحي.
- تقدم الطعام والشراب في مطاعم الوجبات السريعة.
- تقدم الطعام والشراب في المؤسسات التعليمية.
- تقدم الطعام والشراب في المستشفيات والمؤسسات الاجتماعية.
- تقدم الطعام والشراب في الطائرات.
- تقدم الطعام والشراب في السفن.

أولاً الخدمة في مرافق الفندق

تعمل الفنادق على إيجاد أقسام أخرى خاصة بخدمة الطعام والشراب، لتوفير الراحة لضيوفها وإعطائهم ميزة التمتع بالخدمات التي تقدم لهم في مرافق الفندق العديدة، لنيل رضاهم وتحقيق السمعة الجيدة للفندق.

١- الخدمة في ردهة الفندق (Lobby)

وهو المكان الذي يكون قريباً من مدخل الفندق ومنطقة الاستقبال، وتقدم فيه بعض المشروبات الساخنة والباردة للضيوف الذين ينتظرون بعض الأشخاص، أو ممن أنهوا وجباتهم في المطعم، ويرغبون بتناول المشروبات الساخنة في الردهة، وعندما يتم خدمة الضيوف يحضر المضيف لهم فاتورة الحساب فوراً لمحاسبتهم أو توقيعها من الضيوف المقيمين بالفندق؛ لأنه يتوقع منهم مغادرة المكان، والشكل (١-٣) يوضح ردهة الفندق.



تعلم

يتم تزويد الفندق بقسم لتجهيز المشروبات الباردة والساخنة.



الشكل (١-٣): ردهة الفندق.

٢- الخدمة في الكوفي شوب Coffee Shop



الشكل (٢-٣): طريقة الخدمة في الكوفي شوب.

تشجع الفنادق الضيوف على تناول القهوة والشاي والأشربة الباردة في الكوفي شوب بعد تناول وجبتي الغداء والعشاء؛ لتتمكن من استقبال ضيوف آخرين في المطعم، كما تستقبل ضيوفًا آخرين من خارج الفندق أو من الضيوف المقيمين، وتتم خدمة بعض السندويشات الباردة والساخنة وبعض الحلويات الخفيفة، ويعدّ الكوفي شوب المكان الأمثل للنزلاء لاستقبال ضيوفهم فيه مثل اجتماعات العمل أو اللقاءات العائلية أو الشخصية. والشكل (٢-٣) يوضح طريقة الخدمة في الكوفي شوب.



الشكل (٣-٣): طريقة الخدمة في النادي الصحي التابع لأحد الفنادق.

٣- الخدمة في بركة السباحة والنادي الصحي

تقدم الفنادق خدمة النادي الصحي وبركة السباحة للضيوف لممارسة رياضتهم المعتادة، لذلك تقدم لهم خدمة المشروبات الباردة والساخنة وبعض المأكولات الخفيفة، لتمكينهم من العودة لممارسة رياضتهم. غالبًا ما تقدّم العصائر الطازجة والأغذية الصحية في النادي الصحي. والشكل (٣-٣) يوضح طريقة الخدمة في النادي الصحي.



تعلم

تتوافر خدمة تجهيز المشروبات الباردة والساخنة، وبعض المأكولات والحلويات الخفيفة في النوادي الصحية وبرك السباحة، ويكون أسلوب الخدمة حسب طريقة الكفتيريا، وتتم تسوية حساب الضيوف مباشرة بعد تقديم الخدمة.

النتاج العملي

– أن تقدم الطعام والشراب في قاعة الاستقبال.


المعلومات النظرية

تشجع مطاعم الفنادق الضيوف على تناول المشروبات الباردة أو الساخنة في قاعة الاستقبال للخدمة المميزة فيها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاوولات.
- كراسي.
- صينية خدمة.
- فناجين شاي وقهوة.
- إبريق شاي وقهوة.
- إبريق حليب.
- وعاء سكر.
- ملاعق صغيرة.
- صحون حلويات.
- ملاعق حلويات.
- شوك حلويات.

خطوات تنفيذ التمرين

| الرقم | خطوات العمل | الصور التوضيحية |
|-------|--|---|
| ١ | تقدم من الضيف وقف أمامه. |  |
| ٢ | سجل طلب الضيف بدقة. | |
| ٣ | أعد على مسامع الضيف ما طلبه. | |
| ٤ | سلم القسيمة لأمين الصندوق لتجهيز الفاتورة. | |
| ٥ | جهز الصينية بالأدوات اللازمة لطلب الضيف. | |
| ٦ | استلم الفاتورة من أمين الصندوق واحضرها مع الطلبية. | |

| الصور التوضيحية | خطوات العمل | الرقم |
|-----------------|--|-------|
| | تقدم من الضيف وقدم له طلبه. | ٧ |
| | تأكد من أن الضيف ليس له طلب آخر. | ٨ |
| | تقدم من الضيف وقدم له الفاتورة. | ٩ |
| | غادر طاولة الضيف بعد استلام المبلغ أو توقيعها من الضيف النزيل بالفندق. | ١٠ |

تمرين عملي

بتبادل الأدوار مع زملائك، وبنفس خطوات التمرين السابق قم بخدمة الطعام والشراب في الكوفي شوب، علمًا بأنه تتم محاسبة الضيوف في حال طلب فاتورة الحساب.

