



# خدمة الطعام

النظري والتدريب العملي



الفصل الدراسي الثاني

الصف الثاني عشر  
الفرع الفندقي والسياحي



ISBN: 978-9957-84-290-1



9 789957 842901

طبعة الخلفاء  
holafa



# خدمة الطعام Food Service

(النظري والتدريب العملي)

الفصل الدراسي الثاني

الصف الثاني عشر

الفرع الفندقي والسياحي

تأليف

حافظ محمد أبو هنطش

ثائر إسماعيل حماد جمال محمد عميرة

سليمان عبد الله الهور

الناشر

وزارة التربية والتعليم

إدارة المناهج والكتب المدرسية

يسر إدارة المناهج والكتب المدرسية استقبال ملحوظاتكم وآرائكم على هذا الكتاب عن طريق العناوين الآتية:

هاتف: ٤٦١٧٣٠٤/٥-٨ فاكس: ٤٦٣٧٥٦٩ ص.ب: (١٩٣٠) الرمز البريدي: ١١١١٨

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

قررت وزارة التربية والتعليم تدريس هذا الكتاب في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها، بموجب قرار مجلس التربية والتعليم رقم (٢٠١١/٦٣) تاريخ (٢٠١١/٧/٢١) م اعتباراً من العام الدراسي ٢٠١١/٢٠١٢ م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم

www.moe.gov.jo

الأردن - عمان ص . ب ١٩٣٠

لجنة التوجيه والإشراف على التأليف

زياد نعيم الكردي  
صالح أمين العمري

فيصل الحاج ذيب  
محمود إبراهيم خضر

التحرير العلمي: زياد نعيم الكردي  
التحرير اللغوي: أحمد عقيل عيال عواد  
التحرير الفني: احمد محمد صلاح  
التصميم: عمر أبو عليان  
التصوير: أديب عطوان  
الإنتاج: خولة أحمد المومني  
دقق الطباعة: خضر سليم الظهراوي  
راجعها: فؤاد عيسى عبدالعزیز

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١١/٤/١٤٨٨)

ISBN: 978-9957-84-290-1

٢٠١١ م / ١٤٣٢ هـ

٢٠١٢ - ٢٠١٩ م

الطبعة الأولى  
أعيدت طباعته



# قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٥	مقدمة
٧	<b>الوحدة الأولى : خدمة الحفلات والمناسبات</b>
٩	أولاً : أنواع الحفلات
٣٠	ثانياً: اتفاقية الحفلات
٣٨	ثالثاً: تجهيزات قاعة الحفلات
٤٣	أسئلة الوحدة
٤٥	التقويم الذاتي
٤٧	<b>الوحدة الثانية : التقارير والكشوفات المالية</b>
٤٩	أولاً : محاسبة الضيوف
٥٦	ثانياً: التقارير والكشوفات المالية
٧٠	أسئلة الوحدة
٧٢	التقويم الذاتي
٧٣	<b>الوحدة الثالثة : دور التكنولوجيا</b>
٧٥	أولاً : دور التكنولوجيا في خدمة الطعام
٧٦	ثانياً: أسس تقييم إنتاجية العاملين
٨٠	ثالثاً: الأنظمة الالكترونية

## الصفحة

## الموضوع

٨٢

رابعاً: آلية عمل نقاط البيع

٨٧

أسئلة الوحدة

٨٩

التقويم الذاتي

٩٠

قائمة المصطلحات

٩٣

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 الثاني للصف الثاني عشر/ فرع التعليم الفندقى والسياحى بين أيدي أبنائنا الطلبة الأعزاء وزملائنا المعلمين الكرام، فقد جاء الكتاب على شكل وحدات دراسية يقدم المعلومات ذات العلاقة بقطاع الخدمات السياحية والفندقية، مرتكزاً على ما تم دراسته في المرحلة الأساسية في مبحث التربية المهنية، ومتكاملاً مع مباحث التعليم الفندقى والسياحى المتخصصة لتحقيق التكامل الأفقى والعمودى للمنهاج.

وقد جاء هذا الكتاب وفق الإطار العام 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 ينعف 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.

واشتمل الكتاب على ثلاث وحدات: فقد تناولت الوحدة الأولى موضوع خدمة الحفلات والمناسبات وأنواعها، ومعرفة أجهزة وأدوات ومعدات الحفلات، أما الوحدة الثانية فخصصت لمناقشة موضوع التقارير والكشوفات المالية، وطرق محاسبة الضيوف، ومعرفة إيرادات الطعام والشراب ومعدل إشغال المطعم، وخصصت الوحدة الثالثة للتعرف على دور التكنولوجيا في خدمة الطعام، والأنظمة الإلكترونية وآلية عمل نقاط البيع، وأسس تقييم إنتاجية العاملين.

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 تزويد إدارة المناهج والكتب المدرسية بالتغذية الراجعة لتطويره وتحسينه بما يرقى إلى المستوى المطلوب خدمة للصالح العام.

والله ولي التوفيق

## إرشادات عامة

### للمدرس

- ١ - شرح الدرس النظري وربطه بالتمرين العملي.
- ٢ - تطبيق التمرين العملي، ثم إعطاء الطالب فرصة كافية للتطبيق.
- ٣ - توفير المواد اللازمة والكافية لإكساب الطالب المهارة المطلوبة مع الترشيح في الاستهلاك.
- ٤ - الاهتمام بتطبيق النشاطات اللازمة لإكساب الطالب النتائج المطلوبة.
- ٥ - يمكن لك إضافة المزيد من التمارين العملية والأنشطة التعزيزية والإثرائية.

### 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 بمكان العمل 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.



# خدمة الحفلات والمناسبات

## Banqueting & Events Service



- هل تختلف طرق خدمة الحفلات باختلاف المناسبة؟
- ما أنواع الحفلات التي تقام في الفنادق؟



يعتبر قسم الحفلات والمناسبات أحد أقسام الفندق الإنتاجية من حيث الإيرادات، وإحدى الركائز الكبيرة في ترسيخ شهرة الفندق بشكل واسع. لذلك يعطي الفندق اهتماماً كبيراً لهذا القسم من حيث التخطيط المسبق للعمل، وتجهيز الأدوات والمعدات اللازمة واختيار المضيفين ذوي الكفاءات العالية، وتدريبهم ليكونوا قادرين على تقديم الخدمات المتميزة لكسب رضا الضيوف، وتحقيق السمعة الجيدة للفندق.

وقد تتساءل:

- ما أنواع الحفلات في الفندق؟
- ما الأدوات والمعدات والأجهزة المستخدمة في الحفلات؟
- كيف يتم الترتيب والإعداد للحفلات والمناسبات؟

ويتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تميز أنواع الحفلات في الفندق.
- توضح اتفاقية الحفلات.
- تتعرف التجهيزات المستخدمة في الحفلات.
- تعبئ اتفاقية الحفلات.
- ترتب وتفرش الطاولة في قاعة الحفلات.
- تقدم الطعام والشراب حسب طريقة الخدمة.
- تتفقد صلاحية الأجهزة داخل صالة الحفلات.
- تقدم الطعام والشراب حسب طريقة الخدمة.
- تعزل الأطباق.
- تبدل منافض السجائر.

تختلف أنواع الحفلات في الفنادق حسب نوع الخدمة المقدمة، وطريقة ترتيب الطعام المقدم، والمناسبة التي تقام على أساسها الحفلة. وقد تكون الحفلات خاصة تتعلق بمناسبة شخصية؛ مثل حفل الزفاف أو الخطوبة أو عيد ميلاد، أو تكون بمناسبة رسمية تتعلق بحفل استقبال، أو وداع إحدى الشخصيات المهمة. وقد تكون الحفلات عامة تكون فيها الدعوة لعامة الناس، أو المهتمين منهم، ولا تكون لفئة أو عدد معين مثل المعارض، أو اجتماع مساهمين لإحدى الشركات. أما أنواع الحفلات التي اشتهرت في الفنادق فهي كما يأتي:

### ١- حفل الزفاف

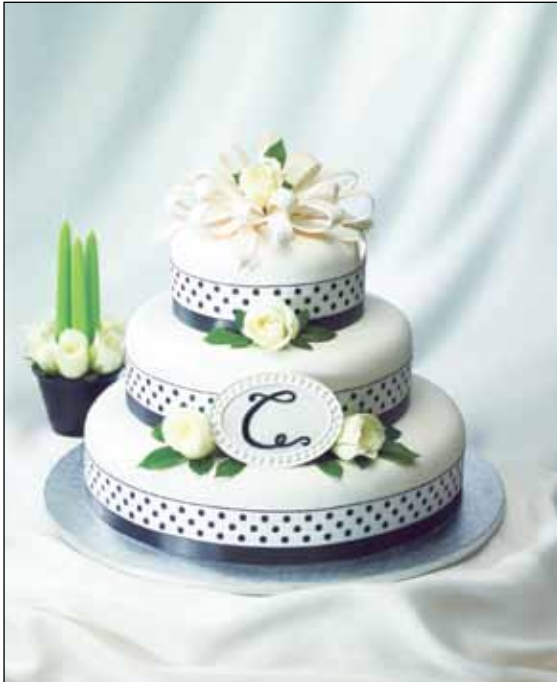
يقدم مدير الحفلات مجموعة من العروض يختار منها العروسان ما يناسبهما، ويتحدد سعر العرض حسب الموسم، بالإضافة إلى قوائم الطعام والشراب، وعدد الأشخاص. يتم تنظيم قاعة الحفلات وإعدادها حسب رغبة صاحب الدعوة وحسب الاتفاق الذي تم مع مدير الحفلات، وفي أغلب الأحيان يكون شكل الطاولات دائرياً أو بيضوياً ويرتبط، تنسيق الطاولات بشكل أساسي على ديكور القاعة والألوان المستخدمة في القاعة، ويمكن تحميل الموائد من خلال ألوان ونوعية المفارش الموضوعة على الطاولات، وأغطية المقاعد التي يتم تنسيق ألوانها وزينتها مع زينة المائدة، ويترك مساحة في الحفلات لطاولة العروسين. وتحرص الفنادق على تزيين قاعاتها لإظهار إبداعاتهم الفنية والتنظيمية قبل موعد الحفلة، والشكل (١-١) يبين صورة لقاعة مجهزة لاستقبال حفل زفاف.



الشكل (١-١): قاعة مجهزة لاستقبال حفل زفاف.

وهناك إجراءات متبعة لحفل الزفاف على النحو الآتي:

- أ - يحضر موظفو الخدمة قبل بداية الحفلة لإتمام التحضيرات اللازمة للحفلة.
- ب - يصل صاحب الدعوة أو أحد الأقرباء قبل بدء الحفلة لتفقد القاعة وبرنامج الاحتفال.
- ج - استقبال العروسين عند وصولهما واصطحابهما إلى غرفة خاصة لأخذ بعض الصور ويقدم لهم بعض الشراب.
- د - يحضر المدعوون ويصطفون ليسلموا على العروسين وأقاربهم.
- هـ - يقوم المضيفون بتقديم الشراب إلى العروسين أولاً، ثم تقديم الشراب إلى الضيوف.
- و - يعلن مسؤول الحفلة عن موعد افتتاح البوفيه ويقوم العروسان بافتتاح البوفيه يليهم الضيوف، ويقوم موظفو الخدمة في هذه الأثناء بمتابعة الضيوف، ورفع الأطباق من على الطاولات، والأدوات المستعملة أولاً بأول وتغيير المنافض المستعملة من أمامهم بالطريقة الصحيحة.
- ز - يعلن مسئول الحفلة في الوقت المحدد عن موعد تقطيع كيكة الزفاف من قبل العروسين، ثم تقطع وتقدم للضيوف. والشكل (١ - ٢) يبين بعض أنواع كيك حفلات الزفاف.
- ح - تجميع الزهور في نهاية الحفلة من قبل مسؤول الحفلة، ثم يغلف الكيك غير المستعمل ويقدم لصاحب الحفلة.



الشكل (١-٢): أنواع كيك حفلات الزفاف.

## ٢ - حفلة غداء أو عشاء



### تعلم

يجب الاتفاق مع صاحب الدعوة أو من ينوب عنه على موعد بداية الحفلة وبرنامج الحفلة.

هي حفلات مخصصة لتناول طعام الغداء أو العشاء وهذه الحفلات تكون رسمية أو لمناسبات مختلفة، وتحتاج إلى تنظيم وتحضير قبل وأثناء الحفل، كما تحتاج إلى مضيفين يتمتعون بمهارة عالية.

- يقوم مضيفو الخدمة بتحضير قاعة الحفلات بناء على التعليمات المعطاة لهم حسب رغبة صاحب الدعوة التي يتم الاتفاق عليها مع مدير الحفلات، وأهم المعلومات التي يجب الاتفاق عليها:
- شكل القاعة.
  - عدد الحضور.
  - نوع الأطعمة والمشروبات.
  - البرامج المصاحبة للحفل.

وغالبا ما يكون هناك طاولة رئيسة لكبار الضيوف والمدعوين في الحفلات الرسمية، وتكون في صدر القاعة لعدد معين من الضيوف، والتي دائما تبدأ الخدمة في هذه الطاولات، ومن ثم باقي الضيوف على الطاولات الأخرى.

يقوم رئيس المضيفين في قاعة الحفلات بتقسيم القاعة إلى محطات عمل، وعادة ما يكون كل مضيف مسؤول عن خدمة ثمانية إلى اثني عشر ضيفاً، وتوزع المهمات للمضيفين، ويشرح لهم برنامج الحفلة وأنواع الأطباق المقدمة للضيوف، وطريقة الخدمة.

تفرش الطاولات بالشراشف وأدوات الخدمة بما يتناسب وقائمة الطعام، ويتم توزيع الكراسي على الطاولات حسب حجم وسعة الطاولة، بحيث يكون هناك مسافة بين الضيف والآخر مناسبة لتسهيل الخدمة المقدمة للضيوف.



### تعلم

في الحفلات الرسمية يعين اثنان من المضيفين لتقديم الأطباق لصاحب الحفلة وضيف الشرف في آن واحد.

وتخصص قاعة استقبال في الحفلات الرسمية لاستقبال الضيوف وتجميعهم قبل الدخول إلى قاعة الاحتفالات، ويتم تقديم المشروبات حتى يكتمل العدد ومن ثم الدخول وبدء البرنامج المتفق عليه.

تبدأ الخدمة بتقديم الأطباق للطاولة الرئيسة، يليها تقديم الأطباق للضيوف وبعد الانتهاء من تناول الأطباق ترفع من الطاولة الرئيسة أولاً، ثم ترفع الأطباق من أمام الضيوف الآخرين، ويجب إعطاء الاهتمام الكامل لضيوف الطاولة الرئيسة لإنجاح الحفلة.



## نشاط (١-١): أنواع الحفلات ومناسباتها

قم بزيارة لفندق كبير الحجم وآخر صغير الحجم، وتعرف على مدير الحفلات فيهما واسأل عن أنواع الحفلات ومناسباتها. ثم عدّ تقريراً واعرّض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك في الصف.

## قضية للبحث



ابحث في أنواع الحفلات العامة والخاصة، وقارن بينهما من حيث:

١- الأدوات اللازمة للخدمة.

٢- طريقة الخدمة.

٣- قوائم الطعام المقدمة لكل حفلة.

دون ذلك في دفتر ملاحظتك واعرّض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك في الصف.

