

جمهورية العراق
وزارة التربية
المديرية العامة للتعليم المهني

المهارات العملية

الصف الاول عام/ فرع السياحة والفندقة

المؤلفون

أ.الهام خضير عباس شبر
السيد حيدر محمد صادق
م.د عبد الكاظم منصور عطوان
م.م طالب هادي طالب
السيدة ايمان طه نوري

2025م- 1447هـ

الطبعة الثانية

المقدمة

بعد انضمام معاهد السياحة والفندقة الى وزارة التربية/ مديرية التعليم المهني تطلب توفير مناهج تناسب مخرجات المعهد في تخصصاته الاربعة: (المكتب الامامي والتدبير الفندقي وفن الضيافة ونتاج الاطعمة)، وعليه تم تكييفنا بتأليف كتاب المهارات العملية للصف الاول عام/ فرع السياحة والفندقة لتهيئة الطالب في الصف الاول للتعرف على قواعد اساسية ومهمة في مهارات نظرية وعملية في التخصصات الاربعة التي تؤهله للمراحل القادمة كل ضمن تخصصه والكتاب يتضمن ستة فصول هي كالآتي:

الفصل الاول تناول تعاريف واسس عامة في مصطلحات يحتاجها الطالب في تخصصاته الاربعة، والاسس العامة لكل مايتعلق بالسياحة والفندقة، تخص الفنادق والغرف والخدمة الفندقية والصفات التي تؤهل العاملين للعمل في الفندق، والفصل الثاني اختص في المكتب الامامي وكل مايتعلق بهذا القسم الحيوي والمهم، كونه اول مايستقبل الضيف القادم للفندق فهو واجهة الفندق الاولى، واحتوى على الجانب النظري واهتم بالجانب العملي من خلال شرح مهارات العاملين وخطوات العمل في القسم، والفصل الثالث تناول قسم التدبير الفندقي ايضا شمل جانباً نظرياً وطرح نموذجين عمليين لخطوات العمل ومهاراته المطلوبة، والفصل الرابع تناول قسم الضيافة والفصل الخامس انتاج الاطعمة، (والفصلين تضمنا جانبين: نظري وعملي تدريبي)، والفصل السادس تناول الاتيكيت واهميته كفن للتعامل بين ادارة الفندق والعاملين والزلاء (الضيوف) عند تقديم الخدمة الفندقية وبعد كل فصل وضع المؤلفون اسئلة عنه.

و في الختام نتمنى ان يكون جهدنا المتواضع قد أسهم بالارتقاء بالعملية التعليمية لطلبتنا الاعزاء في تخصص السياحة والفندقة وبما يرفد مكتبة التعليم المهني خدمة لبلدنا الحبيب .

والله ولي التوفيق

المؤلفون

الفصل الأول

تعريفات وأسس عامة

أولاً - تعريفات أساسية

1- تعريف السياحة والسائح

أ- تعريف السياحة: لقد اختلفت وتنوعت تعريفات السياحة باختلاف أفكار ووجهات نظر المفكرين والكتاب. لفظ السياحة لغوياً: يعني التجوال والذهاب في الأرض وأصله من سيج الماء الجاري "وفي معجم لسان العرب قيل انه سمي المسيح بن مريم عليه السلام بالمسيح لانه كان يمسح الارض بسياحته " وساح في الارض يسبح سباحا وسيوحا وسيحانا بفتح الياء أي ذهب "

السياحة: التنقل من بلد إلى بلد طلباً للتنزه أو الاستطلاع والكشف. (معجم الوسيط)، اما مصطلح السياحة: ارتبط بالمسافة التي يقطعها المسافر من مكان إلى آخر، لذلك غالباً ما توصف السياحة بأنها ظاهرة مكانية تتعلق بسفر الإنسان.

وعرفت السياحة: (الانتقال المؤقت الى مسافة خارج نطاق السكن المعتاد وامكن العمل سواء البلد نفسه أو خارجه، و قد عرفت منظمة السياحة العالمية على انها: نشاط من الأنشطة التي تتعلق بخروج الفرد من محيط البيئة التي يقيم فيها لمدة لا تزيد عن عام متواصل بهدف الترفيه والاستمتاع او غيرها من الاغراض الاخرى التي لا تتعلق بممارسة نشاط بهدف الكسب منه. للسياحة تعريفات كثيرة وبجوانب مختلفة يمكن اختصارها بانها عملية السفر للمتعة.

ب- تعريف السائح:

السائح في معجم اللغة هو المتنقل في البلاد للتنزه أو للاستطلاع والبحث والكشف ونحو ذلك، والجمع: سائح. يعرف السائح: بأنه الشخص الذي يسافر ويبقى بعيداً عن وطنه لأسباب مختلفة، مثل الاستجمام والترفيه والبحث عن السرور والسعادة وقضاء الاجازات والتجارة، ولمدة زمنية لا تقل عن 24 ساعة دون قصد الإقامة الدائمة او ممارسة أية أعمال تجارية ربحية.

وعرفت منظمة السياحة الدولية (W.T.O) السائح: بأنه الشخص الذي يزور بلداً أجنبياً، ويمكث فيه أكثر من 24 ساعة وقل من ثلاثة شهور ولا يقصد القيام بوظيفة او نشاط مهني (وهذا التعريف يشمل السياح الدوليين). ويعرف السياح أيضاً: بأنهم زوار مؤقتون يبقون في الدولة المقصودة او الموقع المقصود- المكان المزار- مدة لا تقل عن 24 ساعة ولا تزيد عن السنة الواحدة وينحصر الغرض من زيارتهم في المجموعتين الآتيتين:

المجموعة الاولى: قضاء وقت الفراغ (ترويح، قضاء إجازة، أسباب صحية، دراسة، زيارة اماكن دينية ومعالم تاريخية واثريّة، ممارسة الرياضة).

المجموعة الثانية: ممارسة اعمال تجارية، زيارة عائلية، عقد اجتماعات، حضور مؤتمرات، اغراض ثقافية ومهنية وغيرها.

وهناك نموذجان اساسيان من السياح:

الاول: السائح الدولي (الخارجي) وهو السائح من حملة جنسية اجنبية مختلفة عن جنسية البلد المزار الذي ينتقل عبر الحدود الدولية للبلدان المختلفة.

الثاني: السائح المحلي (الداخلي) هو السائح المواطن من حملة جنسية البلد الذي ينفذ رحلات سياحية داخل حدود البلد الذي يقيم فيه.

2- تعريف الفندق والتزير (الضيف):

أ- تعريف الفندق

الفندق لغة

إن كلمة فندق ليست عربية، وإنما دخيلة على اللغة العربية وأصلها يوناني جاءت من كلمة (Pandoca)، وجرى تحريف بسيط في أول حرف (P) وتحويله الى (F) إذ أصبحت الكلمة (Fandoca)، ان الفنادق ليست سوى محطات استراحة خصصت لإستضافة المسافرين (للمبيت وتقديم الطعام)، وأنها مشتقة من الاصطلاح اللاتيني (Hospitale) الذي اشتقت منه كلمة (Hotel) التي تعبر حالياً عن الفندق في اللغة الفرنسية، واصبحت شائعة حتى الان.

تعريف الفندق إصطلاحاً: كلمة فندق تعني المبنى الذي يتم انشاؤه حصراً لتقديم المأوى للمسافرين وتقديم خدمات الطعام والشراب في المبنى نفسه او في المباني التابعة له. وفي بعض البلدان العربية يسمى الفندق البيت او النزل (House)، اي البيت الذي ينزل او يقيم فيه النزلاء خلال مدة محددة.

ويعرف الفندق ايضاً بأنه " منظمة خدمية تقوم بتقديم خدمات متكاملة " الطعام، الشراب، التسلية، الترفيه وخدمات الإيواء لمتلقي الخدمة الذين يرغبون في شرائها أو شراء جزء منها وفقاً لقدرتهم الشرائية والمدة التي يريدونها".

وتتراوح أحجام الفنادق بين مبان ضخمة تضم أكثر من ثلاثة آلاف غرفة، وفنادق صغيرة تحتوي على أقل من عشر غرف، ولا تقدم الفنادق الصغيرة نوعية الخدمات نفسها التي تقدمها الفنادق الكبرى، إلا أن الغرف والوجبات الغذائية بها تقل أسعارها في الغالب عن مثيلاتها في الفنادق الكبرى.

ب- تعريف النزِيل (الضيْف)

تعريف النزِيل كلغة في المعجم الوسيط (النزِيل) هو الضيْف والمشارك في المنزل أو الوطن يُقال فلان نزِيلِي ينزل معي في منزل وَاِحد (جمع الكلمة نزلاء). ويقال نزِيل الفندق أي المقيم فيه و نزِيل المستشفى أي المريض الذي يقيم فيها ونزِيل السجن ويعني السجين. النزِيل يعرف بأنه: (هو الشخص الذي يتعاقد مع الفندق بغرض التمتع بالإقامة في الفندق مع سائر الخدمات التي يقدمها الفندق له سواء كانت خدمات ترفيهية أو رياضية أو صحية.

ثانيا: أنواع الفنادق وتصنيفاتها

وهي عديدة وسنختار أكثرها شيوعاً بحسب:

1- الموقع 2- الحجم 3- الملكية 4- نوع الإقامة 5- نوع الخدمات 6- النجوم والدرجات.

1- بحسب الموقع:

أ- فنادق وسط المدينة: تقع في منتصف المناطق الحيوية بالمدينة، وبالقرب من أهم مناطقها وبذلك تشكل مصدراً رئيساً لجذب أكبر عدد من العملاء القادمين للمدينة.
ب- فنادق الموانئ والمطارات: تقع بالقرب من المطارات والموانئ، وهذا النوع يختلف في ملكيته ودرجته، ويستخدم عادة من قبل:

- المسافرين العابرين: الذي ينزل في الفندق لأسباب خارجة عن إرادته كوجود عطل في طائرته، أو سوء الأحوال الجوية وغيرها من العوامل. أو الذي ينزل فيه بمحض إرادته لرغبته في المبيت ليلة أو أكثر لسبب ما ومن ثم إكمال الرحلة إلى بلد القصد.

ج- فنادق الطرق السريعة: هي فنادق صغيرة تقع على طرق السفر وتقدم خدماتها للمسافرين على هذه الطرق، وتتميز هذه الفنادق بإنخفاض أسعار المبيت فيها.

د- المنتجعات: تتميز بوقوعها بالقرب من الأماكن ذات الجذب السياحي، وتصنف المنتجعات وفقاً لما يأتي:

- موسم العمل: صيفية، شتوية، دائمية.

- الغرض: عائلية، رياضية، علاجية.

- المكان: جبلية، ساحلية، بالقرب من ينابيع المياه المعدنية.

هـ - **الفنادق الساحلية:** تنتشر على سواحل المدن الساحلية التي تقدم خدمات متنوعة للعملاء الراغبين في قضاء مدة الصيف، وتتميز هذه الفنادق بارتفاع أسعار الإقامة فيها أثناء الموسم الصيفي.

و - **فنادق المعالجة بمياه البحر:** وهي الفنادق الموجودة مباشرة جنب البحر وتباشر العناية الصحية من قبل طاقم طبي.

ز - **الفنادق المتحركة:** وهي تتلاءم مع ظروف السوق السياحية و تشمل:

- فنادق العائمة: وهي البواخر تأخذ هيكل الفندق وتصميمه، وكذلك الغرف والصالات الخاصة بالطعام والشراب والحفلات والأسواق التجارية وصالات الرياضة والمسبح والتنس، وهذه الخدمة الفندقية تقدمها كل البواخر العابرة للمحيطات وبواخر الجولات البحرية باستثناء البواخر المخصصة لنقل السلع، وتشمل ثلاثة من تصنيفات الفنادق (5 نجوم و4 نجوم و3 نجوم).

- فنادق الحافلات: ويكون ترتيب الحافلة السياحية على شكل طابقين : العلوي لجلوس السياح والسفلي للراحة وتناول الطعام.

- فنادق القطارات: وهي تقدم خدمات متقدمة من حيث سرعة النقل ووسائل الراحة والتسليّة والترفيه، وهذا النوع من القطارات يقدم خدمات النوم، إذ توجد عربات متصلة بالقطار مهيأة على شكل غرف متكاملة تحوي جميع المستلزمات المطلوبة. وتوجد هذه الخدمات الفندقية في بعض القطارات العابرة للبلدان أو العابرة للقارات، فضلاً عن عربات خاصة للنوم وأخرى للأكل.

- فنادق الطائرات: اوهي التي تتسابق شركات النقل الجوية وتتنافس فيما بينها لغرض تقديم أفضل وأحسن الخدمات للمسافرين، وكلّ شركات الطيران العالمية لديها قسم خاص بالخدمات الفندقية وتختلف بتصنيف خدماتها الفندقية المعدة من اجلها تصنيف خمس نجوم او اربع نجوم وهكذا.

2- تصنيف الفنادق بحسب الحجم:

- أ- الفنادق الصغيرة وتضم اقل من 100 غرفة.
- ب- الفنادق المتوسطة وتضم اكثر من 100 غرفة واقل من 200 غرفة.
- ج- الفنادق الكبيرة وتضم اكثر من 200 غرفة.

3- بحسب الملكية:

وتقسم إلى عدّة أقسام كما يأتي:

أ - **فنادق القطاع الخاص:** وهي التي يمتلكها شخص واحد أو أكثر أو عائلة، إذ يقوم بدفع المصروفات اللازمة كافة لعمليات الإنشاء والتأثيث والتجهيز والتشغيل.

