

مهارات عملية فن الضيافة

فرع السياحة والفندقة

الضيافة ونتاج الاطعمة

الثالث

المؤلفون

فيفيان بنيامين يوسف

أ. الهام خضير عباس

حيدر محمد صادق

مالك اسماعيل عبد شاطي

عصام علي سعيد

المقدمة

تُعد الضيافة في الفنادق خليط متجانس من عملية تقديم الاطعمة والمشروبات وخدمات الغرف الممتازة لكل ضيف بالشكل الصحيح ,وقسم الضيافة في الفنادق يُعد احد اهم الاقسام الفندقية كونه يوفر ايرادات وارباحا للفندق .

لذا ينبغي على ادارات الفنادق الاهتمام بهذا القسم من خلال توفير كادر مؤهل ومتدرب يقدم خدمات متنوعة ومناسبة لرغبات الضيوف كعامل جذب لتكرار زيارتهم او ارتيادهم للفندق، وأصبح من الضروري ان يتعلم الطالب المهارات العملية لهذا القسم ومكوناته واهميته ومهامه الاساسية.

المؤلفون

الفهرست

رقم الصفحة	المحتويات
7	الفصل الأول/ الضيافة وسلوك الضيف
7	تعريف قسم الضيافة
8	أنواع سلوك الضيف وكيفية التعامل معه
11	التصرف عند حدوث المشاكل
13	أسئلة الفصل الأول
14	الفصل الثاني / حوادث العمل والاسعافات الأولية
14	تعريف حوادث العمل
14	العوامل التي نجمت عنها الحوادث واثارها
15	اهم اسباب حوادث العمل في الفنادق
17	طريقة التعامل مع الحوادث التي تحدث في الفندق
18	شرح متطلبات السلامة واشتراطات السلامة من مخاطر الحريق في الفنادق
31	تعريف الاسعافات الأولية
31	متطلبات الاسعافات الأولية
32	ماهي اهداف الاسعافات الأولية
32	تعتمد الاسعافات الأولية
33	اهمية الاسعافات الأولية
33	خطوات لحالات الطوارئ
34	ضمادة الاسعافات الأولية
34	الاسعافات الأولية للحروق
35	الاسعافات الأولية (الانتعاش القلبي الرئوي)
35	الاسعافات الأولية لنزيف القلب
36	الاسعافات الأولية لضربة الشمس
36	الاسعافات الأولية للنوبة القلبية
37	قائمة عدة الاسعافات الأولية
40	اسئلة الفصل الثاني
41	الفصل الثالث / الحفلات
41	الحفلة
42	مراحل تحضير الحفلات
43	مواصفات الاثاث والمعدات الخاصة بقسم الحفلات

43	ادوات التشغيل الخاصة بالحفلات
45	الشروط الواجب توافرها في صالة الحفلات
47	انواع الحفلات
54	انواع البوفيه
57	التسعيرة بالنسبة للحفلات
58	المعلومات التنظيمية في الحفلات
59	التعاقد
63	الجانب التطبيقي
63	الاشكال المتبعة في تنظيم موائد الحفلات
68	طريقة تنظيم الخدمة في الحفلات
69	العاملون في الحفلات
69	الزهور في الحفلات
71	مكونات البوفيه
75	اجراءات خدمة البوفيه
80	اسئلة الفصل الثالث
81	الفصل الرابع / مكونات لوائح الطعام مكونات لوائح الطعام
83	لوائح الطعام
87	تنسيق وترتيب لوائح الطعام
88	انواع لوائح الطعام
96	اسئلة الفصل الرابع
97	الفصل الخامس / فنون خدمة الضيوف في صالة الطعام
97	التوليع والتقطيع في صالة الطعام امام الضيوف
97	التوليع امام الضيوف
98	التحضيرات امام الضيوف في قاعة الطعام (المعجنات)
101	تحضير وتوليع امام الضيوف (الاسماك)
104	تحضير وتوليع فروج الاديابل
108	التحضير والتوليع امام الزبون في قاعات الطعام (طبق الاساس – انواع الستيك)
113	التحضير والتوليع امام الزبون (تحضير الحلويات)
116	التوليع امام الضيف (الفاكهة)
119	التقطيع
120	التحضير والتقطيع في قاعة الطعام امام الزبون(تقطيع الاسماك ذوات القشور)
123	التحضير والتقطيع في قاعة الطعام امام الزبون(الدجاج والطيور)
127	التحضير والتقطيع في قاعة الطعام امام الزبون(تقطيع اللحوم)
132	التحضير والتقطيع في قاعة الطعام امام الزبون(الفواكه)
136-135	اسئلة الفصل الخامس
137	الفصل السادس / كلفة الأطعمة والمشروبات
138	طرق احتساب الكلفة

138	طريقة احتساب نسبة كلفة الطعام والشراب (النسبة المئوية)
140	التحكم في تكلفة المأكولات المصنعة
141	التسعيرة
142	أسئلة الفصل السادس
143	الفصل السابع/ مهارة كتابة قوائم الطعام
143	مهارة كتابة قوائم الطعام (المنيو)
144	ما هي قوائم الطعام
144	مضمون تخطيط قوائم الطعام
145	أهم ما تتميز به قوائم الطعام
145	أهمية قائمة الطعام
146	مهام قوائم الطعام
146	أوجه الاختلاف بين قوائم الطعام
147	معايير إضافة منتج إلى قائمة الطعام
147	أنواع قوائم الطعام (المنيو)
149	تحليل قائمة الطعام وتصنيفها
150	أسئلة الفصل السابع

الفصل الاول

الضيافة وسلوك الضيف

اولاً: تعريف قسم الضيافة

يعد قسم الضيافة أحد أهم الأقسام المهنية في الفندق فهو المسؤول عن خدمة الضيوف الذين يستخدمون مرافق الفندق الخاصة بتقديم الاطعمة والمشروبات وتوريد وخدمة الاطعمة والمشروبات حسب القواعد والاصول المهنية الواجب إتباعها في خدمة الضيوف.

وتأتي أهمية هذا القسم كونه يساهم بشكل كبير في زيادة إيرادات الفندق وأرباحه من خلال تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات للضيوف فضلاً عن الخدمة الرئيسية وهي (تقديم الاطعمة والمشروبات) حسب رغبة الضيف، مثل إعداد الطعام أمام الضيوف، والعمل على إرضاء الضيف وتلبية طلبه كما يرغب بشكل جذاب وأنيق من قبل العاملين، المؤهلين والمتدربين في هذا القسم بكافة فروعته وهي:

أ- المطعم

ب- قاعة فطور الصباح

ت- قاعة الحفلات

ث- خدمة الغرف

ج- الكافتيريا

ح- اوفيس الخدمة

خ- دائرة غسل معدات وأدوات فروع الخدمة

ثانياً: أنواع سلوك الضيف وكيفية التعامل معه

من المعروف والبديهي أنه كلما ازداد عدد الأفراد كلما زادت آرائهم ومتطلباتهم وزادت الصعوبة في إرضائهم ذلك نظراً لاختلاف هؤلاء الأفراد في العادات والتقاليد وأسلوب حياتهم، لذلك أي مكان مثل قسم الضيافة بصفة خاصة والفندق بصفة عامة ما هو إلا مكان تتجمع فيه مجموعات مختلفة من البشر للحصول على الخدمات المقدمة وعلى العاملين بالفندق دائماً إرضاء الضيف وعدم ترك أي ضيف غير راضي عن الخدمات المقدمة في المنشأة السياحية وخاصة أنها خدمات مدفوعة الأجر، من هنا كانت الصعوبة التي يواجهها العاملون بمجالات صناعة الضيافة. فالفندقي لابد أن يرضي الضيف مهما اختلفت ميوله وطباعه، لذا كان لزاماً على منشأة صناعة الضيافة أن تدرب العاملين فيها خاصة هؤلاء العاملين في الأقسام التي تتعامل بطريقة مباشرة مع الضيف على أن يشمل التدريب طرق التعامل مع أنماط الضيوف المختلفة وكان لتقسيم الضيوف إلى أنماط معينة العديد من الفوائد التي تمكن الفندقي من التعامل مع كافة الأنماط المختلفة بصورة لا تسيء إلى المنشأة الفندقية. وعلم النفس يقول أن تقسيم الضيوف هي عملية عامة وتقريبية، ولكن عملية التقسيم لها قيمتها العلمية لأنها تعطي فكرة عامة عن شخصية الفرد والصفات والخصائص الموجودة في تلك الشخصية وهناك العديد من طرق التقسيم المختلفة التي تساعد على تقسيم الضيوف إلى أنماط، أبسط تلك الطرق هي طريقة تصنيف الضيف الى نوعين، الأول: انطوائي والثاني: انبساطي. وأما التقسيم الأكثر واقعية فهو كالآتي:

1- الضيف المتردد.

2- الضيف العصبي.

3- الضيف المعترض.

4- الضيف الثرثار.

وسنوضح الآن صفات كل نمط من شخصية الضيف وكيفية التعامل معه:

1 - الضيف المتردد: هذا النوع من الضيف يتميز بالخلل وهم كثيري القلق وثقتهم في أنفسهم قليلة إلى حد كبير وعند وصولهم يكون لديهم العديد من البدائل وهم في حاجة إلى من يقدم لهم النصيحة والمشورة في اختيار أحد تلك البدائل فهذا النمط من الضيف يجد صعوبة في اتخاذ القرار.

كيفية التعامل معه :

على المتعامل مع هذا النوع من الضيوف أن يعرض عليهم العديد من البدائل المختلفة مع بيان إيجابيات أو محاسن وعيوب كل بديل منها ليساعد الضيف في اختيار ما يريد عن اقتناع تام.



صورة رقم (1-1)

2- الضيف العصبي:

يمتاز هذا النوع من الضيف بقلة الصبر ومقاطعة الفندق في الكلام بصفة مستمرة، ودائماً ما يتعامل مع العاملين بطريقة هجومية ويحب تكرار الحديث للتأكد من معلومات محددة وغالباً عند أصغر الأمور، يطلب رئيسك في العمل ليشكو له ما حدث وأحياناً يضخم هؤلاء الضيوف الأمور وإن كانت بسيطة.

كيفية التعامل معه:

على العاملين أثناء التعامل مع هذا النمط من الضيوف أن يجاري الضيف في سرعة التفكير والانتقال من نقطة إلى أخرى لكي يتم إشباع رغبات الضيف، كما يجب على الفندق أن يتعامل بلطف ومنطق مع هذا النمط من الضيوف.



صورة رقم (1-2)

3- الضيف المعترض:

يزعج هذا النوع من الضيف من يتعامل معه إذ لا يتورع عن التحدث بصوت عالي في كافة الأمور ويترك أبنائه يفعلون كل شيء حتى وأن كانت أشياء مزعجة أو تنم عن سوء السلوك وغالبا ما يرغب في أن تكون جميع خدمات المنشأة موجهة إليه كما أنه دائم الشكوى من الممكن أن تجعله يأخذ أكثر من حقه.

كيفية التعامل معه:

على العاملين أن يشعروا هذا الضيف بطريقة تحمل الكثير من الأدب بأن ما يتم تقديمه له من الخدمات هي نفس الخدمات التي تقدم للجميع وأنه محل عناية من المنشأة والعاملين بها وأن يعمل على حل شكوى الضيف بصورة لائقة.



صورة رقم (1-3)

4- الضيف الثثار:

هو ذلك الضيف الذي لا يكف عن الكلام بصورة مستمرة، ومن صفات هذا النوع من الضيوف أنهم ضيوف مرحون يحبون الدعابة.

كيفية التعامل معه:

ومن الضرورة أن يكون مدركاً بأنه إذا تمادى في الحديث مع هذا الضيف سوف يضيع كثيراً من الوقت المخصص للعمل، فيجب أن يكون الحديث معه بلباقة دون أن يسبب له أي احراج يشعره بأنه كثير الكلام، وأثناء التعامل معه يجب إعطائه فرصة لكي يتحدث ولكن أنتهز الفرصة أثناء كلامه لتوجيهه نحو الخدمة المطلوب تقديمها له ويجب التركيز معه لإلتقاط العناصر الأساسية من حديثه ولا بد من أن نشكره على اقتراحاته وآرائه ونصائحه، ومن الضرورة أن يلم جميع العاملين في المنشآت السياحية خصوصاً العاملين في الأقسام التي تلتقي مباشرة مع الضيوف بمعرفة أنماط الضيوف لكي يستطيعوا التصرف معه في المواقف المتعددة والعمل على إرضائه سيما أن الضيوف هم رأس مال تلك المنشآت ومحور إهتمامها وسر استمراريتها في العمل.

ثالثاً: التصرف عند حدوث المشاكل:

التعامل مع الشكاوي:

هناك قواعد عامة للتعامل مع الشكاوى، فضلاً عن أن العديد من الفنادق لديها إجراءات قياسية تتبعها للتأكد من أنه قد تم التعامل مع أي شكوى حقيقية، فمن أكثر المهارات الاجتماعية تخصصاً وأهمية هي التعامل مع شكاوى الضيوف وتتبع الإجابات الطبيعية عند حدوث مشكلة ما أو خطأ ما... على سبيل المثال (عدم القول من قبل الموظف لم يكن خطأ، أو ليس أنا، أو لا لم أفعل ذلك)

وعبارات أخرى لا تحل المشكلة، لذلك على الموظفين إتباع النقاط الآتية عند حدوث أي مشكلة:

أ- الاستماع باهتمام فمن الضروري أن يظهر الموظف الاهتمام بالموضوع، ففي حالات حدوث تقصير في تأدية قسم أو شخص ما، فإن الضيف غير الراضي يشعر بإرتياح، فإذا لم نستمع له سوف يعتقد إننا غير مهتمين، لذا يجب الاستماع اليه وبالتالي فإن معلوماته سوف تساعدنا على حل مشاكله.

ب- عدم المقاطعة فالمقاطعة تشجع الشاكي على الاستمرار بصوت أعلى ولفترة أطول، لذا لا تحاول التجادل مع الضيف في حال حدوث خلل ما في العمل لأن الجدل يثير غضب الآخرين، وبالتالي تكون الخاسر الوحيد ولو كنت على حق، لأن الشعار المتعارف عليه (The guest always is right) في صناعة السياحة هو الضيف دائما على حق.

ت- اعتذر اعتذارا قصيرا وواضحا ويجب ان يكون أول شيء يعمل به وأن لا يتميز الاعتذار بالمبررات أو التفسير وأن نكون متعاطفين مع الضيف في الوقت نفسه لأن الناس يعجبهم التعاطف فعندما تحدث مشكلة للضيف من قبلنا فإنه يتوقع أن نكون مهتمين بمشاكلهم ونظهر استيائنا لعدم توفير الراحة لهم ونتأسف لما حدث ونعبر عن ذلك بود واقتناع ولا تحاول أن تلوم الآخرين امام الضيوف لأن ذلك يقلل من شأنك والمرفق الذي تعمل فيه. قل له على سبيل المثال (أن الشخص الفلاني الذي قصر في عمله ليس من عادته أن يفعل ذلك أو ينسى تلبية طلب ما)، حاول أن تعالج الموقف بحكمة فالفعل دائما أقوى من الكلام.

ث- تقبل النقد أو اللوم.

ج- إشرح للضيف كيف ستساعده وأعطه الثقة في أنك سوف تعالج الموقف.

- ح- خذ الضيف بعيدا عن تواجد الضيوف الآخرين إذا اقتضت الضرورة.
- خ- حول المشكلة إلى المشرف إذا كنت غير قادر على التعامل معها.
- د- إذا أقتضى الأمر يجب إبلاغ المدير المسؤول عن المشكلة.
- ذ- تسجيل المواقف غير المناسبة على دفتر الاستلام لتأكد أن الآخرين في الوجبة المعنية على دراية بالموقف و تسلم للوجبة التالية إذا استدعى الأمر.
- ر- تذكر أن التصرف غير السليم في المشاكل يخلق مضايقات لاحقا دون داع.
- ز- تذكر أن هناك ضيوف آخرين يشاهد الموقف وسيحكمون على أدائك وطريقتك.
- س- تذكر دائما أنك تمثل الفندق.
- ش- تكلم مع الضيف وانت على هدوء مع ابتسامة صغيرة لتمتص غضبه.

أسئلة الفصل الأول

س1- ما تعريف قسم الضيافة ؟ وما أهميته للفندق ؟

س2- ماهي انواع الضيوف ولماذا يختلف سلوكهم ؟

س3- كيف تتعامل مع الضيف المتردد؟

س4- كيف تتعامل مع الضيف الثرثار؟

س5- كيف تتعامل مع الضيف المعترض .

س6- كيف تتعامل مع الضيف العصبي ؟

س7- كيف تتعامل مع شكاوي الضيوف ؟

الفصل الثاني

حوادث العمل والاسعافات الأولية

أولاً: حوادث العمل

1- تعريف حوادث العمل بشكل عام وآثارها المهنية (بأنها حوادث تحصل في مكان العمل وأثناء ممارسة نشاط اقتصادي معين وتؤدي إلى إصابة مهنية جسدية أو عقلية) ووفقاً لمنظمة العمل الدولية المقصود بعبارة «الأذى الجسدي أو العقلي» أية إصابة أو مرض أو وفاة. وتختلف الحوادث المهنية عن الأمراض المهنية بأن الحوادث غير متوقعة الحدوث وغير مخطط لها (مثل انهيار منجم)، في حين أن الأمراض المهنية تحدث نتيجة التعرض لعوامل الخطر الناشئة عن نشاط العمل لمدة زمنية طويلة (مثلاً، إصابة رئة عامل المنجم).

2- العوامل التي تنجم منها الحوادث وآثارها:

تسبب العديد من الحوادث في مكان العمل آثار طفيفة نسبياً، التي يمكن أن تؤدي إلى جرح بسيط أو خدش فقط، بينما تسبب حوادث أخرى معرضة للمخاطر، وربما قاتلة. مثلاً هنالك بعض المهن التي يكون فيها الأفراد أكثر عرضةً للمخاطر المهنية من غيرهم، مثل مهنة البناء، لأن عمال البناء هم أكثر عرضةً للمخاطر والسقوط من المرتفعات من أولئك الذين يعملون في مواقع أقل خطورة مثل المكاتب.

يمكن تحديد الإصابات التي تحدث للعاملين في مكان عملهم للأسباب الآتية:

الاول: عدم اتخاذ إجراءات الأمان والسلامة في ظروف العمل وعدم اتخاذها حول الآلات المستخدمة اثناء ممارسة نشاط ما، وظروف العمل التي لا تأخذ الأمان والسلامة في بنظر الاعتبار قد تكون إحدى الاسباب الآتية:

1. العدد والآلات التي لا توفر أمانات وحماية .
2. العدد والآلات المعطوبة والمعطوبة جزئيا.
3. عدم توافر أسباب الأمان والسلامة في العمل أو حول أماكن تواجد العتاد والآلات.
4. عدم توفر الإضاءة المناسبة.
5. عدم توفر التهوية المناسبة.
6. الإرهاق.

الثاني: عدم اتخاذ العاملين الاحتياطات الواجبة في بيئة العمل. ولذلك يجب اتخاذ الإجراءات الآتية لحماية الموظفين:

- 1- الاختبارات عند التوظيف والاختبارات الدورية، كفحوص النظر والشخصية.
- 2- تدريب الموظفين على العمل للتأكد من فهمهم للمخاطر وكيفية تجنبها.
- 3- التشجيع والدفع الإيجابي لإتخاذ إجراءات السلامة والأمان.
- 4- التوعية العامة.

أمّا العوامل الأخرى التي تسبب الإصابات التي لا تعود أسبابها لظروف العمل المذكورة أعلاه يمكن تحديدها بثلاثة أسباب:

1. العمل بحد ذاته وكونه خطيرا.
2. جدول الأعمال المكثف والضغط.
3. الجو النفسي للعاملين، كالتوتر.

3- اهم اسباب حوادث العمل في الفنادق :

أن أسباب الحوادث والاصابات التي قد يتعرض لها النزلاء في الفنادق بالإضافة الى العاملين فيها من الامور الهامة، فمن خلال ذلك يمكن التخطيط لأساليب الوقاية الشخصية للنزلاء والعاملين والمتكردين عليها والحفاظ على الفندق بعيدا عن الحوادث، وباستقراء إحصائيات الحوادث والاصابات التي تقع في الفنادق، نجد أن معظم الحوادث التي ينتج عنها إصابات ترجع الى الاسلوب غير الآمن للنزلاء والعاملين وهى تشكل نحو 85% من مجموع الحوادث بينما تقتصر نسبة الـ 15% الباقية على الحوادث التي ترجع الى الظروف غير الأمانة لبيئة العمل او المعدات.

وتتمثل أهم مسببات الحوادث في الآتي:

1- السقوط نتيجة العوامل الآتية:

- أ- التعثر في أطراف السجاجيد غير المثبتة أو المشايات .
- ب- الانزلاق على الارضيات المبللة.
- ت- التعثر في الأسلاك الكهربائية.
- ث- الاصطدام بالمخلفات التي قد تتواجد في ممرات الادوار بالفندق .
- ج- عدم الانتباه الى ما يحيط بالفرد أثناء السير.
- ح- ضعف الاضاءة في الممرات والمداخل والمناطق الضيقة.
- خ- معوقات وإعاقات المرور في الممرات وتناثر السوائل والفضلات عليها.
- د- السرعة غير الضرورية أثناء السير.

2- الأسلوب الخاطئ في رفع الاحمال إذ محاولة العاملين برفع الاحمال الثقيلة التي تفوق قدراتهم أو محاولتهم رفعها بطريقة غير آمنة مثل العاملين في قسم الاشراف الداخلي وقسم (استلام البضائع) وقسم الادارة الهندسية (الصيانة) وقسم الجزارة بالمطابخ.

3- الأسلوب الخاطئ في الصعود أو التسلق لتناول الأشياء.

4- الاسلوب غير الآمن في التعامل مع السوائل الساخنة سواء من العاملين في قسم المطبخ اثناء التعامل مع أواني البخار (steam) بالقسم الساخن بالمطبخ، او قسم خدمة الغرف (room service) او قسم الصيانة في حالة عمل صيانة لأحدى الغلايات.

5- عدم استخدام عوامل الأمان للآلات واستخدام السكاكين غير المسنونة سواء باستخدام ماكينة تقطيع اللحوم المجمدة او كسر سلاح المنشار، في قسم الجزار، المطبخ.

6- عدم الإخطار والابلاغ عن التجهيزات المعيبة وعدم تجنب الزجاجيات المكسورة أو المكشوفة وخاصة في قسم الاستيوارد وخدمة الغرف والصيانة .

7- ترك الأدوات والمهمات في أوضاع غير آمنة مثل ترك ابواب اللوحات الكهربائية مفتوحة إذ يتوقع تتأثر المياه عليها أثناء عمليات النظافة في أقسام المطبخ والاستيوارد والاشراف الداخلي، ترك المنظفات الكيماوية والمذيبات في أماكن غير مسموح بتواجدها فيها بعد أعمال النظافة اليومية مثلا في المطبخ وبوفيهات المطاعم وورش اللحام بإدارة الهندسة (الصيانة).

8- ضعف مستوى الاشراف الداخلي أو الصيانة الخاطئة وذلك بعدم ازالة اكياس (القمامة) من أدوار وممرات الفندق وما بها من مخاطر مختلفة، وعدم وضع علامات الايقاف والغلق (Lockout and Tag out) على أماكن الصيانة في موقع بيئة العمل وخاصة بمعرفة مسؤولي السلامة والعاملين بالإدارة الهندسية (الصيانة).

9- عدم إتباع تعليمات الوقاية من الحريق وعدم تنفيذ إشتراطات وتعليمات السلامة بأقسام وادارات الفندق.

4- طريقة التعامل مع الحوادث التي تحدث بالفندق

يوجد العديد من الحوادث التي تحدث داخل الفندق بشكل مستمر، من هذه الحوادث، إنقطاع التيار الكهربائي في أي وقت عن الفندق بشكل كامل ولا يصبح فيه أي كهرباء فهذه الطريقة ترعب السياح والضيوف المقيمين في الفندق فحينها يجب أن يخبر مدير الفندق عن السبب الذي حدث داخل الفندق، وفي أغلب الأحيان يجب أن يكون في الفندق نفسه مولد كهربائي يقوم بتشغيل الكهرباء بشكل تلقائي بعد فصلها، كما يواجه العديد من الضيوف أو السياح بأن الغرفة التي تمت عملية حجزها بأن الباب الخاص بها من الخارج لا يغلق بشكل جيد وبهذه الطريقة يقوم بطلب المسؤول عن ذلك وتصلحه بشكل مباشر أو انتقاله إلى غرفة أخرى بدل الغرفة التي يقيم فيها.