## ٣- حفل البوفيه (Buffet Banquet)

تستخدم الفنادق أسلوب خدمة البوفيه لتقديم أفضل ما عندها من أصناف الطعام المختلفة؛ لخدمة الأعداد الكبيرة من المدعوين في المناسبات الاجتماعية أو الرسمية، ولأنها تناسب جميع أنواع الحفلات، وفي هذه الخدمة يتم عرض الطعام على مائدة كبيرة أنيقة ويتم تزيينها بالزهور والمفارش، وتظهر كفاءة الفنادق وبراعتها في تقديم المأكولات كي تجذب انتباه الضيوف، وتظهر تميزها عن باقي الفنادق

الموجودة في السوق، وحديثاً تتميز خدمة البوفيه بمهارات الطهاة في إعداد المأكولات مباشرة أمام الضيوف، وهذه تعدّ من أرقى أنواع البوفيه الموجودة حالياً. والشكل (١-٣) يوضح أحد أشكال بوفيه الحفلات في أحد الفنادق.



الشكل (١-٣): بوفيه حفلات في أحد الفنادق.

يتم ترتيب طاولات البوفيه في قاعات الحفلات والتي تتخذ أشكالاً متعددة إما على شكل حروف L أو T أو U، أو حسب تصميم ديكور قاعة الحفلات، وغالبًا ما يكون البوفيه منقسمًا إلى قسمين في القاعة لتجنب الازدحام وإعاقة الحركة في القاعة.

ويكون في بداية البوفيه الصحن التي يستعملها الضيوف لتناول الطعام المقدم بالبوفيه، ثم يليها أطباق متعددة من السلطات والمأكولات، الباردة ويليها الأطباق الساخنة، وأخيرًا الحلويات والفاكهة. ويراعى في ترتيب البوفيه إبراز الجانب الفني في تحضير الأطباق وتزيينها.



الشكل (٤-١): أدوات المائدة لخدمة البوفيه.

أما الطاولات المخصصة لجلوس الضيوف في القاعة فتكون ذات أشكال دائرية أو مستطيلة، وتفرش بشراشف الطاولة والمعدات؛ وهي شوكة وسكين المقبلات، وشوكة وسكين الطبق الرئيس، وملعقة وشوكة الحلويات، والشكل (٤-١) يوضح طريقة فرش الطاولة بخدمة البوفيه.

يقوم الضيف بخدمة نفسه بنفسه بتناول ما يرغب فيه من الطعام المعروض على طاولة البوفيه، ويقوم المضيفون بتقديم الماء والمشروبات على الطاولة، ورفع الأطباق المستخدمة عن الطاولة ويراعى في خدمة البوفيه التأكد من أن جميع الأصناف موجودة على البوفيه، وإعادة ملئها قبل انتهائها تكون من مهمات رئيس الطهاة ومساعديه. وعادة يتم تغيير المعروض من الأطعمة إذا استهلك أكثر من ثلثيه للمحافظة على الشكل العام، ويجب إزالة أية مأكولات تقع من البوفيه على الأرض، ويجب الحفاظ على الأطعمة الساخنة والباردة من خلال أدوات وأجهزة خاصة، والشكل (٥-١) يبين بعض الأدوات المستخدمة للمحافظة على الأطعمة ساخنة على البوفيه.



الشكل (٥-١): حافظات طعام لإبقاء الأطعمة ساخنة على البوفيه.

## ٤- حفل الاستقبال (Reception Party)

وهي الحفلات التي تكون غالبًا بدون طاولات وكراس، ويكون الضيوف فيها واقفين بهدف التعارف، والتحدث فيما بينهم، ويتم تنظيم القاعة وإعدادها حسب رغبة صاحب الدعوة. ويمكن أن يكون هناك طاولات وكراس في أماكن متفرقة من القاعة، لكبار السن والسيدات الذين لا يقدر على الوقوف فترة طويلة، ومن سمات هذه الحفلات أنها تكون خالية من الأطعمة الدسمة ثقيلة الهضم، وقد تقتصر على المشروبات الخفيفة والحلويات ومقبلات الكنايبه.

ويتم خدمة هذا النوع من الحفلات بأحد الأشكال الآتية:

**أ - البوفيه:** ويتم فيها تقديم بعض المأكولات الساخنة والأطعمة مباشرة أمام الضيوف مثل المأكولات الإيطالية والآسيوية، وتشكيلة المأكولات الباردة والحلويات على طاولات البوفيه.

وتكون فيها الخدمة ذاتية، حيث يقوم الضيوف بخدمة أنفسهم، ويقوم المضيفون بحمل صواني المشروبات الباردة والكوكيتلات وتقديمها للضيوف، ويتم تزويد القاعة بطاولات متفرقة، وذلك لاستعمالها من قبل الضيوف لوضع الأطباق التي انتهوا منها، ويحتاج هذا النوع من الخدمة إلى عدد أكثر من المضيفين وجهد أكبر ومهارة عالية؛ لتفادي أي خطأ يمكن حدوثه، ويقوم رئيس المضيفين بتوجيه تعليماته للمضيفين وتوزيع العمل فيما بينهم. والشكل (١-٦) يبين جانبًا من البوفيه الذي يقدم في حفلات الاستقبال.



الشكل (١-٦): بوفيه حفل استقبال.

- ب - الصواني المتقلة:** يتم في هذه الطريقة تقديم المأكولات على صواني من الستانلس ستيل أو الزجاج، ويراعى في هذا النوع من الخدمة التميز والإتقان بأنواع الطعام المقدم، وطريقة تقديمها لجلب انتباه الضيوف وكسب رضاهم.
- وغالبا تقدم الخدمة في المناسبات الاجتماعية والرسمية الآتية:
١. أعياد ميلاد أو خطوبة.
  ٢. وداع شخصيات مهمة أو دبلوماسية.
  ٣. حفل تخرج وتسليم شهادات.
  ٤. الأعياد الرسمية.
  ٥. حفل خاص بالسفارات واستقبال الشخصيات المهمة.

### قضية للبحث



بالرجوع إلى أحد المراجع الفندقية المتخصصة، قم مع أفراد مجموعتك بالبحث عن صفات ومؤهلات خاصة للعاملين بخدمة الحفلات، ثم عدّ تقريراً، وناقشه مع زملائك ومعلمك في الصف.

### ٥- الاجتماعات والمؤتمرات

تقام في الفنادق الكثير من الاجتماعات والمؤتمرات والندوات وورشات العمل، وقد تتوفر في الفندق قاعات مخصصة لذلك، أو قد يستعمل الفندق قاعة الحفلات أو قاعة المطعم كمكان للاجتماعات والمؤتمرات، وتحتاج خدمة الاجتماعات والمؤتمرات إلى تركيز كبير من قبل مدير الحفلات ورئيس الطهاة على المعلومات التي يتم أخذها من صاحب الدعوة أو مندوبه، وإيصالها للأقسام الأخرى وتنفيذها، ومن هذه المعلومات التي يجب الحصول عليها:



#### تعلم

تخصص الفنادق غرفة قريبة من قاعة الحفلات مع موظف مسؤول عنها، مجهزة بعلاقات وخزانة لحفظ الملابس، والغاية منها استلام الملابس الإضافية للضيوف مثل (المعاطف، القبعات، المظلات) وخاصة في فصل الشتاء، ويتم الاستلام والتسليم مقابل بطاقات مرقمة تلافياً لأي خطأ أو تغيير.

أ - تاريخ الاجتماع أو المؤتمر ووقته.

ب - عدد المدعوين.

ج - ترتيب القاعة وفرشها.

د - الأدوات والمعدات المطلوبة (مكبرات الصوت، شاشات العرض، لوحات للكتابة، منصات إلقاء الكلمة، وغيرها).

هـ - أوقات الاستراحة والوجبات.

و - اسم الشركة أو صاحب الدعوة.



ز - أية معلومات أخرى تفيد مصلحة العمل.  
والشكل (٧-١) يبين ترتيباً لقاعة الاجتماعات في أحد الفنادق.



الشكل (٧-١): قاعة اجتماع في أحد الفنادق.

وهناك عدة أشكال لترتيب القاعات حسب نوع الاجتماعات والمؤتمرات، وطلب منظم الحفلة أو من ينوب عنه وعدد المدعوين وحجم القاعة وهي كالاتي:

**أ - ترتيب القاعة على شكل مدرج:** وهذا الترتيب يعد مناسباً للمؤتمرات والمحاضرات، ويتم ترتيب القاعة بوضع الكراسي على شكل صفوف أفقية مع مراعاة ترك مسافات مناسبة بينها، وكذلك ممرات واسعة لحركة الضيوف، ودون استخدام أي نوع من الطاومات، وهذا النوع من الحفلات في الغالب لا يدوم أكثر من ثلاث ساعات، ويستخدم هذا النوع من الترتيب لاستيعاب أكبر عدد من الضيوف. والشكل (٨-١) يوضح طريقة ترتيب القاعات على شكل مدرج في أحد الفنادق.



الشكل ( ١-٨ ): ترتيب قاعة على شكل مدرج في أحد الفنادق.

**ب- ترتيب القاعة على شكل حرف U:** ترتب القاعة على شكل حرف U وخلفها الكراسي، ويكون هذا الترتيب مناسباً لورشات العمل والاجتماعات وحلقات التدريب، وغالباً ما يكون لعدد قليل من الضيوف لا يزيد عن خمسين شخصاً. والشكل (١-٩) يوضح طريقة ترتيب القاعة على شكل حرف U في أحد الفنادق.



الشكل (١-٩): ترتيب قاعة على شكل حرف U في أحد الفنادق.



**ج- ترتيب القاعة بطاولات دائرية:** ويتم ترتيب القاعة بطاولات دائرية وحولها كراسٍ، بحيث تكون أنظار جميع الجالسين على الطاولة باتجاه المتحدث أو شاشات العرض، وهي مناسبة لبعض المؤتمرات والاجتماعات، ومناسبات التكريم والاحتفال. مناسبة معينة لشركة أو مؤسسة. والشكل (١٠-١) يوضح طريقة ترتيب القاعة بطاولات دائرية في أحد الفنادق.



الشكل (١٠-١): ترتيب قاعة بطاولات دائرية في أحد الفنادق.

د - ترتيب القاعة بطاولة مستطيلة: ويتم ترتيب هذه القاعة بطاولة مستطيلة، لعدد قليل من الضيوف لا يتجاوز خمسة عشر شخصاً، ويتناسب هذا النوع من الترتيب لاجتماع مديري شركات، أو رجال أعمال، أو مجلس إدارة شركة. والشكل (١١-١) يوضح ترتيب قاعة بطاولة مستطيلة في أحد الفنادق.



الشكل (١١-١): قاعة بطاولة مستطيلة في أحد الفنادق.

### نشاط (٢-١): ترتيب الحفلات الرسمية

قم بزيارة فندق قريب من منطقة سكنك وتعرف على مدير الحفلات واسأله عن:

- ١- أنواع الحفلات المقامة في الفندق.
  - ٢- توزيع الطاولة للحفلات الرسمية، مبينا بالرسم كيفية توزيع مقاعد الشرف للضيوف.
- دون المعلومات في دفترك، ثم اعرض ما توصلت إليه وناقشه مع زملائك ومعلمك في الصف.



## ٦- مهمات العاملين في خدمة الحفلات

تحرص الفنادق على توظيف الكوادر المؤهلة وتدريبها لخدمة الحفلات، لما للحفلات من دور في الدعاية والإعلان، وزيادة المبيعات، وفيما يأتي الوظائف الرئيسة للعاملين والأعمال التي يقومون بها:

**أ - مدير الحفلات:** هو المسؤول عن قسم الحفلات من ناحية التنظيم والإدارة، ولديه الخبرة الكافية في مجال الأطعمة والأشربة، ويقوم بإعداد قوائم الطعام الخاصة بالحفلات وتنظيمها بالتعاون مع مسؤول المطبخ، ويختار الموظفين ويدربهم لتقديم أفضل الخدمات للضيوف.

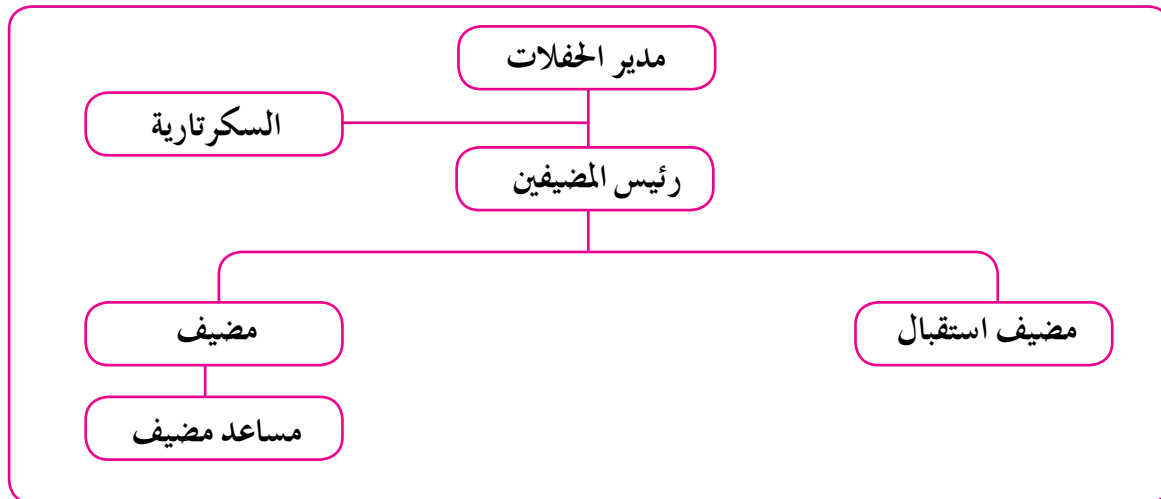
**ب- السكرتارية:** تقوم بحفظ الملفات والأوراق المتعلقة بالقسم، وتنظم وتطبع الأوراق الخاصة بالمراسلات والعقود، وتوزعها على الأقسام ذات العلاقة بخدمة الحفلات.

**ج- رئيس المضيفين:** يقوم بتوزيع الأعمال على المضيفين في القسم، ويتحمل مسؤولية المحافظة على الأدوات والمعدات الخاصة بقاعة الحفلات، ويقوم بإعداد برنامج الدوام والعطل الأسبوعية، ويشرف على تقديم الخدمة في الحفلات.

**د - مضيف استقبال:** وهو المسؤول عن استقبال الضيوف والترحيب بهم، واصطحابهم إلى قاعة الحفلات وإجلاسهم.

**هـ - المضيف:** يقوم بتقديم الطعام والشراب للضيوف وتلبية رغباتهم، ومساعدتهم في تناول الأطباق في حفلة البوفيه، ويعمل تحت إشراف رئيس المضيفين.

**و - مساعد المضيف:** وهو من المتدربين أو الذين تم تعيينهم حديثاً، ويقوم بتلميع الزجاجيات والصحون والفضيات (شوك، وملاعق، وسكاكين)، ويساعد المضيف في تهيئة القاعة وفرشها، وترتيب الموائد وسائر الأثاث قبل بداية الحفل، ويعمل تحت إشراف المضيف. والشكل (١-١٢) يوضح العاملين في خدمة الحفلات.



الشكل (١-١٢): العاملون في خدمة الحفلات.

## النتاج العملي

– أن يرتب ويفرش الطاولات في قاعة الحفلات.

## المعلومات النظرية

يختلف تجهيز قاعة الحفلات من حيث ترتيب الطاولات والأشكال تبعاً للاتفاق المبرم ما بين صاحب الدعوة ومدير الحفلات، وتختلف التجهيزات والأدوات حسب نوع الحفلة ومتطلبات صاحب الدعوة، ونوع الأطعمة المقدمة في الحفلة.

## الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- مجموعة طاولات مختلفة الأحجام والأشكال.
- كراسٍ تتوافق مع ديكور قاعة الحفلات.
- شراشف طاولات ومناديل طعام بألوان تتناسب مع ديكور الصالة.
- أدوات مائدة (سكاكين، وشوك، وملعق للمقبلات والطبق الرئيس، والحلويات، وكاسات ماء، ومنافض).
- ممالح (ملح وفلفل)، ومزهريات، وأرقام طاولات.