ب- فنادق الشركات: هي مجموعة من المؤسسات الفندقية التي تكون تابعة لشركة واحدة مالكة، تتحكم بإدارتها مثل سلسلة فنادق (هيلتون) وسلسلة فنادق (شيراتون) و(ماريوت) وغيرها من سلاسل فندقية عالمية.

ج- فنادق القطاع المختلط: تكون ملكيتها مشتركة بين الحكومة والقطاع الخاص أو أي شركة أجنبية متخصصة في الفنادق. وهذا النوع من المؤسسات الفندقية منتشر في العديد من دول العالم، وتكون الشركة المتخصصة هي المسؤولة عن إدارة الفندق.

د- فنادق حكومية: تكون ملكاً خاصاً للدولة، وتنقسم إلى نوعين:

- الأول: خضوعها بالكامل لملكية الدولة.

- الثاني: ملكيتها لأحد أجهزة الدولة.

4- بحسب نوع الإقامة:

وفقاً لهذا المعيار يتم تصنيف الفنادق إلى ما يأتي:

أ- فنادق الإقامة القصيرة ومواصفاتها:

كما هو واضح من تسمية تلك الفنادق التي تعني لغوياً المرور السريع فإنها مخصصة للإقامة القصيرة للنزلاء في أثناء انتقالهم من بلد إلى بلد، ومن ثم فقد تكون مدة الإقامة يوماً أو أسبوعاً أو أكثر، على وفق طبيعة غرض كل نزيل من الإقامة، وتمثل هذه الفنادق النمط الأكثر شيوعاً في مجال الفنادق، فهي عادة تقع في المدن الكبرى والمناطق ذات الجذب السياحي، وتحتوي تلك الفنادق على العديد من الغرف ذات السعات المختلفة، فهناك غرف بسرير واحد، وغرف بسريرين، والجناح الذي يتكون من غرفة للنوم وأخرى للاستقبال، وغالباً ما يوجد في الفندق أكثر من جناح، وتتباين مستويات تلك الفنادق على وفق التجهيزات الأصلية لكل فندق، ودرجة فخامة المبنى الخارجي.

ويشتد الطلب على تلك الفنادق من رجال الأعمال بصفة خاصة، لذا أصبح الكثير من الفنادق الآن تنشئ مراكز لخدمتهم، تتوافر فيها أجهزة الاتصالات الحديثة من فاكس وهاتف دولي، فضلاً عن أجهزة الحاسبات الآلية لتيسير أعمالهم، وكتابة التقارير التي يحتاجونها في أعمالهم، باستخدام برامج معالجة النصوص لتلك الحاسبات، كما تفضل أيضاً الشركات السياحية التعامل مع هذه النوعية من الفنادق، إذ تتوافر لها القدرة على استيعاب الأعداد الكبيرة من السياح وتوفير الإقامة المريحة لهم .

ب - فنادق الإقامة الطويلة ومواصفاتها:

يرى البعض أن أفضل وصف لهذه الفنادق أنها شقة مجهزة بخدمات فندقية كاملة، إذ تتكون تلك الفنادق غالباً من شقق تضم عدداً محدداً من الغرف ومجهزة لسكن وإقامة النزلاء لمدة طويلة نسبياً، ويلاحظ أن الطلب على هذه الفنادق وخاصة في المنطقة العربية

يأتي معظمه من العائلات التي تفضل تلك النوعية من الفنادق، أما في أوروبا فتنتشر فنادق الإقامة الطويلة في الدول الساحلية كإسبانيا واليونان، وقد شهدت سنوات السبعينيات والثمانينات نمواً كبيراً في عدد الفنادق التي أقيمت داخل قارة أوروبا وتحول أعداد أخرى من فنادق الإقامة القصيرة إلى ما يعرف حالياً بالشقق الفندقية.

5- تصنيف الفنادق بحسب نوع الخدمات:

أ- **الفنادق التجارية لخدمة المترددين على الحركة التجارية أو الصناعية**، وموقعها يكون في وسط المناطق التجارية أو الصناعية الكبيرة أو بالقرب من بورصة الأوراق المالية، وتعتمد هذه الفنادق التكنولوجيا الحديثة سبيلاً لتقديم الخدمات الراقية، كما توجد على سطوح البعض منها مواقع لهبوط وإقلاع بعض طائرات هليكوبتر الخاصة بالنزلاء من النخبة، وتقام فيها مختلف الحفلات الخاصة، وتعد فيها اللقاءات والملتقيات فضلاً عن معارض المجوهرات والتحف والساعات الثمينة والعطور الراقية وغيرها.

ب- **فنادق الإقامة الطويلة**: تتكون من مجموعة من الغرف المنفصلة والمتضمنة لمجموعة من الخدمات الرئيسة والضرورية التي قد يحتاج إليها النزيل، إذ إن الغرض من إنشاء هذا النوع من الفنادق هو إيواء النزلاء لفترات طويلة.

ج- **فنادق الاحتفالات الفنية والموسيقية والاحداث والنزلات الرياضية**: وهي فنادق ضخمة جداً وتتميز بإقامة الاستعراضات الفنية والحفلات الغنائية والموسيقية والمسابقات والالعاب الرياضية المشوقة، فضلاً عن إنها تتسم بروعة ديكوراتها وكبر حجمها وتنوع خدماتها، ويوفر الفندق كل ما يحتاج إليه الضيف النزيل من الأسواق والملاعب والمطاعم المتنوعة وقاعات الحفلات وغيرها من الخدمات العالية المستوى.

د- **بيوت الشباب**: هي بنايات صغيرة تتوافر فيها الشروط الأساسية للإقامة نظير مبالغ مالية زهيدة، وقد أنشئت بيوت الشباب خصيصاً من أجل توفير أماكن إيواء للشباب الراغبين في الترحال، ومعظم روادها من الطلبة وذوي الدخل المحدود كون أسعارها ملائمة وطبيعة الإدارة فيها تعاونية أي إنها تدار من جانب الطلبة أنفسهم.

هـ - **الفنادق العلاجية**: وهي التي تقع بالقرب من الأماكن العلاجية، وقد تكون آبار مياه صحية أو منطقة رمال ذات خاصية علاجية، ويستلزم في هذا النوع من الفنادق أن تقع في منطقة صحية ووسط مساحات خضراء مع مراعاة أن يكون تأثيث الفندق ملائم لحالات النزلاء المرضى.

و - **فنادق المدن الرياضية**: لا تختلف هذه الفنادق عن الفنادق الموسمية لأن النشاط الرياضي يعدّ إلى حدّ كبير نشاطاً موسمياً، ينشط خلال مدة محددة من العام وينتهي بانتهاء تلك المدة ويعاود النشاط مرة أخرى في التوقيت نفسه من العام التالي، وتقع هذه الفنادق في المدن الأولمبية أو في أحضان الجبال لهواة التسلق أو بالقرب من المنحدرات الجليدية لهواة التزلج على الجليد وتحتوي الفنادق الرياضية على مجموعة من الملاعب المختلفة والصالات لجذب الفرق الرياضية والرياضيين للإقامة فيها.

ز- **فنادق الكامب Camp** : تتمثل في (المخيمات) والمعسكرات، وغالباً ما تكون على شكل خيم مجهزة، إذ يقيم السائح في خيمة صغيرة منفرداً أو مع عائلته أو مع أصدقائه وأقربائه، ويعيش لمدة قد تطول أو تقصر حسب ظروفه في حياة طبيعية اعتيادية، فيقوم بإعداد ما يحتاجه من طعام وشراب وخدمات أخرى بنفسه، وتشمل مواقع التخييم على خيم الراحة والنم، وعلى العديد من وسائل الإيواء غير التقليدية كالكرفانات والكابينات.

ح - **الموتيلات**: تصنف في أكثر الأحيان بدرجة 5 نجوم أو 4 نجوم ولا يوجد بالدرجات الأدنى، وتتميز بإمكانية إيقاف سيارات الضيوف قرب السكن، وهناك فنادق توفر ملجأ للسيارات بكل طابق، وإمكانية تسجيل الضيف عند القدوم وإنجاز حسابه عند المغادرة من دون مغادرة السيارة، وهناك نوع من الموتيلات هو الموتيلات الصغيرة.

ط - **البيوت العائلية**: ويطلق عليها (البنسيونات) وتكون طبيعة عملها تأخذ الطابع العائلي، إذ تدار من قبل العائلة المالكة للسكن، فالأب يدير المشروع والأم مسؤولة عن المطبخ والمطعم، وتكون مسؤولية الأولاد تقديم الطعام و الشراب والتنظيف، وغيرها. وهذا النوع متطور في البلدان الأوروبية كإيطاليا وفرنسا، وتكون طاقته الاستيعابية صغيرة قياساً بالفنادق، إذ تصل في أعلى الحالات الى عشرين غرفة.

6- تصنيف الفنادق بحسب النجوم والدرجات

و تقسم الفنادق عموماً بحسب عدد النجوم إلى:

أ- فنادق خمس نجوم. Five Stars Hotels

ب- فنادق أربع نجوم. Four Stars Hotels

ج- فنادق ثلاث نجوم. Three Stars Hotels

د- فنادق نجمتان. Two Stars Hotels

هـ - فنادق نجمة واحدة. One Star Hotels

وتقسم بحسب الدرجات: إذ تختلف الدرجات الفندقية بحسب نوعية الخدمات التي يقدمها الفندق، وكذلك بحسب سعة الفندق ومتوسط أسعاره وموقعه، ويختلف هذا التقسيم من دولة إلى أخرى تبعاً للسياسة الفندقية للدولة، ودرجات الفنادق هي :

أ. الدرجة الممتازة. Delux Hotels

ب. الدرجة الأولى. First Class Hotels

ج. الدرجة الثانية. Second Class Hotels

د. الدرجة الثالثة. Third Class Hotels

هـ. الدرجة الرابعة. Fourth Class Hotels

و. الدرجة الخامسة. Fifth Class Hotels

ثالثاً :- أنواع الغرف الفندقية بحسب تصنيفها وترقيمتها :

أن الغرف الفندقية يتم تصنيفها وأسعارها وفقاً لنوع السرير، عدد الأفراد، عدد الأسرة، الديكور، والمفروشات أو بعض الميزات المحددة، و عند حجز غرفة للنزيل بحسب رغبته وطلبه قبل وصوله إلى الفندق، يجب أن يكون موظف الحجز و مكتب الإستقبال على اطلاع بخصائص غرف الفندق، لكل نوع من الغرف المتوفرة في الفندق، كما يجب عدم نسيان أي طلب خاص بالنزيل، أو طلب غرفة ذات مزايا محددة يطلبها الضيف، على سبيل المثال، غرفة بعيدة عن المصعد وغرفة (KING) مع سرير أو غرفة نوم توأم أو غرفة تطل على البحر.

أنواع الغرف الفندقية:

1- غرفة منفردة مخصصة لشخص واحد، قد يكون فيها سرير واحد أو أكثر، ويتراوح مساحة الغرف المنفردة بشكل عام بين 20 متر مربع إلى 30 متر مربع.

2- غرفة مزدوجة مخصصة لشخصين، قد يكون لديك سرير واحد أو أكثر، كما يتراوح مساحة الغرف المزدوجة بشكل عام بين 30 متر مربع إلى 40 متر مربع.

3 - غرفة ثلاثية تتسع لـ 3 أشخاص وتم تجهيزها بثلاث أسرة توأم أو سرير مزدوج واحد وسرير توأم واحد أو سريرين مزدوجين، كما يتراوح مساحة الغرف الثلاثية بشكل عام بين 40 متر مربع و 50 متر مربع.

4- غرفة رباعية مخصصة لأربعة أشخاص، قد يكون لديك سريران أو أكثر، كما يتراوح مساحة الغرفة الرباعية بشكل عام تقريبا 60 متر مربع.

5- غرفة الملكة أو كوين Queen تجهز بسرير كوين قد يشغلها شخص واحد أو أكثر، كما تتراوح مساحة الغرفة بشكل عام بين 30 متر مربع إلى 40 متر مربع.

6- غرفة الملك أو كينغ king غرفة مع سرير كينغ، قد يشغلها شخص واحد أو أكثر، كما يتراوح مساحة الغرف الكينغ بشكل عام بين 30 متر مربع إلى 40 متر مربع.

7- غرفة Twin: بسريرين توين توأم، قد يشغلها شخص واحد أو أكثر، يتراوح مساحة الغرف التوأم، بشكل عام ما بين 30 متر مربع إلى 40 متر مربع.

8- غرفة زوجية مزدوجة: غرفة مع سريرين مزدوجين (أو ربما كوين)، ويمكن أن تستوعب من شخصين إلى أربعة أشخاص مع سريرين توأم أو مزدوجين أو كوين، ويتراوح مساحة الغرف الزوجية المزدوجة / التوأم بين 40 متر مربع و 60 متر مربع بشكل عام.

9- غرفة ستوديو: أريكة يمكن تحويلها إلى سرير، قد يكون هناك أيضاً سرير إضافي كما تتراوح مساحة غرف الإستوديو بشكل عام بين 20 متر مربع إلى 30 متر مربع.

10- جناح صالون Suite: أو غرفة معيشة متصلة بغرفة نوم واحدة أو أكثر، (غرفة بها غرفة نوم واحدة أو أكثر ومساحة معيشة منفصلة)، ويتراوح مساحة غرف الجناح ٧٠ مترمربع.

11- جناح صغير أو غرفة مفردة مع سرير ومنطقة جلوس: في بعض الأحيان تكون منطقة النوم في غرفة نوم منفصلة عن الصالون أو غرفة المعيشة، كما يتراوح مساحة الأجنحة الصغيرة بشكل عام بين 50 متر مربع إلى 70 متر مربع.