ما يواجه موظفين المطبخ داخل الفندق بأن أنابيب طرد الهواء مغلقة بسبب تراكم الدهون فيها وحينها يجب طلب فريق الصيانة بشكل مباشر لعملها وتصليحها وكذلك توجد مشكلة في بعض الأحيان بأسطوانات الغاز المتواجدة داخل المطبخ بأنها لا تعمل أو متعطلة وكذلك يجب تصليحها على الفور دون الحاجة إلى الانتظار، كما يوجد مشكلة أيضاً بالتدخين داخل غرف النوم وهذه الطريقة غير صحيحة، وذلك لأنها تسبب العديد من الحوادث داخل الغرف فيجب على الضيف عدم التدخين داخل غرفة النوم. ويحدث أيضاً داخل الفنادق حادثة الحريق غير المتعمد نتيجة سلك أو غلط حدث في جناح معين في الفندق فهذا الحريق يؤثر على كافة الأقسام الموجودة في الفندق فحينها يجب طلب مساعدة الفريق المتخصص بالحرائق وحلها قبل زيادتها داخل الفندق، كما أن بعض الموظفين تهمل اهتمامها بالفندق فهذه الطريقة خاطئة ومن خلالها تسبب حوادث كثيرة فيجب على المشرفين التنبيه على كافة الأعمال الموكلة لهم حتى لا يحدث أي خطأ داخل الفندق.

5- شرح متطلبات وأشتراطات السلامة من مخاطر الحريق داخل الفندق

أولاً: شروط التفتيش والضبط والتحقق:

1- لائحة التفتيش والضبط والتحقق:

هي اللائحة الصادرة من وزارة الداخلية بتحديد اجراءات التفتيش و التحقيق في المخالفات و التجاوزات بأعمال الدفاع المدني المقررة عليه.

2- فرد التفتيش:

هو الفرد او الشخص المفوض من قبل سلطات الدفاع المدني للقيام بالتفتيش وضبط ومراجعة نظم السلامة وفق القواعد المحددة باللائحة بغرض التأكد من سلامة المبنى ونظم السلامة بها.

3- الجهة المختصة:

هي وزارة الداخلية (الدفاع المدني) والجهات الاخرى ذات العلاقة بترخيص المنشأة او نشاطها.

4- مسؤول السلامة:

هو شخص من منتسبي المنشأة او الغير يحمل مؤهلات من جهات معترف بها في مجال السلامة يعين او يكلف ليكون مسؤولاً عن كل متطلبات السلامة بالمنشأة.

5- المواصفات:

هي المواصفات القياسية المحلية او المواصفات العالمية وفق الوثائق التي تثبت توفر جميع قواعد السلامة ونظم السلامة المستخدمة.

ثانياً: ضوابط الترخيص

لا يجوز الترخيص لأي منشأة جديدة أو تجديد الترخيص لمزاولة النشاط أو إجراء أو التوسيع أو اضافة قبل القيام بتصميم دراسات السلامة من احدى المكاتب الاستشارية المعتمدة لدى سلطات الدفاع المدني واعتمادها بواسطة دائرة الوقاية والسلامة بالإدارة العامة للدفاع المدني. المكتب الاستشاري (او من يمثله) يكون مسئولاً امام الجهات المختصة عن الدراسة ومراقبة تنفيذها وتقديم شهادة نهائية للدفاع المدني تؤكد تمام تنفيذ متطلبات السلامة وفق الدراسة المعتمدة من سلطات الدفاع المدني كما يكون مسئولاً بالتضامن مع طالب الترخيص عن أي تقصير في هذا الصدد بمنح الترخيص.

يتوقف منح الترخيص ومزاولة النشاط بالمنشأة (الفندق) بعد زيارة الموقع وإجراء استلام واختبارات لكل الانظمة وفق ما تم اعتماده. يكون مسئول السلامة بالفندق المعين او المكلف مسئولاً مباشراً عن عمل الاختبارات السنوية والدورية كل ثلاثة شهور ومسئول عن اي تقصير او اهمال في جميع وسائل السلامة مع التزامه في حالة حدوث اعطال أو خطورة على سلامة الارواح والممتلكات لحين اصلاح الخلل واذا تطلب الامر اخلاء الموقع وإخطار الدفاع المدني.

يلتزم مسئول السلامة بتخصيص سجل يسمى (سجل السلامة) ويختتم بختم الدفاع المدني مع توضيح كل الاختبارات وتاريخ فحصها و الجهة التي قامت بذلك ويكون السجل خاضع لاطلاع مندوب الدفاع المدني لتدوين اي ملاحظات او توصيات عليه.

الاختبارات الدورية تتم بالتنسيق مع الدفاع المدني و الجهة القائمة بذلك واثبات ذلك في سجل السلامة بتوقيع مندوب الدفاع المدني. يجب تدريب 25% من العاملين بالمنشأة (الفندق) في مراكز ومواقع معتمدة لدى سلطات الدفاع المدني او التنسيق مع الدفاع المدني لإجراء التدريب مع اثبات حقوق العاملين على التدريب بإبراز اعتماد من الدفاع المدني من الجهة القائمة بالتدريب. يتم اعداد خطة للتدخل و الاخلاء و المكافحة في اوقات الطوارئ مع تحديد الاجراءات المطلوبة من العاملين بالفندق اتخاذها لحين وصول فرقة الدفاع المدني.

يجوز للدفاع المدني اعفاء المنشأة من شرط او اكثر بعد اعداد الدراسة الفنية شريطة ان لا تزيد الطاقة الاسكانية او الاستيعابية للفندق عن (15) فرداً و الا يترتب على الاعفاء اخلال بالحد الأدنى لشروط ومتطلبات السلامة.

يتم اعداد خارطة الاخلاء في كل طابق توضح طرق اخلاء النزلاء.

ثالثاً: شروط السلامة وسبل الحماية:

1- الموقع:

يجب ان يكون الموقع مستوفياً لاشتراطات الترخيص الصادرة من السلطات المختصة (التخطيط ، الاستثمار، السياحة) وتقوم بالتحقيق من استيفاء كافة الاشتراطات قبل منح الترخيص النهائي.

2- المباني:

يجب ان يتم تشيد المباني من مواد غير قابلة للاشتعال وفي حالة استخدام المواد القابلة للاشتعال يتم معالجتها بمواد مؤخرة للاشتعال.

يتم تقديم المخططات التصميمية الخاصة بالمباني بحيث يشتمل على عناصر انظمة السلامة معتمدة من مكتب هندسي استشاري مرخص له من سلطات الدفاع المدني معتمد بواسطة دائرة الوقاية و السلامة بالدفاع المدني، يجب ان تتضمن المخططات تحديد لمواد البناء ومدى مقاومتها وفقاً للمعدلات العالمية و المواصفات.

رابعاً: التجزئة الى قطاعات حريق:

1- يقسم المبنى تبعاً لوضعه الى قطاعات يتم فصلها بواسطة حواجز ، جدران مقاومة للنيران بهدف الحد من مخاطر الحريق ومنع انتشاره من قطاع لآخر وتسهيل مكافحته وتيسير عملية الاخلاء.

2- تتم التجزئة وفقاً للاعتبارات الآتية:

أ- ان يشكل كل طابق من طوابق المبنى قطاع حريق مستقل إذا كانت مساحته لا تزيد على (400) متر مربع فاذا زادت المساحة عن ذلك يقسم الى قطاعات لا تزيد مساحة كل منها على (400) متر مربع.

ب- ان تشكل مناطق سلالمة النجاة و الردهات المحمية قطاعات حريق منفصل.

ت- ان تشكل مناطق الاخطار الخاصة كالغرف الميكانيكية وعناصر الماكينات وغرف المفاتيح و المحولات الكهربائية وغيرها قطاعات حريق منفصل.

ث- ان تكون الجدران الفاصلة لقطاعات الحريق محكمة بحيث تمتد من الجدار الى الجدار المقابلة ، ومن ارضية الطابق الى سقفه واغلاق كافة الفراغات بما فيها الفراغات غير الظاهرة مثل الواقع بين السقف المستعار الاساسي للمبنى.

ج- يجب أن تكون الابواب التي يتم تركيبها على حوائط قطاعات الحريق مقاومة للنيران وموانع من نفاذ اللهب و الدخان ومن الانواع المنزقة و التي تغلق ذاتياً وان تفتح للخارج وتصمم وفقاً للمواصفات القياسية.

ح- تفصل غرف واجنحة المبيت عن المناطق الاخرى مثل المطعم واماكن الترفيه و الخدمات و المبطخ.

خامسا : وسائل وطرق النجاة

وقد يطلق عليها وسائل الهروب ، ويقصد بها المسالك التي يستخدمها شاغلوا المبنى من وجودهم داخله بهدف الوصول الى مكان آمن خارج المبنى وبالسريعة المناسبة وذلك في حالة نشوب حريق أو التعرض لأية اخطار طارئة تهدد حياة الاشخاص وتشمل هذه الوسائل ، المخارج ، السلالم ، الممرات، الردهات وغيرها ويجب أن توصل هذه الوسائل الى مناطق التجمع الداخلية والخارجية حيث تتوفر شروط السلامة، يجب الا يقل عرض المخرج عن متر واحد وطريق النجاة عن (130) سم.

ومن هذه الوسائل يمكن تحديدها بالآتي:-

1- المخرج / مخرج الطابق:

عبارة عن باب أو فتحة يتصل بممر أو ردهه أو درج يؤدي الى طريق نجاة ويجب أن تؤدي جميع مخارج الطوابق غير الارضية الى سلم محمي يعتبر جزءاً من طريق النجاة ويؤدي في النهاية الى خارج المبنى.

2- مخرج نهائي:

هو نهاية أي طريق نجاة في مبنى (عادة باب) يؤدي الى مكان آمن خارج المبنى يسمى مكان التجمع ، ويجب أن تفصل المخارج النهائية للطوابق العلوية عن مثيلتها الخاصة بالدور الارضي لضمان سهولة الحركة دون عوائق.

3- مخرج طوارئ:

هو المخرج المخصص لاستخدامه في حالات الطوارئ فقط لتيسير سرعة خروج شاغلي المبنى وتنفيذ خطة الاخلاء عندما يتعرضون للخطر.

4- سلم الطوارئ:

هو السلم المخصص لاستخدامه في حالات الطوارئ فقط ، بالإضافة الى السلالم الرئيسية الاخرى الموجودة بالمبنى ، وذلك لتنفيذ خطة الاخلاء بالسرعة المطلوبة ويجب أن تشيد هذه السلالم وفقاً للمواصفات الفنية بحيث تتوفر فيها السلامة الاتية:

- أن تكون مواد إنشائها و الحوائط المحيطة بها و الدرابزين من مواد مقاومة للحريق .
- أن يركب على فتحات الابواب و المبنى مؤدية اليها ابواب مقاومة للحريق وممانعة للدخان لمنع نفاذه الى مواقعها .

- أن تكون مواقعها مناسبة لشاغلي المبنى.
- أن تؤدي الى أماكن التجمع المحددة.
- أن تزود بالدرابزين و الحواجز اللازمة لسلامة مستخدميها .
- ألا يقل اتساع درج السلم عن متر واحد ولا يزيد ارتفاع الدرج عن عشرين سنتيمتراً ولا يقل طول البسطة عن (130) سم ولا يزيد عدد الدرج عن (15) درجة و لا يقل عن ثلاثة درجات في كل مشوار بين بسطين .

5- أماكن التجمع:

هي الاماكن التي يتم تحديدها داخل وخارج المبنى لتجميع الاشخاص الذين يتم اخلاؤهم من القطاعات التي يحدث بها الحريق او الخطر بهدف سلامتهم وتنقسم الى نوعين:

أ- اماكن التجميع الداخلية:

يتم تحديدها داخل المبنى وتكون غالباً في الردهات المتسعة التي تؤدي إليها عدة مخارج ومسالك هروب ، ويجب ان تتصل هذه الاماكن بطريقي نجاة على الاقل يؤديان مباشرة الى خارج المبنى حيث مناطق التجمع الخارجية ، و ان يتوفر فيها سبل الامان و السلامة و التهوية الكافية وتستخدم هذه الاماكن في تجميع الاشخاص الذين يتم إخلاؤهم من القطاعات التي يحدث بها الخطر ويراعي تحديدها بصورة دقيقة مع تحديد القطاعات التي تخدمها، وتزويدها باللوحات الارشادية و الاسهم و اللوحات التوضيحية المضيئة. وتعتبر هذه الاماكن مناطق تجمع مؤقتة لحين زوال الخطر نهائياً من المبنى أما في حالة استفحاله ، لا قدر الله فيتم على الفور إخلاء الافراد منها الى مناطق التجمع الخارجية (خارج المبنى).

ب- مناطق التجمع الخارجية:

هي المناطق التي يتم تحديدها خارج المبنى حسب طاقته الاستيعابية ويجب أن تكون متصلة مباشرة بالمخارج النهائية وأن يتوفر فيها كافة وسائل الأمان و السلامة و التهوية الطبيعية و ان يتيسر وصول سيارة و فرق الخدمات العامة إليها :

الاشتراطات الخاصة بوسائل النجاة هي:

- 1- يجب توفير وسائل النجاة الكافية بكل مبنى موضوع هذه اللائحة بما يسمح بإخلائه خلال مدة ثلاث دقائق على الاكثر في حالات الطوارئ.
- 2- يجب أن تكون المخارج وطرق النجاة متباعدة عن بعضها بقدر الإمكان ولا يقل عدد المخارج بكل طابق عن مخرجين يؤديان الى طريقي نجاة على الاقل ، ويراعي أن تؤدي جميع مخارج الطوابق غير الارضية الى سلالم محمية توصل الى خارج المبنى.
- 3- يجب أن تؤدي طرق النجاة الى مخارج نهائية توصل الى خارج المبنى مع تحديد أماكن التجمع الداخلية و الخارجية لتجميع الاشخاص الذين يتم اخلاؤهم حتى يمكن تقديم الاسعافات و المساعدات اللازمة لهم و القيام بإجراءات الحصر.
- 4- يتم تخصيص مخارج و سلالم الطوارئ لاستخدامها في حالات الطوارئ فقط لإخلاء المبنى عندما يتعرض شاغلوه للخطر.
- 5- يجب ان يكون ابواب المخارج سهلة الفتح من الداخل ومقاومة للنيران لمدة ساعة على الاقل وتفتح للخارج بالدفع من الداخل ، ولا يسمح بتركيب ستائر تحجبها عن الانظار كما لا يسمح بتركيب مرايا بالقرب منها حتى لا ينتج عن ذلك اضطرابات خطأ في تحديد اتجاهات الخروج.
- 6- يجب الا تزيد المسافة التي يقطعها الشخص من أي نقطة في المبنى الى أقرب طريق نجاة على ثلاثين متراً.

7- يجب توفير مخرجين لكل غرفة أحدهما باب الغرفة و الآخر قد يكون باباً آخر أو شرفة أو نافذة يمكن لفرق الاطفاء و الانقاذ الوصول إليها.

8- يجب تحديد الشرفات والنوافذ التي تعتبر من وسائل النجاة على أن تكون مطلّة خارج المبنى ويسهل وصول سيارات الدفاع المدني وفرق الانقاذ إليها وبحيث لا تستخدم إلا في حالة الضرورة القصوى مع مراعاة عدم وضع أي وسائل حماية لهذه الشبابيك مثل قضبان الحديد أو الالمنيوم وذلك حتى يسهل استخدامها بمعرفة رجال الانقاذ أو الاطفاء في حالات الحوادث لا سمح الله.

9- يجب توفير مخرجين على الأقل احدهما الباب الرئيسي و الآخر مخرج طوارئ في القاعات والصالات التي تتجاوز طاقتها الاستيعابية عن خمسين شخصاً.

10- بالنسبة لمخارج الطوارئ الخارجية للمبنى ومخارج الطوارئ اللازمة للقاعات التي تزيد طاقتها الاستيعابية على خمسين شخصاً ، فيتم تحديدها وفقاً للمعدات المتعارف عليها عالمياً طبقاً للعناصر الآتية:

(أ) لا يقل اتساع وحدة المخرج وهي المسافة المطلوبة لمرور شخص واحد عن إحدى وعشرين بوصة.

(ب) معدل تدفق الأشخاص من المخرج ويقصد به عدد الأشخاص الممكن خروجهم من وحدة المخرج خلال دقيقة واحدة ويقدر بخمسة وعشرين شخصاً.

(ت) الوقت اللازم للإخلاء ويقدر بثلاث دقائق.

11- تزود المخارج وطرق النجاة و الممرات و الردهات و السلالم الموصلة اليها بلوحات ارشادية واسهم مضيئة تشير اليها بوضوح ودقة ، بحيث يمكن لجميع النزلاء و المترددين على الموقع رؤيتها من أي مكان ، كما يتم تصميم لوحات تتضمن تعليمات السلامة الواجب على الاشخاص اتباعها في حالات الطوارئ وتثبت في اماكن ظاهرة بمختلف ارجاء وادوار المبنى على ان تكون اللوحات الارشادية طبقاً للتصميم المعتمد من قبل الدفاع المدني.

12- يجب ان تؤدي نصف المخارج على الاقل الى خارج المبنى مباشرة و ان تؤدي باقي المخارج الى ممرات و سلالم محمية توصل ايضاً الى خارج المبنى وان يوجد لكل مبنى مهما قلت مساحته مخرجان على الاقل في اتجاهين مختلفين.

13- يجب ان تفتح ابواب نهاية طرق النجاة على المخارج على طريق او ممر مستوى وبعيد عن فتحات نظم التهوية ومصارف الغازات.

14- يجب غلق الممرات غير النافذة بأبواب تفتح للداخل وتميز بعلامات ظاهرة غير مضيئة (غير نافذة) ولا يسمح بإنشاء غرف في هذه الممرات.

15- لا تعتبر المصاعد و السلالم الكهربائية من مسالك النجاة ولا تستخدم في حالات الطوارئ إلا بمعرفة رجال الانقاذ وخدمات الطوارئ.

16- يجب ان تكون طرق النجاة خالية من العوائق و الاثاث و عربات الطعام وخلافه ولا تكون ذات منعطفات حادة ولا تؤدي الى مخارج غير نافذة.

17- يجب الا يقل ارتفاع مسلك النجاة عن مترين و ان تكون هذه المسافة خالية من أي عوائق انشائية

18- حماية وانارة طرق النجاة (اللوحات والافتات والاسهم الخاصة لمخارج وطرق النجاة من الممرات والردهات والسلالم.

19- سادسا التمديدات والتركيبات الكهربائية والميكانيكية ووسائل الاضاءة
يجب ان يتم تصميم وتركيب كافة التجهيزات والخدمات الكهربائية والميكانيكية وفقا
للمواصفات القياسية المحلية او العالمية وبمعرفة جهة فنية متخصصة وصيانتها الدورية.
20- مصارف الغازات والمداخن:

أ) يجب ان تكون مجاري الغازات والمداخن مصنوعة من مواد غير قابلة للاحتراق كالطابوق
والاسمنت والصلب وان تكون مطابقة للمواصفات المحلية او العالمية.
ب) يجب ان تكون جيدة التهوية وغير متصلة بالمواد القابلة للاشتعال وان يتم تثبيتها بإحكام.
ت) ان تكون فتحات التصريف اعلى المبنى وان يتجاوز ارتفاعها ارتفاع المباني المجاورة بما
يضمن عدم تأثر هذه المباني بالدخان والابخرة المتصاعدة.
21- أنظمة التهوية وتكييف الهواء:

1- يجب ان يتم توفير التهوية الطبيعية والميكانيكية بما يكفل تجديد الهواء وعدم تراكم
الابخرة والغازات.

2- يجب ان يتم تصميم وتركيب وصيانة أنظمة التهوية والتكييف ومجاري التهوية طبقا
للمواصفات والمقاييس بحيث لا تؤدي الي انتشار للدخان والغازات من جزء لآخر بالمبنى.

3- يجب الا تستخدم سلالم النجاة والردهات كطرق ارجاع لأنظمة التهوية وفي
حالة استخدام فراغ السقف كفراغ للإرجاع فيجب الا يتجاوز حدود حواجز الحريق
الراسية مالم تكن هذه المناطق مزودة بكواشف للدخان متصلة بنظام انذار آلي
مبكر بتسرب الدخان ولإغلاق نظام سحب الهواء.

4- يتم تصميم أنظمة التهوية الميكانيكية كأنظمة مستقلة بالنسبة لسلالم النجاة.

5- تزويد وحدات التكييف المركبة في الحوائط الخارجية للمبنى باطار خارجي من اللوح
الصلب لمنع سقوطها للخارج في حالة حدوث حريق.

أسئلة الفصل الأول

- س1/ ما تعريف حوادث العمل؟ واثارها؟
- س2/ ما هي أسباب حوادث العمل في الفنادق؟
- س3/ عدد اهم شروط السلامة وسبل الحماية من الحريق؟
- س4/ اذكر اهم معدات ووسائل مكافحة الحريق الواجب توفرها في الفندق؟
- س5/ ما هي واجبات مسؤول السلامة في المنشآت السياحية والفندقية؟
- س6/ ما تعريف الإسعافات الأولية؟ وما هي اهم متطلبات الواجب توفرها في الفندق؟
- س7/ ما هي اهداف واهمية الإسعافات الأولية؟
- س8/ ما هي مواصفات المسعف وواجباته؟

الفصل الثالث

(الجانب النظري) الحفلات

1- الحفلة:

هي عبارة عن تجمع عائلي او اجتماعي رسمي وترفيهي يقوم بين مجموعة من الناس تربطهم بعض العلاقات الاجتماعية او الرسمية لغرض الابتهاج بمناسبة معينة ويكون هذا التجمع مقاما على اساسها وقد تكون عامة أو خاصة أو حفلة داخلية داخل القاعة او خارجية خارج قاعة الطعام



صور رقم (3-1)

الحفلات العامة يعني الدخول أو الانضمام إلى الحفل يكون مباح لأي شخص عن طريق شراء تذكرة دخول او تكون الدعوة عامة.

الحفلات الخاصة تكون عن طريق دعوة شفوية او مكتوبة ولا يستطيع الانضمام إليها أي شخص غير مدعو لهذا الحفل.

والحفلة في القطاع الفندقي تتكون من اساسيات هي:

1. مناسبة معينة تقوم على اساسها الحفلة.
2. مكان للتجمع (قاعة او مطعم او مكان معين آخر).
3. الضيوف وهم عادة يتكونون من قسمين الاول هو الداعي اي صاحب الحفلة والثاني هم المدعوون ومن تقام الحفلة على شرفة بتلك المناسبة.
4. الفعاليات (طعام او شراب او تجمع موسيقي راقص او جميع هذه الفقرات).
5. تحديد زمن الحفلة.

والحفلات انتشرت منذ القدم حيث ظهرت في القصور الرومانية والاغريقية وبيوت القياصرة وعند الملوك والمترفين وكان يخصص طهارة مهرة يلمون بطريقة انتاج افضل الطعام ويتبارزون بطريقة المنافسة على تقديم اجود انواع الطعام.

وقد تطورت الحفلات بمرور الزمن حيث يلاحظ ان الفنادق والمطاعم الحديثة تعتبر الحفلات من اهم الركائز التسويقية والدعائية لإبراز شهرتها تجاه المجتمع وتعول عليها الكثير من العملية البيعية وجني الارباح لما لها من ربح مكفول ضمانا للاستثمار.

لذلك تلجأ هذه الفنادق الى تخصيص قاعات خاصة للحفلات وتهيء افضل العاملين وأمهرهم للقيام بتنظيم واعداد الحفلات بل ويخصص قسم فني تابع الى قسم الاطعمة والمشروبات يطلق عليه قسم الحفلات يتولى الاشراف والتنظيم والاعداد الكامل للحفلات ضمن برنامج فني ومهني منسق بين الادارة وصاحب الحفلة.

وتبرز في الحفلات دائما امكانية الفندق او المطعم من خلال تقديم افضل انواع الخدمات والطعام والشراب والتقييد بالقواعد الاجتماعية المعروفة.

وسنبين في هذا الفصل انواع الحفلات وطريقة تنظيمها وخدماتها ونوع الاطعمة التي تقدم فيها وكذلك نتحدث عن قوة العمل في الحفلات والاتفاقيات والفعاليات الاخرى في الاعداد والادارة.

2- مراحل تحضير الحفلات

- 1- مرحلة المفاوضات وهذه المرحلة تتم ما بين الضيف والمسئول عن قسم الحفلات في الفندق وفيها يتم الاتفاق على جميع الطلبات وأي اشتراطات أخرى ويتم كتابة العقد ودفع العربون الذي لا يقل عن ربع القيمة الاجمالية.
- 2- مرحلة الاعداد وهي تتم عن طريق المسئول عن قسم الحفلات ويخطر جميع الاقسام المعنية بالحفل بميعاد وتاريخ الحفل عن طريق منشور مكتوب واهم هذه الاقسام. (المطبخ- الاشراف الداخلي- المغسلة- الحسابات- الامن... الخ).
- 3- مرحلة التنفيذ وهي الفترة التي يبدأ وصول الضيف إلى قاعة الحفلات ويتم تنفيذ الاتفاق المبرم ما بين الضيف والفندق من ناحية المأكولات المقدمة والمشروبات ونوع الخدمة وأي طلبات أخرى.

3- مواصفات الاثاث والمعدات الخاصة بقسم الحفلات

- 1- خفيف الوزن لسهولة نقله من مكان إلى آخر.
- 2- صلب ومتين لكثرة تنقله.
- 3- سهل التشكيل لأشكال متعددة.
- 4- سهلة التخزين وفي مساحات صغيرة.
- 5- موائد الخدمة تكون أصغر حجماً من المعتاد لعدم شغلها مساحات كبيرة.
- 6- مجموعة عربات متحركة لاستخدامها في خزن المشروبات الباردة أو الساخنة.