معايير التقييم

قيّم أداءك من خلال قائمة الرصد الآتية:

| لا | نعم | معايير الأداء | الرقم |
|----|-----|---|-------|
| | | وقفت بطريقة صحيحة أمام الضيف. | ١ |
| | | دوّنت طلب الضيف بدقة. | ٢ |
| | | أعدت على مسامع الضيف ما طلبه. | ٣ |
| | | سلمت القسيمة إلى أمين الصندوق. | ٤ |
| | | جهزت الصينية بالأدوات اللازمة لطلب الضيف. | ٥ |
| | | استلمت الفاتورة من أمين الصندوق وتأكدت منها. | ٦ |
| | | قدمت الطلب الخاص بالضيف. | ٧ |
| | | تأكدت من أن الضيف ليس له طلب آخر. | ٨ |
| | | سلمت الضيف الفاتورة واستلمت المبلغ منه، أو تأكدت من توقيعه على الفاتورة إن كان نزياً في الفندق. | ٩ |
| | | راعت الوقت في أداء العمل. | ١٠ |
| | | راعت الدقة المتناهية بالعمل. | ١١ |
| | | راعت الشمولية في أداء العمل. | ١٢ |

انتشرت في العصر الحديث المطاعم بشكل كبير وعلى الأخص مطاعم الوجبات السريعة، ومن أسباب هذا الانتشار تغير أنماط الحياة وساعات العمل والراحة، وكثرة عقود العمل خارج البلاد دون عائلات.

وتعرف الوجبات السريعة بوجبة طعام تحتوي على أطعمة سريعة التحضير مثل ساندويشات لحمة البرغر، والدجاج المقلي وأصابع البطاطا المقلية، والشاورما مع المشروبات الغازية وغيرها، ويعدُّ الشباب والأطفال أكثر الناس إقبالاً على الوجبات السريعة.

١- صفات طعام الوجبات السريعة

تتصف أطعمة الوجبات السريعة بالصفات الآتية:

أ - سريعة التحضير فلا يحتاج المستهلك لانتظار الوجبة كثيراً.

ب - تحتوي على كميات كبيرة من الدهون ، وبالتالي
سعات حرارية عالية.

ج - فقيرة بالعناصر الغذائية المفيدة مثل الفيتامينات
والكالسيوم والحديد.

د - غنية بالصوديوم.

هـ - ذات مذاق مميز يجذب صغار السن والشباب.

و - تكلفة الوجبة غير عالية.



تعلم

توفر معظم مطاعم الوجبات السريعة خدمة التوصيل المنزلي للزبائن في أماكن تواجدهم دون مقابل وحسب ما تم الاتفاق عليه من الطلبات.

٢- طريقة الخدمة

توصف طريقة الخدمة أنها ذاتية حيث يقوم الضيف باختيار ما يناسبه من الوجبات وبالكميات المطلوبة، ثم يقوم بدفع الحساب، وبعد ذلك يستلم الوجبة على صينية خاصة به، ويختار مكان جلوسه ويتناول الوجبة، ويكون هناك مضيف بالصالة فقط يهتم بأمور النظافة ومساعدة الضيوف. ويوضح الشكل (٣-٤) أحد مطاعم الوجبات السريعة.



الشكل (٣-٤): أحد مطاعم الوجبات السريعة.



نشاط (٣-١): مقارنة بين مطعم وجبات سريعة ومطعم متخصص في فندق

زر مطعمًا رئيسًا لفندق أو مطعمًا سياحيًا متخصصًا، ومطعم وجبات سريعة، وقارن بينهما من حيث:

- نوعية الوجبات المقدمة.
 - طريقة الخدمة.
 - طريقة دفع الحساب.
- دوّن ما توصلت إليه من معلومات وناقشه مع زملائك ومعلمك في الصف.

لا تقتصر خدمة الطعام على الفنادق والمطاعم، وإنما تمتد لتشمل أنواعاً أخرى من المؤسسات؛ الحكومية والخاصة، الربحية وغير الربحية، مثل خدمة الطعام في المستشفيات والمصانع والطائرات والسفن والمدارس والمؤسسات الاجتماعية والمراكز الإصلاحية وغيرها.