12- الجناح الرئاسي: عادة يتوفر جناح واحد فقط للرئيس في فندق واحد، على غرار الأجنحة العادية، كذلك يحتوي جناح الرئيس دائماً على غرفة نوم واحدة أو أكثر، ومساحة معيشة مع تركيز قوي على الديكورات الكبيرة داخل الغرفة، ووسائل الراحة والإمدادات عالية الجودة، وخدمات مصممة خصيصاً (مثل الخادم الشخصي في أثناء الإقامة)، ويتراوح مساحة الأجنحة الرئاسية بين 70 متر مربع إلى 80 متر مربع.

13- شقة/ غرفة للإقامة الممتدة: يمكن العثور على هذا النوع من الغرف في شقق الخدمة والفنادق التي تستهدف الضيوف المقيمين لمدة طويلة، والتي توجد فيها مطابخ مفتوحة ومعدات الطهي ومجفف وغسالة، وغيرها، تكون متوفرة عادة في الغرفة، ويتم توفير خدمات التدبير المنزلي مرة واحدة فقط في الأسبوع أو مرتين، كذلك يتراوح مساحة الشقق المخدومة بشكل عام، بين 90 متر مربع إلى 100 متر مربع.

14- غرف متصلة بأبواب مدخل فردية من الخارج وباب متصل بينهما، يمكن للضيوف التنقل بين الغرف دون المرور عبر الممر، ويتراوح مساحة الغرف المتصلة بشكل عام بين 30 متر مربع إلى 50 متر مربع.

15- غرفة لذوي الاحتياجات الخاصة: تم تصميم هذا النوع من الغرف بشكل أساس للضيوف ذوي الإحتياجات الخاصة، ويتعين على الفنادق توفير عدد معين من الغرف الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة لتجنب التمييز، ويتراوح مساحة غرف ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل عام بين 20 متر مربع إلى 30 متر مربع.

16- الغرفة المعزولة: غرفة تقع في "الطابق التنفيذي تخدم في الغالب فئة رجال الأعمال أو فئة خاصة" مما يوفر سهولة الوصول إلى الصالة التنفيذية، فضلاً على توفر بعض الفنادق "طوابق تنفيذية نسائية"، إذ يتم تخصيص غرفها للضيوف الإناث فقط لأسباب تتعلق بالسلامة والأمن، كما يتراوح مساحة الطابق التنفيذي بين 30 متر مربع إلى 40 متر مربع.



الجنّاح الملكي في فندق الفور سيزنز في باريس



غرفه توأم بسريرين Twin

نظام ترقيم الغرف

عادة ما يتم ترقيم غرف الفندق للسماح للضيوف بتحديد غرفهم ومواصفاتها وموقعها، وان جميع أبواب الغرف على طول يسارها مقروعة بالترتيب: 100 ، 101 ، 102 ، 103 ، 104 للطابق رقم واحد وهكذا، ويمكن إجراء حلقة كاملة حول الممر في أي اتجاه، وستكون الغرف إلى جانب واحد بترتيب رقمي مباشر، إما متزايداً أو متناقصاً. بدلاً من ذلك، أو نظام "التعرج" ، إذ تقوم الغرف بتغيير الأرقام عبر الممر بحيث تكون جميع

الغرف ذات الأرقام الفردية على جانب واحد، وتقع جميع الغرف المتساوية على الجانب الآخر منها.

ويترك المصعد والمشي إلى اليسار ستجد الغرف على جانبها الأيسر تقرأ 101 و 103 و 105 و 107 و 109 وهكذا، والقاعات على جانبها الأيمن سوف تقرأ 102 و 104 و 106 و 108 وما فوق، ويجب ان يكون لكل غرفة في الطابق نفسه رقم البداية المقابل نفسه لأرضية الفندق، على سبيل المثال: تبدأ جميع غرف الطابق الرابع بنمط رقمي يبدأ بـ (4) ويجب وضع في كل طابق لافتات عند كل التقاطعات الرئيسية توجه الضيوف الى ارقام الغرف اسفل كل قسم من الممر كما في الصورة ادناه توضح الاشارة تقاطعات الطابق الرابع الى الغرف من اليمين تبدأ ارقام الغرف من 401 الى 419 والاشارة بالسهم الى اليسار ارقام الغرف تبدأ من 421 الى 434 وهكذا الطوابق الأخرى في الفندق .



عادة ما يتم ترقيم غرف الفندق أو تسميتها في بعض (الفنادق الصغيرة وفنادق المبيت والإفطار) للسماح للضيوف بتحديد غرفتهم وحسب رغباتهم .

رابعاً: اقسام الفندق (المنتجة وغير المنتجة):

تقسم أقسام الفنادق الى نوعين:

1- الاقسام المنتجة وتسمى ايضا بالاقسام التشغيلية او (الواجهة الامامية) وسميت كذلك بسبب

أ- حصول الفندق على إيرادات منها .

ب- اتصال وعلاقة دائمة مباشرة مع النزلاء.

2- الاقسام المساعدة (غير المنتجة) او (الواجهة الخلفية) لأنها تحقق إيرادات مباشرة للفندق وليست على اتصال مباشر مع النزلاء.

وهما عنصران يكمل كل منهما الآخر من أجل تقديم خدمة أفضل للنزيل وإظهار الفندق بصورة جيدة.

1- الأقسام المنتجة (التشغيلية):

وتقسم الى قسمين أساسيين وهما:

أ: قسم المكاتب الامامية: وسمي بذلك كونه واجهة الفندق والمسؤول عن التعامل مع الزبائن منذ دخولهم حتى مغادرتهم، وهو القسم الأكثر أهمية من حيث الايراد والربحية ويتفرع عن ادارة هذا القسم عدة دوائر او مكاتب وهي:

(قسم الاستقبال- الاستعلامات- حجز الغرف- صراف المكاتب الامامية- قسم التنظيف والمكوى- قسم الهاتف (البدالة)- قسم البريد والبرق والتلكس والفاكس- قسم الحاسب- قسم الاشراف الداخلي وخدمة الغرف).

ب- قسم الاطعمة والمشروبات: وهو من الاقسام الانتاجية ويكون مسؤولاً عن تأمين الطعام والشراب في مطعم وكافتيريا خاص بالفندق وخاصة لنزلاء الفندق او عند الحفلات مقابل الاجور، ويقسم الى اقسام فرعية:

(قسم المطعم- قسم المطبخ- قسم البارات- قسم الحفلات- الاشراف والخدمة).

2- الاقسام غير المنتجة (الاقسام المساعدة):

وهي لا تقل أهمية عن الاقسام المنتجة والتشغيلية كونها تتعاون معها في تقديم خدمات أفضل للنزلاء وبأفضل الطرق وتتكون من:

أ- قسم الافراد والتدريب: ويكون مسؤولاً عن (تعيين وتحديد أجور وحوافز وتدريب وترقية وحفظ سجلات، وغيرها).

ب- قسم المبيعات والتسويق: مسؤول عن الدعاية والاعلان والترويج للفندق ودراسة اتجاهات الزبائن ورغباتهم وشكواهم، ومسؤول عن مخازن البيع في الفندق والمشتريات والمالية، لتحديد التكاليف واسعار المواد والاطعمة.

ج- قسم المشتريات: مسؤول عن كل مايجب شراؤه من خارج الفندق وتأمينها بأقل تكلفة وبأعلى جودة وبالوقت المناسب.

د- قسم المخازن: مسؤول عن تخزين الاطعمة الجافة (المعلبات)، والمواد الغضة مثل الخضروات واللحوم (تحفظ بالثلاجة).

هـ - قسم العلاقات العامة: ومسؤوليته الاهتمام بالعلاقات بين النزلاء والفندق فضلاً عن علاقة الفندق بالمجتمع من حيث تقديم الخدمات وجودتها ويتعاون مع قسم التسويق في كيفية اظهار الفندق بالمظهر اللائق والسمعة الحسنة.

و- قسم الصيانة: مسؤول عن اصلاح أي عطل وصيانة الاجهزة والآلات (الكهرباء والماء).

ز- قسم الحسابات: مسؤول عن تسجيل الحسابات اليومية والختامية وإعداد الميزانية وكل ما يتعلق بتسعير الخدمات بالتعاون بين المحاسبين ومختلف الأقسام.

ح- قسم الأمن والسلامة: مسؤول عن أمن الفندق والنزلاء فضلاً عن السلامة المهنية.

ط- قسم المالية والخزينة: وهو مسؤول عن إدارة الأموال وتحديد المركز المالي.

خامساً: أنواع الخدمات الفندقية

أ- مفهوم الخدمة الفندقية:

الخدمة هي نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف ما لطرف آخر، وهو النزيل (الضيف) الذي تقدم له ليستخدمها لإشباع حاجاته دون أن يترتب على ذلك نقل الملكية من المنتج إلى المستهلك.

تصنيف المنتجات إلى سلع، خدمات أو أفكار، وغيرها، وتظل الصناعات مثل الاتصالات، والنقل، والفنادق، والمطاعم والخدمات المالية والمصرفية والتعليمية والفنية تحتل مكانة كبيرة في إقتصاديات الكثير من الدول. وتعرف **الخدمة الفندقية**: بأنها مجموعة من الأعمال التي تؤمن للضيوف الراحة والتسهيلات عند شراء واستهلاك الخدمات والسلع الفندقية خلال إقامتهم في الفندق.

وطبقاً لهذه التعريفات فإن **الخدمة الفندقية**: هي ذلك النشاط الذي يرتبط بإقامة وإيواء وإعاشة النزلاء بصرف النظر عن وسيلة هذه الإقامة أو الإعاشة تهدف إلى إشباع رغباتهم وتحقيق رضاهم باعتبار ذلك أفضل طريقة لضمان استمرارية نشاطات القطاع وتنمية عائداته"، ويتشكل هذا النشاط من التداخل بين النزيل (الضيف) وموفر الخدمة، بحيث يسعى موفر الخدمة من أجل تحقيق مجموعة من المنافع الحقيقية للمستهلك (النزيل)، فعندما يشتري هذا الأخير غرفة في فندق فإنه يشتري سلعة ملموسة مثل السرير والأثاث لمدة محدودة تمثل إقامته ولا ينتج عن ذلك تملكه لها، كما أنه يشتري أيضاً تجربة الفندق مثل جو الفندق، طريقة معاملة وأداء العاملين أو القائمين بالخدمة ومهاراتهم ومحفزاته ليتحصل على حزمة المنافع التي يكون البعض منها طبيعياً مثل الراحة في سرير الفندق بينما يكون بعضها نفسياً مثل الاستمتاع والسعادة.

ب- صفات مقدم الخدمة الفندقية:

بعد أن تعرفنا على مفهوم الخدمة الفندقية، نضع بعض السمات الخاصة التي يتصف بها مقدم الخدمة والتي من أبرزها:

- التحلي بالأدب الرفيع.
- حسن السيرة والخلق.
- الأناقة المتميزة.
- التحصيل العلمي الجيد.
- اللطافة والإبتسامة.
- يفهم تصرفات الضيوف.

- يقرأ حركات الضيوف.
- مصغي جيد للآخرين ولا يقاطع الآخرين، فضلاً عن أنه لا يغير الموضوع.
- كلامه مناسب ولا يرفع صوته، فضلاً عن لباقة في الحديث.
- سريع البديهة مع الأخذ بالاعتبار عدم العجلة بالاستنتاج، كونها تؤدي الى اتخاذ القرارات غير الناجحة.
- يمتلك روح التعاون.
- يتحمل ضغط العمل.
- وغيرها من السمات الشخصية المميزة لمقدم الخدمة الفندقية.

ج- أنواع الخدمات الفندقية:

إن الخدمات الفندقية متعددة ومتنوعة وتحتوي عدداً من الأنشطة التي تهدف جميعها إلى خدمة الضيف ونيل رضاه فيما يقدم له من خدمات الإقامة والتغذية والترفيه وغيرها من الخدمات ومن هذه الخدمات:

1- خدمات الإيواء: تمثل جوهر الخدمة الفندقية لمختلف الدرجات وغيرها من أنواع الإيواء الأخرى كالشقق الفندقية والقرى السياحية والموتيلات وغيرها، وينفق الضيف على هذه الخدمة 45 % من ميزانيته.

2- خدمات الطعام والشراب: يحتوي الفندق على العديد من المطاعم المتخصصة، كالمطعم الوطني واللبناني والإيطالي والصيني والفرنسي وغيرها، وتشكل 29 % من إنفاقات الضيف.

3- الخدمات الإضافية: وهي الخدمات المساعدة التي تقدمها الفنادق مثل :

- خدمات تأجير السيارات.
- الخدمات المصرفية (البنك)
- خدمات الغسل والكوي.
- خدمات حمام السباحة (المسابح)
- خدمات النادي الصحي.
- خدمات رجال الأعمال.
- خدمات المؤتمرات والحفلات.
- خدمات الصالة.
- خدمات الرحلات السياحية.
- خدمات ساحات وقوف السيارات .
- خدمات أخرى.