صورة رقم (2-3)

4- أدوات التشغيل الخاصة بالحفلات

- 1- الصواني: تكون مختلفة عن صواني المطعم وتكون ذات اشكال جميلة.
- 2- الزجاجات: يجب تواجد جميع انواع الاقداح لتغطية جميع أنواع الحفلات المختلفة ويستحسن أن يكون لها شكل مميز.
- 3- الفضيّات: تكون مختلفة في اشكالها حتى يسهل جردها.
- 4- البيضاءات: المفارش والملتونات تكون اكبر من الحجم والوانها مميزة تتوافق مع الديكورات المختلفة .



صور رقم (3-3)

5- الشروط الواجبة توافرها في صالة الحفلات:

- 1- يجب أن يكون في نفس مستوى المطبخ ويستحسن أن يكون لها مدخل خاص.
- 2- يجب أن يتخللها حواجز متحركة في حجم الصالة.
- 3- مكيفة وجيدة التهوية.
- 4- الاضاءة والديكورات سهلة التحكم فيها وتغير شكلها كلما أمكن ذلك.
- 5- يكون ملحق بها غرفة حفظ الملابس وصالونات للاستقبال.

6- قوائم طعام الحفلات:

- 1- البوفيهات بأنواعها وهي تكون محتوية على اصناف متعددة من السلطات والاطباق الساخنة والباردة والحلوة.
- 2- قوائم طعام غداء وعشاء وهي تدرج في المكونات على حسب السعر والاتفاق المسبق.
- 3- حفلات كوكتيل وهي تعتمد أساساً على المشروبات الباردة مع بعض المقبلات الخفيفة.
- 4- حفلات الشاي وهي تعتمد أساساً على بعض المأكولات الخفيفة الباردة وأنواع مختلفة من الحلوى.

7- المشروبات الساخنة والباردة في الحفلات:

هناك بعض العراقيل التي تواجه العاملين في الحفلات بما يخص موضوع المشروبات وتقديمها ومنها طلب بعض المشروبات التي لا تدخل ضمن الاتفاقية التي يتم التعاقد مع صاحب الدعوة وكذلك طلب بعض المدعوين مشروبات من أصناف أخرى غير المتفق عليها مسبقاً كتغيير في النوع او الصنف المعروض.

أن كل هذه الأمور يجب أن تدرس بصورة مستفيضة خلال توقيع العقد مع الداعي واحلال البدائل المناسبة التي تخدم الطرفين وقد اعتمدت البدائل العديدة وبذلك لا تجعل الضيف المدعو أن يشعر بعدم تلبية طلبه خلال تقديم ما يطلب إليه من المشروبات الغير متفق عليها والمتوفرة في مائدة بوفيه الحفلة ومن ثم تحرير قائمة الحساب بشكل منفصل يقوم بدفعها هو وبسعر معقول أو حسب رأي صاحب الحفلة بذلك وفي الفندق الكبير التي تقام فيه الحفلات اعتمدت سياسة معينة في تنظيم المشروبات في الحفلات وذلك بعزل مكان مائدة المشروبات الباردة والساخنة في الحفلة بحيث يكون قريباً ويقدم أي صنف من اصناف المشروبات لمن يطلب من المدعوين على ان يتم دفع الثمن بشكل مباشر ومن قبل المدعوين انفسهم كذلك الحال بالنسبة للسكائر والسيجار .



صور رقم (3-4)

ملاحظة:

لابد من الإشارة هنا إلى طريقة خدمة السكاكر والسيجار في الحفلات وحيث يتم تقديمها في علبة الخاصة بعد فتح العلبة وتقديمها إلى الضيف مع الكبريت على صحن صغير. أما السيجار فيوضع بكاس خاص به وبعلبته الخاصة ويقدم المضيف بتحرير الكاس على المدعويين بعد تناول وجبة الطعام.

8- أنواع الحفلات:

بالنظر لتنوع الفعاليات والمناسبات ونوع الاطعمة وطرق الخدمة المتبعة كذلك القواعد المهنية والمتعارف عليها فقد تنوعت الحفلات طبقا لذلك اذ يكون للمناسبة التي تقوم على اساسها تلك الحفلة اثر كبير على اطلاق تسمية معينة لها .

وتثبت نوع المناسبة وكذلك اسم الحفلة ضمن اتفاقية الحفلة التي تعقد بين الإدارة وصاحب الدعوة.

اما اهم انواع الحفلات التي تم التعارف عليها في الحفلات ضمن قطاع الفنادق والمطاعم فهي :

1- حفلة كوكتيل.

2- حفلة الشرف.

3- حفلة غداء او عشاء.

4- حفلة بوفيه.

5- حفلة شاي.

وهناك انواع اخرى من الحفلات تأخذ الطابع الاجتماعي وتسمى بتسميات مختلفة حسب طبيعة

البلد وعاداته وتقاليده.

ونبين فيما يلي شرح مفصل لأنواع الحفلات والمناسبات التي تقام على اساسها الحفلة وطرق التنظيم

والخدمة المتبعة فيها وانواع الطعام والشراب التي تقدم فيها.

اولاً: حفلة كوكتيل

تقام حفلة الكوكتيل بالمناسبات التالية :

1. التعارف.

2. الخطوبة.

3. الزواج.

4. الحصول على شهادة او منصب وظيفي.

5. استقبال شخصيات.

6. توديع شخصيات.

7. احتفال باعياد قومية او وطنية.

8. اغراض تسويقية تقيمها الشركات كنوع من الترويج.

أما وقت اقامة حفلات الكوكتيل فتكون عادة بين الساعة الخامسة والثامنة مساء او بين العاشرة والثانية عشر صباحا حيث انها تبتعد عن الاوقات الرسمية لتناول طعام الغداء والعشاء كونها تخلو من تقديم الطعام الثقيل.

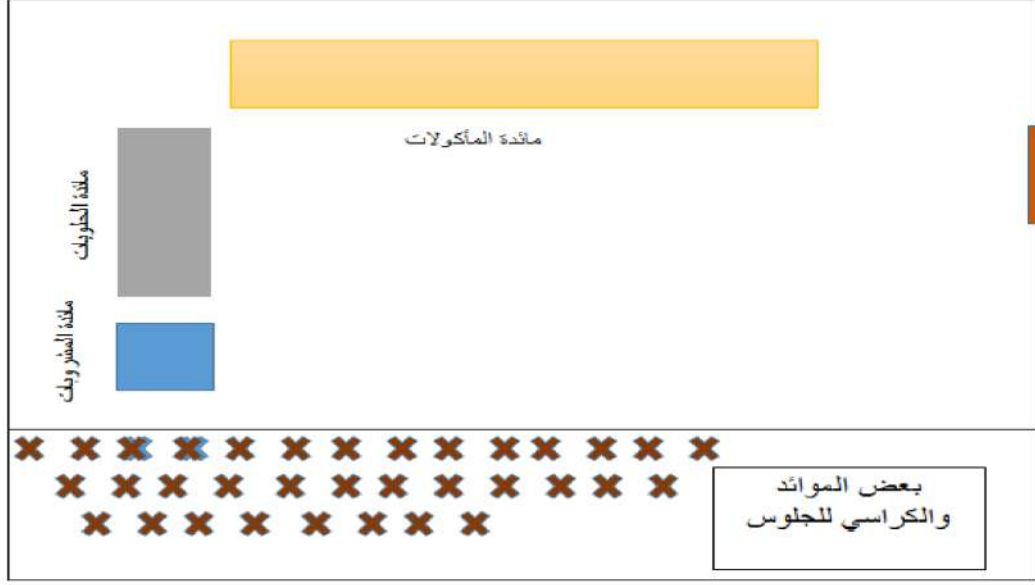
اما الاطعمة التي تقدم فيها فهي :

- مقبلات باردة متنوعة وسلطات.
- كفايار.
- زيتون.
- خيار.
- حلويات متنوعة مثل: البتي فور- الكاتوهات - الفاكهة.
- فستق.
- كناية مشكل.
- بطاطس.
- اجبان.
- اسماك باردة.
- طيور باردة.
- لحوم باردة... الخ

ويقدم نوع من المشروبات المتفق عليه وهو الكوكتيل الذي يحضر مسبقا بالاتفاق مع الداعي اما انواع المشروبات التي تقدم فيها أنواع من العصير.

ويكون تنظيم القاعة والاعداد والتحضير مسبقا وحسب الاتفاق مع الداعي ووقت اقامة الحفلة كما يلي:-

- 1- تنظيم واعداد القاعة كاملا (الطاولات – كراسي – زينة – زهور) وحسب عدد الضيوف.
- 2- اخذ الاحتياطات اللازمة لزيادة العدد ضمن الضرورة القصوى لذلك.
- 3- تنظيم الموائد وتعرض عليها الاطعمة بحيث تقسم الى :
 - مائدة للطعام.
 - مائدة للشراب.
 - موائد متفرقة باعتبار ان الحفلة واقفة .
- 4- توزيع الاعمال على الموظفين حسب مستوياتهم المهنية لمساعدة الضيوف في تقديم الطعام والشراب لهم.



شكل رقم (1)

ثانياً: حفلة الشرف:

تقام هذه الحفلات احتفاءً بالمناسبات التالية:

1. تكريم شخصية مهمة.
2. تقديم وسام او هوية.
3. توديع او استقبال مسافرين.
4. تقديم اوراق اعتماد سفراء جدد.

ويكون وقت اقامتها ايضا بعيدا عن الاوقات الرسمية لتناول الطعام وبهذا فهي تخلو من تقديم الطعام الكامل وتقتصر على تقديم الاصناف التالية من الطعام والشراب

- حلويات صغيرة الحجم مثل: البتي فور والبسكويت والسابليه.
- انواع من العصير.

اما تجهيز واعداد القاعة المخصصة لإقامة الحفلة فيتم قبل موعد اقامتها وكما يلي:

- 1- تنظيم القاعة والطاولات والكراسي حسب عدد المدعوين وتجهيزها وفرشها بالكامل حسب الشكل المتفق عليه ونوع الفعاليات.
- 2- تحضير وتهيئة المعدات اللازمة (صواني – اقداح - معدات اخرى)
- 3- توزيع المعدات على الموائد حسب اشكالها(صحون- فضيات).
- 4- استقبال الضيوف وتوزيع المشروبات المتفق عليها والحلويات بحيث يكتمل عدد المدعوين الى الثلث ليتم ذلك.
- 5- مراعاة نوع الفعاليات المقامة والانتباه الى متطلبات الحفلة وعدم الابتعاد عن تعليمات صاحب الحفلة.

ثالثاً: حفلة غداء او عشاء:

تكون هذه الحفلات مخصصة لتناول طعام الغداء او العشاء وتستخدم في مناسبات عديدة كالأعياد والمناسبات الرسمية والوطنية والزواج ومراسيم معينة تأخذ طابع اجتماعي محدد. وتكون عادة طبيعة الخدمات فيها اكثر من بقية الانواع نظرا لطبيعة الطعام والتنظيم المتبع لذلك ينبغي ان يكون العاملون فيها على درجة كبيرة من المهارة المهنية والادارية لنجاحها. ويتم الاتفاق مع صاحب الدعوى على طبيعة الخدمات ونوع الاطعمة والمشروبات التي تقدم كذلك شكل القاعة .



صور رقم (3-5)

وتأخذ هذه الحفلات طابع الجلوس بالنسبة للمدعوين وتحدد اماكنهم مسبقا بحيث توضع بطاقات بالأسماء على الطاولات امام الكراسي التي تخصص لكل منهم على ان يبرز مكان صاحب الدعوى والشخص المحتفى به بمائدة الشرف ويكون تنظيم الحفلات هذه كما يلي:

- 1- الاتفاق على نوع لائحة الطعام التي تقدم والمشروبات ويتم التحضير على اساس ذلك.
- 2- تنظيم القاعة والموائد بطريقة فنية وجذابة.
- 3- تخصيص اماكن لانتظار الضيوف لحين اكتمال العدد.
- 4- تقديم بعض المشروبات المقلبة قبل بداية الطعام في قاعة الانتظار.
- 5- تقسيم الاعمال على العاملين وشرح كل ما يتعلق اثناء الخدمة.
- 6- تنظيم اماكن تقديم الفعاليات وبراى التوقف خلال القاء الخطابات وغيرها.
- 7- الاهتمام بمائدة الشرف قبل وبعد الخدمة.
- 8- استقبال الضيوف عند اكتمال العدد المطلوب منهم .



صور رقم (3-6)

رابعاً: حفلات الشاي:

تكون على نوعان: حفلة شاي بسيطة وحفلة شاي غنية.

أ- حفلة شاي بسيطة:

تأخذ هذه الحفلات الطابع الرسمي ويكون وقتها ما بين الرابعة والسابعة مساءً وتكون خالية من تقديم الاطعمة اما المناسبات التي تقام فيها هذه الحفلات فهي:

1- التوديع والاستقبال.

2- التكريم ومنح الشهادات والرتب.

3- تقديم الهدايا.

وهناك نوعان من هذه الحفلات الاول هو حفلة شاي بسيطة يقتصر تقديم ما يلي فيها:

1- مشروبات ساخنة (شاي-حليب كاكاو-كهوة).

2- انواع من الخبز والكرواسون- والبريوش.

3- انواع من المربى.

4- الزبد.

5- حلويات صغيرة (بيتي فور).

ب- حفلة الشاي الغنية:

اما النوع الثاني فهو حفلة شاي غنية حيث يقدم فيها ما تم ذكره في الحفلة السابقة مع تقديم انواع من العصير السندويشات والفواكه الطازجة والحلويات المثلجة ويتم اعداد وتجهيز القاعة كما هو الحال في حالة تحضير القاعة لفطور الصباح مع مراعاة تنظيم الموائد حسب العدد واعداد مائدة الشرف واماكن توزيع الهدايا والكلمات على ان يتم تنظيم القاعدة والخدمة كما يلي:

1- ترتيب الموائد وفرشها وتحضيرها.

2- تهيئة مائدة (بوفيه) لوضع المشروبات ومعداتها عليها والمعجنات وغيرها.

3- يراعي تقديم المشروبات ساخنة والمثلجات باردة.

4- تهيئة مكان العرض والموسيقى.

خامساً: حفلة بوفيه:

هذا النوع من الحفلات يستخدم لاستقبال عدد كبير من الضيوف في جميع المناسبات المتعارف عليها اجتماعيا ورسميا وقد يزيد عدد المدعوين في هذه الحفلة عن ألف ضيفا في بعض الاحيان طبقا لطبيعة التنظيم المتبعة في هذه الحفلات حيث يكون للبوفيه المائدة الموسعة اثر كبير على خدمة اكبر عدد ممكن من الضيوف.

لمساعدة بعض العاملين. كذلك لا يتسع مكان الحفل لعدد كبير من الضيوف.

في حالة اجلاسهم الى الموائد لذلك يكون لهذا النوع من الحفلات التركيز في استقبال عدد كبير في الضيوف.

والاطعمة التي تقدم في حفلة البوفيه البارد فهي تهيأ على المائدة الكبيرة وحسب تسلسلها كما يلي:

- 1- المقبلات بأنواعها.
- 2- المعجنات.
- 3- الأسماك.
- 4- الدجاج.
- 5- انواع كثيرة من اللحوم.
- 6- الخضروات والمرافات والسلطات.
- 7- الاطعمة الوطنية والشرقية بأنواعها.
- 8- مائدة الحلويات الشرقية والغربية.



صورة رقم (7-3)

ويتم الاتفاق مع صاحب الدعوى على تنظيم القاعة وعدد المدعوين ثم يتم الاعداد طبقا لذلك بحيث تستغل الاماكن الفارغة في التزيين ويتم التنظيم بعد توزيع الاعمال كما يلي:

- 1- تنظيم مائدة كبيرة (بوفيه) للمأكولات.
- 2- تنظيم مائدة متوسطة للحلويات.
- 3- ترتيب المعدات من بورسلين وفضيات و زجاجيات على المائدة السابقة الذكر.
- 4- تنظيم موائد وكراسي متناثرة في القاعة لمن احب الجلوس من الضيوف.
- 5- تقسيم الاعمال على الموظفين حسب مكانتهم المهنية.
- 6- قبل موعد دخول الضيوف تفرش الموائد بالأطعمة والمشروبات المتفق عليها بطريقة فنية وجذابة حسب تسلسلها.
- 7- يراعى اثناء الخدمة تلبية طلبات الضيوف وعدم الارتباك.
- 8- يتم فتح البوفيه من قبل الداعي بعد اكتمال عدد المدعوين .



صور رقم (3-8)

أنواع البوفيه

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.

هل تعلم: غالباً ما توضع المشروبات الباردة والساخنة على بوفيه الفطور.

وهناك انواع مختلفة من البوفيه اهمها ما يأتي:

1- بوفيه الفطور (Breakfast Buffet)

تتطلب مائدة بوفيه الفطور اعداداً جيداً، خاصة عند وجود اعداد كبيرة من الضيوف، او مجموعة سياحية تتناول طعام الفطور في وقت محدد، ويتم تقديم وجبة الفطور في مطعم الفندق او في صالة معدة لذلك، والذي يشمل على انواع الفطور العالمية والعربية . وعادة ما يكون موعد وجبة الفطور من الساعة السادسة صباحاً ولغاية الساعة الحادية عشرة صباحاً .



صور رقم (9-3)

2- بوفيه الغداء والعشاء (Lunch And Dinner Buffet)

يتميز بوفيه الغداء والعشاء بتعدد الاطباق الباردة والساخنة، وهذا ما يدعو طاقم المطبخ الى ابراز الجانب الفني في تحضير الاطباق وتزيينها، لكي يبدو اجمل صورة محببة للضيوف كما في الشكل ادناه.

تعليم : اوعية حفظ الاطعمة (Chafing Dish) حافظات باشكال مختلفة تحتفظ بها الاطعمة وتوضع تحتها المادة المشتعلة للمحافظة على الطعام ساخناً اثناء فترة الخدمة.

كما ان 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 الاصناف المراد وضعها على البوفيه، ويتم حفظ الطعام في حافظات خاصة تسمى (Chafing Dish) والتي تحتفظ بها الاطعمة الساخنة مثل (الشوربات بأنواعها والارز واللحوم بأنواعها وبعض الاطباق الساخنة، كذلك بعض اصناف الحلويات الساخنة مثل الكنافه وغيرها). وهناك انواع من البوفيه تستعمل الكهرباء بدلاً من المادة المشتعلة (Hand Fuel)، والذي يمتاز بالمحافظة على الطعام تحت درجة حرارة مناسبة او برودة مناسبة ويعد أكثر اماناً من النوع الذي يستعمل فيه المادة المشتعلة .



صورة رقم (10-3)

3- بوفيه الحفلات (Banquet Buffet)

تعد خدمة الحفلات من انواع الخدمة السهلة والتي لا تتطلب مجهودا كبيرا ،حيث يتم تجهيز البوفيه قبل حضور المدعوين، وذلك في مناسبات معينة مثل اعياد الميلاد والخطوبة، والزواج وغيرها، ويتم اعداد البوفيه بالمأكولات التي تتناسب مع نوع الحفلة او المناسبة وقائمة بالطعام المتفق عليها وكذلك يختلف شكل البوفيه من الى آخر حسب رغبة صاحب الدعوة.

وفي العادة يتضمن البوفيه اصنافا معينة مثل انواع من السلطات والمقبلات ، بالإضافة الى انواع من الدجاج واللحوم بأنواعها المختلفة والأسماك العديدة.

اما بالنسبة الى الحلوى فيجب ان تتوافر على البوفيه حسب المدعوين، وحسب الاتفاق مع صاحب الدعوة ،وكذلك تجهز اصناف من الكيك وكريم كراميل، واذا كانت المناسبة زواج او خطوبة فيتم تجهيز كعكة زواج متعددة الطوابق حسب الاتفاق عليها.

اما بالنسبة للأدوات المستعملة في البوفيه مثل الاطباق وادوات المائدة فيجب تجهيزها على البوفيه، وتكون نظيفة ولامعة وتوضع في بداية البوفيه.

وعندما يتم الاعلان عن افتتاح البوفيه يبدأ المدعوون في الدخول الى البوفيه، وغالبا ما يتواجد بعض الطباخين لمساعدة المدعوين في تقطيع بعض انواع اللحوم وكذلك موظفو الخدمة يساعدون المدعوين في عملية سكب المأكولات ورفع الاطباق الفارغة من امام الضيوف، ويستمر العمل في الحفلة الى ان ينتهي المدعوون من تناول طعامهم ويغادرون المكان .



صورة رقم (11- 3)

قضية للمناقشة

ناقش افراد مجموعتك في دعوة حضرته لأشخاص تعرفهم في احد الفنادق، وكانت خدمة الطعام بوفيه، وضح طريقة ترتيب البوفيه واصناف الطعام المعروض وكيفية الاصطفاف لتناول الطعام واجراءات الخدمة من طاقم الطهارة والمضيفين. عرض المعلومات التي توصلت اليها زملائك في الصف باشراف معلمك.

التسعيرة بالنسبة للحفلات:

ان سياسة التسعيرة تخضع في واقع الامر لعناصر كثيرة ومن العناصر التي ترتبط بها سياسة التسعيرة ارتباطا جذريا هي تكاليف الاغذية والمشروبات المستهلكة في الحفلات، منها على سبيل المثال اثر الزبون في تحديد الاسعار، وهو أمر له أثر كبير، اكثر من تأثير العوامل الاخرى، كأثر المنافسة أو أثر السياسات التسويقية الاخرى.

وأما عن الاسعار فهي ترتبط كالاتي:

1- القيمة الشرائية للمواد الاولية.

2- نسبة الربح الصافي المرغوب الحصول عليه.

3- تكاليف اجور العمال.

4- الكسر والفاقد.

5- الاضواء والانوار والورد.

6- عمليات النقل.

7- طباعة القوائم.

8- كل عناصر التكاليف الاخرى.

والنجاح في تسعيرة الحفلات يتوقف الى حد بعيد عن المضاربة والتلاعب بالأسعار والثبات على سياسات سعرية محددة بقدر الامكان مما يخلق الثقة والانطباعات الحسنة بالنسبة للمطعم.

المعلومات التنظيمية في الحفلات:

- 1- تأريخ الحفل.
- 2- نوعها.
- 3- الساعة (حضور-انتهاء).
- 4- عدد المدعوين.
- 5- امكانية تأمين وتوفير المال للقيام بالعمل المطلوب.
- 6- التأكد من امكانيات المطبخ.
- 7- دراسة المكان (الصالة-شكلها-حجمها-العيوب التي بها-المخازن والمداخل).
- 8- انواع المشروبات وكميتها.
- 9- التأكد من وجود معدات العمل وامكانية استخدامها.
- 10- بناء قائمة الطعام على حسب جنسية العملاء وما هو متوافر بالسوق.
- 11- الاتفاق مع الداعي على امور منها ... الامور الموسيقية-السجاير... الخ.
- 12- ينبغي الاحتفاظ بنسخة من القائمة (الاتفاقية) حتى لا يتكرر صنعها لنفس الداعي في حفلة اخرى وكم مرجع للزبائن الآخرين.
- 13- اخطار جميع رؤساء الاقسام المتعلقة اعمالهم بالحفل مثل، رئيس الطهاة-الحسابات-الخزينة-المشتريات-المخازن وخلافه.

معلومات عن مدير الحفلات الى الاقسام الاخرى:

على مدير الحفلات اخطار الاقسام التالية كتابيا (رئيس العمل - خدمة وامن وقد يكون مستخدمين) - رئيس السرداب - الحسابات - المراجعة - المكتب الامامي - البياضات.... الخ. وتتضمن المعلومات الصادرة منه اسم الداعي - نوع الحفلة - التاريخ - المكان الذي ستقام فيه الحفل - الخطة واوقاتها - الموسيقى واوقات العزف - ضيف الشرف - لائحة الطعام - المشروبات - الدخان والسكاير ويلى ذلك توقيع مدير الفندق او مدير الحسابات.

التعاقد:

يجب ان يتم التعاقد بين الفندق والداعي قبل اقامة الحفلة على ان يكون هذا التعاقد مكتوبا ومحدد به كل التفاصيل السابق ذكرها. وبعض الفنادق تتطلب مقدم مدفوع لضمان اقامة الحفل قد يعادل نصف قيمة السعر المتفق عليه .