١- خدمة الطعام في المستشفيات

إن تزويد المريض في المستشفى بالغذاء المناسب لا يقل أهمية عن تزويده بالعناية الطبية، وتولي المستشفيات الخاصة والعامة اهتماماً كبيراً لموضوع تزويد المرضى بوجبات طعام تحتوي على القيمة الغذائية الجيدة، بالإضافة إلى الحرص على أن تكون هذه الوجبات ساخنة وجذابة ومتنوعة، وتهدف المستشفيات الخاصة إلى تحقيق الربح لقاء تقديم هذه الخدمات بينما لا



تهدف المستشفيات العامة إلى ذلك، ولكنها تراعي أن تكون الكلفة معقولة ومقبولة. ومن الأفضل توفير عدد من أطباق الطعام مما يتيح الفرصة للمريض لاختيار طعامه من بين بدائل عدة. ويوضح الشكل (٣-٥) طريقة خدمة الطعام في المستشفيات.

الشكل (٣-٥): خدمة الطعام في احد المستشفيات.

يحرص الشخص المسؤول عن إنتاج الطعام وخدمته في المستشفيات على تلبية احتياجات المرضى حسب حالاتهم المرضية، مثل كبار السن وحالات الولادة والأطفال، والمرضى المصابين بالسكري وضغط الدم، أو أشخاص أجريت لهم عمليات جراحية، إن كلاً منهم يحتاج إلى نوع خاص من الطعام يختلف عن غيره حسب حالته، لذا يجب تقديم حميات غذائية للمرضى كل حسب حالته المرضية، للتقيد بما يسمى الحمية الغذائية.

هي تحديد كمية ونوعية الغذاء الذي يتناوله الشخص في الوجبة الغذائية حسب الحالة الصحية والمرض، ومن أنواع الحميات التي تقدّم في المستشفيات:

١. الحميات العامة أو الروتينية: تلك الوجبات التي يتوقع أن يتناولها المريض العادي غير المصاب بأمراض تستوجب الحميات من النوع العلاجي، وهي وجبات عدلت كمًّا ونوعًا لتناسب الحالة الصحية الطارئة، مثل السوائل الكاملة والشوربات التي تناسب المرضى الذين أجريت لهم عمليات جراحية، والطعام اللين مثل الخضراوات المسلوقة واللحوم المفرومة؛ والتي تناسب حالات الولادة وكبار السن الذين يعانون مشكلات في الهضم أو في الأسنان.

٢. الحميات العلاجية: تعدّ غذاء ودواء في آن واحد، وتسهم في علاج مرض له علاقة بالاستفادة من الطعام أو العناصر الغذائية، لذلك تعطى كجزء من العلاج بحيث تصبح حمية مناسبة لحالة مرضية معينة، مثل مرضى السكري، وارتفاع ضغط الدم، وأمراض القلب وتصلب الشرايين، والسمنة.

مما سبق نلاحظ أن الفرق بين الحميات العلاجية والحميات الروتينية:

- أ . الحميات العلاجية تشكل جزءاً من العلاج.
- ب . الحميات العلاجية تعطى عادة لمدة أطول وأحياناً طوال فترة المرض.
- ج . الحميات الروتينية هي طعام جرى تعديل في قوامه، بينما الحميات العلاجية تركز على واحد أو أكثر من العناصر الغذائية.

ولذلك تهتم المستشفيات بتعيين أخصائيي تغذية مؤهلين تكون مهمتهم:

- التعاون مع الطبيب واختيار الأطباق التي تناسب مع تعليماته.
- تزويد الطهاة بإرشادات تتعلق بطريقة الطهو اللازمة.
- الاشتراك بوضع قوائم الطعام.
- تقديم الإرشاد الغذائي للمرضى.



يحتاج المريض لأنواع مختلفة من الأطعمة تختلف حسب نوع المرض، قم بزيارة لمكتبة مدرستك أو المكتبة العامة، وابحث في المراجع عن الأمراض المزمنة الآتية، ونوعية الغذاء المناسب لكل مريض:

١- مرض السكري. ٢- مرض ارتفاع ضغط الدم.

٣- السمنة. ٤- أمراض القلب وتصلب الشرايين.

عدّ تقريراً بذلك واعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك موضحاً أصناف الأطعمة المناسبة لكل مرض.

ب - كيفية خدمة الطعام في المستشفيات

تعلم



تحدد مواعيد الوجبات للمرضى بحيث لا تتزامن مع مواعيد الزيارات.

١. يتم إعداد قوائم طعام مسبقة حسب سياسة

المستشفى، إما يومية أو أسبوعية أو شهرية.

٢. يوجه رئيس المطبخ الفريق الذي يعمل معه

لإعداد هذه الأطباق حسب المعلومات الواردة

من قسم التغذية.