## خطوات تنفيذ التمرين

الصور التوضيحية	خطوات العمل	الرقم
	ضع الطاولات في قاعة الحفلات حسب رغبة صاحب الحفلة.	١
	وزع الكراسي على الطاولات مع ترك مسافة كافية بين الكراسي.	٢
	ضع الشراشف على الطاولات مراعيًا أن تكون نظيفة وخالية من البقع.	٣

الصور التوضيحية	خطوات العمل	الرقم
	<p>٤ ضع مناديل الطعام مطوية بشكل أنيق مقابل كل كرسي.</p>	
	<p>٥ رتب الفضييات والأكواب على النحو الآتي:  أ - ضع السكين الرئيسة وسكين المقبلات على الجهة اليمنى للضيف.  ب- ضع الشوكة الرئيسة وشوكة المقبلات على الجهة اليسرى للضيف.  ج- ضع كأس الماء مقلوبة أمام رأس السكين الرئيسة.  د - ضع ملعقة وشوكة الحلو متعاكسة في الجهة العليا.  هـ- تأكد أن تكون أطراف الأدوات بعيدة عن حافة الطاولة.  و - ضع الممالح والمزهريّة والمنفضة ورقم الطاولة في الوسط.</p>	
	<p>٦ تأكد من أن الطاولات كاملة دون وجود نقص في بعض التجهيزات.</p>	

### تمرين عملي

قم بترتيب قاعة حفلات باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

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

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	رتبت الطااولات ووزعتها بطريقة منظمة.		
٢	وزعت الكراسي على الطااولات وتركت مسافة كافية بينهما.		
٣	فرشت الطااولات بشراشف نظيفة، ووضعت مناديل الطعام المطوية بطريقة مناسبة وجذابة.		
٤	تأكدت من نظافة أدوات المائدة ولمعانها.		
٥	رتبت أدوات المائدة بالطريقة الصحيحة.		
٦	وضعت الأزهار بطريقة جميلة وجذابة.		
٧	تأكدت من أن القاعة جاهزة ومرتبّة.		
٨	راعت الدقة والشمولية في أداء العمل.		
٩	راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.		



## النتاج العملي

– أن يقدم خدمة الطبق الجاهز في الحفلة.


## المعلومات النظرية

يتم هذا الأسلوب من الخدمة بإحضار موظف الخدمة الطبق مسكوب عليه الطعام من المطبخ إلى مائدة الضيف مباشرة، وإن تقديم الطعام بهذا الأسلوب يستلزم درجة عالية من الحرص والرقابة، لأن حجم الطبق يجب أن يكون مناسباً لأصناف الطعام من ناحية الحجم والكمية والسعة، بحيث يسمح باحتواء الأصناف المختلفة مع المحافظة على تنسيقها. ويقوم المطبخ بإعداد وتحضير الأطباق وسكب الطعام في الصحون حسب الاتفاق مع صاحب الدعوة.

## الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- كراسٍ.
- صواني لحمل الأطباق.
- طاولات مفروشة ومرتبّة.
- أطباق طعام جاهزة.
- مفارش صواني.

## خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	أفرش الصينية بمفرش الصواني.	
٢	تناول الأطباق الجاهزة من المطبخ.	
٣	ضع الأطباق على صينية التقديم بطريقة متوازنة وغير متراصة.	
٤	توجه إلى الضيوف في قاعة الحفلات.	

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٥	قف من الجهة اليمنى للضيف .	
٦	قدم الطبق للضيف بطريقة لبقة.	
٧	انتقل لضيف آخر وقدم الطبق بنفس الطريقة السابقة.	

### تمرين عملي

قم بتقديم الطعام للضيوف بطريقة الطبق الجاهز باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

### معايير التقييم

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

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	فرشت الصينية بمفرش الصواني.		
٢	استلمت الأطباق من المطبخ.		
٣	رتبت الأطباق على الصينية بطريقة متوازنة.		
٤	حملت الصينية بطريقة صحيحة.		
٥	وقفت من الجهة اليمنى للضيف.		
٦	قدمت الطبق للضيف بطريقة لبقة.		
٧	قدمت الأطباق لباقي الضيوف بنفس الطريقة التي قدمتها للضيف الأول.		
٨	راعت شروط السلامة في أداء العمل.		
٩	راعت الدقة والشمولية في أداء العمل.		
١٠	راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.		

## النتاج العملي

– أن يعزل الأطباق عن الطاومات.

## المعلومات النظرية


من الأمور المهمة بالنسبة لخدمة الحفلات رفع الأطباق المستخدمة عن الطاولة من أمام الضيوف بطريقة لائقة أولاً بأول.

## الأدوات والتجهيزات اللازمة

- طاومات مفروشة ومرتبة بأدوات المائدة.
- أطباق وصحون مختلفة.
- صواني خدمة.
- مختبر التدريب العملي
- كراسٍ.
- أدوات مائدة ( ملاعق وشوك بأشكال مختلفة ).
- مفارش للصواني.

## خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	تأكد من نظافة صينية الخدمة وأنها مفروشة بمفرش الصواني بشكل مرتب.	
٢	احمل الصينية على راحة يدك اليسرى بشكل متوازن.	
٣	توجه إلى طاولة الضيف بعد التأكد من انتهائه من تناول الطعام.	
٤	ارفع الأدوات المستعملة من الجهة اليمنى للضيف.	

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٥	ارفع الطبق وضعه على صينية الخدمة.	
٦	فرغ محتويات الصحن من بقايا الطعام وضع الفضيات لوحدها.	
٧	توجه إلى الضيف الآخر وارفع الأطباق بنفس الطريقة.	

### تمرين عملي

قم بتعزيل أطباق الطعام من أمام الضيوف، باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

### معايير التقييم

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

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	تأكدت من نظافة صينية الخدمة وأنها مفروشة بمفرش الصواني بشكل مرتب.		
٢	حملت الصينية باليد اليسرى بشكل صحيح ومتوازن.		
٣	تأكدت من انتهاء الضيف من تناول الطعام.		
٤	قمت برفع الأدوات من الجهة اليمنى للضيف.		
٥	قمت برفع الطبق من أمام الضيوف بالطريقة الصحيحة.		
٦	رتبت الأطباق على الصينية بعد تفريغها من بقايا الطعام.		
٧	تأكدت من نظافة صواني الخدمة.		
٨	راعت شروط السلامة في أداء العمل.		
٩	راعت الدقة والشمولية في أداء العمل.		



## النتاج العملي

– أن يبدل منافض السجائر من أمام الضيوف.


## المعلومات النظرية

يجب على موظفي الخدمة المتابعة المستمرة لمراحل الخدمة والحرص على تبديل منافض السجائر من أمام الضيوف بالطريقة الصحيحة.

## الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- كراسي.
- صواني خدمة.
- طاولات مرتبة ومفروشة.
- منافض سجائر مستعملة ونظيفة.
- مفرش صواني.

## خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	جهز صينية مفروشة بمفرش الصواني.	
٢	جهز منافض نظيفة وملمعة.	
٣	ضع المنافض النظيفة على صينية الخدمة بشكل متوازن.	
٤	تقدم إلى طاولة الضيف بهدوء وبطريقة مهذبة.	
٥	ضع منفضة نظيفة فوق المنفضة المستعملة على طاولة الضيف.	
٦	احمل المنفضتين معاً وضعهما فوق صينية الخدمة.	

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٧	اترك المنفضة المستعملة مغطاة بالمنفضة النظيفة كما حملتها.	
٨	ضع منفضة نظيفة على طاولة الضيف.	
٩	استبدل باقي المنافض من على طاولات الضيوف كما فعلت أول مرة.	

### تمرين عملي

قم بتبديل منافض السجائر من أمام الضيوف، باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

### معايير التقييم

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

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	فرشت مفرش الصواني على صينية الخدمة.		
٢	تأكدت من المنافض بأنها نظيفة وملمعة.		
٣	رتبت المنافض النظيفة على صينية الخدمة بشكل متوازن.		
٤	حملت صينية الخدمة بطريقة صحيحة.		
٥	وقفت أمام طاولة الضيف بهدوء وبطريقة مهذبة.		
٦	وضعت منفضة نظيفة فوق المستعملة وحملتها بطريقة سليمة وتركتها مغطاة.		
٧	وضعت منفضة نظيفة على طاولة الضيف.		
٨	بدلت باقي المنافض بطريقة صحيحة.		
٩	راعت شروط السلامة في أداء العمل.		
١٠	راعت الدقة في تنفيذ العمل.		

يقوم مدير الحفلات باستقبال صاحب الحفلة، ويسأل عن نوع الحفلة المراد إقامتها، وعن عدد الأشخاص المدعوين، فيصطحب صاحب الحفل بجولة يعرض عليه قاعات الاحتفالات الموجودة في الفندق ليختار ما يناسبه منها، ويعرض عليه أنواع قوائم الطعام الخاصة بالحفلات وأسعارها ليختار منها ما يناسبه، وبعد الاتفاق مع صاحب الحفلة على جميع التفاصيل المهمة، يقوم مدير الحفلات بتوثيق جميع المعلومات بواسطة عقد أو اتفاقية والتوقيع عليها من قبل صاحب الحفل ومدير الحفلات، وبموجب هذا العقد يحرص الطرفان على عدم الإخلال بنود العقد لضمان نجاح الحفلة دون أخطاء، ولتأكيد موافقة صاحب الحفلة يقوم بدفع مبلغًا من النقود مقدمًا على أن يقوم بتسديد المبلغ المتبقي قبل أسبوع من بداية الحفلة وحسب سياسة الفندق.

### ١ - مضمون الاتفاقية

وأهم المعلومات التي تحتويها اتفاقية الحفلات:

- أ - اسم الفندق.
- ب - اسم صاحب الحفلة.
- ج - عنوان صاحب الحفلة.
- د - عدد الحضور المؤكد والمتوقع.
- هـ - السعر للشخص الواحد.
- و - نوع الحفلة أو المناسبة.
- ز - تاريخ الحفلة ووقت بدء الحفلة ووقت انتهائها.
- ح - اسم قاعة الحفلات.
- ط - أصناف قائمة الطعام.
- ي - مجموع القيمة المطلوبة.
- ك - الدفعة الأولى.
- ل - مجموع المبلغ المتبقي.
- م - ملاحظات أخرى.

ن - توقيع صاحب الحفلة.

س - توقيع مدير الحفلات.

وتكون اتفاقية الحفلات على نسختين، تعطى نسخة لصاحب الحفلة ويحتفظ مدير الحفلات بالنسخة الأصلية ليقوم بتصويرها وتوزيعها على الأقسام ذات العلاقة، مثل المطبخ والمطعم والتدبير الفندقي والاستقبال وأمين الصندوق والأمن والصيانة وغيرها من الأقسام. والشكل (١٢-١) يبين نموذجاً لاتفاقية الحفلات.

### نشاط (١-٣): دور أقسام الفندق في الإعداد للحفلات

- قم بزيارة لفندق قريب من منطقة سكنك، وتعرف على مدير الحفلات فيها واسأل عن:
- ١- الأقسام التي يتطلب إعلامها ودورها في إعداد وتجهيز الحفلات.
  - ٢- أنواع قوائم الطعام الخاص بالحفلات.
- ثم عدّ تقريراً واعرضه على زملائك وناقشهم فيه، وبإشراف المعلم.



## اتفاقية حفل

تم الاتفاق بين ( اسم الفندق ) وصاحب الحفل

السيد: .....  
التاريخ: .....  
الهاتف: .....  
نوع الخدمة: .....  
الوقت: .....  
عدد الحضور: .....  
السعر للشخص الواحد: .....  
نوع الضيافة: .....

السيد: .....  
تاريخ الحفل: .....  
خلوي: .....  
نوع الحفل: .....  
القاعة: .....  
عدد الحضور المجاني: .....  
سعر الشخص الإضافي: .....



الملحقات الإضافية مع الحفل والمتفق عليها

تصوير فيديو مكسر:

تصوير فوتوغرافي:

:DJ & CAKE SHOW

الزفة:

أعمال الورد ( الكوشة ):

مجموع القيمة المطلوبة لإيجار الصالة مع الضيافة والملحقات: ..... دينار أردني.

خصم خاص: ..... دينار أردني.

دفعة أولى: ..... دينار أردني.

مجموع المبلغ المتبقي: ..... دينار أردني.

- تعتبر مقدمة هذا العقد جزء لا يتجزأ منه وتقرأ معه.
  - يتعهد الطرف الأول بتقديم وتنفيذ جميع البنود التي تم الاتفاق عليها بموجب هذا العقد.
  - يتعهد صاحب الحفل بتسديد كامل المبلغ المتبقي قبل موعد الحفل بثلاث أيام على الأقل.
  - يحق لصاحب الحفل تأجيل الموعد قبل أسبوع على الأقل من موعد الحفل.
  - يحق لصاحب الحفل إلغاء الحفل على أن يبلغ الفندق في مدة لا تقل عن شهر واحد من موعد الحفل، ويعتبر العربون فقط من حق الفندق.
  - تتم المحاسبة على أساس عدد الحضور والموجودين في داخل الصالة ويعتبر كل طفل أكبر من ثلاث سنوات شخصاً بالغاً يحاسب بالسعر المتفق عليه.
  - تتم المحاسبة عن الأشخاص الإضافيين حسب السعر المتفق عليه أعلاه بعد أن يتم عد الحضور من قبل مدير الحفلات.
  - في حالة زيادة العدد عن ٣٠٪ عن العدد المتفق عليه في العقد دون تبليغ الفندق بالزيادة المتوقعة قبل ٤٨ ساعة من موعد الحفل، يعتبر مسؤولاً عن أي خلل يحصل للخدمة أو الطعام.
  - يتحمل صاحب الحفل أي عطل أو تكسير من قبل ضيوف الحفل لأي من تجهيزات أو مرافق الصالة أثناء الحفل.
  - يمنع منعاً باتاً استعمال الأسلحة أو الألعاب النارية غير المرخصة وفي حال حدوث ذلك يحق للفندق إيقاف الحفل.
- توقيع صاحب الحفل: ..... توقيع مدير الحفلات: .....

الشكل (١-١٣): نموذج لاتفاقية الحفلات.

## ٢- مسؤوليات قسم الحفلات

بعد أن يتم التوقيع على اتفاقية الحفلات بين صاحب الدعوة ومدير الحفلات، يتم تدوين المعلومات المتعلقة بالحفلة كالطعام والشراب واسم القاعة وترتيبها وطريقة الخدمة، وتوزيعها على الأقسام المعنية في الفندق للقيام بالمهام والأعمال المطلوبة، مثل قسم الاستقبال والتدبير الفندقي وقسم الصيانة لتنفيذ المهام وتجهيز الحفلة وإعدادها.

**أ - مدير الحفلات:** في اليوم المحدد للحفلة يتفقد مدير الحفلات التحضيرات والتجهيزات اللازمة قبل بداية الحفلة لتلبية رغبات صاحب الدعوة ويقوم بالآتي:

١. التنسيق مع قسم المبيعات حول أي طلبات خاصة من قبل صاحب الدعوة مثل الزهور والفرق الفنية.
٢. يتفقد ترتيب الطاولة والكراسي بأنها جيدة وليس بها أي عطل.
٣. يتفقد البياضات المستخدمة بأنها نظيفة ومفروشة بشكل مرتب وأنيق.
٤. يتفقد جميع معدات وأدوات الخدمة من فضيات وصحون بأنها نظيفة ولا معة.
٥. يتأكد من جميع الأجهزة المستخدمة في قاعة الحفلات تعمل بشكل جيد مثل السماعات والإنارة وشاشات العرض بالتنسيق مع قسم الصيانة.
٦. يتأكد من نظافة قاعة الحفلات وترتيبها.
٧. يوزع العمل بين رئيسي المضيفين وتوكيل المهام لهم.