سادسا: شروط ومواصفات العاملين في الفندق:

- 1- الاعتناء بالمظهر جيداً والنظافة الشخصية.
- 2- الالتزام بمواعيد العمل وعدم التأخير.
- 3- قوة الشخصية والذاكرة.
- 4- اللباقة والأسلوب المهذب والمرضي والتعامل باحترام مع كل النزلاء .
- 5- السلامة الصحية من خلال اجراء الفحص الطبي على العاملين في الفندق بصورة دورية وكما تتطلبه السلطات الصحية المختصة والسماح بتشغيل من تثبت سلامته بموجب شهادة الفحص الطبي.
- 6- المهارة في التنسيق مع الأقسام بالفندق لتلبية احتياجات الزبائن والنزلاء.
- 7- تحمل جميع ضغوطات العمل .
- 8- القدرة على التعامل مع جميع الطباع والعادات للضيوف .
- 9- الانفتاح على الثقافات الأخرى .
- 10- الإلمام أكثر من لغة اجنبية و خاصة الإنجليزية.
- 11- الرغبة في العمل الجاد .
- 12- الصبر والمثابرة.
- 13- النفس الطويل، وسعة البال.
- 14- أن يكون معطاءً خاصة من ناحية الوقت.
- 15- حب الاستطلاع والرغبة المستمرة في التطوير.
- 16- والطموح للارتقاء في العمل الوظيفي في الفندق.

سابعا: أهمية النزيل (الضيف):

يجب ان يشعر النزيل انه محل اهتمام وعناية من قبل الادارة والعاملين في الفندق من اول وصوله للفندق الى حين مغادرته، وان كل موظف في الفندق عليه استقبال الضيوف/ النزلاء بابتسامة ولطف مع الأخذ بنظر الاعتبار ان هؤلاء الضيوف/ النزلاء قد وصلوا بعد عناء سفر طويل وبحاجة للوصول الى غرفهم بأسرع وقت ممكن، هذا وتترك المقابلة الأولى انطباعاً طيباً وتشكل إحدى الركائز الأساسية في نجاح الفندق للوصول الى ارضاء الضيوف/ النزلاء، لذا يتم تطبيق كافة قواعد الكياسة وحسن المعاملة، كما ان من الاهمية أن يشعر الضيف/ النزيل ان موظف المكاتب الامامية خاصة موجود لخدمته هو قبل أي شيء، وإنه يعمل على تحقيق ذلك بكل ما لديه من جهد من أول إستقباله الى مغادرته.

وكذلك باقي الاقسام التي على اتصال مباشر مع الضيف مثل قسم التدبير الفندقي والعناية بنظافة غرفة النزيل وتوفير احتياجاته كاملة وكذلك العاملين في مطعم او كافيتيريا الفندق،

الكل يعمل في خدمة الضيف وإرضائه، وعلى ادارة الفندق أن تعمل على توفير كل ما يحفظ أمن وسلامة الضيف طوال مكوثه في الفندق، وعند مغادرة الضيوف/ النزلاء للفندق يجب إبلاغ موظفي المكتب الامامي وقسم الحسابات لإكمال كل ما يتعلق بحساب إقامته وحتى حمالي الحقائب بوقت المغادرة، كي تتم التهيئة لذلك وتوديعة بكل لطف وإمتنان.

ثامنا :العلاقة بين ادارة الفندق والعاملين مع النزلاء (الضيوف)

تكمّن أهمية العلاقة بين الادارة الفندقية والعاملين مع النزلي في نقطتين أساسيتين وهما:

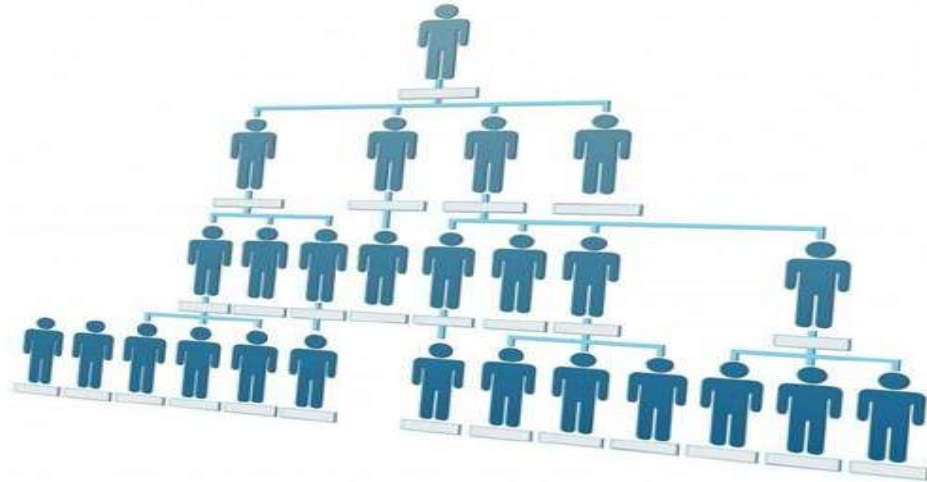
1- **الأهمية الاجتماعية:** وهي ناتجة عن العلاقة الحميمة بين الضيوف في الفنادق والعاملين التي تشكل روابط اجتماعية وخلق جو عائلي وبين الضيوف أنفسهم لكونهم من جنسيات مختلفة وعادات وتقاليد وثقافة خاصة بكل جنسية، فالادارة الفندقية تعتني بحرص من خلال احترام الآخر وتقديم افضل الخدمات بكل الود والعمل على اتقانها لإرضاء الضيف وليقرر تكرار زيارته للبلد عموما وللفندق خصوصا.

2- **الأهمية الاقتصادية:** من خلال الأهمية الاجتماعية يبرز البعد الاقتصادي بشكل يدل على إطالة مدة مكوث الضيوف بالفندق، حيث كل ليلة إضافية ينتج عنها دخلا إضافيا للفندق وتعظيم ارباحه التي ستعكس الطلب السياحي الفعال على خدمات هذا الفندق دون غيره، مما يترك الاثر الطيب والسمعة الحسنة.

تاسعا: تنظيم الهيكلية الادارية للفندق

ان الهيكل التنظيمي للفندق يمثل الوظائف التي يحتاجها الفندق لتنفيذ عملياته ومهمته ورؤيته ويحتاج كل فندق، صغيرا كان أو متوسطا أو كبيرا، إلى هيكل تنظيمي للقيام بعملياته اليومية، يتم استخدامه للمساعدة في تقسيم المهام وتحديد العمل لكل قسم وتفويض السلطة داخل الإدارات فيما بينها.

يعرف الهيكل التنظيمي للفندق: بأنه عبارة عن رسم خريطة توضح شبكة الاتصال بين الأقسام في الفندق، وخطوط السلطة وسياسة الإدارة في الفندق، وطريقة عملها، كما يعكس مستوى وحجم العمل داخل الفندق، ودائما يبدأ التنظيم من رأس الهرم من الفندق، ممثلاً بالإدارة العليا، ويمثلها المدير العام، ثم يبدأ بالتدرج في الوظائف مروراً بالإدارة الوسطى وهي الأقسام ثم الإدارة الدنيا، التي تكون في الغالب أسفل الهرم.



الفائدة من وجود الهيكل التنظيمي في الفنادق:

1. تبين حجم الفندق.
2. تبين درجة تصنيف الفندق.
3. تبين مستوى الخدمات التي تقدم.
4. تبين الأقسام الرئيسية والفرعية منها.
5. تبين حجم كل قسم داخل الفندق.
6. تبين التسلسل الإداري في الفندق وفي كل قسم.
7. توضح توزيع الأقسام بين المستويات الإدارية المختلفة العليا والوسطى والدنيا.
8. توضح خطوط السلطة وحدودها بين الأقسام.
9. توضح قنوات الاتصال بين الإدارة والأقسام وبين الأقسام فيما بينها.

العوامل التي تؤثر على تصميم الهيكل التنظيمي للفندق:

- 1 - حجم الفندق.
- 2 - درجة تصنيف الفندق.
- 3 - موقع الفندق وطبيعة الخدمات المقدمة.
- 4 - قدرات وإمكانيات وخبرات العاملين في الفندق.
- 5 - التكنولوجيا.
- 6 - البيئة الخارجية للفندق.
- 7- ملكية الفندق .



الشكل رقم (1) هيكل تنظيمي لفندق كبير

عاشرا: العناية الشخصية للعاملين في الفندق وكيفية الاهتمام بها:

النظافة الشخصية والاهتمام بها مهمة لكل العاملين في اقسام الفندق، لكن تزداد أهميتها في الاقسام المنتجة للطعام والشراب مثلا في قسم الأغذية والمشروبات يجب على العاملين:

- الاستحمام اليومي.
- غسل الأسنان بالفرشاة يوميا.
- مراعاة تنظيف الشعر وخلوه من القشرة.
- عدم مضغ علكة أو التبغ.
- غسل اليدين بانتظام.
- الغرغرة بعد التدخين للتمتع بنفس منعش.

مسؤولي الطعام:

- الحرص على نظافة الثياب.
- مراعاة تنظيف اليدين والجسم باستمرار.
- غسل اليدين قبل البدء في العمل، وبعد الانتهاء من استخدام المرحاض وفي أي اوقات اخرى تحتاج اليدين إلى التنظيف.
- في حالة الجروح يفضل تغطيتها بضمادة وبمادة عازلة للماء.
- الانتهاء عن التدخين في حالة التعامل مع الطعام.

– التأكد من خلو الطعام من الآفات والأتربة.

غسل اليدين:

- بعد دخول دورة المياه.
- بعد الرشح إذا كنت مشتركاً في تحضير الطعام أو كان الطعام غير مغطى أو محمي.
- إذا مررت يديك على أنفك أو وجهك.
- بعد الانتهاء من الإمساك بالقمامة أو الأطعمة الفاسدة.
- قبل وبعد مسك الأطعمة الخام مثل اللحم، الدواجن، الخضروات.
- قبل وبعد التعامل مع أنواع من الطعام على سبيل المثال غير المطهو والمطهو لمنع التلوث.
- بعد إمساك النقود.
- بعد تناول الشاي والانتهاه من استراحة تناول الطعام.
- بعد التنظيف.
- بعد التعامل مع طعام غير مغطى أو محمي وبعد الانتهاء من تحضير الأطعمة.

طريقة غسل اليدين:

- استخدام الماء الدافئ.
- استخدام صابون مضاد للبكتيريا بشكل دائم.
- غسل اليدين لمدة تتراوح من 15 إلى 20 ثانية.
- غسل كف اليد، الأظافر، الرسغ، الأصابع، بين الأصابع، المفاصل.
- تجفيف اليد بواسطة المناديل أو جهاز التجفيف بالهواء الساخن.

عادات شخصية سيئة:

- التدخين بشكل عام، وخاصة في المطبخ.
- السعال والعطس.
- العبث بالنندبات والحبوب.
- العبث في الطعام بالأصابع.
- لعق الأصابع.
- تذوق الطعام بملعقة غير نظيفة.
- خدش الرأس.

يلعب المظهر الخارجي دوراً كبيراً في جذب الزبائن، ولذلك يجب اهتمام العاملين بملابسهم الرسمية والحفاظ على نظافتها، وتسريحة شعر مميزة ومناسبة للعمل، وعطر مميز للرجال والنساء العاملين في الفندق على حد سواء ومراعاة عدم البهرجة في المكياج والاكسسوارات بالنسبة للعاملات في الفندق، لأن البساطة والنظافة في ملابس العاملين والالتزام بالزي الموحد يعكس ما يأتي:

– هوية شخصية للعاملين.

- يعلا الانضباط والالتزام بجدية بالعمل.
- يضمن السلامة.
- يميز العاملين كل حسب وظيفته ومهامه.
- يعطي انطباع جيد عن الفندق (الزي الموحد الانيق يعكس مدى الالتزام والترتيب في المكان ويعكس ثقة الناس بخدمات الفندق).





وتهتم ادارة الفندق بنوع وجودة الأقمشة والتصاميم لصناعة ملابس رسمية جذابة ومتميزة لجميع أفراد طاقم العمل في الفندق، من موظفي الاستقبال إلى عاملي النظافة في الفنادق. الزي الرسمي الخاص بقسم تقديم الخدمات الفندقية وخدمات الضيافة مثل: خدمات الضيوف، ومكاتب السفر، وملابس الطهارة، وموظفي الاستقبال، وفرق المطاعم، وقسم خدمة الغرف وتنظيفها وغيرها من متطلبات الخدمات الإدارية في مكاتب العمل. هذه الأقمشة قوية وتصمد لوقت طويل وتضمن راحة الموظفين.