٣. توضع بطاقات الأغذية الخاصة بكل مريض حسب تعليمات الطبيب على كل صينية.

٤. تمرر الصواني التي تحتوي على البطاقات من أمام العاملين في منطقة الخدمة بواسطة

حزام ناقل، ويتم وضع الحصص في الصينية وفقاً لتعليمات الطبيب ومشرف التغذية.

٥. توضع أدوات المائدة اللازمة لتناول الوجبة والتي تكون معدة سلفاً ومغلقة في مكانها

المخصص على الصينية.

٦. يدقق مشرف الخدمة على كل وجبة تدقيقاً نهائياً، ثم توضع الأغطية عليها، ويتم إرسالها

إلى الأجنحة على عربات خاصة بها.

٧. يقوم المضيف المختص بتقديم الصواني لكل مريض حسب رقم غرفته وسريه.

كذلك تقوم المستشفيات بتقديم الطعام للأطباء والموظفين العاملين فيها بسبب ساعات

العمل الطويلة ونظام الدوام الليلي والمناوبة، ويتم خدمة الطعام لهم بطريقة الخدمة الذاتية

من الأصناف المعروضة في أماكن الطعام المخصصة.



نشاط (٣-٢): مقارنة طريقة الخدمة في المستشفى وخدمة الغرف في الفندق

قم بزيارة لمستشفى خاص وفندق، وقارن بين أسلوب خدمة الطعام في المستشفى وأسلوب الخدمة في الغرف الفندقية من حيث:

- نوعية الوجبات المقدمة.
- طريقة أخذ الطلب أو الخدمة.
- طريقة دفع الحساب.

دوّن ما توصلت إليه من معلومات وناقشه مع زملائك ومعلمك في الصف.

٢- خدمة الطعام في المصانع



الشكل (٣-٦): طريقة الخدمة في أحد المصانع.

تزود بعض المصانع والشركات الموظفين العاملين فيها بوجبات طعام خلال استراحات العمل، وقد تكون هذه الوجبات مجانية أو بسعر التكلفة ويتناول الموظفون وجباتهم في مطعم الموظفين الذي يكون مجهزاً بالأثاث والأدوات اللازمة. ويوضح الشكل (٣-٦) طريقة الخدمة في المصانع.

من المتعارف عليه أن الشركات والمصانع تقوم بتزويد وجبات الطعام للموظفين بإحدى الطريقتين الآتيتين:

أ - التعاقد مع شركات تموينية.

ب - إنشاء قسم تموين ومطبخ داخل الشركة أو المصنع لإعداد الوجبات، وتقديمها للعاملين. ويُتبع أسلوب الخدمة الذاتية حيث يقوم الموظف باستلام وجبته من (كاونتر) مخصص لذلك على صينية، ثم يذهب إلى طاولة في مطعم الموظفين للجلوس وتناول وجبته، وقد يكون هناك مضيفون مهمتهم تزويد الموظفين بالماء، والاهتمام بأمور النظافة.

٣- خدمة الطعام في المدارس



تعلم

أحياناً تزود أغلب المصانع والشركات الموظفين بوجبة فطور أو غداء أو عشاء حسب فترة العمل ، بالإضافة إلى المشروبات الباردة و الساخنة.

غالبًا ما تقوم بعض المدارس بتزويد الطلبة بوجبة غداء تكون مدفوعة الثمن مع الرسوم المدرسية، أما الوجبات المقدمة في بعض المدارس الحكومية فهي مجانية، وتلجأ بعض المدارس إلى استعمال أدوات مائدة وكؤوس بلاستيكية تستعمل لمرة واحدة بهدف الاهتمام بالنواحي الصحية، وعدم انتقال العدوى والأمراض بين الطلبة. ويوضح الشّكل (٧-٣) طريقة الخدمة بالمدارس.



الشّكل (٧-٣): خدمة الطعام في المدارس.



تعلم

يقدم الطعام للطلبة بكميات مناسبة لهم مع مراعاة أن تحتوي على قيم غذائية مفيدة لهم.

يستلم الطالب وجبته من الطعام من طاقم خدمة الطعام من أمام الكاونتر المخصص لذلك، ويذهب إلى طاولة في صالة الطعام ويتناول وجبته ، ويقوم عامل النظافة بتجميع الأطباق الفارغة على عربة متحركة بعد أن يضع الطعام المتبقي في كيس النفايات المثبت على جانب العربة، ويرسلها إلى منطقة الجلي لتنظيفها.

٤- خدمة الطعام في الطائرات

تختلف خدمة الطعام على متن الطائرات تبعًا للمسافة بين محطة الإقلاع والهبوط، وتبعًا لنوع الرحلة سياحية أو درجة أولى، وتقدم في الرحلات ذات المسافة القصيرة وجبات خفيفة ومشروبات باردة وساخنة، بينما يقدم في الرحلات ذات المسافات الطويلة وجبات طعام رئيسية وبطرق خدمة مناسبة.