**ب- رئيس المضيفين:** ومن واجبات رئيس المضيفين قبل وأثناء خدمة الحفلات:

١. التنسيق مع مدير الحفلات لتوحيد الجهود والإعداد للحفلة.
٢. التأكد من جاهزية قاعة الحفلات.
٣. توزيع المهام والأعمال على القائمين بخدمة الحفلات.
٤. توزيع المضيفين والكابتن على مراكز الخدمة.
٥. شرح قائمة الطعام المقدمة في الحفلة.
٦. شرح طريقة الخدمة المقدمة في الحفلة.
٧. التنسيق بشكل مباشر مع رئيس المطبخ لإتمام العمل بطريقة منظمة وسلسة.
٨. المتابعة المستمرة للتأكد من إنجاز العمل بصورة جيدة.



قم أنت ومجموعتك بتصميم هيكل تنظيمي للعاملين بقسم الحفلات، ودوّن دور كلّ منهم لتجهيز وإعداد الحفلات.

اعرض عمل مجموعتك على زملائك وقارن ما توصلت إليه مع المجموعات الأخرى بإشراف معلمك في الصف.



## النتاج العملي

– أن يعبئ اتفاقية الحفلة.

## المعلومات النظرية

يقوم مدير الحفلات بإعداد اتفاقية الحفلة، وبموجب هذا العقد يدفع صاحب الدعوة مبلغًا من النقود يخضم من التكلفة الإجمالية للحفلة، ويدون مدير الحفلات كل المعلومات المتعلقة بالحفلة من حيث قائمة الطعام والشراب وعدد الأشخاص وشكل القاعة وترتيبها وطريقة الخدمة، وذلك تلبية لرغبة صاحب الحفلة، ثم يصدر مدير الحفلات أمرًا بتنفيذها.

## الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نماذج لاتفاقية الحفلات.
- قرطاسية ( أقلام حبر، وأوراق، وغير ذلك )
- قوائم طعام للحفلات.

## خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	دوّن اسم الفندق في نموذج اتفاقية الحفلة.	
٢	دوّن اسم صاحب الدعوة أو ( المؤسسة ) وعنوانها ورقم هاتفها.	
٣	اكتب العدد المؤكد، والعدد المتوقع، وتكلفة الشخص الواحد.	
٤	سجّل قائمة الطعام والشراب والطلبات الخاصة إن وجدت.	
٥	سجّل اسم مدير الحفلات أو الشخص المخول بالتوقيع عن الفندق.	
٦	دع صاحب الحفلة أو مندوب المؤسسة يكتب اسمه وعنوانه ورقم هاتفه ويوقع.	
٧	أعط نسخة من الاتفاقية لصاحب الحفلة، واحتفظ بالنسخة الأصلية.	



رغبت مؤسسة الاتحاد إقامة حفلة تكريم لموظفيها يوم الجمعة الموافق ١٠/٥/٢٠٠٠. وكان العدد المؤكد للحفلة (٥٠) شخصاً، ومن المتوقع أن يصل العدد إلى (٦٠) شخصاً. وبتاريخ ٢٥ /٤/ ٢٠٠٠، قام المهندس يوسف علي مندوباً عن المؤسسة بزيارة إلى فندق المحبة، واجتمع مع مدير الحفلات السيد عمر خالد، وأطلعته على قاعة الحفلات (فينوس)، وبعد الحديث تم الاتفاق على ما يأتي:

#### قائمة الطعام

- ١- شوربة فطر.
- ٢- مقبلات.
- ( سلطة عربية، وبابا غنوج، وحمص، ومعجنات مشكلة، وزيتون ومخللات )
- ٣- أطباق ساخنة.
- ( مشاوي مشكلة، وخضار مشكلة، وأرز مفلفل، وداوود باشا ).
- ٤- حلويات.
- ( كريم كراميل، وجلو بالفواكه، وسلطة فواكه ).

#### طلبات خاصة

موسيقى، وشاشات عرض، ومكبرات صوت، وميكروفون.

#### السعر

( ١٥,٠٠٠ ) دينار للشخص الواحد، يضاف ( ١٦ ٪ ) ضريبة حكومية و ( ١٠ ٪ ) خدمة. ابتداء الحفلة الساعة التاسعة مساء. انتهاء الحفلة الساعة الحادية عشرة مساء.

#### عنوان المؤسسة

الصويفية / شارع الوكالات / هاتف ٥٤٣٢١٠

عبي هذه البيانات في نموذج اتفاقية الحفلات المرفق باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

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

لا	نعم	عناصر التقييم	الرقم
		سجّلت اسم الفندق بالمكان المخصص في الاتفاقية.	١
		دوّنت اسم المؤسسة وعنوانها ورقم هاتفها على الاتفاقية.	٢
		سجّلت العدد المؤكد والعدد المتوقع، وتكلفة الشخص الواحد.	٣
		قمت بتسجيل قائمة الطعام والطلبات الخاصة.	٤
		تأكدت من توقيع صاحب الحفلة أو الشخص المخول عن المؤسسة.	٥
		قمت بإعطاء صاحب الدعوة نسخة من الاتفاقية.	٦
		احتفظت بالنسخة الأصلية من اتفاقية الحفلات.	٧
		راعت الدقة والشمولية في تنفيذ العمل.	٨
		راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.	٩

## تجهيزات قاعة الحفلات

قاعة الحفلات هي قاعة فسيحة جداً، يمكن أن تكون ذات مساحات مختلفة حسب درجة وتصنيف الفندق، ويمكن تقسيم القاعة الكبيرة إلى عدة قاعات باستخدام حواجز متحركة (Mobile Partitions) يكون تصميمها على نحو خاص ومكتملة لديكور القاعة وألوانه، وتستخدم القواطع لفصل أجزاء الصالة عن بعضها البعض عند الحاجة والطلب، وينبغي أن تحتوي القاعات على ما يأتي:

- ١- طاولات ومقاعد بأعداد كبيرة تسمح باستضافة أكبر عدد من الضيوف.
- ٢- فضيات وصيني وزجاجيات خاصة بالحفلات، ومن الممكن أن تختلف عن الموجودة في المطعم.
- ٣- شراشف ومناديل طعام بألوان تتناسب مع ديكور الصالة.
- ٤- الكوشة وكراسي العرسان.
- ٥- أرضية الرقص.

- ٦- حافظات طعام ( Chaffing Dish ) ومعدات بوفية الطعام التي تتناسب مع خدمة الحفلات.
- ٧- وسائل إعلان وأجهزة تتناسب مع نوع الحفلة، مثل: ( شاشات عرض، ومنصات إلقاء كلمات، وطاولات هدايا وجوائز، وأجهزة تسجيل ومكبرات صوت، ومنبر حفلات قابل للطي، ولوحات إعلانية، وأضواء متحركة، وغيرها).

ويراعى في اختيار أثاث الحفلات ما يأتي:

- ١- أن يكون خفيف الوزن متسماً بالمتانة ومزوداً بنهايات واقية للأرجل لمنع حدوث الصوت وتجريح الأرضية.
  - ٢- سهولة سحب الكراسي وإمكانية ترتيبها ووضعها فوق بعضها البعض لتخزينها في أقل مساحة ممكنة.
  - ٣- البساطة في تصميم الطاولات القابلة للطي والتخزين.
- والشكل (١٤-١) يبين بعض اللوازم المستخدمة في الحفلات.



صحون للحفلات



منبر حفلات قابل للطي



كراسٍ وطاولات مستخدمة بالحفلات



فضيات مستخدمة بالحفلات



كاسات للحفلات

الشكل (١-١٤): بعض اللوازم المستخدمة في الحفلات.

## قضية للمناقشة



ناقش زملاءك فيما يأتي:

- ١- أخلّ أحد طرفي اتفاقية الحفلة ببعض بنود الاتفاقية.
- ٢- زاد عدد الضيوف بشكل ملحوظ عن العدد المتوقع.
- ٣- ظهرت تصرفات سلبية من بعض الضيوف تجاه المضيفين ومساعدتهم.

## النتاج العملي

– أن يتفقد صلاحية الأجهزة داخل صالة الحفلات.

## المعلومات النظرية

يتفقد مدير الحفلات أو رئيس المضيفين في اليوم المحدد للحفلة التحضيرات والتجهيزات اللازمة قبل أن تبدأ الحفلة، ويصدر أوامره للمضيفين بضرورة إنجاز ما تبقى من تحضيرات لتلبية رغبات صاحب الدعوة.

## الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات مفروشة ومرتبطة بأدوات الخدمة.
- كراسي الحفلات.
- شراشف ومناديل طعام.
- أزهار وطاقات ورد.
- اتفاقية الحفل.
- وسائل إعلان وأجهزة تتناسب مع نوع الحفلة، مثل: (شاشات عرض، ومنصات إلقاء كلمات، وأجهزة تسجيل ومكبرات صوت وميكروفونات).

## خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	أحضِر نسخة من اتفاقية الحفلة وتعرف على متطلبات ورغبات صاحب الدعوة.	
٢	تأكد من سلامة الكراسي والطاولات.	



الصور التوضيحية	خطوات العمل	الرقم
	<p>٣ تأكد من فرش الطاولة، وعدد الكراسي، ومطابقتها لعدد الضيوف.</p>	٣
	<p>٤ تأكد من سلامة جميع المعدات بقاعة الحفلات على النحو الآتي:</p>	٤
	<p>١. سلامة وسائل الإعلان مثل ( شاشات العرض، ومنصات إلقاء الكلمات، والميكروفونات، ومكبرات الصوت والتسجيل).</p>	
	<p>٢. تأكد من المواد مثل ( شرائف الطاولة خالية من البقع، ومناديل الطعام متوفرة بألوان تناسب مع ديكور القاعة وموجودة في أماكنها المخصصة.</p>	
	<p>٣. تأكد من أدوات المائدة ( سكاكين، وشوك، وملعق، وكاسات ماء متوفرة وبالعدد المطلوب، وتأكد من وضع الأزهار على الطاولة بطريقة جميلة ومنسقة).</p>	
	<p>٤. تأكد من ترتيب البوفيه وحافظات الطعام بأنها مجهزة حسب رغبة صاحب الدعوة.</p>	
	<p>٥ تفقد وسائل الإنارة، والتبريد والتدفئة في القاعة بأنها صالحة.</p>	٥
<p>٦ تأكد من نظافة الحمامات الخاصة بالضيوف.</p>	٦	
<p>٧ تأكد من وجود عدد كافٍ من المضيفين.</p>	٧	

### تمرين عملي

قم بتفقد صلاحية الأجهزة داخل قاعة الحفلات، باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

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

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	تأكدت من طلبات ورغبات صاحب الدعوة.		
٢	تأكدت من سلامة الكراسي والطاولات.		
٣	قمت بوضع الشراشف على الطاولات وتأكدت من خلوها من البقع.		
٤	تأكدت من عدد الكراسي والطاولات ومطابقتها لعدد الضيوف		
٥	تأكدت من سلامة جميع المعدات والمواد.		
٦	تأكدت من جميع أدوات المائدة بأنها كاملة، وتأكدت من وضع الزهور بالوضع الصحيح.		
٧	تأكدت من إنارة القاعة ووسائل التبريد والتدفئة.		
٨	تأكدت من نظافة الحمامات التابعة لقاعة الحفلات.		
٩	تأكدت من وجود عدد كافٍ من المضيفين.		
١٠	راعت الشمولية في أداء العمل.		
١١	راعت الدقة في تنفيذ العمل.		

### المعرفة والفهم

- ١ - وضح أهمية اتفاقية الحفلات.
- ٢ - ما أهم المعلومات التي يجب أن تحتويها اتفاقية الحفلات ؟
- ٣ - عدد أهم الأقسام ذات العلاقة بمعرفة إقامة حفلة في الفندق.
- ٤ - تتبع الإجراءات المتبعة لاستقبال حفل الزفاف.
- ٥ - لماذا تفضل الفنادق استخدام طريقة البوفيه لخدمة حفلات الزفاف ؟
- ٦ - كيف يتم ترتيب الأطباق على مائدة البوفيه في قاعة الحفلات ؟
- ٧ - وضح طريقة خدمة حفلات الاستقبال.
- ٨ - ما المعلومات التي يجب الحصول عليها لخدمة حفلات الاجتماعات والمؤتمرات ؟
- ٩ - عرف ما يأتي:
  - أ - اتفاقية الحفلات.
  - ب - قاعة الحفلات.
  - ج - خدمة الصواني المتنقلة.
  - د - قاعة المؤتمرات.
- ١٠ - اذكر المستلزمات التي يجب أن تحتوي عليها قاعة الحفلات.
- ١١ - ما واجبات مدير الحفلات قبل وأثناء خدمة الحفلات ؟
- ١٢ - عدد أشكال وترتيب قاعة الحفلات المناسبة للمؤتمرات والاجتماعات.

## مهارات البحث والاتصال

- ١ - باستخدام أحد محركات البحث الإلكترونية، ابحث عن أنواع حفلات الغداء والعشاء في فنادق الدرجة الأولى، وكيفية ترتيب الطاولات والأطعمة. ثم أعرض ما توصلت إليه على معلمك وزملائك في الصف.
- ٢ - ادخل إلى المواقع الإلكترونية لفنادق الدرجة الأولى، وقم بالبحث عن الصور الخاصة لأشكال قاعات الحفلات، والأطعمة التي تقدم في الحفلات، ثم قارن ما توصلت إليه مع ما تمت دراسته، وناقشه مع معلمك وزملائك في الصف.

## الأنشطة الإرشادية

- ١ - بالتعاون مع أفراد مجموعتك قم بتصميم ديكور مناسب لحفل زفاف، وكذلك اختيار الأطعمة المناسبة لبوفيه حفل الزفاف.
- ٢ - قم بزيارة لأحد الفنادق الخمس نجوم، وأحد فنادق الثلاث نجوم وتعرف على مدير الحفلات فيهما، واسأل عن أنواع الحفلات المقامة فيها، وعد تقريرًا مبينًا الفرق بينهما من حيث:
  - أ - نوع الخدمة.
  - ب - أنواع الحفلات.
  - ج - أشكال البوفيه.
- ٣ - قم بزيارة لأحد الفنادق القريبة من منطقة سكنك، وتعرف على مدير الحفلات فيها، واطلب منه نسخة من اتفاقية الحفلات، ودون المعلومات الواردة فيها على دفتر ملاحظاتك، وقارنها مع ما درسته في الوحدة. ثم أعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك في الصف.

## التقويم الذاتي

لا	نعم	يمكنني بعد دراسة هذه الوحدة أن	الرقم
		أميز أنواع الحفلات في الفندق.	١
		أعرف أجهزة ومعدات الحفلات.	٢
		أعبيء اتفاقية حفلات.	٣
		أرتب الطااولات في قاعات الحفلات.	٤
		أفرش بياضات الخدمة الخاصة بالحفلات.	٥
		أجهز الطااولات بأدوات الخدمة.	٦
		أستقبل الضيوف وأتابع خدمتهم.	٧
		أقدم الطعام والشراب حسب طريقة الخدمة في الحفلات.	٨
		أعزل الأطباق من أمام الضيوف بطريقة صحيحة.	٩
		أبدل المنافض من أمام الضيوف بطريقة سليمة.	١٠
		أدوّن جميع المعلومات الخاصة بالاجتماعات او المؤتمرات.	١١
		أرتب الموائد على شكل مدرج بالطريقة الصحيحة.	١٢
		أرتب الموائد على شكل حرف U بالطريقة الصحيحة.	١٣
		أرتب الموائد بشكل دائري ومستطيل بالطريقة الصحيحة.	١٤
		أتفقد صلاحية جميع الأجهزة الموجودة في قاعة الحفلات.	١٥







# الوحدة الثانية التقارير والكشوفات المالية

## Reports and Financial Statements



- ما طرق الدفع المختلفة في الفنادق؟
- ما مصادر دخل الفندق؟

يلعب النظام المحاسبي في القطاع الفندقي دوراً مهماً في نجاح العمل الفندقي، حيث يوفر سبل الحماية لموجودات وأصول الفندق من خلال أساليب التحكم الداخلي، والرقابة الدقيقة الفاعلة على جميع نواحي الأنشطة السائدة في الفندق، وذلك باتباع نظم التقارير والسجلات والتي تمكن في نفس الوقت من قياس نتيجة نشاط الفندق من ربح أو خسارة.