أسئلة الفصل الاول

- س1: عرف السياحة والسائح
- س2: عرف الفندق
- س3: عرف النزيل (الضيف)
- س4: اذكر تصنيفات الفنادق
- س5 : ما أقسام الفندق المنتجة ؟ وما سبب تسميتها ؟
- س6 : ما أقسام الفندق غير المنتجة ؟ وما سبب تسميتها ؟
- س7: عدد أنواع الخدمات الفندقية
- س8: ما اهم الشروط الواجب توفرها في العاملين في الفندق؟
- س9: ما أهمية النزيل بالنسبة للإدارة الفندقية ؟
- س10: كيف يمكن ان تكون علاقة الإدارة الفندقية والعاملين مع النزيل (الضيف)؟
- س11: عرف الهيكل التنظيمي للفندق وأهميته
- س12: كيف تتم العناية الشخصية بالعاملين؟
- س13: ماذا يمثل الزي الموحد للعاملين في الفندق

الفصل الثاني

قسم المكتب الامامي



أهداف الفصل :

بعد الانتهاء من دراسة هذا الفصل سيكون الطالب قادرا على :-

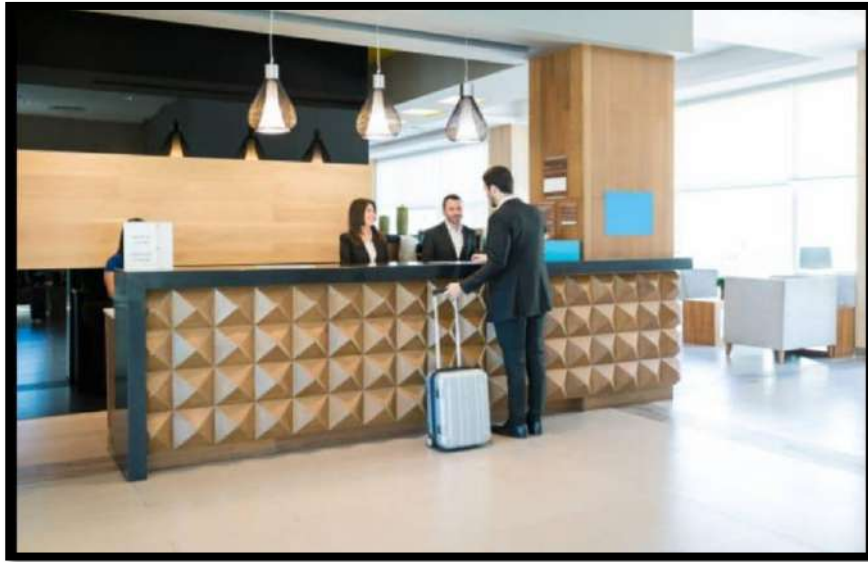
- 1- معرفة قسم المكتب الامامي ومهمته الاساسية .
- 2- معرفة دوائره واهميتها .
- 3- معرفة اهمية التعاون والتنسيق بين الاقسام الخدمية .
- 4- معرفة مؤهلات موظفي القسم .
- 5- معرفة كيفية التعامل مع الضيوف.

اولا: قسم المكتب الامامي – موقعه – أهميته

*قسم المكتب الامامي FRONT OFFICE DEPARTMENT F.O.DEPT

تعد المكاتب الامامية في الفنادق مركزاً لعمليات البيع والتشغيل والاتصالات ونشاطات الفندق المختلفة، موظف المكتب الامامي اول من يستقبل الضيوف ويرشدهم ويجيب عن استفساراتهم، ويسجل معلوماتهم وتسكينهم وآخر من يودع الضيوف خلال إستلام مفاتيح الغرف وتحرير قائمة الحساب واستلام المبالغ لقاء تكاليف اقامتهم، وهو حلقة الوصل بين الضيوف والادارة، لذا يعد قسم المكتب الامامي المرآة العاكسة للفندق وواجهته.

ويقع في الصالة الرئيسية مقابل المدخل الرئيس للفندق، ويشرف على كل المداخل المؤدية لمرافق الفندق و المصاعد المؤدية الى الغرف ليتحمل المهمة الامنية بذلك، وان الانطباع الاول الذي يأخذه الضيف عن الفندق متوقف الى حد كبير على طريقة الترحيب بهم ومعاملتهم من قبل موظفي قسم المكتب الامامي الذي عادة ما يستمر ويرسخ في ذهنه ومخيلته ويصعب تغييرها خاصة في حالة الانطباع السلبي .



ثانياً: معدات قسم المكتب الامامي

1- الكاونتر DESK:



وهي المكاتب الامامية وتكون مختلفة الشكل والحجم والقياس تبعاً لنوع الفندق ومساحة الصالة الرئيسية.

2- ساعة جدارية:



توضع مجموعة من الساعات الجدارية تعلق في مكان واضح للزبائن، ويختلف عددها حسب عدد الدول التي تختارها ادارة الفندق لعرض توقيتها .

3- جهاز حاسوب:



يختلف عددها بحسب عدد دوائر القسم ونوع العمل فيها، ويعد من أهم معدات القسم لإستخداماته المتعددة في عمليات الحجوزات الفندقية الالكترونية (الخارجية والداخلية) وتأمين طلبات النزلاء من بقية أنواع الحجوزات الالكترونية كتذاكر الطيران والمهرجانات وغيرها.

ثالثاً: دوائر قسم المكتب الامامي

يتألف قسم المكتب الامامي في فنادق الدرجة الاولى من خمس دوائر أساسية تكمل بعضها البعض كفريق عمل واحد هي:-

- 1- دائرة الاستقبال RECEPTION DEPARTMENT .
- 2- دائرة الاستعلامات INFORMATION DEPARTMENT .
- 3- دائرة الحجز RESERVATION DEPARTMENT .
- 4- دائرة البدالة OPERATOR DEPARTMENT .
- 5- دائرة امين صندوق المكتب الامامي FRONT OFFICE CASHIER .

تقسم هذه الدوائر الى قسمين حسب موقعها وأهمية التواصل المباشر مع الضيوف:

1- الدوائر الامامية :

- أ- دائرة الاستقبال REC.DEPT
- ب- دائرة الاستعلامات INF.DEPT
- ت- دائرة امين الصندوق F.O.CASH

2- الدوائر الخلفية :

- أ- دائرة الحجز RES.DEPT
- ب- دائرة البدالة OPE.DEPT

تتقاسم هذه الدوائر الاعمال بحيث تشترك جميعها في تأدية عمل متكامل متعدد المراحل والحلقات الذي يبدأ قبل وصول الضيف الى الفندق ويمتد حتى مغادرته الفندق نهائيا.

قسم المكتب الامامي

FRONT OFFICE DEPARTMENT



الشكل رقم (2) الهيكل التنظيمي لقسم المكتب الامامي موضحاً توزيع دوائره



أ- دائرة الاستقبال:

دائرة من دوائر المكتب الامامي الامامية يتم فيها تسجيل معلومات الضيوف الراغبين بالسكن وتحديد نوع ورقم الغرفة وهي مركز لكل عمليات البيع والاتصال في الفندق.



ب- دائرة الاستعلامات:

دائرة من دوائر المكتب الامامي الامامية والمسؤولة عن تسليم واستلام مفاتيح الغرف والبريد وتقديم الخدمات والتسهيلات كافة للضيوف داخل الفندق وخارجه .

ج - دائرة حسابات المكتب الامامي:



دائرة من دوائر المكتب الامامي الامامية المسؤولة عن تسجيل مصاريف النزلاء كافة في الفندق وتحرير قوائم الحساب واستلام المبالغ المسددة عند مغادرتهم وتدقيق حسابات نهاية اليوم.

د- دائرة الحجز:



دائرة من دوائر المكتب الامامي الخلفية وتهتم بمرحلة ما قبل وصول الضيوف الى الفندق، اي استلام طلبات حجز الغرف ومعلومات الضيف الشخصية.

هـ - دائرة البدالة:



دائرة من دوائر المكتب الامامي الخلفية مهمتها تأمين الاتصالات الداخلية والخارجية للضيوف ولدوائر الفندق.

تمرين رقم 1

اسم التمرين : موقع قسم المكتب الأمامي وترتيب دوائره
مكان التنفيذ : مختبر قسم المكتب الامامي

أ :- الهدف

- 1- ان يتعرف الطالب على موقع وترتيب قسم المكتب الأمامي في الفندق.
- 2- ان يتعرف الطالب على أهمية الزي الموحد للقسم.

ب :- التسهيلات التعليمية

- 1- مجموعة طاولات مقسمة بحسب عدد دوائر القسم مع قطعة معدنية صغيرة تعريفية
- 2- تهيئة وسائل ايضاح .

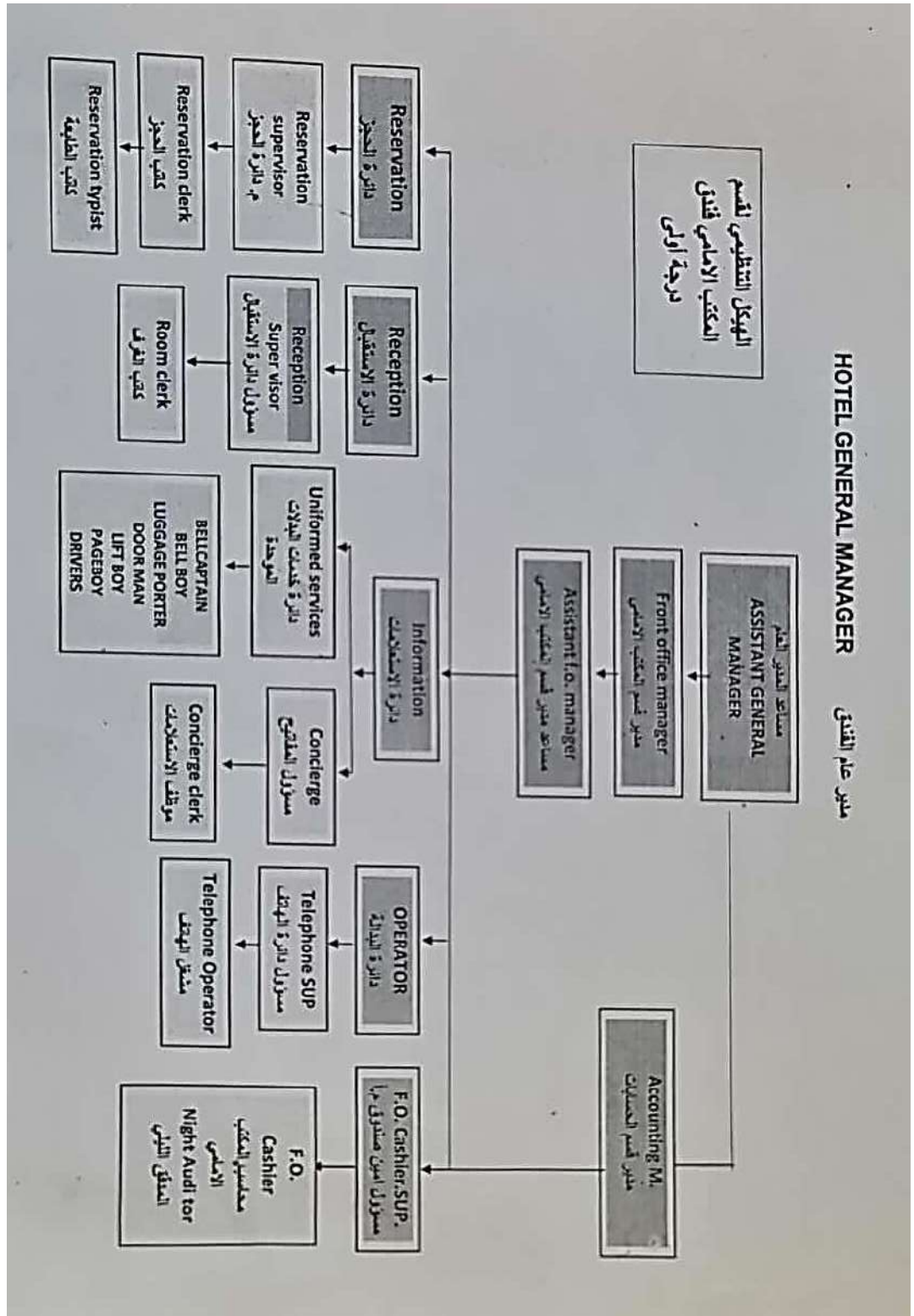
ج :- التطبيق

يقوم المدرس بما يأتي :-

- 1- وضع طاولات (مكاتب) مرتبة بحسب الترتيب المهني لدوائر المكتب الأمامي .
 - 2- وضع علامات تعريفية على كل مكتب وبيان موقعه للطالب .
 - 3- تحديد الزي الموحد للطالب .
- أ- تحديد عدد من الطلبة يرتدون الزي الموحد ويوزعون خلف الطاولات بحسب الدوائر.
- ب- بيان موقع الباب الرئيس للفندق (المختبر) وأهميته.



رابعاً: الهيكل التنظيمي لقسم المكتب الأمامي لفندق درجة أولى



خامساً: تقسيم أوقات العمل

العمل في الاقسام الاساسية الخدمية في الفنادق يتطلب تواجد الموظفين فيه على مدار أربع وعشرين ساعة طيلة أيام الاسبوع، لذا يستخدم عدد من الموظفين بحيث يغطي العمل بنظام الثلاث وجبات او فرقاء في اليوم ولمدة ثمان ساعات عمل متواصلة لكل وجبه ويتناسب مع حاجة العمل، وعلى هذه الفرقاء ان تستلم وتسلم مهام عملها فيما بينها بالتفصيل، وبما يكفل ديمومة صحيحة ودقيقة للعمل، كما ويتم فيها تحديد ايام العطل والاستراحة وكيفية تحديدها بشكل دوري وعادل، إذ يقوم المدير بعمل جدول بأسماء كل العاملين في قسمه وتقسيم اوقات العمل .

- 1- وجبة العمل الصباحي MORNING SHIFT 8:00 From 4:00 to
- 2- وجبة العمل المسائي EVENING SHIFT 4:00 From 12:00 to
- 3- وجبة العمل الليلية NIGHT SHIFT 12:00 from 8:00 to

سادساً: الارتباطات / ARRANGEMENT

وتسمى الشروط او الاتفاقيات الفندقية CONDITINS / COND وهي الاتفاق الذي يتم بين موظف الفندق متمثلاً بموظف الاستقبال والنزيل، يحدد فيه نوع الخدمات الاساسية (الغرفة + الطعام) التي يرغب بها الضيف وبحسب ما يناسبه خلال مدة اقامته، وتختلف انواع الارتباطات او الاتفاقيات باختلاف نوع وموقع وسياسة الفندق.