تعلم



لا يدفع المسافر أثمان وجبات الطعام لأنها مشمولة بسعر التذكرة ولكنه يدفع أثمان المشتريات الأخرى مثل الهدايا والعطور.

تعلم



تتوفر أطباق خاصة من الطعام للنباتيين والأطفال، ولا يسمح بالطهو على متن الطائرة.

يقدم في الرحلات السياحية وجبات طعام من اختيارات متعددة وتكون هذه الوجبات متساوية من حيث الحجم، وتقدم في صينية ميلامين مع استعمال أدوات مائدة من الستانلس ستيل، و فوط ورقية وتكون مغلقة، ويتم تجهيز الطعام بقسم خاص وهو قسم التموين بالمطارات، حيث يتوافر في جميع أقسام المطابخ البارد والساخن والحلويات، والتي تزود الطائرات بالوجبات الخاصة بها حسب مواعيد الرحلات المعتمدة، ويتم تجهيز الوجبات الخاصة لكل شركة طيران.



الشكل (٣-٨): خدمة الطعام في الطائرات.

أما المسافرون في الدرجة الأولى، فتقدم لهم خدمات مميزة من حيث نوع الطعام وجودته، وطريقة الخدمة المتبعة، بأسلوب يشبه ما يقدم في فنادق أو مطاعم الخمس نجوم، وتستعمل فيها أدوات مائدة من صحن صيني وزجاجيات فاخرة وفضيات وفوط وشراشف من قماش، ويقدم الطعام على عربة متحركة، وتقدم

الخدمة بطريقة الخدمة الفرنسية. ويوضح الشكل (٣-٨) طريقة الخدمة في الطائرات.

٥- خدمة الطعام في السفن

تحرص الشركات الخاصة بالرحلات السياحية البحرية على توفير مطابخ ومطاعم في مواقع جيدة على ظهر البواخر، وتوفير الأثاث المناسب الجميل والمتناسق مع الديكور العام، وتصميم أفضل قوائم الطعام بشكل جذاب، كذلك توفير أفضل وأحدث الأجهزة والمعدات الخاصة بالمطابخ والمطاعم، وتوظيف هيئة عاملة مدربة على تقديم أفضل الخدمات للمسافرين على متن البواخر.



وغالبًا ما تكون الخدمة المتبعة على ظهر الباخرة في تقديم الطعام والشراب خدمة الصواني الفضية، وقد يقتضي الأمر استعمال عربة تقطيع اللحوم المطبوخة وعربة الحلويات، وقد يخصص بوفيه مأكولات باردة. ويوضح الشكل (٣-٩) طريقة الخدمة في السفن والبواخر.

الشكل (٣-٩): خدمة الطعام في السفن والبواخر.

ويعتمد نوع الخدمة المقدمة على ظهر السفن والبواخر على:

- أ - طول الرحلة ونوعها.
- ب - نوع المسافر، درجة أولى أو سياحي.
- ج - التسهيلات الممنوحة، لا بد من توفير التسهيلات الضرورية لتقديم خدمة فعالة للمسافرين.
- د - مواصفات مكان الخدمة؛ مثل مطعم، أو بركة، أو كبائن النوم أو غيرها.

قضية للبحث



باستخدام أحد محركات البحث الإلكترونية، ابحث عن طريقة خدمة الطعام في القطارات والباصات السياحية، واعرّض ما توصلت إليه من معلومات على زملائك ومعلمك في الصف وناقشهم فيه.

٦- خدمة الطعام في المؤسسات الاجتماعية

تتولى المؤسسات الاجتماعية مسؤولية الإشراف على دور الأيتام والمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة، حيث يتم إيواء النزلاء الذين تنطبق عليهم الشروط لدخول هذه المؤسسات. يتولى خدمة النزلاء مضيفون مدربون للتعامل مع مثل هذه الحالات، يتحلون بالصبر واللطف وحب المساعدة، ويخصص للنزلاء مطعم مجهز بالأثاث والأدوات اللازمة، حيث يذهب النزلاء



لتناول وجبته فيه. ويتبع نظام خدمة الكفثيريا بالنسبة لدور الأيتام، بينما يمكن أن يتبع نظام خدمة الغرف بالنسبة للمسنين والمعوقين، ويراعى أن تكون الوجبات ملائمة حسب حالات النزلاء، وأنه تحتوي على العناصر الغذائية المفيدة لهم. ويوضح الشكل (٣-١٠) طريقة الخدمة في بعض المؤسسات الاجتماعية.

الشكل (٣-١٠): طريقة الخدمة في إحدى المؤسسات الاجتماعية.