وقد تتساءل:

- ما طرق محاسبة الضيوف؟
- كيف تصنف التقارير والكشوفات المالية؟
- كيف تحسب إيرادات الطعام والشراب ومعدل إشغال المطعم؟

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- تحدد طرق محاسبة الضيوف.
- تصنف التقارير والكشوفات المالية.
- تبين إيرادات الطعام والشراب ومعدل إشغال المطعم.
- تحاسب الضيوف حسب طرق الدفع.
- تعبئ التقارير والكشوفات المالية.
- تستخرج نسبة إشغال المطعم.
- تحسب إيرادات الطعام والشراب.

إن محاسبة الضيف بعد الانتهاء من تقديم الخدمة له أو محاسبته عند مغادرة الفندق، لا تقل في أهميتها عن تقديم الخدمات المميزة أو الاستقبال الجيد له، وإن أي خطأ في الفاتورة يؤثر سلبيًا ويترك شعورًا سيئًا لدى الضيف تجاه الفندق، لذا يجب على أمين الصندوق وضع الأسعار الصحيحة من خلال قوائم الطعام، والتأكد من جمع الفاتورة ودقتها قبل تقديمها له.

وتتم محاسبة الضيوف في المطعم من قبل المضيف بعد الانتهاء من تناول الطعام في المطعم، والتأكد من أنه لا يوجد أي طلبات أخرى للضيف، إذ يجب تقديم الفاتورة في حال طلبها من الضيف.

### ١- طرق محاسبة الضيوف

يقدم المضيف الفاتورة للضيف بعد التأكد من البيانات الموجودة عليها أنها صحيحة ومطابقة لطلبات الضيف، وفي حال توقيعها من الضيف عليه كتابة اسمه وتوقيعه ورقم الغرفة، إذا كان نزيل في الفندق، وفي هذه الحالة ترسل الفاتورة إلى أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية لإدخالها على فاتورة حساب النزيل الرئيسة، أما في حال دفعها من الضيوف تتم تسوية الحساب بإحدى الطرق الآتية:

**أ - الدفع نقداً:** يدفع الضيف قيمة الفاتورة بعملة الدولة المحلية نقداً، ويجب على أمين الصندوق عند تسلم النقد أن يقوم بعده ووضعه في درج جهاز النقد، ويسلم الضيف نسخة من الفاتورة مختومة مع إعادة المبلغ المتبقي إلى الضيف.

**ب - الدفع بالعملة الأجنبية:** يدفع الضيف أحياناً وخاصة السياح بالعملة الأجنبية، ويقوم أمين الصندوق بتحويل المبلغ إلى العملة المحلية حسب سعر الصرف المحدد من قبل الإدارة مقابل إيصال تحويل العملة ومن ثم يأخذ المبلغ المطلوب حسب قيمة الفاتورة، ويعيد المبلغ المتبقي للضيف مع نسخة مختومة من الفاتورة وإخطار تبديل العملة.

**ج - الدفع ببطاقات الائتمان:** تعتبر بطاقات الائتمان بالوقت الحالي الأكثر استخدامًا وأمانًا من حيث سهولة الاستخدام إذ لا يضطر الضيف حمل مبلغ كافٍ من المال. الشكل رقم (٢-١) يوضح بعض أنواع بطاقات الائتمان، وهنا يجب على مضيف الخدمة وأمين الصندوق التأكد من المعلومات الموجودة على البطاقة، وهي كالآتي:



### تعلم

يجب التأكد من اسم وتوقيع صاحب البطاقة، بحيث يكون مطابقاً لنسخة الفاتورة المقدمة للضيف.

١. اسم صاحب البطاقة.

٢. رقم البطاقة ونوعها.

٣. تاريخ صلاحية البطاقة.

٤. توقيع صاحب البطاقة.

وإذا تجاوزت قيمة فاتورة الضيف المبلغ المحدد من قبل الشركة المصدرة لبطاقة الائتمان يقوم أمين الصندوق بالاتصال مع الشركة لأخذ الموافقة على حجز المبلغ المطلوب لتسوية قيمة الفاتورة وهو ما يسمى برقم التفويض.



الشكل (٢-١): بطاقات الاعتماد.



## نشاط ( ٢ - ١ ): أنواع بطاقات الائتمان

قم بزيارة أحد الفنادق القريبة منك، واسأل عن أنواع بطاقات الائتمان المعتمدة، وتعرف على كيفية المحاسبة باستخدامها.  
دون ملاحظتك، واعرض ما توصلت إليه من معلومات على زملائك ومعلمك في الصف.

**د- شيكات سياحية:** تعد الشيكات السياحية أكثر أماناً من الشيكات الأخرى، لأن نوع العملة وقيمتها مطبوعة عليها، ولو فقدت فإنه يمكن الحصول على بديل لها بنفس القيمة، وعند شراء الشيك السياحي يقوم الشخص بتوقيعه أمام موظف البنك كتوقيع أول، أما التوقيع الثاني فإنه يوقعه أمام الجهة التي يتم التعامل معها. وإذا أراد الضيف دفع فاتورة حسابه بالشيك السياحي فان أمين الصندوق يقوم بالإجراءات الآتية:

- أ . استلام الشيك من الضيف وقراءة قيمة عملته ونوعها.
- ب. الطلب من الضيف توقيع الشيك، وأن يتطابق التوقيعان الأول والثاني.
- ج. مراجعة النشرات الصادرة عن البنوك والمؤسسات المالية الخاصة بالشيكات السياحية المفقودة أو الملغاة.
- د . تدوين اسم الضيف ورقم جواز سفره على ظهر الشيك.
- هـ . صرف قيمة الشيك بالعملة المحلية حسب سعر الصرف المعتمد.
- و . تسليم النسخة الأصلية من الفاتورة وإيصال تبديل العملة للضيف.

**هـ - خطاب الضمان:** قد تطلب الشركة أو أية جهة أخرى من الفندق بتسديد حسابها خلال التعامل الموثوق بين الطرفين شهرياً أو أسبوعياً وذلك حسب الاتفاق المبرم بينهما، ويحدد خطاب الضمان أو الإيصال اسم الضيف والخدمات التي تود الشركة أن تقدمها له، ويجب على الموظف في المطعم أن يتأكد من أن الضيف قد التزم بما هو متفق عليه.



من خلال تدريبك العملي الميداني، قم أنت وأفراد مجموعتك بإعداد تقرير عن طرق الدفع التي اطلعت عليها في مكان تدريبك، وعن كيفية التعامل مع هذه الطرق، وآلية العمل بها. ناقش ذلك مع زملائك ومعلمك في الصف.

## النتاج العملي

– أن تحاسب الضيوف بطاقات الائتمان.

## المعلومات النظرية

تُستعمل بطاقة الائتمان في عمليات الدفع والشراء. وتقوم الشركات المزودة للبطاقات الائتمانية بوضع حد أعلى من النقود يمكن استخدامها في البطاقة، ويجب على مضيف الخدمة وأمين الصندوق التأكد من المعلومات المدونة على البطاقة.

## الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولة أمين صندوق.
- جهاز سحب بطاقات ائتمان الكتروني.
- بطاقة ائتمان.
- قرطاسيه ( أوراق، وأقلام )

## خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	قدم الفاتورة للضيف مستفسراً منه عن طريقة الدفع.	
٢	اسأل الضيف عن نوع بطاقة الائتمان.	
٣	تأكد من المعلومات المدونة على بطاقة الائتمان (اسم صاحب البطاقة، وتاريخ الصلاحية، والتوقيع)	

الصور التوضيحية	خطوات العمل	الرقم
	<p>٤ ضع البطاقة على جهاز السحب مراعيًا وضع الشريط الممغنط بمكانه الصحيح.</p> <p>٥ مرر البطاقة خلال الجهاز.</p> <p>٦ أدخل قيمة الفاتورة في الجهاز.</p>	
	<p>٧ اضغط على كلمة إدخال لاستخراج نسختين من الجهاز.</p> <p>٨ قدم الفاتورة والنسختين للضيف واطلب توقيعه.</p> <p>٩ تأكد من توقيع الضيف كما هو موجود على البطاقة.</p> <p>١٠ سلم النسخة الأصلية من الفاتورة ونسخة من سحب البطاقة للضيف واشكره.</p> <p>١١ غادر طاولة الضيف بهدوء وبطريقة مهذبة</p> <p>١٢ أعد نسخة الفاتورة ونسخة من سحب الجهاز لأمين الصندوق.</p>	

### تمرين عملي

قم بمحاسبة الضيف ببطاقة ائتمان باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

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

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	قدمت الفاتورة للضيف حال طلبها.		
٢	سألت الضيف عن نوع بطاقة الائتمان.		
٣	تأكدت من المعلومات الموجودة على بطاقة الائتمان بأنها صحيحة.		
٤	وضعت البطاقة في الجهاز بطريقة سليمة.		
٥	مررت البطاقة في الجهاز وراعت مكان الشريط الممغنط.		
٦	قمت بإدخال قيمة الفاتورة في الجهاز بطريقة صحيحة.		
٧	ضغطت على زر إدخال لاستخراج نسختين من قيمة الحساب.		
٨	سلمت الضيف الفاتورة ونسختين من فاتورة سحب الجهاز وطلبت توقيعه.		
٩	سلمت الضيف النسخة الأصلية من الفاتورة ونسخة من فاتورة سحب الجهاز.		
١٠	شكرت الضيف وغادرت الطاولة بطريقة مهذبة.		
١١	أعدت لأمين الصندوق نسخة من الفاتورة ونسخة فاتورة سحب الجهاز.		
١٢	راعت الدقة والشمولية في تنفيذ العمل.		
١٣	راعت التسلسل المنطقي في أداء العمل.		



تصنف التقارير في قسم الطعام والشراب إلى قسمين رئيسيين وهي:

### ١- تقرير مبيعات الحفلات

يعد هذا التقرير في اليوم التالي من إقامة الحفل، حيث يقوم مدير الحفلات بإعداد التقرير وتسليمه إلى مدير محاسبة التكاليف أو الدائرة المالية في الفندق، ويبين هذا التقرير إيرادات قسم الحفلات من طعام وشراب سواء المقامة في المطعم أو قاعات الحفلات، وحسب نوع وجبة الحفلة غداء أو عشاء، والطريقة التي تم بها الدفع لكل حفلة.

ويمكن إعداد هذا التقرير يوميًا أو أسبوعيًا حسب سياسة الفندق وحجمه، فهناك في أغلب الفنادق أكثر من قاعة للحفلات بالإضافة إلى صالة المطعم، ويحتوي هذا التقرير على المعلومات الآتية:

- أ - اسم صاحب الحفلة.
- ب- نوع الحفلة إذا كانت غداء أو عشاء أو اجتماع.
- ج- اسم القاعة.
- د - وقت الحفلة.
- هـ - عدد الأشخاص.
- و - المسحوبات من شراب وغداء وعشاء.
- ز - الضريبة الحكومية والخدمة.
- ح - طريقة دفع المبلغ ( نقدًا، أو بطاقة اعتماد، أو شيكًا )
- ط - مجموع الإيرادات لهذه الحفلة.
- ي - مجموع الإيرادات لكل الحفلات لهذا اليوم.

والشكل (٢-٢): يوضح المثال الآتي نموذجًا لتقرير مبيعات الحفلات لأحد الفنادق.

## مثال

أقيمت في فندق الثقة يوم الخميس الموافق ١٥/٨/٢٠١٠ م الحفلات المدرجة أدناه، المطلوب إعداد تقرير مبيعات الحفلات علمًا بأن ضريبة المبيعات الحكومية ١٦٪، وبدل خدمات ١٠٪.

١- حفل زفاف السيد علي حسن، ٣٠٠ شخص في تمام الساعة التاسعة مساءً في قاعة الأفق، بوفيه عشاء وقد كانت مبيعات الطعام ٣٠٠٠ دينار ومبيعات الشراب ٩٠٠ دينار.

٢- حفل استقبال بمناسبة عيد ميلاد السيدة أمل طه، ١٠٠ شخص في تمام الساعة الرابعة مساءً في قاعة الثريا، وقد كانت مبيعات الطعام ٦٠٠ دينار ومبيعات الشراب ٢٠٠ دينار.

٣- حفل تكريم موظفي شركة الوفاء ممثلة بمندوبها السيد محمد عبد الفتاح في مطعم الفندق، ١٥٠ شخص، حفل غداء وقد كانت مبيعات الطعام ١٢٠٠ دينار ومبيعات الشراب ٣٠٠ دينار.

## الحل:

### تقرير مبيعات الحفلات

التاريخ: ١٥/٨/٢٠١٠ م

اليوم: الخميس

اسم صاحب الدعوة	نوع الحفلة	اسم القاعة / المطعم	وقت الحفلة	عدد الأشخاص	شراب	غداء	عشاء	ضريبة مبيعات حكومية	بدل خدمات	نقدي	ذمم	ملاحظات
علي حسن	زفاف	الأفق	٩ مساءً	٣٠٠	٩٠٠		٣٠٠٠	٦٢٤	٣٩٠	نقدي		
السيدة أمل طه	عيد ميلاد	الثريا	٤ مساءً	١٠٠	٢٠٠		٤٠٠	٩٦	٩٠	نقدي		
محمد عبد الفتاح	حفل تكريم	مطعم الفندق	١٢,٣٠ ظهراً	١٥٠		١٢٠٠	٣٠٠	٢٤٠	١٥٠		ذمم	شيك / شركة الوفاء
المجموع				٥٥٠	١١٠٠ دينار	١٢٠٠ دينار	٣٧٠٠ دينار	٩٦٠ ديناراً	٦٣٠ ديناراً			

الشكل (٢-٢): تقرير مبيعات حفلات.

## ٢- تقرير الإيرادات اليومي للمطاعم

تعد تقارير الإيرادات اليومي للمطاعم، في نهاية كل وردية عمل، ويقوم بتعبئتها أمين الصندوق عن طريق جمع الفواتير في ذلك اليوم، أو مدير المطعم إذا كان الفندق صغير الحجم، وبعد جمع الفواتير وتعبئة التقرير يقوم بعدّ النقود المستلمة نقدًا والفواتير، ويضعها في مغلف مع التقرير المعد ويسلمه إلى الدائرة المالية للفندق، ويحتوي هذا التقرير على المعلومات الآتية:

أ - عدد الأشخاص في كل فترة ( الفطور والغذاء والعشاء).

ب- إيرادات الطعام.

ج- إيرادات المشروبات.

د - مجموع الإيرادات لكل فترة.

هـ - مجموع الإيرادات لذلك اليوم.

والشكل (٢-٣): يوضح المثال الآتي نموذجًا لتقرير الإيرادات اليومي لمطعم أحد الفنادق.