شعار المؤسسة	سجل حجز الحفلات
LOGO.....	DAY

تاريخ الحجز DATE OF BOOKING					
دفعه الحساب DEPOSIT					
ملاحظات OBSERVATIONS					
رقم الهاتف Telephone No.					
اسم الشخص المسؤول P in charge					
الساعة Hour					
نوع الحفل Type of event					
عدد الاشخاص No. of persons					
اسم المنظم Name of organizer of organization					
اسم القاعة Name of hall	الزهراء Al-Zahra	اور Ur	سومر Sumer	بابل Babylon	حفلة خارجية Outside catering

جدول رقم (1)



FUNCTION AMENDMENT

NAME - - - - -

FUNCTION - - - - - ,

DATE OF FUNCTION - - - - -

	FROM	TO
DATE		
NO. OF PERSON		
PRICE		
FOOD		
BEVERAGE		
OTHERS		

REVISED MENU

EXHABET NO. ()

DATE / /

BANQUET MANGER

جدول رقم (2)

OUT SIDE CATERLING MENU	لائحة حفلة خارجية
<u>NO. OF PERSONS 15</u>	<u>عدد الاشخاص 15</u>
<u>COLD MEZZEH</u>	<u>مقبلات باردة</u>
HOMMOS	حمص
MOUTBAL	متبل
VINE LEAVES	ورق عنب بالزيت
<u>HOT MEZZEA</u>	<u>مقبلات ساخنة</u>
KIBBEH	كبة
ASIMBOUSEK WITH CHEESE	سنبوسة بالجبنه
<u>FIRST COORSE</u>	<u>الشكل الاول</u>
LAZAGNA WITH SHRIMPS	لازانيا بالقريدس
<u>MAIN COORES</u>	<u>الشكل الرئيسي</u>
GRILLED LOBSTER	كر كند مشوي
ASPAPAGOS SALAD	سلطة الهليون
SWEET	الحلوى
BLACK FOREST CAKE	كيك الغابة السوداء
<u>FRUITS</u>	<u>الفاكهة</u>
SEASONAL FRUITES	فاكهة الموسم

جدول رقم (3)



صورة رقم (3-12)

اتفاقية لإقامة حفلة

رقم التسلسل /
له حرية التفكير لمدة /
عرض مع انتظار الجواب /
اتفاق نهائي /

مؤسسة/شركة/السيد.
المسؤول عن الحفلة
العنوان :
الهاتف :

الوقت المحدد لإقامة الحفلة عدد الضيوف السعر الافراضي

مدير الفندق قسم البياضات قسم الاستقبال
مدير المطعم المخزن مدير الطوابق
رئيس الطهارة دائرة الحلويات رئيس قسم المشتريات
المحاسبة دائرة القهوة (الكافتريا)

المشروبات	لائحة الطعام

السعر الافراضي وقت الوصول سجانر
العدد المضمون ابتداء الحفلة موسيقى
العدد الاقصى انتهاء الحفلة معدات

تخطيط القاعة

تنظيم الاماكن

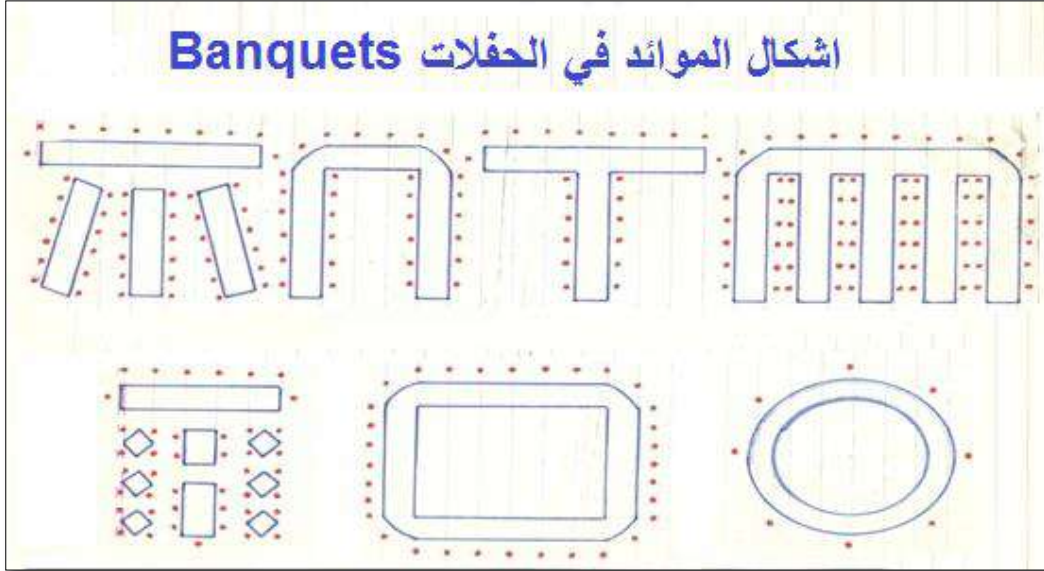
عدد الاشخاص الذين تم حذفهم / السعر الاجمالي /	تقرير البيعات	السعر
	طعام	
	مشروبات بار	
	انبذة	
	حلويات	
	مشروبات ساخنة	
	خدمة	
	المجموع	

اعدت من قبل

جدول رقم (4)

(الجانب التطبيقي) التطبيقات العملية في قاعة الحفلات

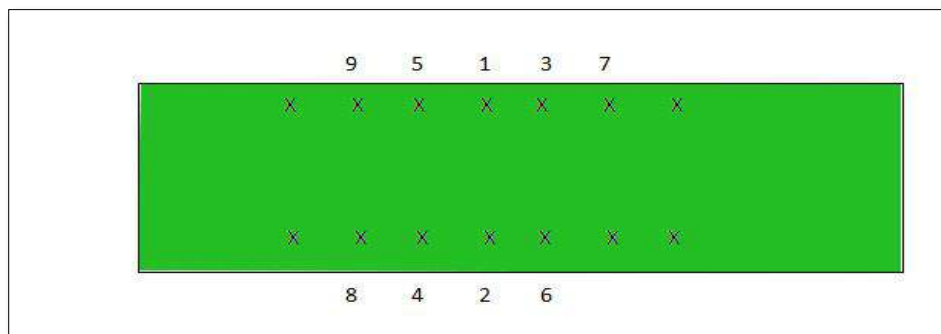
الاشكال المتبعة في تنظيم موائد الحفلات



شكل رقم (2)

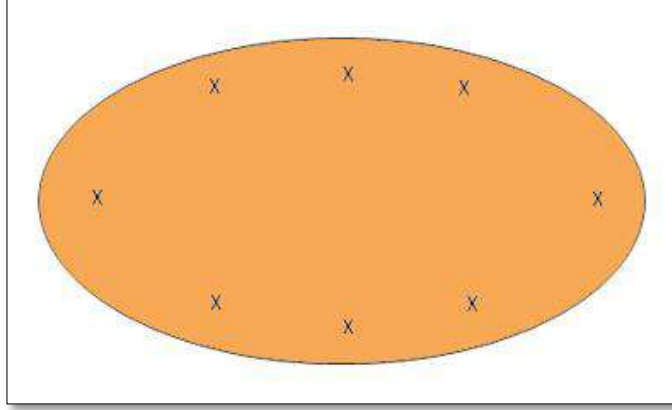
يتم الاتفاق بين الادارة والداعي على شكل معين لتنظيم موائد الحفلات وذلك حسب نوع الحفلة وطبيعة المكان وعدد الضيوف اما اهم الاشكال المتبعة في تنظيم الموائد فهي كما موضح في المخطط اعلاه.

1. مائدة على شكل مستطيل حرف أ كما موضح في الشكل (2).



شكل رقم (3)

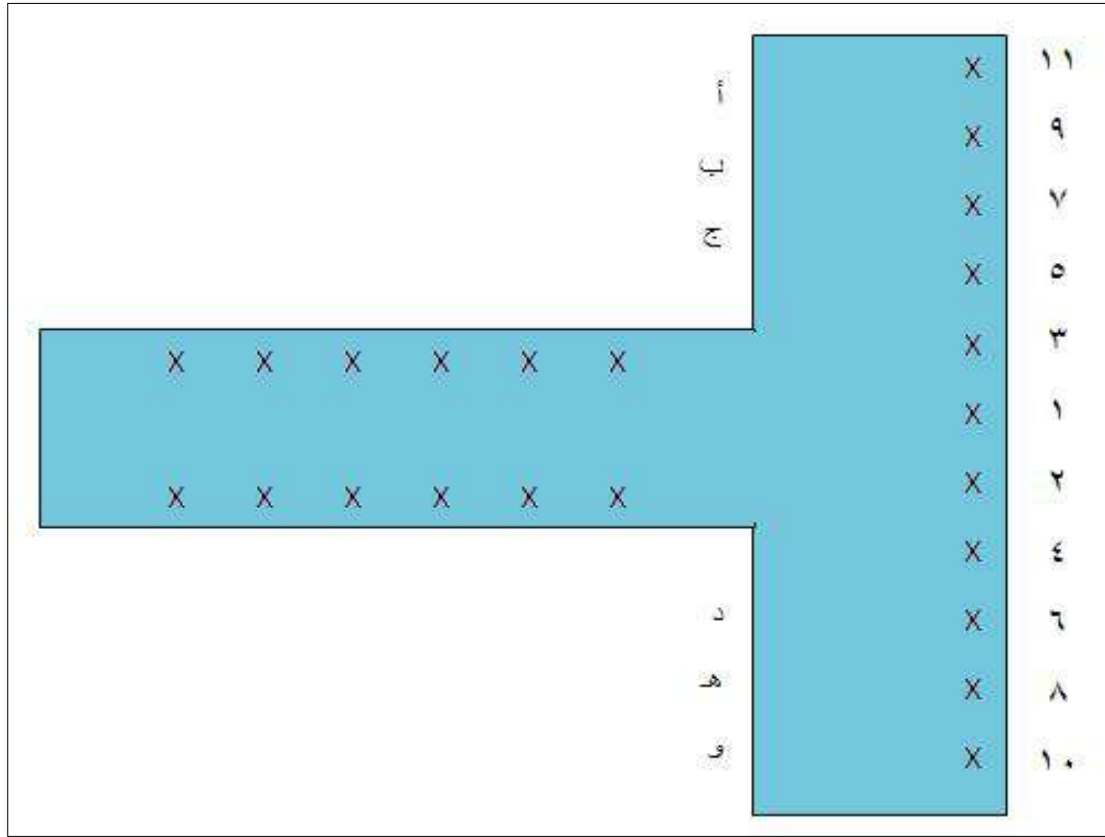
2. مائدة على شكل بيضوي كما موضح في الشكل (4)



شكل رقم (4)

- يجب مراعاة القواعد التالية عند ترتيب الموائد على شكل بيضوي او مستطيل وكما يلي: -اذا زاد طول المائدة عن عشرة امتار يكون عرضها متر واحد.
- اذا قل طول المائدة عن عشرة امتار يكون عرضها 80 سم.
- توزيع مقاعد الشرف كما ورد 1،2،3،4،5،6 وبشكل متقابل ومتعاكس.
- توزيع مقاعد الشرف حسب اهمية المدعوين من 1 الى 10 وهكذا ويشمل هذا الترتيب فقط مائدة الشرف وليس جميع الموائد.
- تترتب بقية الموائد للجلوس عليها حسب اولوية الجلوس لكل شخص.
- في حفلات الزواج يترك مقعدين شرف للعروسين ثم مقاعد لاقاربهما مبتدئين من الدرجة الاولى وهكذا .

3. مائدة على شكل حرف T كما موضح في الشكل (4):

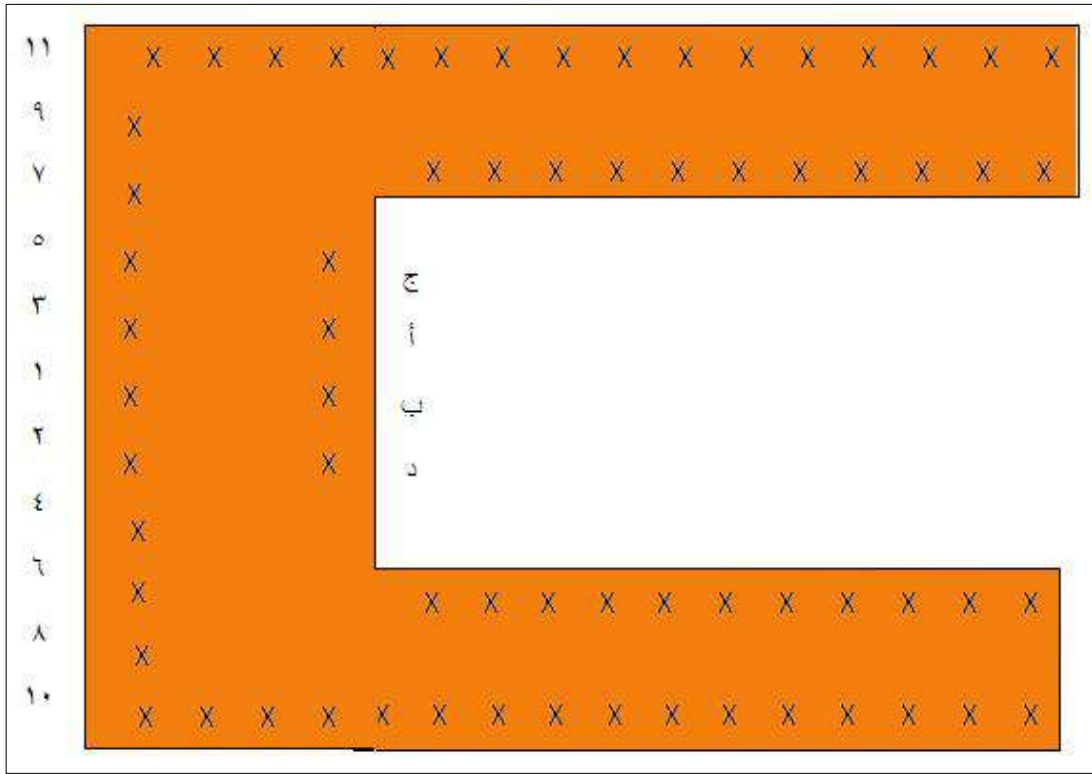


الشكل رقم (5)

ويراعى في هذا الشكل ما يلي:

- عندما يكون عدد المدعوين في الحفل بين 25-50 ضيف.
- تكون مقاعد الشرف محصورة حسب الاهمية في الكراسي 1-2-3-4-5-6 وهكذا كما في الشكل.
- لا يجبذ ان تشغل المقاعد ا-ب-ج-د-ه-الخ الا في حالة الضرورة القصوى .

4. مائدة على شكل حرف (U) كما موضح في الشكل (5):

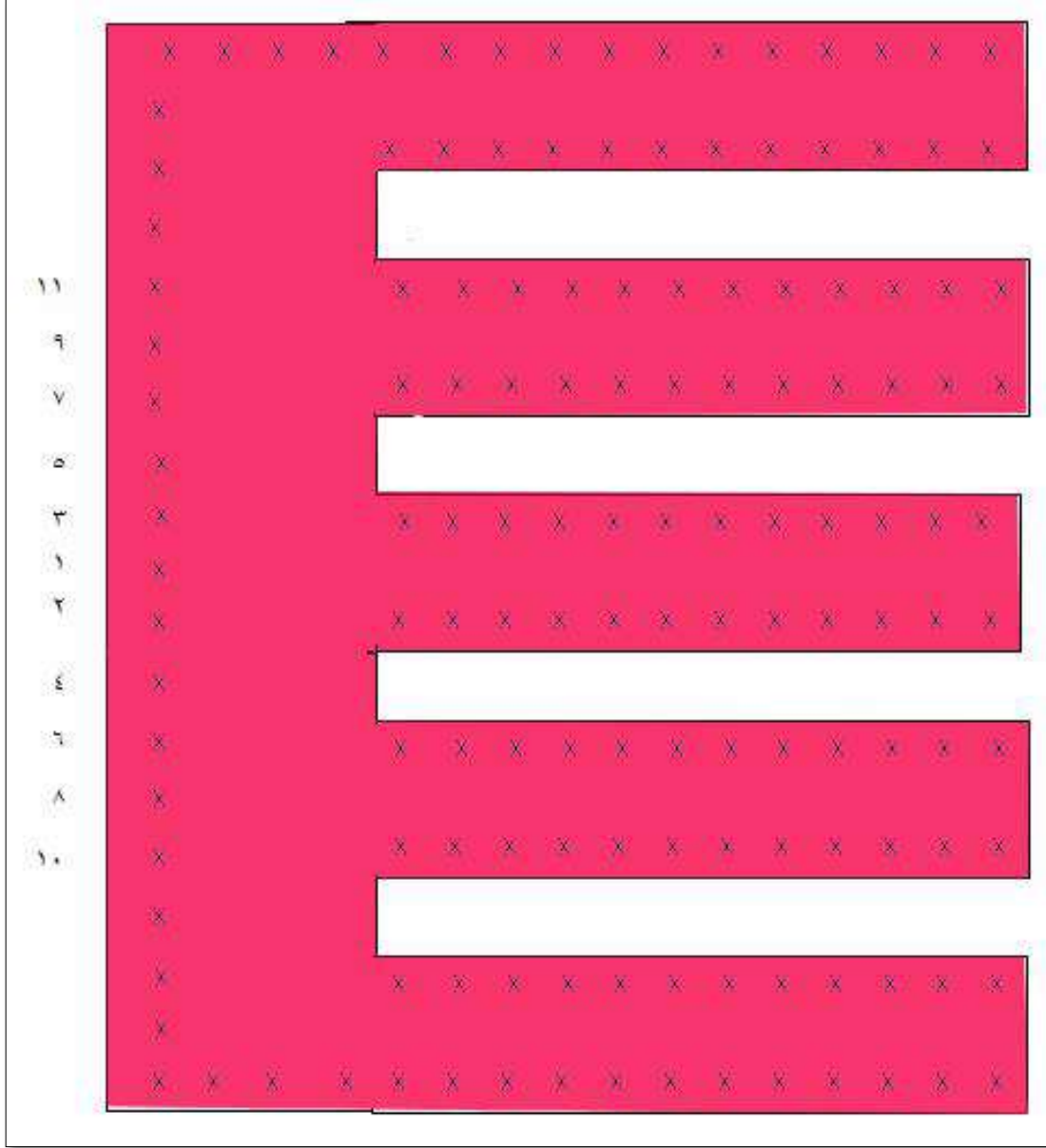


شكل رقم (6)

ويراعى في الشكل (U) ما يلي:

- عندما يزيد العدد في الحفل عن 50-70 شخص.
- تكون مقاعد الشرف محصورة في الكراسي 1-2-3-4-5-6 وهكذا.
- لا يجبذ ان تشغل المقاعد أ-ب-ج-د الا في حالة الضرورة.

5. مائدة على شكل مشط كما موضح في الشكل (6):



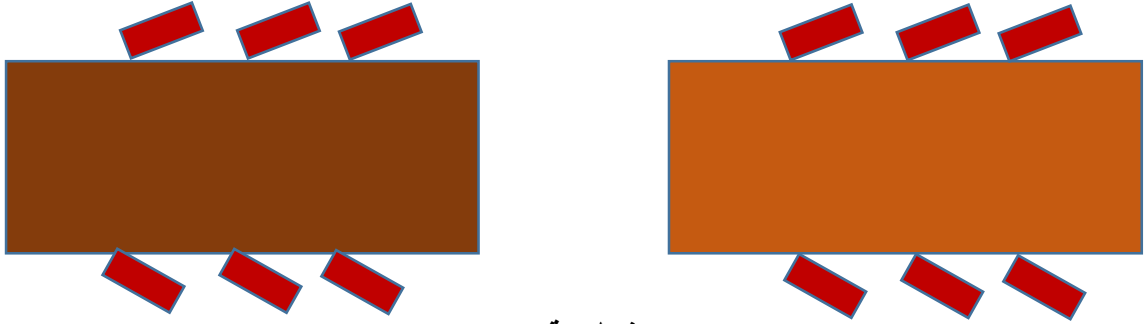
شكل رقم (7)

ويراعى عند ترتيب الموائد في هذا الشكل ما يلي:

- عندما تكون القاعة كبيرة وعدد المدعوين كبير في الحفلة.
- لا يجذب اشغال المقاعد أ - ب - ج - د الا في حالة وجود حاجة الى الاماكن.
- يكون بالإمكان زيادة او تقليص اسنان المشط حسب حجم القاعة وعدد الضيوف، ضرورة ترك مساحة مترين بين اسنان المشط لتسهيل الخدمة.
- يكون السن الاول في قلب المائدة مواجهها لمقاعد الشرف 1-2-3-4-5-6 وهكذا ترتب بقية الاسنان.

كما وان هناك اشكال اخرى لترتيب الموائد ممكن ان تتبع في القاعات الخاصة والكبيرة وفي المؤتمرات وتعد طبقا للحاجة المطلوبة او تكون ثابتة احيانا ، اما المسافة المعروفة والتي تخصص لكل مقعد في الحفلات فهي 60 سم ويمكن زيادتها حسب طبيعة الحفلة وذلك تسهيلا للخدمة.

كما ان هناك اشكال اخرى ممكن ان تتبع في القاعات وفي المؤتمرات وحسب الحاجة اليها بحيث تخصص مساحة 60 سم لكل مقعد ومن هذه الاشكال الموضحة هي:



شكل رقم (8)

طريقة تنظيم الخدمة في الحفلات:

يقوم رئيس المضيفين بتنظيم جميع ما يتعلق بالخدمة والطريقة المتبعة وشرحها مسبقا على العاملين معه وتقسيم الاعمال عليهم ومن ثم يكرر التنسيق مهما بين المطبخ والمطعم على طريقة تسليم الاطعمة وتحديد مسؤولية العاملين الذين سيقومون بالتسليم والاستلام وفي وقت واحد حسب قائمة الطعام المتفق عليه.

بعد ذلك تبدأ الخدمة في القاعة المخصصة بحيث ان يتم خدمة مائدة الشرف عند وصول ضيف الشرف اولا ثم يبدأ العاملون بخدمة بقية الضيوف حسب التقسيم الوارد ذكره على ان يخدم الضيف الجالس يمين ضيف الشرف ثم الذي الى يساره وهكذا حسب القواعد المعروفة وتعتمد طريقة الخدمة على مبدا البداية معا والنهاية معا على المضيفين وتحديد نقطة البداية في الخدمة وباتجاه منظم غير متعاكس بالاتجاه.

وفي حالة خدمة المشروبات في الحفلات فأن ساقى المشروبات يلعب الدور الاساسي بذلك يدعو صاحب الدعوة بأن يتذوق المشروب وعند موافقته يقدم الى بقية المدعوين على ان تكون العصائر قد وضعت مسبقا على المائدة حسب نوعها وطبيعة تقديمها وبعد الانتهاء من الطعام ترفع المعدات في وقت واحد للمحافظة على النظام.

ملاحظة : في حالة الحفلات الخاصة يراعى الآتي:

- 1- يفضل استخدام الخدمة الانكليزية.
- 2- يفضل عدم وضع المأكولات والمشروبات التي تحتاج إلى خدمات خاصة.

العاملون في الحفلات:

بالنظر لأهمية الحفلات في المطاعم والفنادق فأن الادارة الحديثة تخصص فريق عمل كفوء لقسم الحفلات بحيث يكون مهياً فنيا وإداريا لنجاح العمل وان اهم الوظائف الرئيسية لهذا القسم هي:

- 1- مدير الحفلات.
- 2- سكرتارية الحفلات.
- 3- رئيس المضيفين.
- 4- موظف الاستقبال.
- 5- المضيف والمساعد.
- 6- ساقى المشروبات.
- 7- المحاسب.
- 8- بواب القاعة.

الزهور في الحفلات

الزهور هي لغة موحدة للتفاهم عند جميع الافراد ومن اولى متطلبات الحفلات والولائم هي طريقة توفير الزهور وتنسيقها حسب طبيعتها ونوع الحفلة المقامة وذلك قبل موعد الحفلة بحيث تكون المحافظة عليها من الذبول امرا ضروريا ولا بد من الاستعانة بمنسق زهور حيث تبرز هذه الوظيفة عادة في قسم التدبير الفندقي والتي هي من اختصاص احدى المشرفات لكي تقدم المساعدة حين الطلب.

وكما هو معروف فإن محلات الزهور هي التي تقوم ببيع وارسال الزهور الى الفنادق والمطاعم وغالبا يكلف ذلك مبالغ كبيرة ، وقد اعتمدت بعض الفنادق على زرع الزهور في حدائقها للاستفادة منها في الاغراض الواردة اضافة الى كونها تضيف على حديقة الفندق او المطعم بجمال طبيعي مميز .

ويراعى عند تنسيق الزهور في الحفلات ما يلي:

- 1- وضع سلال الزهور الكبيرة والبارزة في الزوايا المهمة في القاعة بحيث تكون امام انظار غالبية الضيوف وعدم وضعها في الاماكن البعيدة.
- 2- توضع حلقات الورد الصغيرة على مساند صغيرة بالقرب من ضيوف الشرف
- 3- ترسل باقات الورد في حفلات الزواج الى العروسين في نهاية الحفلة ويراعى اللون الابيض بذلك
- 4- يتم نثر الزهور الصغيرة وبشكل منسق على مائدة الحفل بحيث لا يتعارض نشرها مع تنظيم معدات الطعام المفروشة على المائدة.
- 5- تزيين شرائشف الموائد الجانبية ببعض الزهور البارزة وبالاشكال التي تتناسب ونوع الحفلة ومناسبتها.

6- جرت العادة على اعطاء زهرة من الزهور التي زينت قاعة الحفل الى كل سيدة من المدعوات في الحفل وذلك في نهاية الحفلة.



صورة رقم (3-13)

مكونات البوفيه:

تستخدم الفنادق اسلوب البوفيه لخدمة الاعداد الكبيرة من ضيوف الفندق، وكذلك لتقديم الاصناف المختلفة من الاطباق الباردة والاطباق الساخنة والحلويات المتنوعة.

ويعد ترتيب طاولات البوفيه وتنظيمها وتنسيق الطعام نفسه في البوفيه من العوامل الاساسية التي تجلب الضيوف لشكل الاطعمة ، الامر الذي يدعو طاقم المطبخ الى ضرورة ابراز الجانب الفني في تحضير الاطباق وتزيينها كي تبدو في اجمل صورة محببة للضيوف .