أنواع الارتباطات:

1- الغرفة فقط ROOM ONLY / R

هي الاتفاق على تأمين غرفة فقط من دون الزام الفندق بتهيئة وجبات طعام اجبارية، إذ للنزيل تناول وجبات الطعام داخل وخارج الفندق، يفضل هذا النوع في فنادق الاقامة القصيرة. مميزاته للفندق تساعده على تقليص عدد الموظفين وضبط عمليات بيع المأكولات بطريقة مربحة. ومميزاته للنزيل تخفيف الاعباء المادية وعدم الالتزام بأوقات تقديم الطعام او اصناف محددة من الطعام .



2- الغرفة مع وجبة الفطور R & B / ROOM AND BREAKFAST

الاتفاق على تأمين غرفة مع وجبة فطور الصباح الزامية للنزيل ويكون سعرها مقطوع ضمن سعر الاتفاق حتى لو لم يتناولها، وهذا النوع اصبح منتشرا في معظم الفنادق الحديثة. مميزاته للفندق زيادة الايراد وتحديد الوقت والمكان واصناف الطعام. ومميزاته للنزيل يحتسب سعرها مقطوعاً ومخففاً ضمن سعر الاتفاق وتخدم بطريقة الوجبة المفتوحة (البوفيه) محددة الوقت والمكان.



3- النصف تسوية HALF BOARD / HB

الاتفاق على تأمين غرفة مع وجبة الفطور ووجبة اختيارية يحددها النزيل (الغداء او العشاء) من اول يوم الوصول، وينحصر هذا النوع من الاتفاق بفئة خاصة وهي المجاميع السياحية ومجاميع المؤتمرات وفنادق الإقامة الموسمية إذ يكون السعر مخففاً ومقطوعاً ضمن سعر الاتفاق، مما يؤدي الى زيادة الارباح وتكون محددة الوقت والمكان والاصناف، مما يساعد الفندق على تحديد فريق العمل لتحضيره وتأمينه. مميزاته للنزيل يكون سعر الوجبات مخفض ومقطوع ومحددة الوقت والمكان والاصناف وتخدم بطريقة الوجبة المفتوحة (البوفيه).

4- التسوية الكاملة FULL BOARD / FB

الاتفاق على تأمين غرفة من ثلاث وجبات طعام الفطور والغداء والعشاء . مميزاته للفندق يكون سعرها مقطوعاً ضمن سعر الغرفة محددة الوقت والمكان والاصناف. تفضلها الفنادق الموسمية مما يسهل تحديد فريق العمل الذي سيؤمنه ومميزاته للنزيل يكون سعرها مخففاً ومقطوعاً، مما يشجع الضيف ويرغبه بهذا النوع وخصوصا أصحاب الإقامة الطويلة



سابعاً: مؤهلات موظفي المكتب الأمامي:

- 1- يحمل الشهادة الجامعية الاولى .
- 2- لديه شهادة في الاختصاص المهني .
- 3- لديه خبرة مهنية في مجال عمله.
- 4- اتقان اكبر عدد من اللغات الاجنية .
- 5- لديه ثقافة عامة عن البلد من الناحية السياحية .
- 6- حسن المظهر ذو كياسة ولباقة وقدرة اقناع.

واجبات موظفي قسم المكتب الأمامي

1- واجبات مدير قسم المكتب الامامي:

FRONT OFFICE DEPARTMENT MANAGER / F.O.M



- أ- تدريب جميع موظفي القسم من خلال اشراكهم بدورات تطويرية .
- ب- يشارك في اختيار موظفي القسم .
- ت- تقييم اداء الموظفين .
- ث- يحل مشاكل الضيوف والنزلاء .
- ج- الاشراف المستمر على سير العمل وادخال التحديثات .
- ح- الاشراف على تهيئة طلبات النزلاء المهمين واستقبالهم .
- خ- عقد الاجتماعات الدورية مع مسؤولي الدوائر .

د- اعداد ورفع تقارير العمل ونشاطات القسم و رفعها الى الادارة العليا.

ASSISTANT Front office

2- واجبات مساعد مدير القسم:

MANAGER

(ASS.F.O.M.)

يقوم مساعد مدير القسم بنفس اعمال وواجبات مدير القسم في حال انشغال الاخير او تغيبه، كما انه يأخذ التعليمات والتوجيهات من مدير القسم في حال وجوده.

3- واجبات موظف الاستقبال:

- أ- الترحيب بالضيوف الواصلين .
- ب- عمل اجراءات الوصول وتسجيل معلوماتهم .
- ت- تحديد نوع وعدد ورقم الغرف المطلوبة .
- ث- معالجة مشاكل النزلاء والضيوف .
- ج- عمل اجراءات المغادرة للنزلاء .
- ح- تبليغ الدوائر كافة بوصول الضيوف .
- خ- تبليغ الدوائر كافة بمغادرة الضيوف.

4- واجبات موظف الاستعلامات:

- أ- تسليم مفاتيح الغرف للنزلاء واستلامها عند المغادرة .
- ب- مرافقة الزبائن الى غرفهم عن طريق موظفين محددين .
- ت- الاجابة عن استفسارات الضيوف .
- ث- الاهتمام بالبريد الوارد للنزلاء والفندق .
- ج- توزيع مهام موظفي البدلات الموحدة .
- ح- معالجة مشاكل صيانة الغرف ومتابعتها .

5- واجبات موظف الحجز:

- أ- استلام طلبات الحجز .
- ب- تسجيل معلومات طالبي الحجز كافة .
- ت- تحديد نوع وعدد الغرف المطلوبة .
- ث- تحديد عدد الاشخاص .
- ج- تحديد نسبة الحجوزات اليومية .
- ح- رفع التقارير عن الحجوزات غير المؤكدة .

6- واجبات موظف حسابات المكتب الأمامي:

- أ- استلام قوائم النزلاء من مرافق الفندق كافة .
- ب- فتح وتسوية حسابات النزلاء .
- ت- تقديم خدمة تحويل وصرف العملات الاجنبية .
- ث- مسؤول عن صندوق الامانات .
- ج- تحرير قائمة حساب النزلاء عند المغادرة واستلام المبالغ.

7- واجبات موظف البدالة:

- أ- تأمين الاتصالات الداخلية والخارجية للنزلاء والضيوف .
- ب- تحرير قوائم بالمكالمات الخارجية .
- ت- تأمين مهمة ايقاظ النزلاء .

ثامناً :علاقة قسم المكتب الامامي مع الاقسام الأخرى :



1- قسم التدبير الفندقي

- أ- تبادل التقارير اليومية لتحديد حالة الغرف .
- ب- الاعلام بعدد ونوع الغرف المباعة .
- ت- الاعلام بعدد الاشخاص في كل غرفة .
- ث- الاعلام بعدد ونوع الغرف المغادرة .
- ج- تحديد الغرف العاطلة وغير الصالحة .
- ح- الاعلام بالتغييرات الحاصلة في غرف النزلاء .
- خ- الاعلام عن وصول الاشخاص المهمين .

2- انتاج الاطعمة وقسم الضيافة

- أ- الاعلام عن وصول النزلاء الجدد .
- ب- الاعلام عن عدد المقيمين .
- ت- الاعلام عن الاتفاقيات (تحديد نوع الوجبات واصناف الطعام) .
- ث- الاعلام عن أعداد المجاميع وأنواعها .
- ج- الاعلام عن الطلبات الخاصة .



تاسعاً :العوامل التي يتأثر بها

تتحدد سياسة عمل قسم المكتب الامامي بعدة عوامل هي :-

- 1- نوع الفندق .
- 2- حجم الفندق .
- 3- عدد الغرف .
- 4- السياسة التشغيلية .
- 5- تكامل الاقسام التشغيلية.

عاشرا :انماط تصرفات موظفي قسم المكتب الأمامي



1- السلوك الشخصي:

- أ- عدم الاكثار من الكلام مع الزبائن .
- ب- تحاشي النظرات الملفتة للانتباه .
- ت- الابتسامة اللطيفة .
- ث- السيطرة على النفس في كل الظروف .
- ج- عدم نشر الشائعات .

2- القدرة على سماع التعليمات والالتزام بها

وتنفيذها:

- أ- القدرة على التغلب على الالهواء الخاصة .
- ب- القدرة على تحمل المسؤولية .
- ت- علاقته مع الزبائن .
- ث- اعطاء الضيف كل الانتباه .
- ج- تقديم المساعدة للضيوف عند الحاجة .
- ح- الاجابة عن استفساراتهم .
- خ- احترام مواعيد العمل .

حادي عشر : أسلوب المحادثة مع الضيف



- 1- الابتسامة اللطيفة .
- 2- إلقاء التحية على الضيف الواقف امامك .
- 3- تكلم بصوت معتدل .
- 4- إبدأ الكلام بإضافة لقب :
(استاذ – مدام – دكتور وغيرها) .
- 5- كن مستمعاً جيداً .
- 6- لا تجادل ولا تناقش الضيف .
- 7- لا تتدخل بالامور الشخصية .
- 8- لا تطل التحدث مع الضيوف وإنسحب بلباقة .

ثاني عشر: الاعتناء بالجسد

يراقب مسؤول الدائرة موظفيه من حيث النظافة الشخصية والاعتناء بالمظهر الخارجي:

- 1- الاستحمام اليومي .
- 2- استعمال المعطرات والعطور الخفيفة ويفضل منعها .
- 3- نظافة الملابس .
- 4- تقليم الاظافر .
- 5- الاهتمام بنظافة الزي المهني واناقتة .
- 6- عدم وضع الزينة المبالغ بها والاكسسوارات بالنسبة للسيدات.

ثالث عشر: مميزات العاملين في قسم المكتب الامامي

- 1- الدقة والمهارة:
هي ان يكون الموظف قادراً على تأمين انجاز العمل بكل دقة وعلى أتم شكل وهذه تأتي من خبرة الموظف .
- 2- التكيف:
تعني القدرة على تنسيق العمل المشترك مع باقي الفريق للوصول الى افضل النتائج.
- 3- بعد النظر :
يقصد بها الاهتمام ودراسة النتائج البعيدة المدى بناء على نتائج العمل الحاضرة و الملموسة .
- 4- سريع البديهة :
ان يكون سريعاً في ايجاد الحلول المنطقية والصحيحة لحل اي مشكلة او تلافي خطأ ما .

رابع عشر: برنامج عملي لتعليم الطالب كيفية تطبيق المفردات العملية.

تمرين رقم 2

أولاً

اسم التمرين : موظف قسم المكتب الامامي
مكان التنفيذ : مختبر قسم المكتب الامامي

ثانياً:

الهدف :

- 1- ان يتعرف الطالب على طبيعة عمل كل موظف في كل دائرة .
- 2- كيفية استقبال الضيف والترحيب به والقدرة على ادارة الحديث .
- 3- كيفية توجيه الاسئلة للضيوف ومعرفة طلباتهم .

ثالثاً : التطبيق :يقوم المدرس بما يلي :

- 1- يحدد عدداً من الطلبة يرتدون الزي الموحد وتوزيعهم على دوائر القسم .
 - 2- يضع احد الطلبة كبواب ويوضح كيفية استقبال الضيف .
 - 3- يكون واحد من الطلبة ضيفاً يطلب تأجير غرفة على ان يلاحظ بينهم اسلوب التحية والاستقبال .
 - 4- يضع طالباً يقوم بعمل طلب حجز غرفة عن طريق الهاتف .
- يلاحظ المدرس اسلوب المحادثة بين الموظف والضيف والاسئلة والاجوبة مع توجيه الطلبة

خامس عشر: المصطلحات

المصطلح	المختصر	المعنى
FRONT OFFICE	F.O	المكتب الامامي
DEPARTMENT	DEPT	دائرة / قسم
MANAGER	M.	مدير
ASSISTANT	ASS	مساعد / نائب
SUPERVISOR	SUP.	رئيس دائرة / مشرف
RECEPTION	REC	الاستقبال
RESERVATION	RES	الحجز
INFORMATION	INF	الاستعلامات
OPERATOR	OPE	البدالة
CASHIER	CASH	امين صندوق
ARRANGEMENT	ARRA	اتفاقيات / ارتباطات
CONDITION	COND.	الشروط
ROOM	R.	غرفة
ROOM AND BREAKFAST	R & B	غرفة مع فطور
HALF BOARD	HB	غرفة مع فطور ووجبة اختيارية
FULL BOARD	FB	غرفة مع ثلاث وجبات طعام

سادس عشر: المسار الوظيفي

وهو مجموعة الوظائف التي يشغلها الفرد خلال حياته العملية وكيفية المحافظة عليها، التي تبدأ من اول يوم استلامه العمل حيث تكون مرحلة معرفة العمل وممارسته لفترة من الزمن وتعد فترة اكتساب الخبرة المهنية والمهارات الفنية، ثم الانتقال الى مرحلة الارتقاء الوظيفي التي تكون اكثر مسؤولية امام الادارة وكيفية محافظة الموظف على موقعه في عمله .

مثال : المسار الوظيفي :-

- موظف حمال امتعة .
- كابتن الصالة .
- موظف مكتب أممي .
- موظف أقدم .
- مسؤول دائرة .
- مدير مكتب وغيرها .