### مثال:

أحمد علي يعمل في فندق الثقة أمينًا للصندوق في المطعم من الساعة الرابعة مساءً ولغاية الساعة الثانية عشرة ليلاً، وكانت حركة المبيعات ليوم ٢٠/٤/٢٠١٠م كالآتي:

رقم المضيف	رقم الفاتورة	عدد الأشخاص	مبيعات طعام	مبيعات شراب	ملاحظات
٥٢	١٢٣	٢	١٠ دنانير	٥ دنانير	غرفة رقم ٦٠١
٤٨	١٢٤	٤	٣٠ دينارًا	١٠ دنانير	شركة القدس
٥٢	١٢٥	١	٦ دنانير	٣ دنانير	نقدي
٥٢	١٢٦	٢	١٢ دينارًا	٤ دنانير	نقدي
٤٣	١٢٧	٢	١٥ دينارًا	٥ دنانير	غرفة ٧١٤

المطلوب: إعداد تقرير الإيرادات اليومي للمطعم علمًا بأن ضريبة مبيعات الحكومة ١٦٪ وبدل الخدمة ١٠٪.

الوجبة عشاء	تقرير الإيرادات اليومي						أمين الصندوق احمد علي		
القسم / الدائرة	صباحاً		إلى	صباحاً	من	السنة	الشهر	اليوم	
المطعم الرئيس	مساءً	١٢	الساعة	مساءً	٤	٢٠١٠م	٤	٢٠	

ملاحظات	رقم الغرفة	ذمم	نقدي	المجموع		بدل خدمات		ضريبة مبيعات		شراب		طعام		عدد الأشخاص	رقم الفاتورة	رقم المضيف
				د	ف	د	ف	د	ف	د	ف	د	ف			
	٦٠١	١٨,٩٠٠		١٨	٩٠٠	١	٥٠٠	٢	٤٠٠	٥	٠٠٠	١٠	٠٠٠	٢	١٢٣	٥٢
شركة القدس		٤٤٨,٦٠٠		٤٨	٦٠٠	٤	٠٠٠	٤	٦٠٠	١٠	٠٠٠	٣٠	٠٠٠	٤	١٢٤	٤٨
			١١,٣٤٠	١١	٣٤٠	٠٠٠	٩٠٠	١	٤٤٠	٣	٠٠٠	٦	٠٠٠	١	١٢٥	٥٢
			٢٠,١٦٠	٢٠	١٦٠	١	٦٠٠	٢	٥٦٠	٤	٠٠٠	١٢	٠٠٠	٢	١٢٦	٥٢
		٢٥,١٠٠		٢٥	١٠٠	١	٩٠٠	٣	٢٠٠	٥	٠٠٠	١٥	٠٠٠	٢	١٢٧	٤٣
		٩٢,٦٠٠	٣١,٥٠٠	١٢٤	١٠٠	٩	٩٠٠	١٤	٢٠٠	٢٧	٠٠٠	٧٣	٠٠٠		المجموع	

الشكل (٢-٣): تقرير الإيرادات اليومي لمطعم أحد الفنادق.

هنا يجب أن يكون مجموع مبيعات الطعام والشراب وضريبة المبيعات وبدل الخدمة مساوياً لمجموع النقدي والذمم أي:

$$١٢٤,١٠٠ = ٩,٩٠٠ + ١٤,٢٠٠ + ٢٧ + ٧٣$$

$$١٢٤,١٠٠ = ٩٢,٦٠٠ + ٣١,٥٠٠$$

ويمكن استخدام التقرير نفسه لمبيعات الأقسام الأخرى التابعة لإدارة الطعام، مثل الكوفي شوب، وخدمات الغرف، وكفتيريا النادي الصحي والبركة.



قم بزيارة مكتبة المدرسة أو المكتبة العامة واطلع على كتب المحاسبة العامة، وتعرف على الكشوفات والتقارير المحاسبية المستخدمة في العمل الفندقية. عد تقريراً واعرضه على زملائك ومعلمك في الصف وناقشهم فيه.

ويساعد هذا التقرير في معرفة وتحديد معدل صرف الفرد الواحد في المطعم ومعدل الإيراد اليومي في نهاية الشهر، وذلك من خلال إجراء العمليات الحسابية الآتية:

• معدل صرف الشخص الواحد

ويتم احتسابه من خلال مجموع إيرادات المطعم مقسوماً على عدد الضيوف للشهر الواحد، كما في المعادلة الآتية:

$$\text{معدل صرف الشخص الواحد} = \frac{\text{مجموع الإيرادات}}{\text{عدد الضيوف}}$$

• معدل عدد الضيوف اليومي

ويتم احتسابه من خلال عدد الضيوف خلال الشهر الواحد مقسوماً على عدد أيام الشهر المراد احتسابه، كما في المعادلة الآتية:

$$\text{معدل عدد الضيوف اليومي} = \frac{\text{مجموع عدد الضيوف}}{\text{عدد أيام الشهر}}$$

• معدل الإيرادات اليومي

ويتم احتسابه من خلال مجموع الإيرادات في الشهر مقسوماً على عدد أيام الشهر، كما في المعادلة الآتية:

$$\text{معدل الإيرادات اليومي} = \frac{\text{مجموع الإيرادات في الشهر}}{\text{عدد أيام الشهر}}$$

والمثال الآتي يوضح كيفية احتساب هذه المعدلات والتي تعد من قبل مدير المطعم والتي تقدم لمسؤول المحاسبة والتكاليف.

### مثال:

بلغت إيرادات مطعم الأفق لأحد الفنادق لشهر يونيو في أحد الأعوام ٥٠,٠٠٠ دينار وبلغ مجموع عدد الضيوف ٣٠٠٠ ضيف.

$$١ - \text{معدل صرف الشخص الواحد} = \frac{\text{مجموع الإيرادات}}{\text{عدد الضيوف}} = \frac{٥٠,٠٠٠}{٣٠٠٠} = ١٦,٦٦ \text{ ديناراً}$$

$$٢ - \text{معدل عدد الضيوف اليومي} = \frac{\text{مجموع عدد الضيوف}}{\text{عدد أيام الشهر}} = \frac{٣٠٠٠}{٣٠} = ١٠٠ \text{ ضيف يومياً}$$

$$٣ - \text{معدل الإيرادات اليومي} = \frac{\text{مجموع الإيرادات في الشهر}}{\text{عدد أيام الشهر}} = \frac{٥٠,٠٠٠}{٣٠} = ١٦٦٦,٦ \text{ ديناراً}$$



## النتاج العملي

– أن يعبئ تقرير مبيعات الحفلات.

## المعلومات النظرية

يتم تعبئة تقرير مبيعات الحفلات من قبل مدير الحفلات في اليوم التالي للحفلة، بشكل يومي أو أسبوعي وحسب سياسة الفندق وتقديمها لمدير الدائرة المالية في الفندق، لغايات التدقيق المحاسبي ولتحصيل الذمم من أصحاب الحفلات المقامة في الفندق.

## الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قرطاسيه وأقلام.
- نماذج لتقارير مبيعات الحفلات.
- طاولات.
- آلة حاسبة.

## خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	اكتب اليوم والتاريخ على نموذج التقرير.	
٢	اكتب اسم صاحب الدعوة لكل حفلة في الخانة المخصصة.	
٣	اكتب نوع الحفلة.	
٤	دوّن اسم القاعة في الخانة المخصصة.	
٥	سجّل الوقت لكل حفلة.	
٦	سجّل عدد الأشخاص لكل حفلة.	
٧	دوّن مبيعات الطعام في خانة غداء أو عشاء حسب نوع الحفلة.	
٨	دوّن مبيعات الشراب في خانة شراب لكل حفلة	

الصور التوضيحية	خطوات العمل	الرقم
	<p>احسب قيمة ضريبة المبيعات حسب المعادلة الآتية:</p> $\frac{\text{مبيعات (غداء أو عشاء) + شراب} \times 16\%}{100}$ <p>ودونها في خانة ضريبة مبيعات حكومية.</p>	٩
	<p>احسب قيمة بدل الخدمات حسب المعادلة الآتية:</p> $\frac{\text{مبيعات (غداء أو عشاء) + شراب} \times 10\%}{100}$ <p>ودونها في خانة بدل خدمات.</p>	١٠
	<p>سجل قيمة الفاتورة المدفوعة في خانة نقدي.</p>	١١
	<p>سجل قيمة الفاتورة غير المدفوعة في خانة ذمم.</p>	١٢
	<p>أغلق التقرير على النحو الآتي:</p>	١٣
	<p>١. اجمع عدد الأشخاص ودونها في أسفل الخانة.</p>	
	<p>٢. اجمع قيم مبيعات الشراب وسجلها أسفل الخانة.</p>	
	<p>٣. اجمع قيم مبيعات الغداء وسجلها أسفل الخانة.</p>	
	<p>٤. اجمع قيم مبيعات العشاء وسجلها أسفل الخانة.</p>	
	<p>٥. اجمع قيم ضريبة المبيعات وسجلها أسفل الخانة.</p>	
	<p>٦. اجمع قيم بدل الخدمات وسجلها أسفل الخانة.</p>	
	<p>اطوِ التقرير وضعه في مغلف لتسليمه للدائرة المالية.</p>	١٤



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

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	كتبت اليوم والتاريخ على نموذج التقرير.		
٢	كتبت اسم صاحب الدعوة في الخانة الصحيحة.		
٣	كتبت نوع الحفلة في الخانة الصحيحة.		
٤	دوّنت اسم القاعة لكل حفلة في الخانة المخصصة.		
٥	دوّنت وقت كل حفلة حسب الزمن المذكور.		
٦	سجّلت عدد الأشخاص لكل حفلة.		
٧	دوّنت مبيعات الطعام حسب نوع الوجبة بشكل صحيح.		
٨	حسبت ضريبة المبيعات بطريقة صحيحة ودونتها في الخانة المخصصة لكل حفلة.		
٩	حسبت بدل الخدمات بطريقة صحيحة ودونتها في الخانة المخصصة لكل حفلة.		
١٠	أغلقت التقرير بالطريقة الصحيحة.		
١١	طويت التقرير ووضعته في مغلف لتسليمه للدائرة المالية.		
١٢	راعت الدقة والشمولية في أداء العمل.		
١٣	راعت التسلسل المنطقي في أداء العمل.		

## النتائج العملية

– أن يعد تقرير إيرادات يومي لكوفي شوب.

## المعلومات النظرية

بعد تقديم الخدمة للضيف ومحاسبته، يقوم أمين الصندوق بتسجيل الفواتير وتدوين البيانات على تقرير الإيرادات اليومي للمطعم، ويضع التقرير مع النقود والفواتير في مغلف ويسلمها إلى الدائرة المالية للفندق.

## الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- قرطاسيه.
- نسخ عن الفواتير.
- طاولات.
- آلة حاسبة.
- نماذج من تقرير الإيرادات اليومي.

## خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	الصور التوضيحية
١	اكتب اسم أمين الصندوق في الخانة المخصصة لذلك.
٢	اكتب اليوم والتاريخ والوقت.
٣	اكتب اسم القسم الذي وردت منه الفواتير.
٤	سجل نوع الوجبة حسب الزمن المذكور.
٥	دوّن رقم المضيف لكل فاتورة.
٦	سجل رقم الفاتورة.
٧	اكتب عدد الأشخاص لكل فاتورة.
٨	دوّن مبيعات الطعام لكل فاتورة في خانة الطعام.

الصور التوضيحية	خطوات العمل	
	دوّن مبيعات الشراب لكل فاتورة في خانة الشراب.	٩
	احسب قيمة ضريبة المبيعات حسب المعادلة الآتية:	١٠
	$\frac{\text{مبيعات الطعام} + \text{مبيعات الشراب} \times ١٦\%}{١٠٠}$	
	ودوّنها في خانة ضريبة مبيعات.	
	احسب قيمة بدل خدمة حسب المعادلة الآتية:	١١
	$\frac{\text{مبيعات الطعام} + \text{مبيعات الشراب} \times ١٠\%}{١٠٠}$	
	ودوّنها في خانة بدل الخدمة.	
	سجّل قيمة الفاتورة المدفوعة في خانة نقدي.	١٢
	سجّل قيمة الفاتورة غير المدفوعة في خانة ذمم مع كتابة الملاحظات.	١٣
	أغلق التقرير على النحو الآتي:	١٤
	١. اجمع قيم مبيعات الطعام ودونها أسفل الخانة.	
	٢. اجمع قيم مبيعات الشراب وسجلها أسفل الخانة.	
	٣. اجمع قيم ضريبة المبيعات وسجلها أسفل الخانة.	
	٤. اجمع قيم بدل الخدمات وسجلها أسفل الخانة.	
	جد مجموع مبيعات الطعام والشراب وضريبة المبيعات وبدل الخدمة.	١٥
	جد مجموع النقدي والذمم.	١٦





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

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	دوّنت اسم أمين الصندوق في الخانة المخصصة.		
٢	سجّلت اليوم والتاريخ والوقت في الخانة الصحيحة.		
٣	كتبت اسم الوجبة حسب الزمن المذكور.		
٤	دوّنت رقم المضيف ورقم الفاتورة في الخانة الصحيحة.		
٥	كتبت عدد الأشخاص لكل فاتورة.		
٦	دوّنت مبيعات الطعام في خانة الطعام.		
٧	دوّنت مبيعات الشراب في خانة الشراب.		
٨	حسبت قيمة ضريبة المبيعات بالطريقة الصحيحة ودونها في الخانة المخصصة.		
٩	حسبت قيمة بدل الخدمات بالطريقة الصحيحة ودونها في الخانة الصحيحة.		
١٠	سجّلت قيمة الفاتورة المدفوعة في خانة النقدي.		
١١	سجّلت قيمة الفاتورة غير المدفوعة في خانة الذمم.		
١٢	أغلقت التقرير بالطريقة الصحيحة.		
١٣	جمعت قيمة مبيعات الطعام والشراب وضريبة المبيعات وبدل الخدمة.		
١٤	جمعت قيمة النقدي والذمم.		
١٥	راعت الدقة والشمولية في أداء العمل.		
١٦	راعت التسلسل المنطقي في أداء العمل.		

### المعرفة والفهم

- ١ - عدد طرق محاسبة الضيوف.
- ٢ - لماذا تعتبر بطاقات الائتمان الأكثر استخدامًا في العالم؟
- ٣ - ما المعلومات التي يجب التأكد منها عند محاسبة الضيف بواسطة بطاقة الائتمان؟
- ٤ - ما المعلومات التي يحتويها تقرير الإيرادات اليومي للمطعم؟
- ٥ - وضح الفرق بين طريقة الدفع النقدي بالعملة المحلية وطريقة الدفع بالعملة الأجنبية، موضحًا الإجراءات لكل منهما.
- ٦ - في شهر أيلول من عام ٢٠٠٨ كانت مجموع إيرادات مطعم الرويال في أحد الفنادق (٢٠,٠٠٠) دينار أردني وكان عدد الضيوف (٣٠٠٠) شخص، احسب ما يأتي:
  - أ - معدل صرف الشخص الواحد.
  - ب - معدل عدد الضيوف اليومي.
  - ج - معدل إيرادات المطعم اليومي.

## مهارات البحث والاتصال

- ١ - باستخدام محركات البحث الإلكترونية ابحث عن أنواع بطاقات الاعتماد المتعارف عليها، سجل أنواع هذه البطاقات، وتعرف أكثر هذه الأنواع استخدامًا وانتشارًا في العالم. دوّن المعلومات في دفترك واعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك في الصف.
- ٢ - قم بزيارة لأحد الفنادق القريبة من منطقتك، وقابل مسئول الحسابات فيها، واسأله عن أنواع التقارير والكشوفات المالية المستخدمة في قسم الطعام والشراب ومدى أهمية هذه الكشوفات. اعرض ما توصلت إليه وناقشه مع زملائك ومعلمك في الصف.
- ٣ - قم بزيارة لأحد البنوك القريبة من منطقتك، وقابل مدير الفرع واسأله عن أنواع الشيكات التي يتعامل بها العملاء، وقارن ذلك بما درسته بهذه الوحدة. عد تقريرًا واعرضه على زملائك ومعلمك في الصف.