لكن ما ينصح به هو عدم وضع الطاولات جميعها على مستوى واحد او جعلها متراسة لأن ذلك يعطي شكلا مملا ، ويجعل الضيوف متكديسين ومتزاحمين لمن امامهم ، لذلك يجب التنوع في ترتيب الطاولات وارتفاعها وحتى في اشكالها .

يعتمد اسلوب البوفيه على ترتيب اصناف الطعام في اطباق كبيرة الحجم ، موضوعة فوق مائدة البوفيه ويتم تجهيزها وترتيبها على النحو الاتي :

- 1- سلة الخبز بأنواعه في البداية.
- 2- صحن الصيني في بداية المائدة ليسكب الضيوف طعامهم فيها.
- 3- اطباق واصناف السلطات والمقبلات الباردة .
- 4- اطباق الشوربات وفناجينها مع صحنها وملعق الشوربة .
- 5- اطباق الرئيسية التي تعد الوجبة الرئيسية كاللحوم والدواجن والاسماك والخضروات والارز وغيرها . وتعتمد انواع الاطباق على عدد الضيوف ونوع البوفيه وطريقة الخدمة ، اذ تحتوي على الاقل ثلاثة انواع ويمكن ان تصل الى عشرة او اكثر.

- 6- اطباق واصناف الحلويات والفواكه غالبا ما تكون منفصلة وفي مقدمتها صحن الحلوى والملاعق، ويمكن عرض الفواكه بأشكال مختلفة.
- 7- توضع ادوات المائدة من شوكة وملاعق وسكاكين على الطاولة مسبقا بما يتناسب وتحضيرات البوفيه.

ويوضح الشكل التالي بعض الاصناف والاطباق التي تقدم على طاولة البوفيه كما موضح في الصورة أدناه.



صورة رقم (3-14)

تمرين (1) ترتيب طاولات بوفيه

النتاج العملي

– ان ترتب طاولة بوفيه وتعرض اصناف الطعام عليها.

المعلومات النظرية

اصبحت طريقة خدمة البوفيه في الفنادق والمطاعم السياحية من الاساليب الحديثة التي تعرض الطعام امام الضيوف بأسلوب حديث وراقي ، فتجذبهم الى الفندق وتحقق النفع المادي له.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات خاصة بالبوفيه.
- شرائف طاولات
- قماش الساتان. (السكيرتنج) لتغطية جوانب الطاولات.
- صحن مختلفة حسب انواع الطعام.
- ملاعق وشوك سكب باشكال مختلفة.
- (السكيرتنج) لتغطية جوانب الطاولات.
- حافظات ساخنة لحفظ الاطعمة بأحجام مختلفة.
- دبابيس لتثبيت (السكيرتنج)

خطوات تنفيذ التمرين:

ت	خطوات العمل	الصور التوضيحية
1	حدد اتجاه مدخل البوفيه.	
2	رتب الطاولات بالشكل الذي تم اختياره للبوفيه	
3	مراعي التأكد من صلاحية الطاولة	
4	امسح جميع الطاولات ونظفها بقطعة التنظيف.	
5	افرش الشراشف على الطاولات وتأكد من نظافتها.	
6	ثبت (السكيرتنج) على حواف الطاولات باستخدام الدبابيس مع مراعاة ان تكون بعيدة عن الارض بارتفاع 2سم.	
7	ضع الادوات والمعدات اللازمة نظيفة ومرتبّة بشكل لائق وانيق على طاولة البوفيه حسب قائمة الطعام المتفق عليها كالآتي: أ-سلة الخبز بأنواعه. ب-جاطات السلطات توضع في بداية البوفيه ج-حافظات الاكل الساخن توضع في وسط البوفيه. د-معدات الحلويات توضع في اخر البوفيه.	
8	املا (الشفنج دش) بالماء الساخن الى الحد المطلوب وضع المادة المشتعلة تحته مراعي ابعادها عن الشراشف منعا للحوادث.	
9	رتب الاطعمة على طاولة البوفيه مع مراعاة وضع الخبز اولا ثم جاطات السلطات والمقبلات ثم الشوربات، ثم المأكولات الساخنة تليها الحلويات والفواكه في نهاية البوفيه. زين البوفيه بالورد بما تراه مناسباً.	
		  

تمرين عملي

رتب طاولة بوفيه غداء كما في خطوات التمرين السابق.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من اداء التمرين العملي قيم اداءك من خلال قائمة التقييم الآتية.

الرقم	معايير الاداء	نعم	لا
1	حددت اتجاه مدخل البوفيه وحجم وكمية الاطعمة.		
2	رتبت الطاولات بالشكل المطلوب.		
3	تأكدت من صلاحية الطاولات وعدم وجود اي خلل بها.		
4	نظفت الطاولات بالطريقة الصحيحة.		
5	فرشت الشراشف على الطاولات بالطريقة الصحيحة.		
6	ثبتت (السكيرتنج) بالطريقة الصحيحة على الطاولات.		
7	رتبت الادوات والمعدات على طاولة البوفيه بشكل انيق ومناسب.		
8	رتبت الاطعمة على البوفيه حسب الاصول، الخبز، فالسلطات والمقبلات فالمشروبات فالطعام الساخن، فالحلويات والفواكه.		
9	تأكدت من وضع الماء الساخن في سخانات الأطعمة الشفنج دش و راقبت مستوى الماء داخلها.		
10	زينت البوفيه بالورد بطريقة جميلة ومرتبة.		
11	راعت الدقة المتناهية بالعمل.		

اجراءات خدمة البوفيه:

اصبحت خدمة البوفيه من اكثر طرق الخدمة شيوعا في العالم، وتستعمل في المطاعم والفنادق نظرا لبساطتها وسهولتها، وقلة عدد الايدي العاملة التي تقوم بالأشراف عليها ، وتقديم الخدمة للضيوف .

تعلم **يقوم المضيف برفع الاطباق الفارغة من امام الضيوف أولاً بأول اثناء الخدمة.**

يعتمد اسلوب خدمة البوفيه على ترتيب اصناف الطعام فوق مائدة البوفيه، وعلى راس المائدة توضع الاطباق التي سوف يستخدمها الضيوف ، ورغم اعتماد هذا الاسلوب الى حد كبير على قيام الضيوف بخدمة انفسهم لمعظم الاطباق بما في ذلك الاطباق الساخنة ، الا ان الامر يستلزم دائما تواجد عدد من افراد الخدمة.

ويتطلب من موظفي خدمة البوفيه في اثناء الخدمة ما يأتي:

- 1- القيام بمساعدة الضيوف في تقطيع بعض انواع اللحوم في حال وجود خروف محشي مثلا.
 - 2- الاجابة عن استفسارات الضيف عن اطباق الطعام.
 - 3- اعادة الجاطات الفارغة والمستعملة الى المطبخ وتزويد البوفيه بالاطعمة.
 - 4- التواجد بالقرب من الموائد لتلبية احتياجات الضيوف .
 - 5- تنظيف بقايا الطعام المتناثرة على طاولات البوفيه.
- وعادة ما تزين مائدة البوفيه واطباق الطعام المختلفة، وذلك بوضع كل نوع من انواع الطعام على حده ، حيث توضع الحلويات وحدها ، بينما توضع المقبلات في مكان آخر من البوفيه.

يحتاج فرش البوفيه الى مواد وبياضات خاصة به، اما طاولات الخدمة في المطعم او قاعة الحفلات فيتم فرشها بكامل موادها وادواتها قبل بدء الخدمة في البوفيه، وتجهيزها بالمستلزمات الرئيسية كالممالح والمباهر والمنافض والزهریات ، ويتم وضع الادوات على المائدة كالسكاكين والملاعق والشوك ، اما في بوفيه الحفلات فتوضع ادوات المائدة على البوفيه .



صورة رقم (15-3)

ومائدة البوفيه قد لا تأخذ الشكل التقليدي (المستطيل) ، فقد تكون على شكل حرف (U) او على شكل حرف (L) كما قد تكون على شكل حرف V، والمهم في جميع الاحوال ان يكون هذا الشكل قادرا على استيعاب الاصناف كلها ، ويحقق في الوقت نفسه الوضع الامثل لخدمة الضيوف اثناء تناول هذه الاصناف.

غالبا ما تقدم خدمة البوفيه بأوقات محددة لوجبة الفطور ،والغداء، والعشاء واسعار محددة لكل وجبة وكمية الاطعمة على البوفيه تعتمد على عدد الاشخاص.

تعلم

تتميز طريقة خدمة البوفيه بما يأتي :

- 1- استعمالها في الحفلات والمناسبات الكبيرة.
- 2- تقديم الخدمة لعدد كبير من الاشخاص بوقت قصير.
- 3- سرعة الخدمة مقارنة مع انواع الخدمة الاخرى.
- 4- تذوق عدد اكبر من اصناف الطعام من قبل الضيوف.
- 5- امكانية عودة الضيوف مرة اخرى الى البوفيه لأخذ المزيد من الطعام دون ان يتحملوا مبالغ اضافية.

والصورة رقم (3-16) توضح موائد معدة لجلوس الضيوف في احد الفنادق.



صورة رقم (3-16)

قضية للبحث

باستخدام احد محركات البحث الالكترونية، قم بالبحث عن طريقة تحضير وتجهيز البوفيه للوجبات الاتية:

2-الغداء والعشاء.

1-الفتور

ثم اعد تقريراً، وناقشه مع معلمك وزملائك في الصف.

تمرين (2) سكب الطعام وتعزله عن البوفيه

النتاج العملي

ان يسكب الطعام ويعزله عن البوفيه والطاولات.

المعلومات النظرية

يدل تجهيز الطعام وتقديمه بطريقة خدمة البوفيه على مدى تنافس الفنادق والمطاعم السياحية في تقديم افضل الخدمات ، وتقديم افضل اصناف الطعام المختلفة بأسلوب راق مما يؤدي الى رضا الضيوف. وكذلك تعزيل البوفيه بالطريقة الصحيحة يؤدي الى نجاح هذه الخدمات واستمراريتها.

التجهيزات اللازمة

• سخانات حفظ الاطعمة بأحجام مختلفة.	• مختبر التدريب العملي.
• صحنون مختلفة حسب انواع الطعام.	• طاولات خاصة بالبوفيه.
• سكاكين وشوك لتقطيع اللحوم.	• شراشف وبياضات مختلفة للبوفيه.

((خطوات تنفيذ التمرين))

ت	خطوات العمل	الصور التوضيحية
1	اغسل يديك وجففهما قبل البدء بالعمل.	
2	ضع الاطعمة المعدة على طولة البوفيه مراعيًا وضع الخبز فالسلطات والمقبلات، فالمشروبات فالاطعمة الساخنة تليها الحلويات والفاكهة.	
3	ساعد الضيوف على خدمة انفسهم كماولتهم للاطباق.	
4	قطع اللحوم باستخدام الشوكة والسكين الخاصة بالتقطيع واسكبها للضيوف.	
5	تأكد من نظافة الشراشف والطاولات وحافظ على مظهر البوفيه الجيد اثناء عملية السكب.	
6	عزل البوفيه بعد الانتهاء من الخدمة برفع ادوات الخدمة ومعداتها اولًا، فأطباق السلطات والمقبلات، فسخانات الاطعمة الساخنة، فأطباق الحلويات والمشروبات الباردة والساخنة ان وجدت.	
7	تأكد من انك قمت بإطفاء المادة المشتعلة الموجودة تحت سخانات الاطعمة الساخنة بالطريقة الصحيحة.	
8	ارفع الشراشف جميعها عن طاولة البوفيه وارسلها الى اللوندرى لغسلها وكيها.	

تمرين عملي

نفذ التمرين السابق باتباع الخطوات نفسها.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من اداء التمرين العملي قيم اداءك من خلال قائمة التقييم الآتية:

الرقم	معايير الاداء	نعم	لا
1	غسلت يدي وجففتها قبل البدء بالعمل.		
2	تأكدت من وضع الاطعمة على طاولات البوفيه.		
3	رتبت جاطات الطعام بالترتيب الصحيح وبطريقة جميلة.		
4	تأكدت من ان ادوات السكب وتقطيع اللحوم نظيفة وملمعة.		
5	قطعت اللحوم باستخدام السكين والشوكة بالطريقة الصحيحة.		
6	تأكدت من نظافة الشراشف اثناء الخدمة.		
7	رفعت ادوات السكب بالطريقة الصحيحة.		
8	تأكدت من اطفاء المادة المشتعلة تحت سخانات الاطعمة.		
9	رفعت الشراشف المتسخة وارسلتها الى المصبغة..		
10	راعت الدقة في اداء العمل.		
11	راعت شروط الصحة والسلامة في اداء العمل		

أسئلة الفصل الثالث

- س1:- عرف الحفلات ؟
- س2:- ماهي اساسيات الحفلة في القطاع الفندقي؟
- س3:- عدد انواع الحفلات؟
- س4:- تكلم عن الحفلة الكوكتيل موضحا المناسبات التي تقام لها والاطعمة والاشربة التي تقدم فيها؟
- س5:- تكلم عن حفلة الشرف موضحا المناسبات التي تقام لها والاطعمة والاشربة التي تقدم فيها؟
- س6:- تكلم عن حفلة بوفيه بارد موضحا المناسبات التي تقام لها والاطعمة والاشربة التي تقدم فيها؟
- س7:- تكلم عن حفلة الشاي موضحا المناسبات التي تقام لها والاطعمة والاشربة التي تقدم فيها؟
- س8:- وضح كيفية تنظيم حفلة الغداء او العشاء بنقاط؟
- س9:- عدد اهم الوظائف الرئيسية لقسم الحفلات ؟
- س10:- ماهي الاشكال المتبعة في تنظيم الموائد موضحا ذلك بالرسم ؟
- س11:- ماهي الامور التي يجب مراعاتها عند تنسيق الزهور في الحفلات ؟
- س12:- ماهي العناصر التي ترتبط بها تسعيرة الحفلات ؟
- س13:- عدد اهم المعلومات التنظيمية في الحفلات ؟
- س14:- ارسم شكلا لعقد اتفاقية حفلة موضحا فيه المعلومات التنظيمية المطلوبة ؟

الفصل الرابع

الاطعمة وظيفتها ومكوناتها :

وظيفتها تكوين الخلايا في الجسم ا- مواد زلالية ب- المواد نشوية ج- المواد الدهنية
د- الفيتامينات هـ- الاملاح المعدنية و- الماء

مكونات لوائح الطعام الغذائية

تتكون من مواد زلالية ودهنية بالإضافة الى احتوائها للفيتامينات والاملاح المعدنية والماء .

أ – المواد الزلالية :

تساعد على النمو وتبنى الانسجة المتواجدة فيها

- الحليب ومشتقاته البيض واللحم والاسماك وتكون حاجة الجسم يوميا 75-100 غم .



صورة رقم (1- 4)

ب – المواد النشوية :

تشكل مصدر الطاقة الرئيسي للجسم وتتواجد في :

- المعجنات والارز والسكر وانواع الخضار والبطاطا وتكون حاجة الجسم منها يوميا 300-600 غم .



صورة رقم (4-2)

ج - المواد الدهنية :

اولا : مصدرها حيواني : الشحم والسمنة والزبدة ودهن الخنزير وزيت السمك
ثانيا : مصدرها نباتي : زيت زهرة دوار الشمس و زيت الذرة وزيت الزيتون وزيت الفستق يحتاج الجسم منها يوميا 50-100 غم .

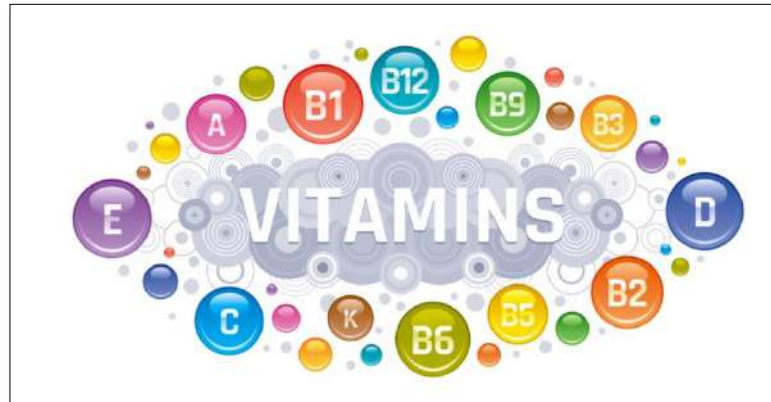


صورة رقم (4-3)

د - الفيتامينات :

هناك ثلاثون نوعا اهمها :

- اولا : فيتامين A :** مصدره الاطعمة ذات المصدر الحيواني حليب ومشتقاته بيض وخضار وفواكه .
- ثانيا : فيتامين B :** مصدره معظم الاطعمة خصوصا البطاطا والكبد والخضار والفاكهة .
- ثالثا : فيتامين C :** مصدره الفاكهة الحمضية والحليب والبقادونس وزيت الخضار .
- رابعا : فيتامين D :** مصدره سمك وحليب وبيض وجبنه وزبدة .



صورة رقم (4-4)

هـ - الاملاح المعدنية :

الفسفور والحليب واللحم والبيض والحبوب .

الكالسيوم : الحليب والبيض والفاكهة .

الحديد : الكبد وصفار البيض والسبانخ والفاكهة .

ملح الطعام : الجسم بحاجة الى 15 غم باليوم .

ملح المنغنيز : موجود في النباتات وهو ضروري للجهاز العصبي .

اليود : موجود في السمك ضروري للغدة الدرقية .



صورة رقم (4-5)

و - الماء:

يشكل الماء ثلثي وزن الجسم الانسان حيث يحتاج من 1.5 – 2.5 لتر ماء يوميا يساعد الماء على فرز السموم المتواجدة في الجسم.

لوائح الطعام

منذ القرن الثامن عشر والتاسع عشر وجد العلماء ان لوائح الطعام الكبيرة والثقيلة تؤدي الى السمنة وكذلك الى امراض القلب وامراض اخرى . لذلك تنادى الأخصائيون في علم التغذية لإيجاد صيغ للوائح الطعام تناسب حاجات الانسان فانتبهوا الى ما يلي :

1- لوائح طعام متوازنة غذائيا .

2- لوائح طعام نباتية .

3- لوائح طعام طبية .

1- لوائح طعام متوازنة غذائيا

يحرص المضيفون على تركيب لائحة الطعام او التخطيط لإعداد لوائح الطعام المتعددة والاساسية للتغذية , ويتطلب تركيب لوائح الطعام ادراك وخبرة كبيرة والتمرس بالعمل كفيلاً في تحقيق ذلك ولكي نصل الى هذا الهدف علينا احترام المبادئ التالية :

- اعتماد مواد اولية ذات نوعية عالية.
- منع تكرار الاصناف في لائحة واحدة حتى اذا كانت محضرة بطرق مختلفة يستثنى من ذلك البطاطا والفطر.
- منع تكرار اصناف متشابهة اللون حتى اذا كانت من مواد مختلفة لحم البقر الاحمر ولحم الغنم الأحمر ولحم العجل والدجاج الابيض.
- اعتماد المواد في مواسمها بغية الحصول على مواد طازجة.

2- لوائح الطعام النباتية VEGTAR IANDIET

غالبا ما تكون نابعة من المعتقدات دينية او فلسفية وهي تقتصر على الحليب ومشتقاته البيض والعسل والخضار والفاكهة والحبوب . يعتمد متناولي هذا الطعام على الخضار والفاكهة التي تحتوي على النشويات والبروتينات للتعويض في النقص الحاصل من جراء نقص عدم تناولهم المواد الدهنية والبروتينية ذات المصدر الحيواني.

3- لوائح الطعام الطبية DIETS

لوائح الطعام الطبية والمعروفة باسم الحمية الغذائية تشكل عاملا مهما لمساعدة الانسان على التخلص والشفاء من بعض الامراض . هذه اللوائح لا تختلف في تركيبها الغذائي عن اللوائح العادية انما يخضع للتعليمات المعطاة من قبل الطبيب المعالج في كميات موادها وطرق تحضيرها ومن انواعها :

أ- لوائح طعام عادية NORMAL DIET

ب- اكل خفيف LIGH DIET

ت- اكل سوائل LIAUID DIET

- ث- اكل للمعدة GASTRIC DIET
- ج- اكل بدون ملح NO SALT DIET
- ح- اكل بدون دهن NO FAT DIET
- خ- اكل سكري BIABETIC DIET

أ - لوائح طعام عادية NORMAL DIET

- حبوب كاملة أو حبوب إفطار غير محلاة مع حليب منزوع الدسم أو قليل الدسم
- كوب واحد من الفراولة الطازجة
- القهوة
- الماء

ب - اكل خفيف LIGHT DIET

- افضل الوجبات الصحية والخفيفة
- السلمون أو التونة
- الخبز الأسمر مع الزبدة أو الجبن
- شرائح الخبز
- الخضار والمعجنات
- لحم الدجاج والديك الرومي
- السلطات

ت - اكل السوائل LIQUID DIET

- الاكل المسموح به شوربة مصفاة
- عصير طازج او معلب
- شاي ونسكافية وحليب

ث - اكل المعدة GASTRIC DIET

- الاكل المسموح به حليب وبيض مخفوق مع الكريما
- زبدة ومربي وجبنة بيضاء اخبان طرية وغير مخمرة مهلبية.
- دجاج مسلوق وسمك مشوي او مسلوق ولحمة مدقوقة مشوية.
- بطاطا مسلوقة او بورية جزر سوتية مع الكريم

ج - اكل بدون ملح NO SALT DIET

- الاكل المسموح به 150 غم
- الحبوب بوريزج مع الماء بدون ملح ورز اكريس و ارز معكرونة.
- الخضار جميع الخضار الطازجة والمجمدة.
- اللحوم والطيور ولحم احمر ودجاج وسمك.
- الحلويات والمربي وجلي وعسل وسكر وفاكهة طازجة.

- مخلل وفلفل ونعناع وخردل وشاي خفيف وبودرة الكرى
- الخبز والزبدة يجب ان يكونا بدون ملح .
- عدم اضافة الملح الى الطعام باي شكل.

ح - اكل بدون دهن NO FAT DIET

الاكل المسموح به

- حليب بدون دهن SKIMMED الخبز من اي نوع.
- الحبوب والمربى والعسل والقهوة والشاي والسكر.
- السمك الابيض مشوي ومسلوق.
- لحم احمر طري ودجاج وارنب.
- خضار مسلوقة.
- فاكهة طازجة او معلبة.
- العصير الطازج او المعب.
- ** تمنع منعاً باتاً المقالي والدهون والزبدة وصفار البيض والزيتون والكافا او الشوكولاته.

خ - اكل سكري BIABETIC DIET

الاكل المسموح به

- حليب وجبنة بيضاء وبيضة مسلوقة.
- شاي ونسكافيه وحليب بدون سكر.
- سمك ودجاج ولحم.
- خضار نوع اول وجزر وبازيلاء وبصل.
- خضار نوع ثاني وشجر وباذنجان وخيار وطماطم وخس و سبانخ.
- تفاحة او برتقالة او مشمش و رقي.
- **يسمح بتناول 150 غم خبز باليوم فقط على ثلاث وجبات.
- معرفة امكانية الموظفين الانتاجية بحيث لا يطلب اليهم اكثر من طاقاتهم وبذلك نحصل على مردود سيء.
- معرفة اذواق الزبائن وجنسياتهم وذلك لتقديم ما يناسبهم من الاطباق الشرقية أو الاطباق الغربية لتلبية طلباتهم.
- اعتماد التسميات الصحية للأطباق.

تنسيق وترتيب لوائح الطعام PHYSIOLOGY

اعتمد تنسيق لوائح الطعام تقديم الاكل الخفيف اولا ومن ثم الثقيل ونعني الخفيف الاكل السهل الهضم لذا وجب التقيد بالمبدأ العام التالي :

وجبة الغداء

الشكل الاول

- مقبلات باردة وساخنة.
- اسماك ذوات قشور (مشوي او مسلوق).
- يخنات وبيض وعجائن.
- باردة او ساخنة (بوشي او كروكيت)

الشكل الثاني.

- لحوم مشوية او مجمدة.
- طيور وطرائد.
- الخضار.
- خضار الموسم.
- السلطات بأشكالها العادية المركبة والغنية بالأجبان الطرية والنصف طرية والقاسية.
- الفاكهة والقهوة.

وجبة العشاء

الحساءات

- الكريم والسبوتاج والشوربة الشكل الاول.
- الاسماك الاصناف وذوات القشور.

الاشكال الاولى

- ENTREE بوشية DOUCHEE.
- كروكيت CROQUETTE.