أسئلة الفصل الثاني

- س1/ ما المقصود بالمكتب الأمامي في الفندق ؟
- س2/ أين يقع المكتب الامامي، وما اهميته ؟
- س3/ عدد دوائر قسم المكتب الامامي ؟
- س4/ ارسم الهيكل التنظيمي لدوائر المكتب الامامي ؟
- س5/ تكلم ما تعرفه عن تقسيم اوقات العمل .
- س6/ عدد انواع الارتباطات، ثم اذكر مميزات كل واحد منها.
- س7/ بماذا يجب ان يتصف موظف المكتب الامامي ؟
- س8/ ما آداب المحادثة مع الضيف ؟
- س9/ من المهم الاعتناء بالنظافة الشخصية للموظف وضح ذلك.
- س10/ ما مميزات العاملين في قسم المكتب الامامي ؟
- س11/ ماذا يعني المسار الوظيفي اشرح ذلك ؟

الفصل الثالث قسم التدبير الفندقى

المقدمة :

اصبحت صناعة الفنادق من اهم عوامل النمو الاقتصادى والاجتماعى نظرا لما تحققة من عوائد، وما توفره من فرص عمل جيدة للمواطنين، ولضمان نجاح الفندق هناك عدد من المرتكزات الاساسية التي يعتمد عليها الفندق ومن اهمها تلبية رغبات الضيوف واشباع حاجاتهم واعطائهم انطباعات راقية عن الفندق وخدماته.

ونظافة الفندق تعد من النقاط المهمة جدا لنجاح الفندق وادارته، فهي تعطي صورة جميلة عن الفندق لدى الضيف وتحافظ على الصورة المشرقة له، لذلك حرصت جميع ادارات الفنادق على المحافظة المستمرة على نظافة الفندق، ونقل هذا الاحساس بالنظافة الى الضيوف.

وهنا يأتي دور قسم التدبير الفندقى ونشاطه في تكوين الصورة الذهنية والسمعة الحسنة للفندق، ومن ناحية اخرى تسهم الادارة الناجحة لقسم التدبير الفندقى في تحقيق اهداف الفندق الربحية والخدمية والتنموية.

أولا – أهمية قسم التدبير الفندقى Housekeeping

يتبع قسم التدبير الفندقى الى قسم الغرف كما علمنا سابقاً، ويعد هذا القسم من أهم القطاعات المدرة للدخل في الفندق، إذ تصل نسبة مساهمته الى (70%) من اجمالي إيرادات الفندق، وهو من اكبر الاقسام نظرا لتعدد واجباته ومسؤولياته التي لها أثر كبير في نجاح عمل الفندق، فهو المسؤول عن نظافة وترتيب وصيانة غرف الضيوف والاماكن العامة والعناية الجمالية بها داخل وخارج الفندق.

الاماكن العامة : البهو Lobby، مكاتب الادارات، مداخل ومخارج الفندق، المطاعم وقاعات الاحتفالات والاجتماعات، دورات المياه العامة، المصاعد والسلالم، النادي الصحى، وغيرها من مرافق عامة في الفندق.

أ- أهمية التدبير الفندقى

تأتي أهمية التدبير الفندقى في أنه يعكس الانطباع الاول لدى الضيف، فعند مشاهدته الفندق ورؤيته نظافة وجمال المنظر من الخارج، وادراكه العناية والاهتمام عند دخوله منطقة بهو الفندق، مروراً بقسم الاستقبال ثم المصعد والممرات ثم الغرفة، مما يؤثر على سمعة الفندق اما سلباً او ايجاباً، وكذلك ارتباطه المباشر مع منتج الفندق الرئيس المتمثل في الغرف إذ تساهم مبيعات الغرف في تحقيق نسب اشغال عالية وبالتالي زيادة في ارباح الفندق، كما وله أهمية في تحقيق رضا الضيف على الخدمات المقدمة.

ولأهمية هذا القسم في الفندق اعتبره مدير فندق كلني كيلز (Gleneagles) قلب الفندق في مقولته التدبير الفندقية "هو قلب الفندق ولا يتم التعرف عليه إلا عندما يحدث خطأ ما، تمامًا

مثل
قلوبنا".



ب- مهام التدبير الفندقية :

يمكن توضيح المهام التي يقدمها قسم التدبير الفندقية في الفندق بالنقاط الآتية :-

- 1- تنظيف غرف الضيوف، وترتيبها على مدار (24) ساعة.
- 2- تنظيف الاماكن العامة في الفندق.
- 3- تبديل بياضات غرف الضيوف بشكل دوري وعند الحاجة.
- 4- تبليغ قسم الصيانة عن اي عطل بأسرع وقت ممكن.
- 5- تقديم خدمات الغسيل والكي لملابس الضيوف، وبياضات الفندق، والزي المهني للعاملين فيه
- 6- المحافظة على أثاث الفندق وممتلكاته.
- 7- فحص الغرف بعد المغادرة والتأكد من وجود نقص او عطل او غرض خاص بالضيف.
- 8- تأمين كل ما يحتاجه النزيل من طلبات خاصة، وامدادات وتجهيزات الغرف.
- 9- تنسيق الزهور والعناية الجمالية لغرف الضيوف، والاماكن العامة في الفندق.
- 10- مجالسة الاطفال والعناية بهم.

ثانياً - دوائر قسم التدبير الفندقية :

يتألف قسم التدبير الفندقية من عدة دوائر التي تعد اساسية في كل فندق، ولا تتغير من فندق الى آخر وانما يزداد وينقص عدد موظفيها حسب حجم العمل فيه، ففي الفنادق الكبيرة التي تحتوي على اكثر من (300) غرفة، يوجد فيه قسم خاص بالغسيل والكي بمختلف كادره من مدير وعاملين فيه من عمال (غسل وكي، واستلام وتسليم بياضات الفندق، وملابس النزلاء) اما في الفنادق الصغيرة لا يوجد فيها قسم الغسيل والكي انما مسؤول البياضات الذي يكون مسؤولاً عن التعامل مع غسيل وكي خارج الفندق بالإضافة الى اعماله.



أ- قسم الاشراف على الطوابق : Floors (Supervisor)

مهمة هذا القسم مراقبة الغرف والممرات في الطوابق والاماكن العامة والصالات وتنظيفها وترتيبها وفحص أدوات التنظيف ومعداتنا وتجهيز الغرف وتحضيرها للنزلاء واعلام المكتب الامامي عن الغرف الجاهزة للتأجير .

ب- قسم الغسيل والكي (اللوندي) : (Laundry Department)



تهتم الفنادق الكبيرة بإنشاء هذا القسم لتوفير تكاليف النقل وسرعة وسهولة غسل وكي احتياجاتها من البياضات المختلفة وغسيل الزي الموحد الخاص بالعاملين بالإضافة الى غسيل النزلاء الذي يحقق عائداً اضافياً للفندق.



ج- قسم البياضات : (Linen Department)

يعمل هذا القسم على تخزين بياضات الفندق بمختلف انواعها، والزي الموحد الخاص بالعاملين في كل اقسام الفندق واصلاح الممزق منها والتصرف في البياضات المستهلكة والاستفادة منها وتزويد جميع الاقسام بالبياضات.

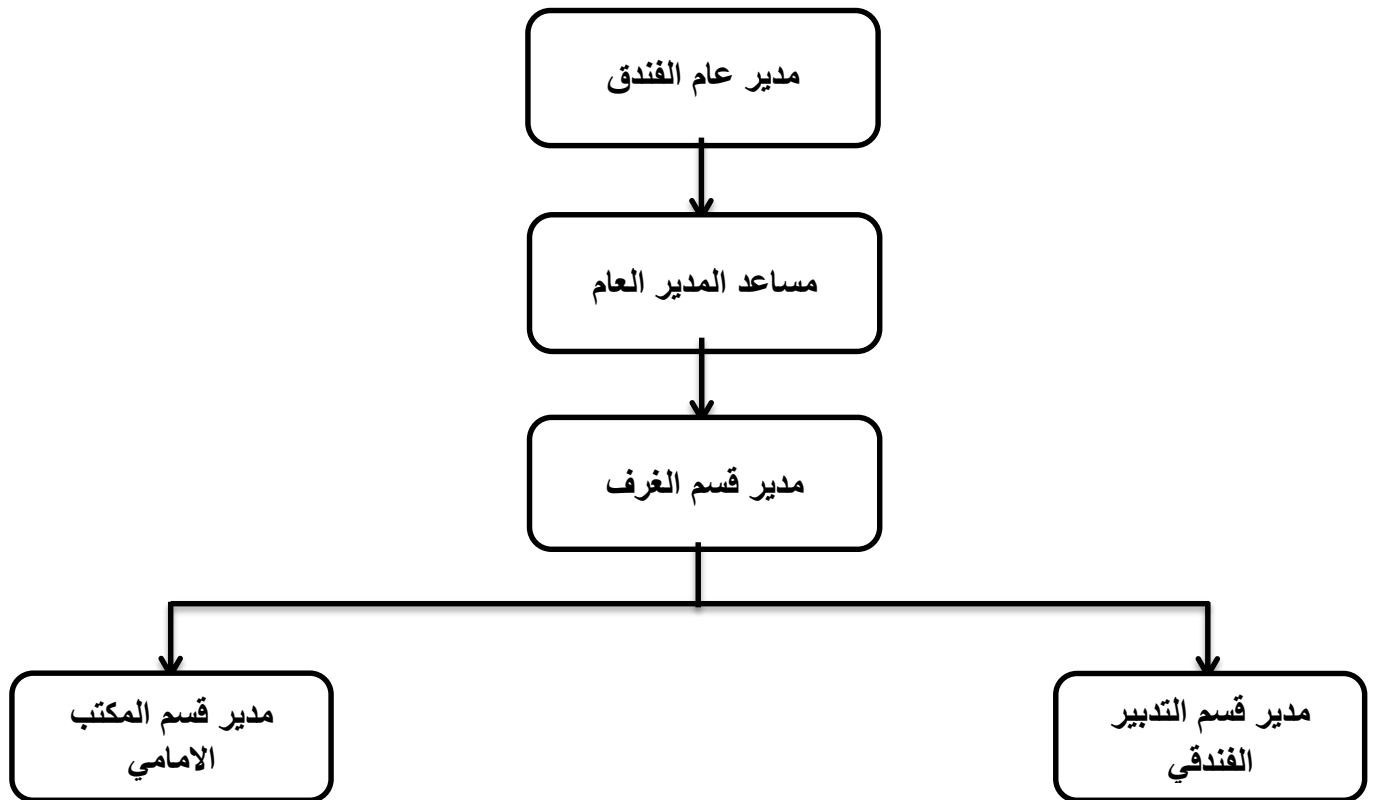
د- قسم تنسيق الزهور : (Flouriest Department)



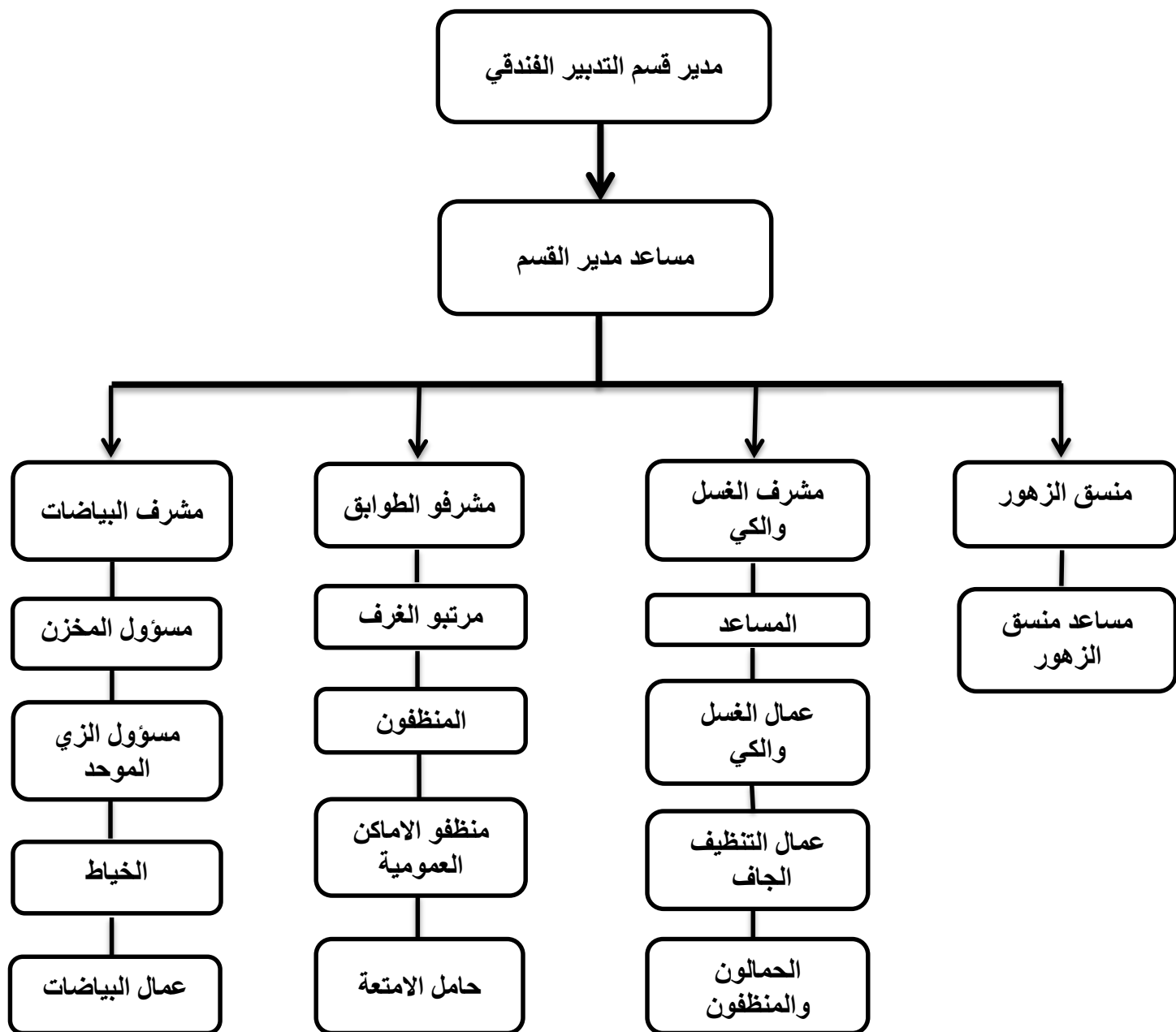
ويهتم بالعناية الجمالية للأروقة الفندق من خلال إنشاء ديكور مميز ومبتكر ورائع بالزهور المختلفة في غرف الفندق والاماكن العامة، ومتابعة طلبيات واحتياجات الأقسام من الزهور المختلفة، وتنسيق الزهور في حفلات الخطوبة والزفاف، ومؤتمرات وعشاء العمل.