قضية للبحث



زر المواقع الإلكترونية لكل من المؤسسات الاجتماعية الآتية:

• دار الأيتام • دار المسنين • دار ذوي الاحتياجات الخاصة

قارن بين هذه الدور من حيث طريقة الخدمة المتبعة في كل منها، ثم اعرض ما توصلت إليه من معلومات أمام زملائك ومعلمك في الصف وناقشهم فيه.



٧- خدمة الطعام الخارجية

تمتد خدمة الطعام خارج الفندق أو المطعم لتشمل الإشراف على الحفلات والولائم التي تقام في المنازل والمؤسسات والأندية، حيث يقدم الفندق الطعام والشراب والتجهيزات اللازمة لعرض الطعام في الموقع. ويوفر الفندق والمطعم وسائل نقل خاصة لنقل الطعام الساخن والبارد إلى الموقع، ويوظف الفندق عددًا من المضيفين المدربين والمؤهلين لخدمة الحفلات الخارجية إما بشكل يومي أو دائم للإشراف على الحفلة. ولا تختلف طريقة الخدمة المقدمة في الحفلة الخارجية عن طريقة الخدمة المتبعة في الفنادق أو المطاعم، ويجب أن يحرص الشخص المشرف على خدمة الطعام في الموقع الخارجي على تقديم أفضل الطعام وأحسن الخدمات وعدم الوقوع



الشكل (٣-١١): طريقة الخدمة في الحفلات الخارجية.

في أخطاء، حتى لا يتسبب في وقوع خسارة في سمعة الفندق أو المطعم وبالتالي يتسبب في خسارة مالية للفندق أو المطعم، لذا على مشرف الحفلة الخارجية زيارة الموقع والإطلاع على الإمكانيات المتوافرة ليتمكن من التخطيط السليم، ويوضح الشكل (٣-١١) طريقة الخدمة في الحفلات الخارجية.

نشاط (٣-٣): زيارة ميدانية

زر أحد مكاتب متعهدي الحفلات الخارجية أو قسم الحفلات في الفندق، واسأل عن التجهيزات والترتيبات اللازمة لخدمة هذا النوع من الحفلات. ثم اعرض ما توصلت إليه أمام زملائك ومعلمك في الصف وناقشهم فيه.

النتاج العملي

– أن تحضر الطعام والشراب وتقدمه بطريقة الخدمة الذاتية (خدمة الكفترية).

المعلومات النظرية

تعدّ الخدمة الذاتية أفضل طريقة لخدمة الأعداد الكبيرة من الأشخاص في مواقعهم، وتقدم هذه الطريقة خدمة الطعام للموظفين في المصانع والشركات، وطلبة المدارس، والمنتفعين في المؤسسات الاجتماعية.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات كبيرة لعمل الكاونتر.
- طاولات مطعم.
- كراسي مطعم.
- صحون سلطات.
- صحون طبق رئيس.
- صحون حلويات.
- فناجين شاي وصحونها.
- شوك وسكاكين.
- مناديل طعام.

خطوات تنفيذ التمرين

| الصور التوضيحية | خطوات العمل | الرقم |
|-----------------|--|-------|
| | رتب الطاولات الكبيرة على شكل كاونتر. | ١ |
| | تأكد من نظافة الأدوات والمعدات جيداً. | ٢ |
| | رتب الطعام على الكاونتر بداية بالسلطات، فالأطباق الساخنة فالحلويات فالمشروبات الساخنة. | ٣ |
| | تناول صينية الخدمة. | ٤ |
| | تناول الصحن الخاص بالسلطات وضع فيه ما يناسبك من السلطات. | ٥ |
| | تناول الطبق الرئيس وضع به ما ترغب بتناوله من الأطباق الساخنة. | ٦ |
| | تناول الصحن الخاص بالحلويات وضع ما ترغب به من الحلويات. | ٧ |
| | تناول فنجان الشاي وصب الكمية التي ترغب بها. | ٨ |
| | تناول ما تحتاج إليه من شوك وسكاكين، ومنديل الطعام. | ٩ |
| | احمل صينيتك واجلس في الأماكن المخصصة لتناول الطعام. | ١٠ |
| | احمل صينيتك بعد الانتهاء من تناول الطعام وسلمها إلى منطقة الجلي. | ١١ |

تمرين عملي

رتب طاولة كبيرة بأصناف الطعام المحضرة سابقاً، واعرضها بطريقة الخدمة الذاتية، ونفذ التمرين باتباع الخطوات السابقة نفسها.