وجبة الغداء LUNCH

- عجينة اسبانيول OMELET SPANISH STYLE
- بلانكيت عجل BLANY UETTE OF VEAL
- بطاطا مسلوقة POTATOES ENGLISH STYLE
- بازلاء بالزبدة GREEN PEAS IN BUTTER
- سلطة مشكلة MIXED SALAD
- فاكهة FRUIT

وجبة العشاء DINNER

- شوربة الخضار VEGETABLE SOUP
- فخذ غنم بريزي BRAISED LEG OF LAMB
- بطاطا هنغارية POTATOES HUNGARIAN
- شجر بالزبدة SQUASH IN BUYER
- سلطة خضراء GREEN SALAD
- بان ميرابو MIRABEAUAD

أنواع لوائح الطعام

- أ- اللائحة اليومية المحدد
- ب- اللائحة حسب الطلب
- ت- طبق اليوم
- ث- لوائح الاعياد والمناسبات
- ج- لوائح الفطور الصباحي
- ح- لوائح الحفلات

نجاح وفشل لوائح الطعام

ان نجاح وفشل لوائح الطعام يقرر ما يلي :

- 1- وجود ضيوف لشرائها
- 2- اقتناع الضيوف بهذه اللوائح والرجوع لأخذها مره اخرى
- 3- اعتماد الاساليب العلمية والمهنية الصحية في المتابعة

أ- اللائحة اليومية المحددة

لها حسنات مهنية واقتصادية اهمها :

- تحديد سعر كلفة ثابت وبالتالي سعر بيع ثابت
- تحضير اصناف يلزمها وقت للأعداد والطهي وحسب طلب اعتمادها
- السرعة في الخدمة وتوفير اليد العاملة
- اعتماد هذه اللوائح لثلاثة اسابيع على الاقل تجنباً للتكرار

ب- اللائحة حسب الطلب

احتلت لوائح حسب الطلب مركز الصدارة في المطاعم والفنادق حيث تعتمد في تركيبها على اصناف متعددة واسعار متقاربة تمكن اي طبق من اختيار مايناسبه من حيث النوع والسعر.

SOUPS	ALACARTE
CHICKEN RICE Soups	From the GRILL BROIL
CHICKEN RICE Soups	ER .
SPANISH TOMATO SOUP	BURGERS
Clear ox TALL Soup	SIRLOIN STEAK
APPETIZER	VEAL PICCATA
SEA FOOD PLATTER	LAMB CHOPS
SHRIMP COCKTAIL	LAMBOR CHICKEN
THINLY SLICED SMOKEP	CURRY
SALMON	CHCKEN CORDON BLUE
OMELETTES	TAGLLATELL VERDI
FISH	SALAD
GRILLED LOBSTER	MEMAOUD CHEF SALAD
GRILLED SALMON	MIXED SALAD
DEEPERIED RED SEA	ASPARAGUS SALAD
SHRIMPS	DESSERTS
ARABIC CORNER	SELECTION OF CAKES PASTRIES
ASSORTED MEZZEH STATER	BLACK FOREST CAKE
ORIENTAL SALAD	BABE WITH RHEUM
SHISH KEBAD	CHEESE CAKE
ROASTED QUAILS	MADE ICE

ت-طبق اليوم

اعتمدت بعض الفنادق والمطاعم صيغة التطبيق اليومي مع مراعاة الامور التالية:

- جلب اكبر عدد من الزبائن وتحديد ارجال الاعمال ومدراء الشركات وموظفيها
- السعر محدد ومعلن مسبقا
- سرعة في التقديم
- تحضير أصناف الطعام التي تحتاج الى وقت للأعداد والتحضير مسبقاً

الاحد	السبت
ارز بدقين	لوبيا خضراء باللحمة
جاجيك	ارز مففل
كستلانا غنم مشوي	اوسوتاو ميلانيز
بطاطا مقلي	بطاطا سوتية
سلطة عربية	جزر سوتية
	سلطة
الثلاثاء	الاثنين
صيادة سمك	كبة الموصل
سلطة الموسم	جاجيك
روستو مدقوقة	دجاج شرقي
بطاطا بورية	جاجيك
خضرة بالزبدة	
سلطة الموسم	
الخميس	الاربعاء
فاصوليا باللحمة	ملوخية بالدجاج
ارز بالشورية	مشاوي مشكلة
سلطة خضراء	بطاطا الوميت
بيكانا بالفطر	طماطة مستوية
بطاطا محمرة	سلطة شرقية
شجر بالزبدة و سلطة اليوم	

الجمعة	
دولمة	
سلطة لبن وخيار	
دجاج كوكوت	
سلطة مشكلة	

لوائح الطعام الشرقية

tabbouleh	تبولة	xxx
tabsee souse	مرق تبسي	
white rice	رز ابيض	xxx
mix fruits	فاكهة مشكل	
hummus with tahini	حمص بطحينة	
mix salad	سلطة مشكل	xxx
beans souse	مرق فاصوليا	
white rice	رز ابيض	xxx
jelly	جلي	
lentils soup	شوربة عدس	xxx
Souse okra	مرق باميا	
white rice	رز ابيض	xxx
awamat	عوامات	
oriental salad	سلطة شرقية	xxx
grill fish	سمك مشوي	
red rice	رز احمر بالشعرية	

xxx

tatli

داخلي

jajeek salad

جاجيك

tomato soup

شوربة طماطة

grill chicken

دجاج مشوي

rice

رز اصفر

xxx

baklawwa

بقلاوة

لوائح الطعام الغربية

onion soup

شوربة بصل

xxx

custtlette of lamb

كستلة غنم مشوي

crilled tomatoes

طماطة مشوية

xxx

caramel

كريم كرمل

cauliflower soup

شوربة قرنابيط

xxx

chicken with vegetable

دجاج بالخضروات

white rice

رز ابيض

xxx

choux with cream

شو بالكريم

fish soup

شوربة سمك

xxx

stuffed veel meat	لحم عجل محشي
vegetable soute	خضروات سوتية
	xxx
baklawas	بقلاوة
tomato soup	شوربة طماطة
	xxx
denjion omellete	اومليت
	xxx
chiche taouk	شيش طاوق
	xxx
chocolate cake	كيك بالشوكولاتة
tomato salad	سلطة طماطة
	xxx
chicken paneakes	كريمة دجاج
	xxx
mix vegetables	خضروات مشكل
jaue sauce	صلصة جو
cake	كيك
vegetables soup	شوربة خضار
	xxx
artichochks Parisian sttle	ارضي شوكي ياريزيان
	xxx
chicken chasseur hunter	دجاج شاسور
potatoes noisette	بطاطا نوازيت
green begans with	لوبيا بالزبدة
butter salad	سلطة
	xxx
apple tarte	تارت بالتفاح

vegetables soup	شوربة خضار xxx
artichokes clamart style	ارضى شوكى كلامار xxx
bralsedleg of lamp	فخذ غنم بريزي
potatoes Hungarian style	بطاطا هنكارية
squash in buyer	كوسى الزبدة
green salad	سلطة خضراء xxx
mirabeaubread	بان ميرابو

أسئلة الفصل الرابع

- س1/ عدد مكونات الاطعمة ؟
- س2/ تكلم عن لوائح الطعام المتوازية وطرق تركيبها؟
- س3/ تكلم عن لائحة الطبق اليومي واعط مثال على ذلك؟
- س4/ تكلم عن لائحة الطعام الطبية؟
- س5/ تكلم عن لائحة الطعام النباتية؟
- س6/ ماهي اسس نجاح او فشل لوائح الطعام اذكرها؟
- س7/ اذكر انواع لوائح الطعام واطرح واحدة منها؟
- س8/ اذكر لائحة الطعام الغربية واعط مثال لذلك؟
- س9/ اذكر لائحة الطعام الشرقية واعطي مثال لذلك؟

الفصل الخامس

فنون خدمة الضيوف في صالة الطعام

التوليع والتقطيع في صالة الطعام أمام الضيوف

يقتصر هذا النوع من فنون الخدمة في صالة الطعام على قلة من المطاعم والفنادق في كافة أرجاء العالم. لما تتطلب من امكانية مادية وبشرية من موظفين كفؤين ذوو خبرة واختصاص، وكذلك مفروشات ومعدات حديثة وغالية الثمن ، ومواد اولية ذات النوعية العالية التي هي اساس التحضيرات في قاعة الطعام.

أولاً: التوليع Flambeing (امام الضيف)

يتمتع التوليع في قاعة الطعام بمركز الصدارة ، اذ انه عمل دقيق يجب اتقان مقوماته، من هم من خبرة ومهارة القائمين به ومعرفتهم التامة لاصول هذا الفن، لدرجات استواء الاطعمة وكيفية توليعها ومن ثم لتلائم الصلصات والتوابع معها.

وتبقى لتحضير ادوات ومعدات التوليع المسبقة وقبل القيام بأي عمل، اهمية لا يمكن الاستهانة بها لانها تساعد على شد انظار وانتباه الضيوف لما سيحدث والصورة ادناه توضح عملية التوليع .



صورة رقم (5-1)

1- التحضيرات أمام الضيف في قاعة الطعام (المعجنات)

أ- المعكرونة

تعريفها:

هي من المعجنات التي تقدم كصنف اول في لوائح الطعام وتحضر بعدة طرق امام الضيف .

خدماتها:

تخدم في صحن عميق ويرافقها ملعقة كبيرة وشوكة كبيرة.

- يقدم معها على حدة جبنة مبروشة (بارميزان او كريار) Parmesan Gruyere



صورة رقم (5-2)

ب - سباكتي بولونيز



صورة رقم (3-5)

المعدات اللازمة:

يحضر على طاولة الخدمة المعدات التالية:

- مدفأة.	- صحن عميق.
- مقلاة.	- صحن فايش كبير.
- ملاعق كبيرة عدد/3.	- مملحة ومبهرة.
- شوكة كبيرة عدد/3.	

المواد اللازمة:

الكمية لشخص واحد	الصنف
200 غم	معكرونة مسلوقة
50 غم	زبدة
45 غم (ثلاث ملاعق كبيرة)	صالصة بولونيز
15 غم	ملح وبهار
	جبنة مبروشة (برموزان، كريار)

طريقة التحضير:

- توضع المقلاة على المدفأة ويضاف اليها الزبدة.
- تضاف المعكرونة وتقلب بشوكتين كبيرتين.
- يضاف الملح والبهار وصالصة البولونيز الى المعكرونة ويحرك الجميع جيداً.
- تضاف ملعقة من الجبنة المبروشة الى المعكرونة وصالصة البولونيز بعد ان يسخنوا جيداً.
- تسكب في صحن عميق ساخن امام الضيف من المقلاة.
- تقدم الجبنة المبروشة على حدة.

ج- سباكتي نابولتان:



صورة رقم (5-4)

2- تحضير وتوليع أمام الضيوف (الاسماك)

أ- الروبيان (القرئفس) Shrimps

تعرفه:

من الاسماك ذوات القشور.
يقدم كصنف اول في لوائح الطعام المحددة.
يقدم كصنف في لوائح الطعام حسب الطلب.
يحضر بعة طرق (مشوي-مقلي-مسلق مع الارز، وامام الضيف).

خدمته:

- يخدم في اواني مختلفة.
 - صحن كبير.
 - جاط.
 - قدح خاص به.
 - يرافقه سكين وشوكة سمكة.
- يصب القريدس في الصحن او في القدح الخاص به وتقدم الصالصة الى الضيف ليختار بنفسه الكمية التي يريد.

ب- قريدس مع الارز Shrimps with rice



صورة رقم (5-5)

ج- قريدس بروفيسور Shrimps professor

المعدات اللازمة:

يحضر على طاولة الخدمة المعدات التالية:

- مدفأة.	- شوكة كبيرة.
- مقلاة.	- صحون كبيرة.
- ملاعق كبيرة.	- جاط مدور.

المواد اللازمة:

الكمية لشخص واحد	الصنف
5-7 حبات وسط.	- قريدس.
5 غرام (ملعقة كبيرة)	- زيت فستق.
15 غرام (ملعقة كبيرة)	- زبدة.
45 غرام (3 ملاعق كبار)	- خواص السمك.
45 غرام (3 ملاعق كبار)	- صالصة طماطم جاهزة.
5 غرامات (ملعقة شاي)	- ثوم ناعم مقلي.
5 غرامات (ملعقة شاي)	- زعتر ناعم.
5 غرامات (ملعقة شاي)	- بقودونس ناعم.
5 غرامات (ملعقة شاي)	- كريمة طازجة.
15 غرام	- شراب توليع.
15 غرام	- ريكاردأبرنو.
3-5 نقط.	- ملح وبهار.
رشة	

طريقة التحضير:

- توضع المقلاة على المدفأة ويضاف اليها الزيت ليحمى.
- يضاف القريدس الى الزيت ومن ثم الملح والبهار ويقلب حتى ينضج اي ليصبح لونه اشقرآ.
- ينزع الزيت من المقلاة ويولع القريدس بالوسكي.
- ينزع القريدس عن النار ويوضع في جاط ويغطى.
- توضع الزبدة والثوم ثم صالصة الطماطم الطازجة وخواص السمك في المقلاة على النار.
- يضاف الزعتر والريكار مع التحريك المتواصل.
- يعاد القريدس الى المقلاة ويقلب مع الصالصة.
- تضاف الكريما الطازجة وتحرك جيدا لدقيقة واحدة.
- يرش البقدونس الناعم على الوجه.
- يخدم في صحن فايش كبير ساخن ويقدم معه ارز مففل.

ملاحظة

اذا قدم القريدس بدون ارز مففل يصبح قريدس بروفيسور.



صورة رقم (5-6)

2- تحضير وتوليع فروج الاديابل (طبق اساس- اللحوم)

أ- فروج الاديابل CHICKEN DIABLE STYLE



صورة رقم (5-7)

المعدات اللازمة:

- مدفأة عدد2 - مقلاة عدد2 - شوك ومعالق كبيرة - مطحنة بهار - مملحة - لوحة تقطيع.

المواد اللازمة:

الكمية لشخص واحد	الصف
500 غرام	- فروج
800 غرام لشخصين	- فروج وسط
45 غرام	- دمي كلاس
30 غرام	- نبيذ ابيض
10 غرام	- خل
15 غرام	- بصل مفروم ناعم
15 غرام	- زبدة
5 غرام	- خردل
7-5 نقط	- صالصة انكليزية
15 غرام	- مشروب للتوليع
	- ملح وبهار

طريقة التحضير:

- يحضر الفروج في المطبخ ويرسل الى السفرة.
- يوضع في المقلاة بعد ان يقطع على نار خفيفة ليضل ساخنا.
- يوضع في المقلاة الثانية الزبدة وتترك لتحمى.
- يضاف البصل المفروم ناعما ويحرك ليحمر.
- تعاد قطع الفروج الى المقلاة وتولع بمشروب للتوليع ومن ثم تنزع عن النار الى المقلاة الاولى.
- يضاف الخردل المذوب بالشراب الابيض-الخل-الدمي كلاس-الصلصة الانكليزية-الملح والبهار-
- الى المقلاة ويترك ليسخن جيدا.
- تعاد قطع الفروج الى الصلصة ويضاف اليها البهار حب.
- يقدم الفروج في صحن كبير ساخن ويقدم معه البطاطا المقلية وخضرة منسفة بالزبدة.

ب- كبد وعجل المتر دوتيل FOLES DE VEALL MAITRE D'HOTEL



صورة رقم (5-8)

المعدات اللازمة:

مدفأة- مقلاة- شوكة- ملعقة كبيرة- صحن.

المواد اللازمة:

الكمية لشخص واحد	الصنف
170-160 غرام	- كبد عجل 3 قطع رفيعة
15 غرام	- زيت الفستق
15 غرام	- زبدة
45 غرام	- دمي كلاس
20 غرام	- شراب احمر
10 غرام	- مشروب للتوليع
5 غرام	- بقونس ناعم
رشة	- ملح وبهار

طريقة التحضير:

- توضع الزيت وقليل من الزبدة في المقلاة ليحموا جيداً.
- تضاف قطع كبد العجل الى المقلاة لتستوي نصف استواء.
- ينزع الزيت ومن ثم يولع الكبد بمشروب للتوليع.
- تنزع قطع الكبد عن النار وتوضع في صحن وتغطى.
- يضاف الدمي كلاس والزبدة والبصل والنببذ الاحمر الى المقلاة ويحرك المزيج جيداً ليسخن.
- تعاد كبد العجل الى المقلاة وتقلب مع الصلصة لتسخن.
- تخدم في صحن كبير ساخن.

ج- تورنيديو وميراى Tournedos Mireille



صورة رقم (9-5)

المعدات اللازمة:

مدفأة مقلاة، صحنون كبيرة ، شوك، ملاعق كبيرة.

المواد اللازمة:

الكمية لشخص واحد	الصف
170-160 غرام.	- فيلية عجل
15 غرام	- زيت الفستق
15 غرام	- زبدة
15 غرام	- فطر منسف بالزبدة
15 غرام	- فليفلة خضراء جوليان
45 غرام	- صالصة دمي كلاس
10 غرام	- كريما طازجة
25 غرام	- بورتو ابيض
رشة	- ملح وبهار
قطعة واحدة	- توست

طريقة التحضير:

- تقلى الفيلية بزيت الفستق وقليل من الزبدة وحسب الرغبة.
- ينزع الزيت من المقلاة وتولع الفيلية بمشروب للتوليع وتوضع في صحن وتغطى.
- يضاف الفطر والفلفل الى المقلاة لمدة دقيقتين فقط ثم يضافوا الى قطعة الفيلية.
- تضاف الدمي كلاس المتبقية الى المقلاة.
- تعقد الصالصة وتضاف الكريما اليها لمدة دقيقة ثم توضع الفيلية في المقلاة من جديد وتقدم للضيف في صحن كبير ساخن.

3- التحضير والتوليع أمام الزبون في قاعات الطعام (طبق الاساس- انواع الستيك)



صورة رقم (10-5)

أ- سٲاك ديان Steak Diane



صورة رقم (5-11)

المعدات اللازمة:

- مدفأة.
- مقلاة.
- صحن كبير.
- ملاعق وشوكة كبيرة.
- ملعقة شاي.

المواد اللازمة:

الكمية لشخص واحد	الصنف
170-160 غرام	- قطعة فيلية
15 غرام	- زيت فستق
15 غرام	- زبدة
30 غرام	- فطر منسف بالزبدة
5 غرام	- بقدونس ناعم
5 غرام	- بصل مفروم ناعم
15 غرام	- كريما طازجة
10 غرام	- (مشروب للتوليع)
5-4 نقط	- صالصة انكليزية
رشة	- ملح وبهار

طريقة التحضير:

- يوضع الزيت وقليل من الزبدة في المقلاة ليحموا.
- تضاف الفيلية بعد ان تملح وتبهر وتقلب مرة واحدة على كل جهة. لتنتج حسب رغبة الضيف.
- ينزع الزيت من المقلاة وتولع الفيلية بمشروب للتوليع.
- تنزع اللحمة عن النار وتوضع في صحن مغطى.
- تضاف الزبدة الباقية والبصل والفطر الى المقلاة لمدة دقيقتين.
- تضاف صالصة الدمى غلاس والصالصة الانكليزية الى المقلاة.
- تضاف الكريما.
- تعاد الفيلية الى المقلاة ويرش فوقها البقدونس الناعم.
- تنزع عن النار وتقدم ساخنة الى الضيف مباشرة من المقلاة.

ب-ستيك تارتار STEAK TARTARE



صورة رقم (5-12)

المعدات اللازمة:

- صحن عميق عدد/2.
- صحن كبير عدد/1.
- شوكة وملعق كبيرة.
- ملعقة شاي.
- مطحنة بهار حب.

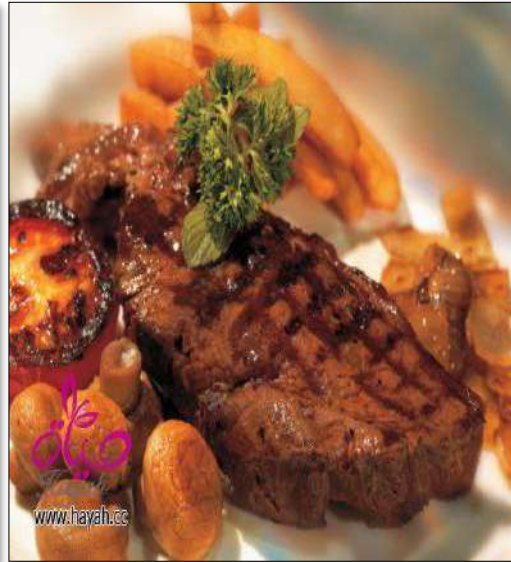
المواد اللازمة:

الكمية لشخص واحد	الصنف
160 غرام	فيلية مفرومة ناعم
10 غرام	زيت فستق
5 غرام	بقدونس ناعم
5 غرام	بصل ناعم
5 غرام	قبار ناعم
عدد واحد	صفار بيض
5 غرامات	كورنيشون
قطعة واحدة	انثوا
10 غرامات	خل
3 غرامات	خردل
10 نقط.	مشروب للتوليع
4-5 نقط.	تباسكو
4-5 نقط.	صاصة انكليزية
رشة.	ملح وبهار

طريقة التحضير:

- تمزج الفيلية الناعمة مع صفار البيض بالشوكة.
- يمزج البقدونس، البصل، الكورنسيون، والقبار، ويوضع الجميع فوق الفيلية وصفار البيض.
- يضاف الخل، الخردل، الزيت، التباسكو والملح ونقط مشروع التوليع، والبهار والصاصة الانكليزية الى الفيلية.
- تعمل الفيلية بشكل مستدير (تورنيديو).
- تقدم الى الضيف وتخدم في صحن كبير بارد. يقدم مع الستيك ترتار/بطاطا مقلية، توسط ساخن وزبدة وخردل، وتباسكو.

ج- ستيك بالبهارات



صورة رقم (5-13)

معدات التحضير: طاولة خدمة ورشو ومقلاة وملاعق وشوك كبيرة وصغيرة.

مواد التحضير: لشخص واحد.

10 غم زيت- 3 غم خردل- 5 غم عصير حامض- 10 غم زبدة- 10 غم مشروب للتوليع- 10 غم كريمة طازجة- 5 غم بهار حب- 30 غم دمي كلاس- تباسكو- ملح- صلصة انكليزية.

طريقة العمل:

- 1- ضع الزيت والزبدة في مقلاة وتركهم حتى يسخن جيداً.
- 2- ضع اللحم في المقلاة بعد وضع البهار عليها وتركها حتى تستوي على وجهيها دون تحميرها زيادةً أو تغرز الشوكة بها بل قلبها مرة واحدة.
- 3- ولع بواسطة مشروب للتوليع ثم اسحب اللحم واضف الدمي كلاس والخردل والملح وبقية المواد ما عدا الكريمة.
- 4- حرك جيداً وعند تعقيد الصلصة اضف الكريمة بعد سحب المقلاة عن النار واعد قطعة اللحم ثم تخدم في صحن اخن.
- 5- قدم مع الستيك بطاطة مقلية بالزبدة.

4- التحضيرات والتوليع أمام الزبون (تحضير الحلويات)

أ- كريب سوزات CREPE SUZETIE



صورة رقم (14-5)

المعدات اللازمة:

مدفأة- مقلاة- ملاعق كبيرة- صحن فاكهة.

المواد اللازمة:

الكمية لشخص واحد	الصنف
3 قطع	عجينة الكريب
15 غرام	زبدة
2 مخفوقة على البرتقال و 1 مخفوقة على ليمونة	سكر قطع 3 قطع
10 غرام	سكر ناعم
30 غرام (عصير برتقالة كاملة)	عصير برتقال
7,5 نقط	عصير ليمون
15 غرام	عصائر اخرى
10 غرام	مشروب للتوليع

طريقة التحضير:

- يوضع السكر في المقلاة على النار ويترك ليذوب ويصبح لونه بني.
- يضاف بضع نقط من عصير برتقال الى السكر ليسهل ذوبانه .
- يضاف عصير البرتقال ونقط الحامض والزبدة الى المقلاة مع التحريك المتواصل.
- يضاف بعض العصائر الاخرى الى المقلاة.
- تضاف عجينة الكريب الى صلصة وتطوي بشكل مثلث.
- ترش العجينة بسكر ناعم وتولع بمشروب للتوليع.
- تقدم في صحن فاكهة ومعها ملعقة وشوكة وحلويات.

ب- كريب الاسكا CREPE ALASKA



صورة رقم (5-15)

- يتم تحضير صلصة الكريب اولا بنفس طريقة تحضير صلصة الكريب سوزيت وبنفس المقادير.
- توضع قطع الكريب في المقلاة وتولع بمشروب للتوليع على ان تبقى مسطحة وغير مطوية على ذاتها.
- توضع قطع الكريب في صحن الفاكهة ويضاف اليها ملعقة بوضه فانيل ثم يغطى بالقطعتين الباقيتين فوقها سلطة الشوكولا الساخنة.
- ترش باللوز المطحون وتقدم الى الضيف.
- تقدم مع ملعقة وشوكة حلويات.

مكونات عجينة الكريب:

- طحين- بيض- حليب- سكر ناعم- فانيل- قليل من الزبدة.

5- التوليع أمام الضيف (الفاكهة)

أ- أجاص (دراق) مولع PEZHES (PEACHS) FLAMBEE



صورة رقم (5-16)

المعدات اللازمة:

مدفأة- مقلاة- معالق- وشوكة كبيرة-سكارية- صحن فاكهة.