## الأنشطة الإثرائية

- ١ - قم أنت وأفراد مجموعتك بتصميم فاتورة مطعم، وسجل عليها مبيعات ضيف من طعام ومشروبات، نفذ إجراءات محاسبة زميلك كأنه ضيف بالطرق الآتية:
  - أ - الدفع النقدي.
  - ب - بطاقة الائتمان.
- ٢ - قم بتصميم كشف إيرادات المطعم اليومي باستخدام برنامج اكسل على جهاز حاسوب المدرسة، مبيّنًا فيه المعلومات التي يجب أن يحتويها الكشف.
- ٣ - قم بزيارة لأحد الفنادق، وقابل أمين الصندوق في مطعم الفندق، واسأله عن أنواع العملات الأجنبية التي تم التعامل معها، واسأل عن الإجراءات المتبعة للتعامل مع هذه الطريقة.

## التقويم الذاتي

لا	نعم	يمكنني بعد دراسة هذه الوحدة أن	الرقم
		أحدد طرق محاسبة الضيوف.	١
		أعرف أنواع بطاقات الاعتماد والبيانات التي تحتويها.	٢
		أميز أنواع الشيكات.	٣
		أميز أنواع التقارير والكشوفات المالية.	٤
		أعرف أهمية الكشوفات والتقارير المالية.	٥
		أحاسب الضيوف حسب طريقة الدفع.	٦
		أبين إيرادات الطعام والشراب.	٧
		أستخرج معدل إشغال المطعم.	٨
		أعبيء التقارير والكشوفات المالية.	٩

# دور التكنولوجيا



- ما دور التكنولوجيا في عمل الفنادق؟
- ما الفوائد التي تقدمها التكنولوجيا لقسم خدمة الطعام؟



اهتمت معظم الدول السياحية بالترويج السياحي لتحفيز السياح إلى زيارتها، وقد ساعدت وسائل التكنولوجيا الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات الدول السياحية والفنادق ومكاتب السياحة والسفر في عرض خدماتها إلى معظم دول العالم والناس كافة، كما سهلت على السياح الحصول على المعلومات السياحية وإجراء الحجوزات في الفنادق أو شركات الطيران واستمرارية اتصال السياح مع دولهم وأعمالهم أثناء رحلتهم السياحية. ويمكن القول أن التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسهولة نقل المعلومات بين الدول المصدرة والمستقبلة للسياح أدى إلى تمكين الفنادق من تقديم خدمات فندقية مميزة، لهذا أصبحت التكنولوجيا عاملاً مهماً في دفع القطاع السياحي وتنميته.

وقد تتساءل:

- ما دور التكنولوجيا في خدمة الطعام؟
- ما الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في العمل الفندقي؟
- ما أسس تقييم إنتاجية العاملين؟
- ما آلية عمل نظام نقاط البيع؟

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة أن:

- توضح دور التكنولوجيا في خدمة الطعام.
- تعرف الأنظمة الإلكترونية.
- توضح أسس تقييم إنتاجية العاملين.
- تفهم آلية عمل نقاط البيع.
- تستخدم برمجيات خدمة الطعام والشراب.

لقد ظهر تطور كبير في الوقت الحالي على عمليات إدارة الفنادق والضيافة، مثل توافر أجهزة ومعدات تكنولوجية انعكست على إدارة خدمة الطعام والشراب بشكل أفضل، وتشغيل عدد أقل من الموظفين، وتنظيم الأعمال الإدارية المختلفة الخاصة بالخدمات التي يقدمها الفندق ومن ثم القيام بالعمل بأسلوب أكثر كفاءة وتوفير احتياجات الضيوف كافة، بسبب الاستخدام الكبير لأجهزة وبرامج الحاسوب.

## تعلم



التكنولوجيا تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويرها لخدمة الإنسان ورفاهيته.

## ١- فوائد استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام

أصبحت التكنولوجيا في عالمنا اليوم ميزة تسعى إليها أغلب الفنادق والمطاعم للحصول عليها واقتنائها بالأسلوب العلمي الصحيح، لكي تستطيع تحسين خدماتها من خلال أداء العاملين لديها، والتي تحقق الأهداف الآتية:

- أ - السرعة والتميز في أداء الخدمة.
- ب - التخلص من التعقيدات والإجراءات المكتبية.
- ج - تنمية وتطوير مهارات المديرين والموظفين.
- د - تخفيض عدد العاملين والتكاليف.
- هـ - تشجيع العاملين على الابتكار ودعم النتائج المحققة وتحفيز ومكافئة العاملين.

## قضية للبحث



باستخدام محركات البحث الإلكترونية، ابحث عن أهم وسائل التكنولوجيا المستخدمة في الفنادق والمطاعم، وفوائد استخدامها في العمل.  
عد تقريراً واعرضه على زملائك ومعلمك في الصف.

يعتبر العاملون في الفندق أو المطعم حلقة الوصل بين الضيوف والإدارة، وأنهم المنفذون لكافة الأعمال المطلوبة منهم من خلال الخطة الإدارية، فتقوم الإدارة بوضع أسس لتقييم إنتاجية العاملين والتي على أساسها تتم عملية تقييمهم من خلال استخدام تكنولوجيا الحاسوب المستخدمة في الفنادق.

### ١- أغراض عملية تقييم أداء العاملين

الهدف الأساسي من عملية تقييم أداء العاملين هو تحديد ومعرفة الإنجاز الذي قام به الموظف خلال فترة زمنية معينة، وهل تم الوصول إلى المستوى المطلوب من خلال الأداء. ويمكن أن تستخدم نتائج التقييم لتحقيق أهداف الإدارة وهي:

- أ - التأكد من تناسب الرواتب والمكافآت الممنوحة والعمل المطلوب.
- ب- التحقق من أن الموظف يستحق ترقية تقديراً لجهوده.
- ج- تحديد مدى الحاجة إلى برامج تدريبية لمتابعة تطوير الموظفين، ورفع مهارتهم العملية.
- د - تقوية العلاقة بين الموظفين والإدارة العامة للفندق.

### ٢- اختيار العاملين وتوظيفهم

يسعى مدير الطعام والشراب في الفندق إلى اختيار العاملين بشكل دقيق، وإذا تم الاتفاق على تعيين موظف جديد وتسهيلاً لعملية تقييمه مستقبلاً ينشأ له ملف خاص به على قاعدة بيانات الموظفين في الحاسوب، وبعد إجراء المقابلات مع الموظف، والتي تتضمن المعلومات الآتية:

- أ - البيانات الشخصية: الاسم - تاريخ الولادة - الحالة الاجتماعية - الجنسية - رقم الملف الحاسوبي.
- ب- البيانات العلمية والعملية: المستوى التعليمي - الخبرات العملية - الدورات التدريبية التي حصل عليها.
- ج- البيانات الإدارية: الوظيفة - الإجراء المتفق عليه - طريقة الدفع - الحوافز التي تمنح - وقت العمل - الترقيات.

والشكل (٣-١) يوضح نموذجاً لملف حاسوبي مستخدماً في أحد الفنادق.

اسم الفندق: \_\_\_\_\_

اسم الموظف: \_\_\_\_\_ رقم الملف الحاسوبي: \_\_\_\_\_

الجنس: \_\_\_\_\_ تاريخ الميلاد: \_\_\_\_\_ الجنسية: \_\_\_\_\_

الحالة الاجتماعية: \_\_\_\_\_

المستوى التعليمي: \_\_\_\_\_

الخبرات العملية: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

الدورات التدريبية: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

الوظيفة: \_\_\_\_\_ الأجر المتفق عليه: \_\_\_\_\_

طريقة الدفع: \_\_\_\_\_

الحوافز: \_\_\_\_\_

وقت العمل: \_\_\_\_\_

الترقيات: \_\_\_\_\_

ملاحظات: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

الشكل (٣-١): نموذج لملف حاسوبي في أحد الفنادق.

### ٣- إجراءات التوظيف

يقوم مدير الطعام والشراب بالتعاون مع مدير شؤون الموظفين باختيار الموظفين من خلال إجراء المقابلات بعد تعبئة الطلب من قبل المتقدمين للوظائف، وكذلك إجراء الاختبارات التحريرية والنفسية لقياس مدى صلاحية المتقدمين للوظائف، وتحديد الأجور المناسبة لكل متقدم. وإن إدارة شؤون الموظفين هي عملية بالغة الأهمية وتتلاءم كثيراً مع تكنولوجيا المعلومات والحوسبة، ويمكن استخدام البرمجيات لإتمام العديد من المهمات الروتينية وتخزين البيانات المطلوبة بالتعاون مع إدارة الطعام والشراب، مما يسهل عملية تقييم أداء الموظفين، وفيما يأتي المهمات التي يستطيع نظام تكنولوجيا المعلومات أداءها:

- أ - تخزين البيانات المتعلقة بكل موظف.
- ب- تخزين الوصف الوظيفي لكل وظيفة.
- ج- تخزين جداول الرواتب.
- د - المساعدة في عملية التعيين عن طريق تخزين قوائم بالأشخاص الذين تقدموا بطلبات توظيف وتحديد المتقدمين ذوي المهارات العالية.
- هـ - تقديم عروض العمل.
- و - إعداد عقود العمل.
- ز - تسجيل الوقت الذي يقضيه الموظفون في العمل.
- ح - حساب مستحقات الموظفين بما في ذلك الرواتب، ومستحقات العمل الإضافي، ومكافآت العمل.
- ط - حساب إجازات الموظفين المستحقة.

وتساعد التكنولوجيا المستخدمة في الفندق من خلال ملء البيانات وفق قواعد واضحة ومحددة، ومتابعة الموظف من خلال عمله ورصد المعلومات عن أدائه وحفظها في ملفات حاسوبية خاصة بالعاملين في تقييم أداء العاملين، وتحديد ما يستحقون من حوافز ومكافآت مادية وغير مادية. ويمكن تقييم أداء وإنتاجية العاملين حسب الخطة الموضوعية للإدارة من خلال فترة زمنية معينة سنوية أو نصف سنوية، وترتكز عملية التقييم على مدى تحقيق الأهداف المنشودة وعلى جودة أداء العمل الكمي أو النوعي، وذلك من خلال التفاعل مع الضيوف ورضاهم، وحل المشاكل والاعتراضات، وتلبية حاجات الضيوف بسرعة.

### نشاط (٣ - ١)

- قم بزيارة لأحد الفنادق القريبة من منطقتك، وقابل مدير شؤون الموظفين واسأل عن:
- ١- نماذج طلبات التوظيف والملفات الحاسوبية للموظفين، وقارن فيما بينها من حيث المعلومات الواردة في كل منها.
  - ٢- الإجراءات المتبعة لاختيار الموظف المناسب.
- عد تقريراً بذلك واعرضه على زملائك وناقشه مع معلمك في الصف.

### قضية للمناقشة



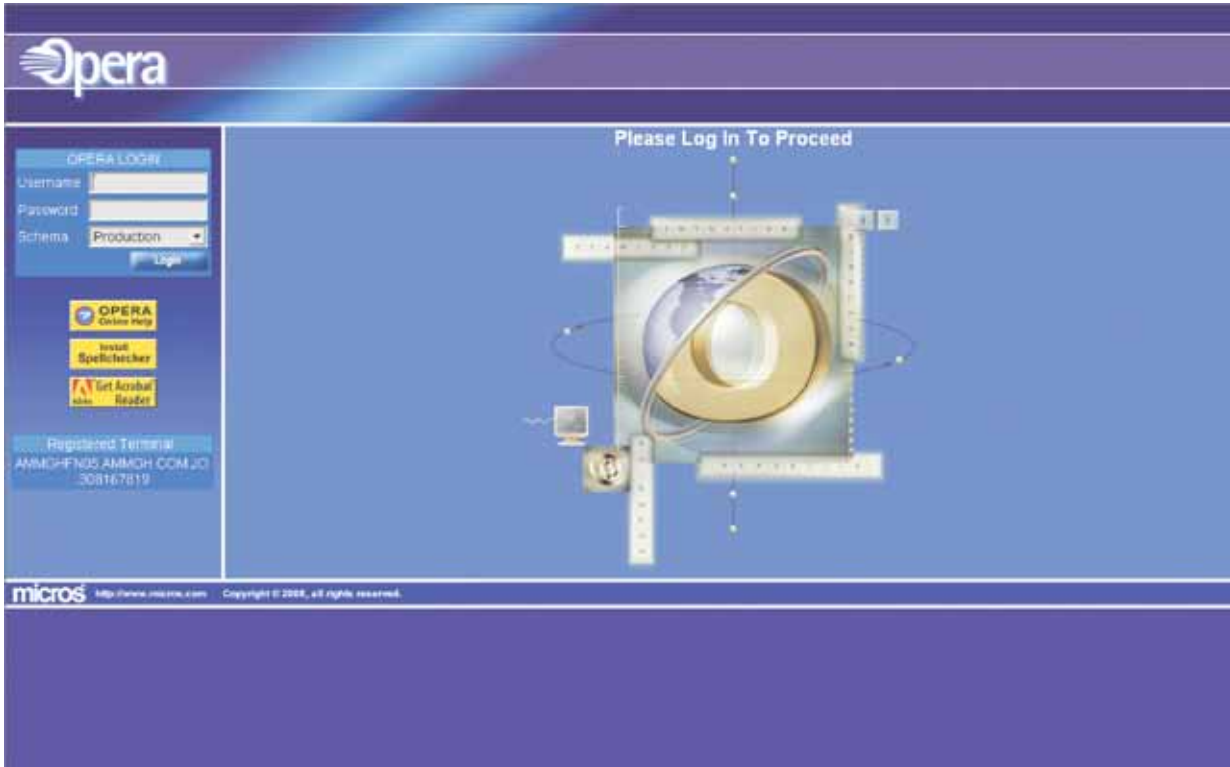
قم وزملائك من نفس المجموعة بتحديد وظيفة معينة لموظف خدمة طعام، وضع شروطاً ومواصفات لاختيار هذا الموظف. وسجل البيانات المطلوبة في دفترك، واعرض ما توصلت إليه مع زملائك وناقشه مع معلمك في الصف.



إن جودة الخدمة في قسم الطعام والشراب تتطلب استخدام تكنولوجيا حديثة لتسهيل وتسرع من عملية تقديم الخدمة بشكل أفضل ومميز للضيوف. وقد أدخلت الفنادق هذه التكنولوجيا لمواكبة التطور في مجال الخدمات. والتكنولوجيا وحدها لا تكفي فيجب أن تكون هناك أنظمة وبرامج كي تسهل عمل الموظفين في الفنادق، وهناك قسمان من هذه الأنظمة والبرامج في الفنادق وهي:

### ١- أنظمة وبرامج عالمية

غالباً ما تستخدم في الفنادق الخمس نجوم وبعض فنادق الأربع نجوم نظاماً لا يستخدم إلا عن طريق الشركة المصنعة له، وهو عبارة عن شبكة تربط جميع أقسام خدمة الطعام والشراب مع بعضها، وكذلك تكون مرتبطة بجميع أقسام وإدارات الفندق الأخرى، والشكل (٣-٢) يوضح أحد البرامج العالمية المستخدمة في الفنادق.



الشكل (٣-٢): نظام وبرنامج عالمي يستخدم في أحد الفنادق.

ويستطيع كل موظف حسب وظيفته باستخدام هذا النظام، ويستطيع مدير الطعام والشراب أن يدخل إلى جميع أقسام خدمة الطعام والشراب، كالمطاعم أو الكوفي شوب أو خدمات الغرف ومعرفة حجم وسير العمل فيها من مكانه دون الحاجة إلى عمل جولات لكل قسم. كذلك يستطيع مدير المطعم معرفة الطلبات لكل طاولة تتم خدمتها، والطاولات المحاسب عليها، أما المضيف فقط يدون الطلبات الخاصة بالضيوف وإعطاء أمر التنفيذ إلى المطبخ ومعرفة ما إذا كان الطلب قد تم تنفيذه من المطبخ واستلامه. ويكون لكل موظف كرت يحفظ معه أو رقم سري يعطى له عن طريق مدير تكنولوجيا المعلومات بالفندق.