معايير التقييم

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

| لا | نعم | معايير الأداء | الرقم |
|----|-----|--|-------|
| | | رتبت الطااولات على شكل كاونتر. | ١ |
| | | رتبت الأدوات اللازمة للخدمة بشكل مرتب. | ٢ |
| | | تأكدت من نظافة الأدوات اللازمة للخدمة. | ٣ |
| | | وضعت الأطباق على الكاونتر بشكل أنيق. | ٤ |
| | | وضعت الأدوات اللازمة للخدمة. | ٥ |
| | | راعت الدقة في العمل. | ٦ |
| | | راعت التسلسل المنطقي في أداء العمل. | ٧ |
| | | راعت شروط الصحة والسلامة. | ٨ |

أسئلة الوحدة

المعرفة والفهم

- ١- ماذا يقصد بالرمز B+B؟
- ٢- هل يمكن تقديم وجبات طعام رئيسة في الكوفي شوب؟ ولماذا؟
- ٣- ما صفات الطعام المقدم في مطاعم الوجبات السريعة؟
- ٤- حدد طريقة خدمة الطعام في كل من:
 - أ - مطعم وجبات سريعة.
 - ب - دور رعاية الأيتام.
 - ج - السفن.
 - د - المصانع والشركات.
 - هـ - الطائرات.
- ٥- ما مهمات أخصائي التغذية في المستشفيات؟
- ٦ - ما أنواع الحميات الغذائية المقدمة في المستشفيات؟
- ٧ - ما الفرق بين الحميات العلاجية والحميات الروتينية؟
- ٨- قارن بين طريقة خدمة الطعام المتبعة في الطائرات لمسافري الدرجة الأولى والدرجة السياحية.
- ٩- اشرح طريقة خدمة وجبة الطعام وتقديمها لطلبة المدارس.
- ١٠ - ما العوامل التي يتوقف عليها نوع الخدمة المقدمة على ظهر السفن والبواخر؟
- ١١ - قارن بين خدمة الطعام في الطائرات و السفن من حيث:
 - أ - تجهيز وإعداد الطعام.
 - ب - طريقة الخدمة.
- ١٢ - ما الأمور التي يجب أن يحرص عليها مشرف خدمة الطعام في موقع خارج الفندق؟

مهارات البحث والاتصال

- ١- باستخدام محركات البحث الإلكترونية، ابحث عن طرق الخدمة في مطاعم الوجبات السريعة والمعروفة عالميًا، اكتب تقريرًا واعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك في الصف.
- ٢- بالرجوع إلى مكتبة مدرستك أو إحدى المكتبات العامة، ابحث عن طرق الخدمة المتبعة في خدمة الطعام في المؤسسات الاجتماعية في الأردن. أعد تقريرًا واعرض ما توصلت إليه على زملائك.

الأنشطة الإثرائية

- ١- قم بزيارة لمقهى شعبي وآخر حديث، وقارن بينهما من حيث: طريقة الخدمة المتبعة، والمشروبات الباردة والساخنة المقدمة، اكتب تقريرًا بما توصلت إليه من معلومات، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك في الصف.
- ٢- قم بزيارة لكل من مستشفى خاص وآخر حكومي وتعرف على طرق الخدمة المتبعة في كل منهما، وأنواع قوائم الطعام المقدمة وقارنهما مع ما درست. اعرض ما توصلت إليه من معلومات أمام زملائك ومعلمك في الصف وناقشهم فيه.

التقويم الذاتي

| لا | نعم | يمكنني بعد دراسة هذه الوحدة أن | الرقم |
|----|-----|--|-------|
| | | أميز بين المؤسسات الفندقية الربحية وغير الربحية. | ١ |
| | | أعرف الأماكن التي يخدم فيها الطعام والشراب خارج الفنادق والمطاعم. | ٢ |
| | | أميز بين أنواع الخدمة في مرافق الفندق. | ٣ |
| | | أبين طريقة الخدمة في مطاعم الوجبات السريعة. | ٤ |
| | | أوضح خدمة التوصيل الخارجي. | ٥ |
| | | أعرف طريقة تقديم الطعام والشراب في مرافق الفندق المتعددة. | ٦ |
| | | أعرف طريقة تقديم الطعام في المستشفيات. | ٧ |
| | | أبين الفرق بين طريقة خدمة الطعام في المدارس والمؤسسات الاجتماعية الأخرى. | ٨ |
| | | أوضح طريقة تقديم الطعام في الطائرات والسفن. | ٩ |
| | | أميز بين طريقة خدمة الطعام الخارجية وداخل قاعات الطعام في الفندق. | ١٠ |