المواد اللازمة:

الكمية لشخص واحد	الصنف
3 واحدة تقطع الى نصفين	- دراق أجاص
15 غرام	- فطر
قطعتين	- بوضة فانيلا
15 غرام	- فستق حلبي ناعم
10 غرام	- صلصة الشوكولا
15 غرام	- كيرش
3 غرام	- سكر

طريقة التحضير:

- يوضع الفطر في المقلاة على النار ليحامي.
- تضاف قطع الدراق او الاجاص الى الفطر وتترك لمدة دقيقتين من كل جهة.
- يرش طرف المقلاة وقطع الاجاص او الدراق بالسكر الناعم.
- يولع بالكيرش او مشروب للتوليع.
- يقدم الاجاص او الدراق بصحن فاكهة وبجانبه البويزة فانيللا وتوضع فوقها صلصة الشوكولا والفسنق الناعم.

ب- موز مولع BANNANAS FLAMBEE



صورة رقم (5-17)

الطريقة الاولى:

المعدات اللازمة:

مدفأة- مقلاة- سكين حلويات- ملاعق وشوك كبيرة- صحن فاكهة

المواد اللازمة:

الكمية لشخص واحد	الصنف
عدد 2	- موز
عدد واحد	- بيض مخفوقة
20 غرام	- طحين
15 غرام	- زبدة
10 غرام	- سكر ناعم
20 غرام	- كيرش

طريقة التحضير:

- يقشر الموز ويقطع بالطول الى قطعتين متساويتين.
- يغمس بالبيض المخفوق ويلف بالطحين.
- توضع الزبدة على النار لتحمي ويضاف الموز ويقلب بهدوء.
- يرش الموز بالسكر الناعم ويولع بمشروب للتوليع.
- يقدم في صحن فاكهة مع ملعقة وشوكة حلويات.

الطريقة الثانية:

المعدات اللازمة:

- ذات المعدات المستعملة في الطريقة الاولى.

المواد اللازمة:

الكمية لشخص واحد	الصف
عدد 2	- موز
15 غرام	- سكر ناعم
15 غرام	- زبدة
20 غرام	- عصير برتقال
10 غرام	- كيراسو - كوانترو
5 غرام	- فستق او لوز محمص ناعم
10 غرام	- مشروب للتوليع
"بول" عدد 2 قطعة.	- بوضة فانيل

طريقة التحضير:

- يوضع السكر وعصير البرتقال على النار حتى يذوب السكر كليا.
- تضاف الزبدة والكيراسو او الكوانترو.
- يضاف الموز المقطع بالطول ويترك على النار لمدة 4 دقائق تقريبا ثم يولع بمشروب للتوليع.
- يوضع في صحن فاكهة البوضة فانيل ثم يوضع عليها الموز المولع والصلصة.
- يرش بالفستق أو اللوز الناعم ويقدم الى الضيف.

ثانياً - التقطيع CARVING

يتبوأ فن التقطيع مركزاً مرموقاً كما التوليع بين فنون خدمة الزبائن ويساهم مساهمة كبيرة في اعلاء وتوسيع شهرة المؤسسة، لذا تقع على عاتق القطاع مسؤولية ابراز محاسن هذا الفن وذلك بمعرفته التامة لاصول تقطيع الماكولات ومواقع مفاصلها، لكمية الحصص المقررة لكل صنف ولطريقة ترتيب الماكولات وتقديمها مع توابعها للزبائن ولاصول الخدمة وفقاً لذوق كل منهم.

القواعد العامة للتقطيع:

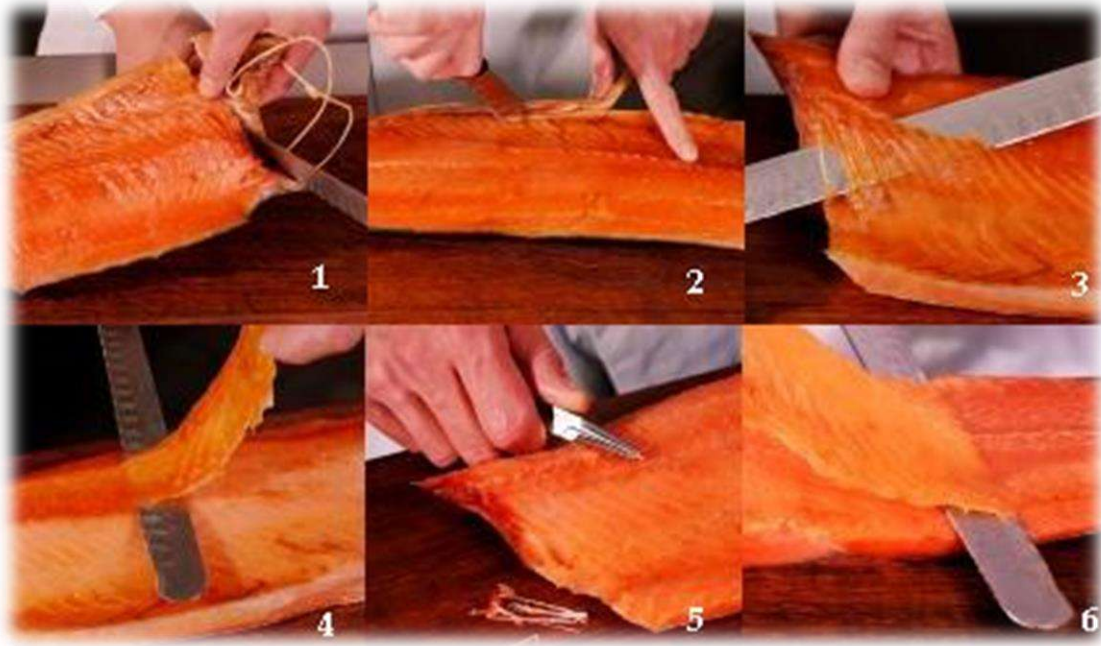
- 1- تحضير جميع المعدات اللازمة للتقطيع.
- 2- عرض القطع على الزبائن قبل المباشرة بتقطيعها.
- 3- اعادة ترتيب وضع القطع وازالة بقايا التقطيع من حولها.
- 4- تنظيف المعدات واعادتها الى امكانها بعد نهاية العمل.

المعدات اللازمة للتقطيع:

- ملعقة وشوكة كبيرة	- عربة تقطيع
- مقص وبانس	- طاولة خدمة مع مدفأة
- مسكة فخذ	- جوط مستطيلة ومستديرة
- فوط بيضاء وفوط خدمة	- خشبة تقطيع
- صحون كبيرة وصحون فاكهة	- سكين وشوكة سمك
- سكين وشوكة فاكهة	- سكين طول شفرتها مرنة
- كفكير "لوش"	- سكين حادة شفرتها قصيرة

1- التحضير والتقطيع في قاعة الطعام أمام الزبون (تقطيع الاسماك وذوات القشور)

أ- السلمون المدخن SMOKED SALAMON



صورة رقم (5-18)

يعيش السلمون في الماء الحلو والمالح يصل إلى 1.5 متر ويزن 5-7 كيلو غرام ويحضر بطرق كثيرة منها التدخين والطهي مع الصلصة أو الشوي. تقطع لحوالي 30 شخص يكون السلمون المدخن خالياً من العظام والحسك حيث توضع على خشبة بشكل طولي وتقطع بسكين خاصة بشكل شريحات رقيقة شفافة تقطع شريحات رقيقة كبيرة ابتداءً من ذيل السمكة يقدم مع السلمون توست (خبز مشوي) وليمون وطحانة فلفل.

ملاحظة

بعد عمل شريحة من قطعة السلمون تغطي السمكة بفوطة رطبة.

المعدات اللازمة للتقطيع

- طاولة خدمة- خشبة تقطيع- شوكة وملعقة كبيرة.
- سكين شفرته طويلة ومرنة- سكين صغيرة- ملقط شعر.

طريقة التقطيع

- يحضر السلمون على خشبة التقطيع او جاط مستطيل خاص به.
- يوضع الرأس من جهة اليمين للقطاع.
- يقوم القطاع بنزع الوجه الحاد (الجلد) ونزع الحسك بواسطة ملقط الشعر قبل عرض القطعة على الضيف.
- يبدأ تقطيع السمك من جهة الذنب الى الرأس على ان تكون القطع رقيقة جدا.
- تقدر الحصة للضيف ما بين 80- 100 غرام.
- يقدم في صحن كبير بارد مزين بقطع من الخيار والخس وشرحات الحامض الرقيقة.
- يقدم مع السلمون (توست اسمر- زبد قطع- نصف حامضة- قبار- مطحنة بهار حب)

ملاحظة

عملت الشركات الصانعة الى تخليص السلمون من حسكه قبل توضييه تسهيلاً لتقطيعه وخدمته.

ب- صول مونيار SOLE MEUNIERE



صورة رقم (5-19)

المعدات اللازمة للتقطيع

- طاولة خدمة
- مدفأة او سخانة جوط
- شوكة وسكين سمك
- ملعقة وشوكة كبيرة- صحن كبير

طريقة التقطيع

- يؤتى بالصول من المطبخ مع صلصة يولع على المدفأة او السخانة.
- ينقل الصول ويوضع في صحن كبير او جاط رأسه من الجهة اليمنى للقاطع.
- ينزع الحسك عن جانبي الصول بواسطة سكين وشوكة السمك.
- يجرح من جهة رأسه الى ذنبه في منتصفه.
- تدخل السكين تحت الفيليه (الحبل) العليا ويبدأ بتخليصها.
- يتم تخليص الاربع قطع بذات الطريقة.
- تعاد قطع الصول الى الصلصة الساخنة لتحمى جيدا.
- يقدم الصول في صحن كبير ساخن ويقدم معها نصف حامضة.

ج- صول مشوي GRILLED SOLE



صورة رقم (20-5)

- تتبع نفس طريقة تقطيع الصول مونيبار
- يقدم الصول المشوري في صحن كبير ساخن وقدم معه قطعة حامض، صلصة تار تار، زبدة مترو دوتيل.

2- التحضير والتقطيع في قاعة الطعام أمام الزبون (تقطيع الدجاج والطيور)

أ- الفروج POUSSIN-CHICKEN



صورة رقم (5-21)

الوزن 400غم-500غم حصة الشخص الواحد.

المعدات اللازمة للتقطيع

- طاولة خدمة
- خشبة تقطيع
- مدفأة او سخانة جوط
- سكين شفرته وسط وقاسية
- شوكة كبيرة
- صحن كبير

طريقة التحضير

- يقطع الفروج الى نصفين بحيث يتكون كل نصف من الصدر والفخذ وينزع الرقبة والهيكل ويوضع جانبا.
- يقدم في صحن كبير ساخن مع شوكة وسكين كبيرتين.
- يقدم معه البطاطا والخضار المنسفة بالزبدة.

ب- الدجاج POULET DE GRIAIN-BULIET

POULET DE REINE – CHICKEN



صورة رقم (5-22)

الوزن 900-800 غرام لشخصين.

الوزن 1500-1200 غرام لـ 4 اشخاص.

المعدات اللازمة للتقطيع

- طاولة خدمة
- مدفأة او سخانة جوط
- خشبة تقطيع
- سكين شفرته وسط وقاسية
- شوكة كبيرة
- صحن كبير

طريقة التقطيع

- توضع الدجاجة على خشبة التقطيع على جنبها.
- تدخل الشوكة في الفخذ بين العظمين ويضغط بالسكين على الصدر.
- يسحب الفخذ ويوضع بالجاط ويسحب الفخذ الثاني بنفس الطريقة.
- توضع الدجاجة على ظهرها و راسها تجاه القطاع.
- تغرز الشوكة في اسفل الصدر.
- ينزع الصدر الثاني المحرر من الشوكة وتعاد الطريقة مع الصدر الاول وتضاف الى الجاط مع الفخذين.
- يقدم للضيف فخذ وصدر في صحن كبير ويرافقه خضار بالزبدة وبطاطا.

ملاحظة

تعطى الدجاج **POULER DE REINE** الى اربعة اشخاص بحيث يعطي لكل ضيف قطعة واحدة .

ت - الدجاج الكبير POULARDE-FAT CHICKEN



صورة رقم (5-23)

الوزن 2000-3000 غرام 6-8 اشخاص.

المعدات اللازمة للتقطيع

- طاولة خدمة
- مدفأة أو سخانة جوط
- خشبة تقطيع
- سكين شفرته وسط وقاسية
- شوكة كبيرة
- صحن كبير

طريقة التقطيع

- يتم تقطيع الدجاج حسب الطريقة التي قطع بها POULET DE GRAIN-POULET DE

REINE

- تقسم الفخذ الى قسمين
- يقطع الصدر الى قطعتين او ثلاث قطع.

ملاحظة

- عند تقطيع البولارد يجب نقل القطع فوراً الى الجاط المرفوع على المدفأة او السخانة ليبقى لحم الدجاج ساخناً.

ث- الحبش DINDE – TURKEY



صورة رقم (5-24)

المعدات اللازمة للتقطيع

- طاولة خدمة
- خشبة تقطيع
- مدفأة او سخانة جوط
- سكين طويل ومرن 30-40 سم
- شوكة كبيرة
- صحون كبيرة
- سكين وسط حاد

طريقة التقطيع

- يقطع فخذ الحبش بذات تقطيع فخذي البولارد.
- تغرز الشوكة في اسفل الصدر على ان يكون راس الحبش مواجه للقطاع من الجهة اليسرى.
- يقطع الصدر الايمن اى شراحت متساوية بسمك سم تقريبا وتوضع مع الفخذين على المدفأة اليسرى.
- يقطع الصدر الايسر كذلك الى شراحت ويضاف الى الجاط.
- يعطي الضيف قطعتين من الصدر وقليل من الفخذ.
- يقدم في صحن كبير مع شوكة وسكين كبيرتين.
- يقدم مع الحبش الكستنة او صلصة حلوة.

3- التحضير والتقطيع في قاعة الطعام أمام الزبون (تقطيع اللحوم CARVING – MEATS)

أ- كستلانة بقر "RIBS" COTE DE DOEUP



صورة رقم (5-25)

المعدات اللازمة للتقطيع

- طاولة خدمة
- مدفأة او سخانة جوط
- سكين وسط وحاد
- شوكة كبيرة
- صحن كبير
- مطحنة بهار حب

طريقة التقطيع

- أ- توضع الكستلانة على خشبة التقطيع على الشمال والصحون على اليمين.
- ب- توضع الشوكة على قطع الكستلانة من جهة اليسار.
- ج- يبدأ التقطيع من الجهة اليمنى بسمك سم واحد على ان تبقى ريشة الكستلانة مع قطعة اللحم.
- د- يعطى الضيف قطعتان ويقدم في صحن كبير.
- هـ - يقدم معها البطاطا والخضار المنسفة بالزبدة.

ب- روستو عجل ROAST VEAL



صورة رقم (5-26)

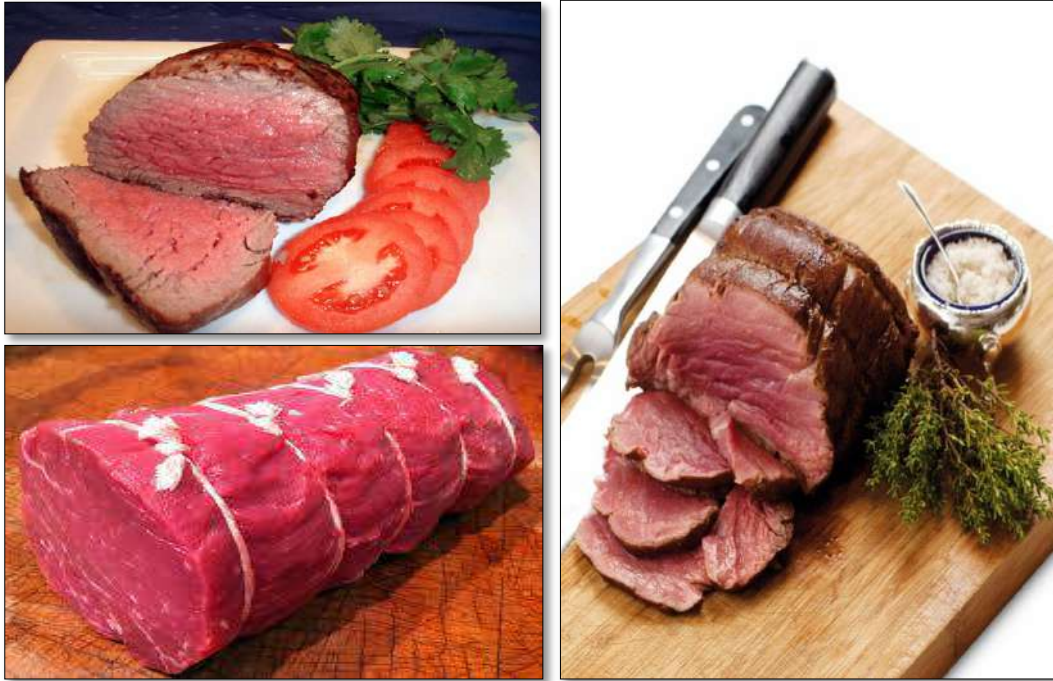
المعدات اللازمة للتقطيع

ذات المعدات المستعملة في تقطيع الكستلانة.

طريقة التقطيع

- توضع قطعة الروستو على خشبة التقطيع.
- توضع السكين بتقطيع الروستو من اعلى الى اسفل ومن جهة اليمين بسمكة 2/1 سم لكل قطعة.
- تقدم في صحن كبير مع سكين وشوكة كبيرة.
- يقدم معها البطاطا والخضار المنسفة بالزبدة وصلصة التحمير.

ج- الشاتوبريان CHATEAUBRIAND



صورة رقم (5-27)

المعدات اللازمة للتقطيع

ذات المعدات التي تستعمل في تقطيع اللحوم

طريقة التقطيع

- توضع الشاتوبريان على خشبة التقطيع وتقطع الى ثلاث قطع للشخص الواحد او ستة قطع لشخصين اثنين
- تعاد القطع الى الجاط على المدفأة لتبقى ساخنة.
- يقدم في صحن كبير مع سكين وشوكة كبيرة
- يقدم معه زبدة ميتردوتيل ،خردل او صلصة بيارنيز.

د- كستلانة غنم RIBS OF LAMB



صورة رقم (5-28)

المعدات اللازمة للتقطيع

- يتم تقطيع كستلانة الغنم بذات الطريقة التي قطعت بها كستلانة البقر.
- تقدم في صحن كبير مع شوكة وسكين كبيرتين ويعطى الضيف من 3-4 قطع.
- يقدم معها البطاطا والخضار المنسفة بالزبدة.

هـ فخذ غنم LEG OF LAMB



صورة رقم (5-29)

المعدات اللازمة للتقطيع

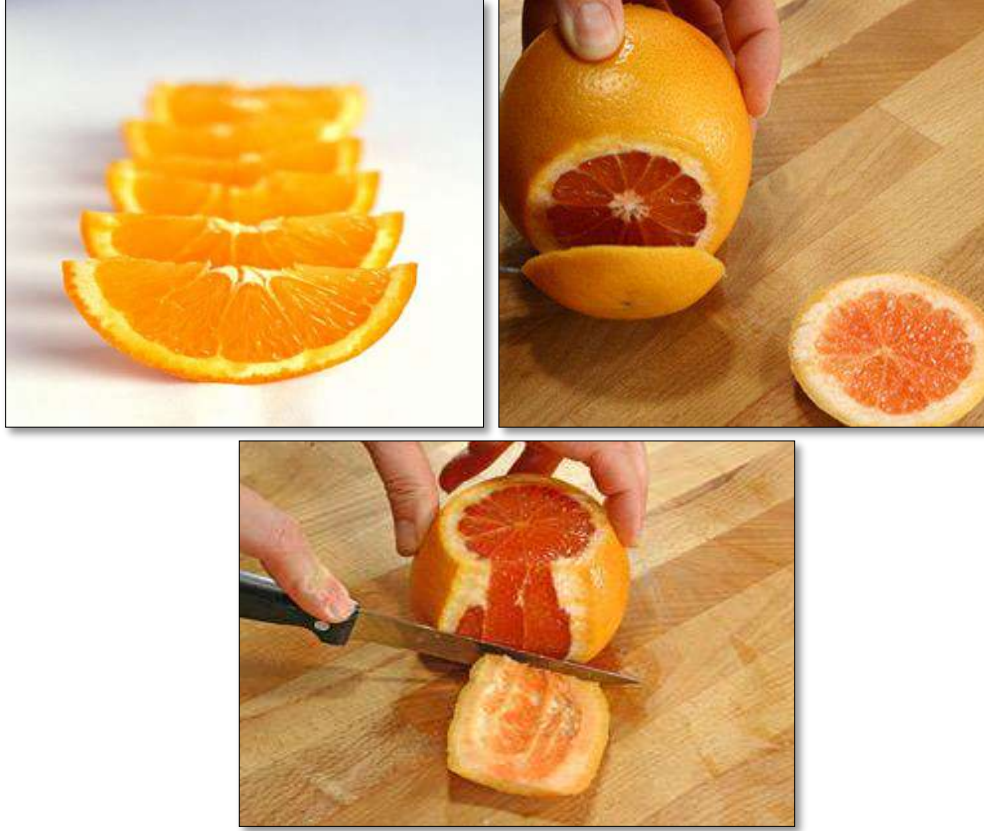
- طاولة خدمة، مسكة للفخذ او فوطة بيضاء ، صحن كبير ، مدفأة او سخانة حوط، سكين شفرته طويلة ومرنة، شوكة وملعقة كبيرتين.

طريقة التقطيع

- يوضع الفخذ على خشبة التقطيع
- تمسك عظمة الفخذ بواسطة المسكة الخاصة والفوطة البيضاء .
- تقطع بموازات عن اللعبة جزئيا.
- يبدأ بالتقطيع بشكل سطحي على ان تكون الشرحات رقيقة وكبيرة قدر المستطاع.
- يقلب الفخذ على الوجه الآخر ويقطع بذات الطريقة.
- تقطع اللعبة عموديا.
- يقدم في صحن كبير مع شوكة وسكين كبير ويقدم معه البطاطا والخضار والمنسفة بالزبدة وصلصة التحمير.

4- التحضير والتقطيع في قاعة الطعام أمام الزبون (تقطيع الفاكهة CARVING FRUITS)

أ- البرتقال ORANGES



صورة رقم (5-30)

المعدات اللازمة للتقطيع

طاولة خدمة – صحن كبير-صحن فاكهة-سكين وسط وحاد-سكين فاكهة-شوكة كبيرة-ملعقة كبيرة.

طريقة التقطيع

- تؤخذ البرتقالة باليد اليسرى وتغرز الشوكة في وسط عنقها .
- يبدأ بتقطيع البرتقال وذلك بنزع القشرة بواسطة سكين حاد بشكل دائري على ان يتم نزع اللب ايضا.
- بعد الانتهاء من نزع القشرة يباشر بسحب قطع البرتقال وذلك بتقطيع كل منها على جهتين بالطول.
- تعصر البرتقالة بعد الانتهاء من تقطيعها وذلك بوضعها في الصحن الابيض والضغط عليها بالسكين.
- تصف القطع في صحن ويضاف اليها العصير.
- يقدم البرتقال في صحن فاكهة موضوع على صحن كبير ويقدم معه ملعقة وشوكة فاكهة وسكر ناعم.

ملاحظة

يمكن تزيين صحن البرتقال بالفاكهة التالية:

- عنب- حب-كرز- فريزو- اناناس مقطع وكذلك يمكن اضافة الكزبرة، الغران، مارنيه الكيراسر، وحسب رغبة الضيف.

ب- الكريب فروت FRUIT GRAPE



صورة رقم (5-31)

نصف كريب فروت:

- تقطع الكريب فروت بالوسط الى نصفين بعكس اليافا.
- توضع على صحن فاكهة ويبدأ تخليص شرحاتها بواسطة سكين صغير او مروس.
- تنظف الشرحات من البذور وتقدم في اناء خاص تحتوي ثلج يدعى (كوبيت) او في كوب زجاجي يوضع على صحن قاعدة ومعه ملعقة شاي وسكر ناعم.

ج- الاناناس PINEAPPLE



صورة رقم (32-5)

المعدات اللازمة للتقطيع

- طاولة خدمة- سكين طويل مرن ورفيع- فوطة بيضاء- خشبة تقطيع- صحن فاكهة- سكين و
ملعقة وشوكة كبيرة.

طريقة التقطيع

- يوضع الاناناس على خشبة التقطيع ويقطع القسم الاعلى والاسفل منها.
- يمسك الاناناس بالفوطة وتغرز السكين الخاص بين القشرة واللّب ويقطع بشكل دائري.
- بعد الانتهاء من عملية تقشير يوضع الاناناس في الصحن الكبير ويقطع بالعرض بسمك 1 سم.
- ينزع القسم القاسي من داخل اللّب بواسطة سكين فاكهة.
- يقدم الاناناس في صحن فاكهة مع سكين وشوكة الفاكهة وقدم معه سكر ناعم.
- يمكن تقديم كرش على حدة اذا رغب الضيف بذلك.