## ٢- أنظمة وبرامج محلية

وهي غالبًا ما تستخدم في المطاعم وبعض فنادق الثلاث نجوم فما دون، وهذه الأنظمة تعد عن طريق أشخاص أو شركات محلية، ويتم فيها ربط قسمين مع بعض (المطعم مع المطبخ) وفي بعض الأحيان يتم ربط أكثر من مطعم مع المطبخ إذا كان الفندق يحتوي على أكثر من مطعم. وقد اهتمت الفنادق بتعيين مديري الأقسام وموظفيها ممن لديهم مهارة العمل على هذه الأنظمة أو تدريبهم عليها لتطوير مهاراتهم وإتقان العمل على هذه الأنظمة.

### قضية للمناقشة



افتراض أن نظام الخدمة الإلكتروني تعطل في ذروة العمل، فما النتائج التي تتوقع حدوثها، قدم مقترحاتك للعامل مع هذه الحالة.

### قضية للبحث



باستخدام أحد محركات البحث الإلكترونية، ابحث عن الأنظمة والبرامج المستخدمة في خدمة الطعام والشراب، وعد تقريراً مبيناً فيه نوعية هذه البرامج وأهميتها في العمل الفندقي. واعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك في الصف.

تحرص الفنادق والمطاعم على تعيين العاملين فيها من ذوي الخبرة في استخدام الحاسوب والأنظمة المستخدمة، أو تدريبهم عليها وتطويرهم، وذلك لتقديم أفضل الخدمات للضيوف، وتختلف آلية عمل الأنظمة لكل قسم في الفندق عن غيره من الأقسام الأخرى.

#### استخدام الحاسوب في قسم خدمة الطعام

لقد ساعد استخدام الحاسوب في قسم خدمة الطعام على تحقيق أهداف الفندق والمطعم، وتطوير عملية اتخاذ القرار ومراقبة التشغيل وحساب العائدات وخدمة الضيوف، ويتكون نظام نقاط البيع من أجزاء مهمة وهي:

- ١ - جهاز نقد يتضمن صندوقًا للنقود (Cash Drawer)، وشاشة إدخال بيانات (Touch Screen).
- ٢ - طابعتان، الأولى لطباعة الطلب الخاص بالضيف، وإرساله إلى المطبخ والثانية لإعداد الفاتورة الخاصة بالضيف بهدف المحاسبة. يبين الشكل (٣-٣) جهاز توصيل الطلبية للمطبخ.



الشكل (٣-٣): جهاز توصيل الطلبية للمطبخ.

وقبل البدء بعملية استقبال الضيوف في المطعم يجب على مدير المطعم التأكد من صلاحية الأجهزة المستخدمة في المطعم، وأن لا يكون هناك أي عطل أو خلل في البرمجة تفاديًا لحدوث أخطاء أثناء الخدمة، وبعد فتح المطعم واستقبال الضيوف وأخذ طلبهم يتوجه المضيف إلى جهاز الحاسوب، ويقوم بالخطوات الآتية:

١ - إدخال الرقم السري أو تمرير البطاقة الممغنطة.

٢ - فتح شاشة جديدة وإدخال رقم البطاقة.

٣ - إدخال عدد الأشخاص.

٤ - إدخال رقم الغرفة إذا كان مقيمًا في الفندق.

٥ - إدخال طلبات الضيف، حيث إن النظام يكون مجهزًا بلوائح خاصة بكل صنف من الأصناف المقدمة مثل لائحة المشروبات، ولائحة الأطعمة الباردة والمقبلات، ولائحة الأطباق الرئيسة وأخيرًا لائحة الحلويات.

٦ - إعطاء أمر حفظ.

وبعد انتهاء الضيف من تناول وجبته، وإنه لم يعد لديه أي طلبات، وفي حال طلب الفاتورة، يقوم المضيف بإعطاء أمر عن طريق الجهاز لتصل إلى أمين الصندوق على جهازه، والذي بدوره يقوم بإعداد الفاتورة وتجهيزها لتقديم إلى الضيف.

النتاج العملي

– يأخذ طلب الضيف باستخدام برمجيات خدمة الطعام.

المعلومات النظرية

يساعد استخدام الحاسوب في قسم خدمة الطعام في تقديم خدمة متميزة من خلال الدقة والسرعة في تنفيذ العمل، والاهتمام بالضيوف.




الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات مجهزة ومفروشة للخدمة.
- طاولة محاسب.

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	
١	افتح النظام باستخدام البطاقة الممغنطة أو الرقم السري.
٢	ادخل إلى شاشة الطاولات الموجودة.
٣	أدخل رقم الطاولة وعدد الأشخاص ثم اختر طاولة جديدة (New Table)
٤	اختر التالي للدخول إلى شاشة المشروبات (next)



الصور التوضيحية	خطوات العمل	الرقم
	افتح شاشة المشروبات الموجودة على النظام.	٥
	اختر نوع المشروبات من القائمة حسب طلب الضيف.	٦
	اضغط على زر إدخال (Inter) لتنفيذ الطلب من موظف إعداد المشروبات.	٧
	توجه إلى الضيف وسجل طلب الطعام.	٨
	أعد على مسامع الضيف ما طلبه.	٩
	أدخل البطاقة الممغنطة أو الرقم السري مرة أخرى.	١٠
	افتح شاشة الطاولة و اختر رقم الطاولة المطلوبة واضغط زر إدخال.	١١
	ادخل إلى شاشة المأكولات الموجودة على النظام.	١٢
	اختر من القائمة ما طلبه الضيف.	١٣
	تأكد من البيانات التي أدخلتها إلى النظام بأنها مطابقة لطلب الضيف.	١٤
	اضغط على زر إدخال لتنفيذ الطلب من المطبخ.	١٥

### تمرين عملي

قم بأخذ طلب الضيف وسجله باستخدام برمجيات خدمة الطعام باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك وأداء زميلك من خلال قائمة الرصد الآتية:

الرقم	عناصر التقييم	مستويات الأداء		
		جيد جداً	جيد	متوسط
١	فتحت النظام باستخدام البطاقة الممغنطة أو الرقم السري بطريقة صحيحة.			
٢	فتحت شاشة الطاولة الموجودة على النظام.			
٣	أدخلت رقم الطاولة وعدد الأشخاص.			
٤	فتحت شاشة المشروبات الموجودة على النظام.			
٥	اخترت نوع المشروب حسب طلب الضيف.			
٦	ضغطت على زر إدخال وحفظت الطلب.			
٧	تأكدت من استلام موظف إعداد المشروبات الطلب.			
٨	سجلت ما طلبه الضيف من الطعام.			
٩	أعدت فتح النظام بطريقة صحيحة.			
١٠	فتحت شاشة الأطعمة الموجودة على النظام.			
١١	اخترت ما طلبه الضيف من الطعام بطريقة صحيحة.			
١٢	تأكدت من البيانات التي أدخلتها بأنها مطابقة لطلب الضيف.			
١٣	ضغطت على زر إدخال وحفظت الطلب.			
١٤	تأكدت من أن الطلب قد وصل إلى قسم المطبخ لتنفيذه.			
١٥	استخدمت أزرار النظام بطريقة صحيحة.			
١٦	راعت التسلسل المنطقي في أداء العمل.			
١٧	راعت الدقة في تنفيذ خطوات العمل.			



## أسئلة الوحدة

### المعرفة والفهم

- ١ - عدد فوائد استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام.
- ٢ - ما الهدف من عملية تقييم أداء العاملين في خدمة الطعام؟
- ٣ - ما الإجراءات التي يستخدمها قسم شؤون الموظفين لحفظ الملفات الخاصة بالعاملين باستخدام تكنولوجيا المعلومات؟
- ٤ - عدد أنواع الأنظمة الإلكترونية ووضح الفرق بينها.
- ٥ - مم يتكون نظام نقاط البيع في قسم خدمة الطعام؟
- ٦ - تتبع خطوات استخدام برمجية خدمة الطعام، وتسجيل الطلبات وتنفيذها.
- ٧ - أي من الأماكن الآتية يستخدم نظامًا إلكترونيًا عالميًا، وأيها يستخدم نظامًا إلكترونيًا محليًا، وما السبب؟
  - أ - فندق خمس نجوم.
  - ب - مطعم متخصص.
  - ج - فندق أربع نجوم.
  - د - مطعم وجبات سريعة.
  - هـ - فندق ثلاث نجوم.
  - و - مقهى حديث.

## مهارات البحث والاتصال

- ١ - باستخدام محركات البحث الإلكترونية، ابحث عن أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل الفندقي وفوائدها، اكتب تقريراً واعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك في الصف.
- ٢ - قم بزيارة لفندق قريب من منطقتك، وتعرف على مدير شؤون الموظفين، واسأله عن الإجراءات الحديثة التي يتم بها تنظيم ملفات العاملين، والإجراءات القديمة قبل استخدام تكنولوجيا المعلومات. ثم عد تقريراً بذلك مبيناً الفرق بين الأسلوب المكتبي القديم، والأسلوب الحديث باستخدام التكنولوجيا، واعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك في الصف.

## الأنشطة الإثرائية

- ١ - باستخدام برنامج معالجة النصوص بجهازك الحاسوب، صمم نموذجاً لملف حاسوبي لموظف خدمة الطعام، وبين المعلومات التي يجب أن يحتويها الملف.
  - ٢ - قم بزيارة لمطعم متخصص ومطعم تابع لفندق، وتعرف على:
    - أ - نظام البيع باستخدام التكنولوجيا.
    - ب - آلية عمل كل منهما.
    - ج - الفرق بين النظامين.
- عد تقريراً، واعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك وناقشه بالصف.

## التقويم الذاتي

لا	نعم	يمكنني بعد دراسة هذه الوحدة أن	الرقم
		أوضح دور التكنولوجيا في خدمة الطعام.	١
		أعرف فوائد استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام.	٢
		أعرف الغرض من عملية تقييم إنتاجية العاملين في خدمة الطعام.	٣
		أبين إجراءات اختيار العاملين وتوظيفهم.	٤
		أوضح إجراءات عمل شؤون الموظفين في تقييم إنتاجية العاملين.	٥
		أعدد أنواع الأنظمة الإلكترونية وبرامجها.	٦
		أوضح الفرق بين الأنظمة الإلكترونية المختلفة.	٧
		أفهم آلية عمل نقاط البيع في قسم خدمة الطعام.	٨
		أعرف الأجهزة اللازمة لنظام نقاط البيع في قسم خدمة الطعام.	٩
		أستخدم برمجيات خدمة الطعام والشراب.	١٠

## قائمة المصطلحات

Banquet Contract	اتفاقية حفلة
Furniture	أثاث المطعم
Management	الإدارة
Profit	أرباح
Wedding Reception	استقبال الزفاف
Casher	أمين الصندوق
Revenues	الإيرادات
Restaurant Revenues	إيرادات المطعم
Service Charge	بدل الخدمة
Credit Card	بطاقة ائتمان
Jop Analyzing	تحليل العمل
Theater	ترتيب قاعة على شكل مدرج
Promotion	الترقية
Hiring	التعيين
Reports and Financial Statements	التقارير والكشوفات المالية
Restaurant Summary of sales	تقرير مبيعات المطعم
Evaluation	التقييم
Performance Evaluation	تقييم الأداء
Directing	التوجيه
Signature	التوقيع
Micros	حاسب آلي
Computer	حاسوب
Buffet Banquets	حفلات البوفيه
Reception Party	حفلة استقبال
Outside Catering	حفلة خارجية
Dessert	حلويات
Motives	الحوافز
Self – Service	الخدمة الذاتية
Plate Service	خدمة الصحن الجاهز

Silver Service	الخدمة الفضية
Restaurant Decoration	ديكورات المطعم
Salary	الراتب
Balance	الرصيد
Guests Desires	رغبات الضيوف
Room Number	رقم الغرفة
Head Waiter	رئيس المضيفين
Accounting Manager	رئيس قسم المحاسبة
Receipt Voucher	سند قبض
Projector	شاشة عرض
Table Cloths	شراشف طاولة
Check	شيك
Host	صاحب الدعوة
Governmental Tax	ضريبة حكومية
Complimentary	ضيافة
Service staff	طاقم الخدمة
Folio	فاتورة
Bill / Check	فاتورة
Fresh Fruit	فواكه طازجة
Tray Cloth	فوطه صينية
Conference Room	قاعة اجتماعات
Banquet Hall	قاعة الحفلات
Staff Data Base	قاعدة بيانات الموظفين
Menu	قائمة الطعام
Front Office	قسم الاستقبال
Maintenance Department	قسم الصيانة
Food & Beverage Department	قسم الطعام والشراب
Accounting Department	قسم المحاسبة
Human Resources Department	قسم الموارد البشرية
Banqueting Menus	قوائم الحفلات

Amount	مبلغ
Board of Directors	مجلس الإدارة
Accounting	المحاسبة
Lecture	محاضرة
Banquet Manager	مدير حفلات
Food & Beverage Service Outlets	مرافق خدمة الطعام والشراب
Cost Controller	مراقب التكاليف
Coat Porter	مستلم المعاطف
Average of Restaurant Revenues	معدل إيرادات المطعم
Exhibition	معرض
Cold Appetizers	مقبلات باردة
Hot Appetizers	مقبلات ساخنة
Podium	منصة إلقاء كلمة
Skills	مهارات
Technical Skills	المهارات الفنية
Festival	مهرجان
Conference	مؤتمر
Staff / Employees	الموظفون
Symposium	ندوة
Occupancy Percentage	نسبة الإشغال
Operating System	نظام التشغيل
Point of Sale	نقاط البيع
Type of Currency	نوع العملة
Organization Structure	هيكل تنظيمي
Dinner	وجبة العشاء
Lunch	وجبة الغداء
Breakfast	وجبة الفطور
Morning Shift	وردية صباحية
Night Shift	وردية ليلية
Evening Shift	وردية مسائية
Workshop	ورشة عمل

# قائمة المراجع

## أولاً : المراجع العربية

- ١ - إدارة وفن المأكولات والمشروبات - خدمة المؤتمرات والحفلات والاجتماعات، د. يوسف محمد حافظ الحماقي، ٢٠٠٨م، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- ٢ - الإدارة الفندقية والسياحية، د. عبد الكريم حافظ، ٢٠١٠م، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٣ - إدارة الحفلات والمؤتمرات، د. ماهر عبد العزيز توفيق، ٢٠٠٦م، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٤ - إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة، د. حميد عبد النبي الطائي، ٢٠٠٠م، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٥ - تكنولوجيا التنظيم السياحي، رعد مجيد العاني، ٢٠٠٨م، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٦ - كتاب خدمة الطعام والشراب، للصف الأول ثانوي فندقي، محمد حميض وفيصل الحاج ذيب وأحمد صندوقه، ٢٠٠٧م، إدارة المناهج والكتب المدرسية - وزارة التربية والتعليم، عمان، الأردن.
- ٧ - كتاب خدمة الطعام والشراب للصف الثاني الثانوي فندقي، محمد حميض وفيصل الحاج ذيب وبكر عبداوي، ٢٠٠٧م، إدارة المناهج والكتب المدرسية - وزارة التربية والتعليم، عمان، الأردن.
- ٨ - كتاب الحسابات الفندقية، المرحلة الثانوية المستوى الأول، موسى علاوين وإبراهيم خاتم وبكر عبداوي، ٢٠٠٨م، إدارة المناهج والكتب المدرسية - وزارة التربية والتعليم، عمان، الأردن.



## ثانيًا : المراجع الأجنبية

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



تَمَّ بِحَمْدِ اللَّهِ تَعَالَى