قائمة المصطلحات

| | |
|------------------------|-----------------------------|
| Milk Creamer Pot | إبريق للحليب |
| Coffee Pot | إبريق للقهوة |
| Delivering the Order | إرسال الطلبية |
| Bed and Breakfast | فطور مشمول مع سعر الغرفة |
| Cashier | أمين الصندوق |
| Sugarless | دون سكر |
| Buffet | بوفيه |
| Breakfast Buffet | بوفيه الفطور |
| Lunch or Dinner Buffet | بوفيه الغداء أو العشاء |
| Sweet | حلو |
| General Routine Diets | الحميات العامة أو الروتينية |
| Therapeutic Diets | الحميات العلاجية |
| Diet | الحميات الغذائية |
| Buffet Service | خدمة البوفيه |
| Self Service | الخدمة الذاتية |
| Tea Service | خدمة الشاي |
| Beverages Service | خدمة المشروبات |
| Lobby | ردهة الفندق |
| Head Waiter | رئيس المضيفين |
| Chafing Dish | سخان لحفظ الطعام |
| Little Sugar | سكر قليل |
| Tea | شاي |
| Green Tea | الشاي الأخضر |
| Black Tea | الشاي الأسود |
| Flavored Tea | شاي ذو النكهات |
| Host | صاحب الدعوة |
| Tray | صينية |
| Fresh Juice | العصير الطبيعي |

| | |
|-------------------------|-----------------------------|
| American Breakfast | فطور أمريكي |
| English Breakfast | فطور إنجليزي |
| Continental Breakfast | فطور أوروبي |
| Arabic Breakfast | فطور عربي |
| Tea Cup and Saucer | فنجان و صحن الشاي |
| Coffee Cup & Saucer | فنجان و صحن فنجان للقهوة |
| Coffee | القهوة |
| Espresso | قهوة اسبرسو |
| American Coffee | القهوة الأمريكية |
| Turkish Coffee | القهوة التركية |
| Black Coffee | قهوة دون حليب |
| Decaffeinated Coffee | قهوة دون كافيين |
| Instant Coffee | قهوة سريعة الذوبان |
| Arabic Coffee | قهوة عربية |
| Cappuccino | قهوة كاباتشينو |
| First Class Passengers | المسافرون على الدرجة الأولى |
| Cold Beverages | المشروبات الباردة |
| Hot Beverages | المشروبات الساخنة |
| Coffee Shop | مقهى |
| Sweet Spoon and Forks | ملاعق وشوك الحلويات |
| Service Spoon and Forks | ملاعق وشوك الخدمة |
| Tea Spoon | ملعقة الشاي |
| Coffee Spoon | ملعقة صغيرة للقهوة |
| Breakfast Cereals | منتجات حبوب الفطور |
| Mineral Water | المياه المعدنية |
| Nescafe | نسكافيه |
| Snack Meals | وجبات خفيفة |
| Medium | وسط |
| Sugar Holder | وعاء سكر |

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ١- أحمد حماد وعمار عبد الهادي، التخطيط والإدارة في المطاعم، اليازوري للنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠٠م.
- ٢- خضر أحمد محمد النجار، إدارة المطاعم والمطابخ والمائدة، الدار العثمانية للنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠٧م.
- ٣- نزيه الدباس، إدارة المطاعم وتنظيم الحفلات، دار الحامد، عمان، الأردن، ٢٠٠٢م.
- ٤- رعد العاني، الأطعمة والأشربة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ٢٠٠٥م.
- ٥- عبد الكريم حافظ، الإدارة الفندقية والسياحة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن ٢٠١٠م.
- ٦- محمد حميض وفيصل الحاج ذيب وأحمد صندوقه، كتاب خدمة الطعام والشراب، للصف الأول ثانوي فندقي، إدارة المناهج والكتب المدرسية، وزارة التربية والتعليم، عمان، الأردن، ٢٠٠٧م.
- ٧- محمد حميض وفيصل الحاج ذيب وبكر عبداوي، كتاب خدمة الطعام والشراب، للصف الثاني ثانوي فندقي، إدارة المناهج والكتب المدرسية، وزارة التربية والتعليم، عمان، الأردن، ٢٠٠٧م.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Jonathan A. Hales, **Accounting and Financial Analysis**, John wily & sons, New York, U.S.A, 2005.
- 2- Carlo A. Litrides and Bruce H. Axler, **Restaurant Service Beyond the Basics**, John wily & Sons, New York, U.S.A, 1994.
- 3- Arther Inch and Arlene Hirst, **Running Press Book Publishers**, U.K, 2003 .
- 4- Triune Verlag, **Service A guide for Professional**, Kob Ulrike, U.K, 2005.
- 5- Jack E.Miller, Lea Dopson & David Hays, **Food Beverage Cost Control**, Wily & Sons, U.S.A, 2008

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

www.mota.gov.jo
www.jfda.jo
www.jism.gov
www.jordanrestaurants.com
www.intercontinental.com
www.marriot_ammman.com
www.starwoodhotels.com/sheraton
www.fourseasons.com/ammman
www.shonwalder.org

تَمَّ بِحَمْدِ اللَّهِ تَعَالَى