اسئلة الفصل الخامس

- س1: اشرح طريقة تقطيع وتزيين البرتقال؟
- س2: عدد طرق تقطيع الكريب فروت وكيفية التقديم؟
- س3: اشرح طريقة تقطيع الاناناس؟
- س4: تكلم عن طريقة تحضير سباكيتي بولوتيز - سباكيتي نابلوتبان وحدد المواد اللازمة؟
- س5: تكلم عن طريقة تحضير القريدس وحدد المواد اللازمة؟
- س6: تكلم عن طريقة تحضير القريدس مع الارز؟
- س7: تكلم عن طريقة تحضير قريدس بروفييسور؟
- س8: تكلم عن طريقة تحضير تورنيد وميراي؟
- س9: تكلم عن طريقة تحضير ستاك ديان؟
- س10: تكلم عن طريقة تحضير ستاك تارتار؟
- س11: تكلم عن طريقة تحضير ستاك بالبحار؟
- س12: تكلم عن طريقة تحضير كبد عجل المترو دوتيل؟
- س13: تكلم عن طريقة تحضير فروج الاديابل؟
- س14: تكلم عن المواد اللازمة لتحضير كريب سوزات لشخص واحد؟
- س15: تكلم عن طريقة تحضير الكريب سوزات؟
- س16: تكلم عن طريقة تحضير الكريب الاسكا؟
- س17: تكلم عن طريقة تحضير الدراق او الاجاص المولع؟
- س18: تكلم عن طريقة تحضير الموز المولع بأحدى الطرق؟
- س19: عدد المعدات اللازمة للتقطيع؟
- س20: تكلم عن القواعد العامة للتقطيع؟
- س21: تكلم عن كيفية تقطيع وتقديم السلمون المدخن؟
- س22: تكلم عن كيفية تقطيع وتقديم الصول مونيار؟
- س23: تكلم عن كيفية تقطيع وتقديم الكركند؟

- س24: تكلم عن كيفية تقطيع الدجاج PULLIET؟
- س25: تكلم عن طريقة تقطيع الدجاج الكبير POULARDE؟
- س26: تكلم عن طريقة تقطيع الحبش؟
- س27: حدد اوزان كل من:
- أ- الفروج POSSIN .
- ب- الدجاج POULET DE GRAIN .
- ج- الدجاج POULET DE REINE .
- د- الدجاج POULARDE .
- س28: تكلم عن طريقة تقطيع كستلانة البقر؟
- س29: تكلم عن طريقة تقطيع روستو العجل؟
- س30: تكلم عن طريقة تقطيع الشاتوريان؟
- س31: تكلم عن طريقة تقطيع فخذ الغنم وعدد الادوات المستعملة للتقطيع؟

الفصل السادس

سعر الكلفة (كلفة الأطعمة والمشروبات)

المقدمة

الموضوع: سعر الكلفة.

الرمز: م R

أساسيات العمل

1. كلفة الأطعمة والمشروبات.
2. طرق احتساب سعر الكلفة.
- أ. طريقة احتساب نسبة الطعام والشراب.
- ب. طريقة استخراج كلفة الطعام.
- ج. تحديد سعر كلفة الشراب.

كلفة الأطعمة والمشروبات:

تحتسب كلفة الأطعمة والمشروبات لغرض إمكانية تحديد الأسعار بشكل يتناسب مع السوق وطريقة المنافسة والشراء ومعلومات كاملة في هامش الأرباح.

ويمكن تحقيق سعر كلفة للأطعمة والمشروبات بشكل جيد من خلال ما يلي:

1. الحصول على أفضل نوعية وأحسن سعر.
2. معرفة مصادر الشراء الجيدة وتنظيم مواسم الأطعمة والمشروبات.
3. الشراء ضمن الحدود المطلوبة والاحتياطية التي تقررها الإدارة.
4. تنوع مصادر الشراء.
5. اعتماد المنافسة في الشراء.
6. اعتماد التدقيق الدوري للمواد ومعرفة مدى صلاحيتها في عملية البيع.
7. اعتماد الصيغ العلمية المهنية السليمة في طرق إعداد وتحضير وبيع المواد.

طرق احتساب الكلفة:

يحتسب سعر كلفة الأطعمة والمشروبات بعد التمكن من معرفة الكلف الثابتة والمتغيرة التي ذكرناها؛ حيث يكون لذلك تأثير مباشر على طريقة الاحتساب. أما سياسة تسعير المواد فإنها تعتمد على القدرة الشرائية للجمهور وحجم المنافسة بين المطاعم وما جاوره من أشكال متماثلة، كذلك يعتمد السعر المخصص للبيع على مستوى المواد الداخلة في الإنتاج ونسبة تشغيل المطعم. ويلاحظ أن سياسة التسعير متغيرة؛ ففي الدول الرأسمالية تكون متذبذبة لعدم استقرار الأسعار فيها، بينما تكون شبه ثابتة في الدول الاشتراكية. وهكذا...

أولاً: طريقة احتساب نسبة كلفة الطعام والشراب (النسبة المئوية).

تعتمد هذه الكلفة في المطاعم والفنادق لتحديد الكلفة للأطعمة والمشروبات بالنسبة المئوية من سعر البيع، حيث يحدد على أساسها نسبة الأرباح، ومثال على ذلك:
إذا كان سعر بيع (صحن كباب) (10.000) عشرة آلاف دينار، وكلفة المواد التي دخلت في إنتاج هذا الصحن (4.000) أربعة آلاف دينار فتكون نسبة كلفة هذا الصحن كما يلي:

$$\text{نسبة كلفة الصحن} = \frac{\text{كلفة إنتاج المواد الداخلة في إنتاج الصحن}}{\text{سعر بيع الصحن}} = \frac{100 \times 4000}{10.000} = 40\%$$

ويعتمد في الفنادق الممتازة على فريق عمل متخصص يعمل ضمن قسم ما يسمى بقسم مراقبة الكلفة حيث يتخصص هذا القسم باستخراج كلفة الأطعمة والمشروبات ومراقبة ذلك يوميا ومن ثم تؤخذ أرصدة المبيعات الشهرية وكلف المواد، وبعد القيام بعملية جرد شهرية وبشكل دوري لمعرفة الرصيد السابق والحالي ومن ثم يتم استخراج نسبة كلفة الطعام، ويحتسب على أساس ذلك جميع المصاريف الناتجة لنشاط حركة البيع ومنها:

- 1- رصيد المصروفات الشهرية لتنشيط البيع من خلال الإعلان والدعاية والتوزيع ونظام الضيافة بدون مقابل.
- 2- قيمة طعام العاملين والإدارة في المرفق (شهريا).
- 3- قيمة المواد الداخلة في الإنتاج بكافة أنواعها.
- 4- قيمة المبيعات الشهرية.

$$\text{نسبة كلفة الطعام} = 100 \times \frac{\text{كلفة الطعام}}{\text{مجموع المبيعات}}$$

ثانياً: طريقة استخراج كلفة الطعام

لغرض استخراج سعر كلفة الطعام لا بد من إدخال المصاريف التالية التي تعتبر عنصر كلفة مضافة الى كلفة المواد الداخلة في الإنتاج مضافاً إليها نسبة الكلف الثابتة كالاندثار والإيجار... الخ. وهي:

- 1- الرواتب والأجور.
- 2- طعام العاملين.
- 3- التأمين.
- 4- الكهرباء – الماء – التنظيف.
- 5- الدعاية والإعلان والترويج.
- 6- الضيافة.
- 7- استهلاك المعدات والكسر.
- 8- أخرى.

ملاحظة: تلاحظ طريقة احتساب كلفة المواد الداخلة في الإنتاج كإجراء ضروري لاستخراج سعر كلفة الطعام.

لذلك تحتسب بطريقة حسابية نسبة الكلفة والربح والمصاريف، ومن ثم يحدد سعر البيع بإضافة 190% على سعر كلفة المواد الأولية. ومثال ذلك أن كلفة صحن (ستيك) هي (2000 دينار) لذلك تكون المصاريف والربح كما يلي:

$$\begin{aligned} & \text{سعر كلفة الستيك} \times \text{المصاريف والربح} \\ & = \frac{100}{100} \\ & 3.800 = \frac{190 \times 2000}{100} \text{دينار قيمة المصاريف والارباح} \end{aligned}$$

يكون سعر البيع في هذه الحالة:

سعر كلفة صحن الستيك + المصاريف والربح =

$$5.800 = 3.800 + 2000 \text{ دولار سعر بيع صحن الستيك}$$

ثالثاً: تحديد سعر كلفة الشراب:

تحتسب كلفة المشروبات على أساس القياسات المعروفة عالمياً ومحلياً في الفنادق والمطاعم التي بموجبها يتم البيع وحسب سعة القناني مع احتساب المواد المضافة في عملية التحضير والذي يبين طريقة احتساب سعر كلفة المشروبات.

- التحكم في كلفة المأكولات المصنعة مع الاحتفاظ بالجودة المناسبة:

يقوم مدير إدارة المأكولات والمشروبات بوضع الأوزان النمطية لكل طبق من الأطباق المباعة، ثم يضع مكونات تصنيع الأطباق، ثم يضع نمطية الطبق.

- التسعيرة:

إن سياسة التسعيرة تخضع في واقع الأمر لعناصر كثيرة، ومن العناصر التي ترتبط بها سياسة التسعيرة ارتباطاً جذرياً هي تكاليف الأغذية والمشروبات المستهلكة في المطعم، ومنها على سبيل المثال: أثر الزبون في تحديد السعر لا أثر المنافسة، أثر السياسات التسويقية، أخرى..
أما عن الأسعار فهي ترتبط كالاتي:

1. القيمة الشرائية للمواد الأولية.
 2. نسبة الربح الصافي المرغوب الحصول عليه.
 3. طباعة القوائم.
- يتوقف النجاح في التسعيرة إلى حد بعيد في البعد عن المضاربة والتلاعب بالأسعار والثبات على سياسات سعرية محددة قدر الإمكان، مما يخلق الثقة والانطباعات الحسنة بالنسبة للمطاعم.

 ميد تاون MidTOWN Cafe & Restaurant BY SAHA & ABDO CAFE			
العراق ، الموصل Tel. 123456789 Bill # 59392 Table# 3 22/11/2022 AT 03:13:24 PM			
ITEM	QTY	Price	Total
ماء معدني (مطعم)	5	250	1,250
قوزي لحم عراقي	1	15,000	15,000
ساندويش زنجير	1	4,500	4,500
نص (كباب+معلق)	2	8,500	17,000
نص نفر تكة دجاج	1	7,000	7,000
طبق حلويات شرقي	1	5,000	5,000
شاي عراقي	4	500	2,000
Sub Total			51,750
Discount			
Net Total			51,750
You've been served BY : ahmed			
برنامح فنيش لادارة المطاعم www.prorank-iraq.com			

أسئلة الفصل السادس

- س1/ كيف يتم احتساب الكلفة للأطعمة والمشروبات؟
- س2/ يمكن تحديد سعر الكلفة للأطعمة والمشروبات بشكل جيد من خلال نقاط. وضح ذلك بالتفصيل؟
- س3/ لماذا يقوم مدير المأكولات والمشروبات لحساب سعر الكلفة؟ وضح ذلك بشرح مفصل؟
- س4/ كيف يتم استخراج النسبة المئوية لكلفة الطعام؟
- س5/ ما هو قانون قيمة المبيعات الشهرية؟
- س6/ كيف يتم استخراج كلفة الطعام ؟ وضح ذلك بالنقاط.
- س7/ تكلم بالتفصيل عن تحديد سعر كلفة الشراب؟
- س8/ كيف يتم التحكم في تكلفة المأكولات المصنعة مع الاحتفاظ بالجودة المناسبة؟
- س9/ اشرح بالتفصيل التسعيرة؟
- س10/ ترتبط الأسعار ارتباطاً جذرياً بعدة عناصر، وضح ذلك بالنقاط؟

الفصل السابع

مهارة كتابة قوائم الطعام (المنيو)

المقدمة

تضع المؤسسات الفندقية، شأنها شأن باقي المؤسسات قوانينها أو أنظمتها التي ترعى شؤونها وشؤون العاملين فيها بحيث تحدد واجبات وحقوق الطرفين ولا تتعارض مع النظم المعمول بها في البلاد، وهذه الأنظمة والقوانين موضوعة من قبل إدارة الفندق أو المطعم.

أولاً: تخطيط قوائم الطعام في إدارة المأكولات والمشروبات ويشمل التصميم والإخراج ما يلي:

1. ترتيب الأطباق المكونة لقوائم الطعام.
2. جدول مواعيد تقديم قوائم الطعام.
3. اختيار الأطباق الخاصة في قوائم الطعام.
4. تحديد اللغة المستخدمة في كتابة نوعية الأطباق الموجودة.
5. تصميم غلاف قوائم الطعام من حيث:
 - أ- التصميم الداخلي: الرسوم التجميلية- فصل الأطباق إلى مجموعات- تفضيل الأطباق الموجودة.
 - ب- التصميم الخارجي: الذي يتلاءم مع التشغيل.
 - ت- اختيار شكل وحجم قائمة الطعام.
 - ث- اختيار قوة الورق المستخدم في الطباعة وكذلك ملمسه ولمعانه.

أما اختيار طرق كتابة قوائم الطعام لكي يتسنى للزبائن قراءتها بسهولة فهي كالتالي:

1. اختيار حروف كبيرة.
2. حجم الحروف.
3. اختيار سمك أحرف الكتابة ونوعية الحروف.
4. اختيار لون الحروف المطبوعة.

ماهية قوائم الطعام:

تم تعريف قوائم الطعام بأنها قطعة من الورق أو الكارتون يتم فيها الكتابة بطريقة معينة من تسلسل أسماء جميع الأطباق التي ستتم خدمتها بالتتابع في وجبة محددة. ويمكن إضافة تعريف آخر بأن قائمة الطعام تمثل مجموعة من الأطعمة التي تشترك في تكوين وجبة كاملة.

أما التعريف الثالث: فهي قائمة تشمل عدة أصناف من المأكولات والأطباق التي تقدم إلى الزبائن. أما بالنسبة إلى تخطيط قوائم الطعام فيقصد به اختيار الأطباق وطرق صنعها ومكوناتها وطرق خدمتها وذلك بما يتلاءم مع احتياجات وطلبات العملاء (Wants and Needs) وتؤخذ بالحسبان العوامل الآتية:

1. القبول المرئي (Visual Appeal).
2. القبول في الرائحة (رائحة جيدة).
3. المحتوى الغذائي الصحيح.
4. الشكل (Form Texture).
5. العناية الصحية.
6. الطعم.
7. درجة الحرارة المطلوبة.
8. الاستمرارية في توفير نفس الجودة، وذلك حتى يتم اختيار الأطباق التي تتماشى مع رغبات العملاء وتلبي طلباتهم واحتياجاتهم.

مضمون تخطيط قوائم الطعام:

إن اختيار الأطباق كما ذكرنا في فقرة سابقة يمثل الركيزة الأولى في نجاح قوائم الطعام، أما الركيزة الثانية فتعتمد على التصميم والإخراج.

أهم ما تتميز به قوائم الطعام:

تتميز قوائم الطعام بمجموعة من الميزات أهمها:

1. أن هذه القوائم تختلف من مطعم لآخر في نفس المستوى.
2. أنها تختلف أيضاً باختلاف نوع الأطعمة الموسمية.
3. أنها مرتبطة بتقاليد الشعوب وحياتهم ومعتقداتهم الدينية وقدرتهم المالية.
4. أن هذه القوائم مرتبطة بالمرحلة العمرية للزبائن ومستوياتهم الاجتماعية وقدرتهم المالية.
5. مرتبطة بمستوى تحضر الشعوب.
6. مرتبطة بمستوى الوعي الغذائي.
7. مرتبطة بوقت تناول الوجبة.
8. تتبع مسميات الأطباق تبعاً للعرف المتبع حسب الصلصات المرافقة، كذلك المأكولات المصاصة والمجملة.

- أهمية قائمة الطعام:

يقول تشك جي (Chuck Gee) إن أهمية قائمة الطعام لأي مطعم مستمرة من أنها تمثل كاتالوج (Catalogue) لخط إنتاج إدارة المأكولات والمشروبات"، وعليه تقوم إدارة المشتريات بالبحث عن المواد الأولية التي تستطيع أن تغذي هذا الخط الإنتاجي، كذلك فإن إدارة المطبخ تقوم بتنفيذ وإعداد الأطباق الموجودة في قوائم الطعام ، وعلى إدارة القوى العاملة (اختيار- تعيين، تدريب، توجيه) المصنعة والمقدمة لهذه المنتجات.

- ولا تكتفي قائمة الطعام بالأدوار:

سبقت الإشارة إليها أنها تكون المحور الأساسي للإعلان وترويج المأكولات والمشروبات المقدمة من المطاعم، وتستخدم كأداة فعالة للإعلان والذي يتأثر بالمزيج البيعي (Sale Mix) والربحية.

وتعتبر قائمة الطعام مرشداً هاماً لكل الوظائف الآتية:

1. نشاط التخطيط، والتخطيط على جميع مستوياته.
2. أنشطة التسويق،
3. الأنشطة الإدارية.
4. الأنشطة الإنتاجية.

- وتحتاج قوائم الطعام في إنتاجها إلى:

1. مساحات معينة من المطابخ.
2. معدات طهي محددة.

- مهام قوائم الطعام:

لقوائم الطعام وظيفتان أساسيتان أيضاً وهما:

1. إرساء الاحتياجات التشغيلية لتنظيم خدمة المأكولات لمعرفة ماذا يجب عمله وكيف يتم عمله.
2. تعتبر قوائم الطعام الأداة الأساسية التي نقوم باستخدامها لتطبيق كل من الوظائف التي سبقت الإشارة إليها.

وعلى ذلك فقائمة الطعام تستمد دورها في الآتي:

1. تحديد ماذا سيتم شراؤه من المأكولات.
2. ما هي المحتويات الغذائية التي سيتم خدمتها عند تقديم كل وجبة.
3. تؤثر على احتياجات المطعم من العمالة.
4. تملّي على الإدارة المعدات والآلات المطلوبة.
5. تؤثر على المساحات المطلوبة في كل من المطبخ وقاعات خدمة المأكولات.
6. تؤثر على تصميمات المطعم.
7. قائمة الطعام حسب مرحلة أعمار العملاء (الأطفال، كبار السن).
8. قائمة حسب مكونات الأطباق المقدمة (قائمة صيامي، قائمة طعام نباتية، قائمة طعام المستشفيات).
9. قائمة طعام حسب الدرجة السياحية (خمس نجوم، أربع نجوم، ثلاثة نجوم).
10. قائمة طعام لترويج المبيعات الخاصة بالمأكولات والمشروبات (وهي التي تهدف إلى زيادة المبيعات).

- أوجه الاختلاف بين قوائم الطعام:

هناك اختلافات بين كل نوع من أنواع الطعام التي سبقت الإشارة إليه.. تتلخص هذه الاختلافات في الآتي:

1. كمية ووزن كل طبق من هذه القوائم.
2. اختلاف مكان استعمال هذه القوائم.
3. سرعة ونوع الخدمة.
4. تحديد عدد الأطباق الموجودة في قوائم الطعام.
5. موسمية المواد الأولية المستخدمة.

- معايير إضافة منتج إلى قائمة الطعام:

1. معايير الوقت: يجب أن لا تزيد مدة تحضير هذا المنتج على متوسط الوقت الذي اعتاد عليه الزبون لاستلام طلباته.
2. تكون المواد الخام المستخدمة من نفس المواد المستخدمة وتأتي مواد خام جديدة ومتوفرة على مدار السنة ولها بدائل.
3. معيار التكلفة (\$): يجب أن نتأكد أن المنتج لا يكون أعلى في كلفته عن باقي المنتجات.
4. نتأكد أن المنتج لا يحتاج إلى المعدات والآلات، ولا بأس إذا احتاج على الأدوات فقط.
5. المنيو رغبات عميلك وليس رغباتك، أضف ما يحبه العميل وليس ما تحبه أنت.

أنواع قوائم الطعام (المنيو):

تختلف قوائم الطعام بين مطعم وآخر، وقد يقدم المطعم أو الفندق أكثر من قائمة للطعام. فمن أين أتت قوائم الطعام؟ وما هي قوائم الطعام؟

1. طاولة المضيف.

2. قائمة دورية.

3. قائمة ثابتة.

وهناك أنواع أخرى من قوائم الطعام مثل: قائمة رمز الاستجابة السريعة.

- تطبيق القائمة:

- القائمة السرية.

- أنواع الوجبات الغذائية.

- كيف غيرت الثورة الفرنسية قوائم الطعام.

- ما هي قائمة الطعام.

- أول مطعم.

- الفروق بين قوائم الطعام.

- غداء- بوفيه- قائمة الطعام.

- أنواع مختلفة من الفطور

1. وجبة إفطار كرينتينال. 2. وجبة الإفطار الإنكليزية.

3. فطور أمريكي. 4. إفطار إقليمي.

- أنواع قوائم الطعام (Food Menu):

كان التواجد الأول للمطاعم في الصين سنة 1100م حسب المصادر القديمة. لكن أول مطعم فرنسي أسس في العام 1760-1770م لكننا لم نحصل من تلك المطاعم وفي ذلك الوقت على قوائم الطعام (المنيو)، فقد تطورت المطاعم في الدول ومعها توفرت خمسة أنواع من القوائم الرئيسية، ومن أنواع لوائح الطعام:

1. **قائمة طعام حسب الطلب:** وتحتوي على المقبلات والطبق الرئيسي والحلويات والمشروبات الموجودة في المطعم.

2. **القائمة الثابتة:** نرى هذه القائمة في الأعراس والمناسبات فقط بالاتفاق بين صاحي الحدث أو المناسبة مع صاحب المطعم بتحديد نوع الطعام في هذه المناسبة، وسوف يكون:

أ. السعر ثابت.

ب. الطعام معد بشكل منسق.

ج. تحتوي على عدد محدد من الأطباق.

د. تكون الأطباق جاهزة في الوقت المحدد المناسب.

ومن مميزات هذه القائمة أنه لا يوجد اختيارات إضافية يرغبها الضيف (Prix Fixe menu)، وباستبدال الطبق يتم دفع فرق السعر ويكون السعر غير ثابت.

3. **قائمة اليوم (Dudour).** أما (Carte and Plat) فيكون طبق اليوم لنهار كامل. والهدف من هذه القائمة تلبية رغبات الزبائن الدائمين، ويعمل بها حسب الموسم.

- ما هو طبق اليوم؟

وهو صنف واحد يستفاد منه يومياً.

4. **القائمة الدورية (Cyclic Menu):**

وهي معروفة من اسمها حيث تكون فاعلة لمدة أسبوع أو شهر، ونجدها دائماً في المؤسسات أو المستشفيات أو الجيش وغيرها نمن الأماكن، وتكون دورية وملتزمة بالقيمة الغذائية وتكون موسمية.

5. **القائمة الثابتة (Static Menu):**

وتختلف تماماً عن بقية القوائم، وتوجد في مطاعم الوجبات السريعة، وتسمى ثابتة لأنها تحتوي على كل من الطبق الرئيسي للطور ، والغداء، والعشاء، والمقبلات، والحلويات، والمشروبات، وتكون لمدة عام واحد وبما أنها لا تتغير لعام كامل فهي لا تتأثر بالموسمية أي أن مكوناتها تكون مجمدة أو مستوردة وليست طازجة.

تحليل قائمة الطعام وتصنيفها:

- طرق تسعير قوائم الطعام (Menu Pricing Methods):

عند زيارة أي فندق أو مطعم لا لن نعرف كيف يتم تسعير قائمة الطعام. والحقيقة أنه يوجد في هذه الفنادق أو المطاعم من يقوم بتحليل قائمة الطعام وتسعيرها ويكون ذلك وفقاً لطريقتين. وعند استخراج تكلفة قائمة الطعام يجب مراعاة النقاط الآتية:

1. الصنف.
2. الكميات.
3. قيمة الصنف.
4. التكلفة المباشرة للصنف.

- هندسة المنيو:

اسم الصنف، عدد وكمية الصنف، رسم الأرقام.

MOON RESTAURANT		
STARTERS		DESSERT
Salad		Ice- cream
Soup of chicken		Pudding
Soup of meat		
MAIN COURSE		DRINKS
Chicken	10.5	7up
Meat	10.3	Milk
Fish	10.2	Tea
		Coffee

لائحة الطعام

أسئلة الفصل السابع

- س1/ على ماذا يشتمل تخطيط قوائم الطعام في إدارة المأكولات والمشروبات؟ وضح ذلك بالنقاط.
- س2/ كيف يتم اختيار طرق كتابة قوائم الطعام للعملاء.
- س3/ ما هي قوائم الطعام؟ تكلم عنها بالتفصيل.
- س4/ ما هو مضمون تخطيط قوائم الطعام؟ وضح ذلك بالشرح.
- س5/ ما هي المميزات التي تتميز بها قوائم الطعام؟
- س6/ وضح أهمية قوائم الطعام.
- س7/ تعتبر قائمة الطعام مرشداً هاماً للكثير من الوظائف والأنشطة. عددها.
- س8/ على ماذا تستند قائمة الطعام؟ وضح ذلك بالنقاط.
- س9/ قائمة الطعام تستمد حسب الدرجة السياحية. فما هي؟
- س10/ هنالك اختلافات بين كل نوع من أنواع قوائم الطعام تتلخص بعدة أنشطة. وضح ذلك.
- س11/ ما هي المعايير المهمة لإضافة منتج إلى قائمة الطعام (المنيو). وضح ذلك.
- س12/ ما هي أنواع قوائم الطعام؟
- س13/ ما هي أنواع لوائح الطعام؟
- س14/ في أي سنة وجد المطعم لأول مرة في العالم. وأين؟

ثم بعونه تعالى