ثالثاً - الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي :

يشكل الهيكل التنظيمي بناءً تستند عليه التقسيمات الإدارية الرئيسية والفرعية، ويبين الإطار الذي تعمل فيه تلك التنظيمات والعلاقات التي تربط بينها للقيام بمختلف الأنشطة اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة، فالهيكل التنظيمي هو عبارة عن "رسم توضيحي يرمز إلى شبكة تمثل مواقع المسؤولية المختلفة، وطرق تدفق المعلومات، ومستويات اتخاذ القرار وعمليات الاتصال داخل المؤسسة الواحدة". والشكل رقم (3) يبين موقع قسم التدبير الفندقي في الفندق:



الشكل رقم (3) مخطط موقع قسم التدبير الفندقي



الشكل رقم (4) الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي في فندق درجة ممتازة

رابعاً - ملاكات قسم التدبير الفندقى (المؤهلات والواجبات):

يشكل العاملون فى قسم التدبير الفندقى نسبة (75%) من بين العاملين فى بقية اقسام الفندق بسبب كبر حجم العمل الذى يقوم به فى الفندق، وتتمثل وظائف القسم فى ما يأتى :

أ- مدير قسم التدبير الفندقى: (Head Housekeeper) Housekeeping Director

يفضل لمن يشغل هذه الوظيفة ان يكون حاصلًا على درجة بكالوريوس فى الادارة الفندقية ولديه خبرة مناسبة وكافية فى مجال التدبير الفندقى، ويكون مؤهلاً بدورات متخصصة فى مجال التدبير الفندقى، وان يتقن احدى اللغات الاجنبية واهمها الانجليزية والفرنسية، ويعرف فى بعض الفنادق بمدير قسم التدبير الفندقى، أو مسؤول قسم التدبير الفندقى، وذلك بحسب نظام وسياسة الفندق، ومن اهم واجباته: -

- 1- الاشراف على القسم والدوائر التابعة له .
- 2- تنظيم وتوزيع العمل على الموظفين .
- 3- عمل تقارير يومية عن حالة الغرف وارسالها الى قسم الاستقبال .
- 4- استلام التقارير الصادرة من الاستقبال عن حالة الغرف ومطابقتها مع تقرير القسم.
- 5- التنسيق مع الاقسام الاخرى .
- 6- المشاركة فى اجتماعات الادارة .
- 7- المشاركة فى شراء واختيار البياضات الخاصة بالقسم .
- 8- اجراء المقابلات الخاصة بالعاملين فى القسم .
- 9- عمل دورات تدريبية لرفع كفاءة وانتاجية العاملين فى القسم .
- 10- التأكد من مستوى النظافة والترتيب فى القسم والفندق.
- 11- استقبال شكاوى ومقترحات الضيوف ومتابعتها وتقديم التسهيلات اللازمة لهم.
- 12- اتباع معايير السلامة والصحة المهنية (OSHA)* فى اعمال التنظيف والترتيب .

ب- مساعد مدير القسم (Assistant Head Housekeeper) :

توجد هذه الوظيفة فى الفنادق الكبيرة، ويفضل من يشغلها ان يكون حاصلًا على مؤهلات مدير قسم التدبير الفندقى الذى يقوم بمهامه فى اثناء غيابه، ويساعده فى متابعة شؤون العاملين فى القسم، والمحافظة على السجلات وتنفيذ ما يكلف به من اعمال لتحقيق اهداف القسم وسير العمل فيه، وفى بعض الفنادق يقوم بأعمال مشرف الطوابق فى حال غيابهم ومن واجباته ما يأتى:

OSHA*: وهى مختصر لكلمة (Occupational Safety and Health Administration) وتعنى ضمان سلامة وصحة ظروف العمل للعاملين من الرجال والنساء وذلك من خلال وضع المعايير وتطبيقها وتوفير التدريب والتوعية والتعليم والمساعدة لهم.

- 1- مساعدة مدير قسم التدبير الفندقي في جميع الأعمال الموكلة إليه، والقيام بأعماله في حالة غيابه لأي سبب.
- 2- أخذ الحجوزات المسبقة التي تتطلب تزيين بعض الغرف أو تجهيزها على وفق طلب الضيف.
- 3- توزيع برامج العمل على المشرفين حتى يتسنى لهم توزيع الغرف على منظفي الغرف.
- 4- تزويد موظفي التنظيف بالمواد اللازمة التي توضع في الغرف، لتعبئة العربات يومياً كل صباح.
- 5- تجهيز التقارير اليومية وتوفيرها لكل من قسم المحاسبة وقسم الاستقبال.
- 6- العمل على التواصل مع قسم الصيانة والتبليغ عن أي عطل في الغرف، أو في المناطق المفتوحة.
- 7- استلام المفقودات من الموظفين وجدولتها وفق أهميتها وحاجة النزيل لها، وتسليمها لصاحبها في حال سُئل عنها.
- 8- متابعة عدد ساعات عمل الموظفين، وتوثيق ساعات العمل الإضافية، وتسليمها لقسم شؤون الموظفين والمحاسبة.
- 9- تزويد القسم بجميع الاحتياجات وعمل طلبات الشراء لكل ما يلزم داخل القسم.

ت - مشرف الطوابق: (Floor Supervisor)

يفضل ممن يشغل هذه الوظيفة ان يكون حاصلاً على شهادة في الادارة الفندقية، ولديه إلمام في اللغات الاجنبية، وان يكون على معرفة وخبرة واسعة بجميع الاعمال المتعلقة بتنظيف الغرف وترتيبها، ليستطيع الاشراف على العاملين في الغرف بكفاءة وفاعلية، ومن واجباته ما يأتي:

- 1- توزيع الأعمال في الطابق على مرتبي الغرف والمنظفين .
- 2- تسليم مفاتيح الغرف للعاملين التابعين له في الطابق .
- 3- التأكد من وصول جميع الموظفين الى اماكن عملهم واتباعهم الاجراءات اللازمة.
- 4- التفتيش على الغرف التي تم تنظيفها والغرف الخالية واعداد تقرير بحالات الغرف.
- 5- استلام المفقودات من مرتبي الغرف ويقوم بدوره بتسليمها الى مدير القسم.
- 6- اصدار اذونات الصيانة الخاصة بالغرف والاماكن العامة وتسليمها لقسم الصيانة.
- 7- تسليم واستلام المواد المخزونة.
- 8- التأكد من ان جميع البياضات صالحة للاستخدام.
- 9- التفتيش على نظافة الغرف والاجنحة مع ملاحظة وجود كل الادوات اللازمة للغرف.
- 10- اعداد كشف بأسماء المتغيبين عن اعمالهم في الطوابق.
- 11- تنبيه العاملين بالشخصيات الهامة وتسليمهم قائمة اشغال الغرف (V.I.P List).
- 12- الاهتمام الخاص بالنزلاء المسنين والمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة.
- 13- التأكد من تلبية طلبات النزلاء الاضافية.
- 14- التأكد من مظهر العاملين قبل البدء بأعمالهم من حيث النظافة الشخصية والمظهر الجيد

15- التأكد من معدات وتعليمات الحريق موضوعة بمكانها الصحيح ومنفذ الطوارئ غير مغلق.

ث - مشرف الغسل والكي (Laundry Supervisor) :

يتطلب من يشغل هذه الوظيفة ان يكون حاصلًا على شهادة في التعليم الفندقى والسياحى على الأقل، ولديه الخبرات العملية والادارية التى تؤهله لإدارة قسم الغسل والكي (اللوندري) وان يكون على معرفة بأنواع البياضات والأنسجة وطرق غسلها، والمواد اللازمة استخدامها فى عملية الغسيل وإزالة البقع، وان يجيد اللغة الانكليزية، ومن واجباته ما يأتى:

- 1- الاشراف على عملية غسل وكي بياضات الفندق، والزي الموحد الخاص بالعاملين فيه.
- 2- الاشراف على عملية غسل وكي ملابس الضيوف وتسليمها بوقتها المحدد.
- 3- المشاركة فى فحص بياضات الفندق واختيارها .
- 4- اختيار مواد التنظيف ومواد الإزالة البقع المستعملة فى قسم الغسل.
- 5- اعداد فواتير (قائمة حساب) غسيل ملابس النزلاء وإرسالها الى المحاسب.
- 6- مراقبة عمل اجهزة قسم الغسيل والكي، وصيانتها باستمرار .
- 7- عمل جداول ساعات عمل العاملين فى قسم الغسل والكي .
- 8- تدريب العاملين على اعمال قسم الغسل والكي كافة.
- 9- اصدار اذونات الصيانة الخاصة بمعدات ومكانن قسم الغسل والكي وتسليمها واستلامها من قسم الصيانة.
- 10- اتباع معايير السلامة والصحة المهنية (OSHA) فى اعمال الغسل والكي.

ج- مشرف البياضات (Linen Supervisor):

يفضل فى من يشغل هذه الوظيفة ان يكون حاصلًا على شهادة فى التعليم الفندقى والسياحى على الأقل، ولديه معرفة وإلمام بخصائص الأقمشة والمنسوجات، وخياطة وتصليح البياضات بأنواعها، وطرق تنظيفها وتخزينها بصورة صحيحة وأمنة، ويمكن ايجاز واجباته بما يأتى:

- 1- اجراء عمليات الجرد الدورية للبياضات والزي الموحد للتأكد من جاهزيتها للعمل .
- 2- اعداد سجلات استلام وتسليم بياضات الفندق على اساس العدد والنوع والحجم.
- 3- ارسال البياضات المتسخة لقسم الغسيل والكي والتأكد من نظافتها وعددها عند الاستلام.
- 4- التأكد من خزن البياضات وتكديسها بشكل منظم ومنهجي وسليم فى المخزن.
- 5- فحص البياضات التى تم اصلاحها فى غرفة الخياطة.
- 6- حسن التصرف فى البياضات المستهلكة والاستفادة منها .
- 7- التأكد من نظافة وترتيب غرفة البياضات.
- 8- الاشراف على غرفة مفقودات النزلاء.

ح- منسق الزهور: (Florist)

يفضل فيمن يشغل هذه الوظيفة أن يكون لديه الخبرة الكافية في العناية بالنباتات المختلفة وتنسيق الأزهار، وعادة ما تقوم الفنادق الكبرى بالتعاقد مع مؤسسة متخصصة للقيام بتنسيق الأزهار والعناية بها في مرافق الفندق المختلفة، ومن مهامه ما يأتي:

- 1- تنسيق الزهور في الغرف والأماكن العامة في الفندق.
- 2- العناية بالنباتات الداخلية في مرافق الفندق.
- 3- تنسيق الزهور في صالات العرض وقاعات الفندق.

خ- المنظفون : (Cleaners)

تتشابه بعض المهّمات الملقاة على عاتقهم بمهّمات مرتبي الغرف، ويتوقّف عملهم على تنظيف المرافق العامّة في الفندق، مثل: الممرّات، والدرج، وصالات الاستقبال أو صالات العرض، وقاعات الاجتماعات، ودورات المياه العامّة، ومكاتب الإدارة، والمطاعم والمرافق الصحيّة، وسكن العاملين في الفندق، وينقسم المنظفون في قسم التدبير الى قسمين:

- أ- **عمال نظافة الغرف:** يتوقف عملهم في مساعدة مرتب الغرف في تنظيف الغرفة والحمامات الخاصة بها، ومساعدة عمال نظافة المناطق العامة.
- ب- **عمال نظافة المناطق العامة:** يتمثل عملهم في تنظيف الأماكن العامة (الممرات والدرج، وصالات الاستقبال، وصالات العرض، وقاعات الاجتماعات، ودورات المياه العامة، ومكاتب الإدارة، والمطاعم والمرافق الصحية، وسكن العاملين في الفندق).

يقوم عمال هذا القسم ايضا بتنظيف المرايا الكبيرة والثريات، ومدخل الفندق، والمستودعات التابعة للقسم، وتنظيف ايدي الابواب النحاسية والسلالم والتحميل ونقل الاثاث من مكان الى آخر، وإدارة النفايات، وتنظيف النوافذ المرتفعة، وفك الستائر الموجودة في الاماكن العامة وتعليقها، وتنظيف السجاد والموكيت.

خامساً - علاقة قسم التدبير الفندقي مع الاقسام الأخرى:

جودة أداء قسم التدبير الفندقي وقدرته على تحقيق اهدافه تخضع لطبيعة العلاقة مع الاقسام الاخرى بالفندق من حيث التنسيق والتعاون لتلبية متطلبات النزلاء ولتحقيق رضا الضيف التام عن الخدمات الفندقية، ومن ناحية اخرى فان الاقسام الاخرى بالفندق تعتمد على عمليات ادارة التدبير الفندقي في بدء عملياتها وتقديم الخدمات.

أ- علاقة التدبير الفندقي بالمكتب الامامي :

يوجد ارتباط كبير وتعاون دائم فيما بينهما، وذلك من خلال قيام موظفي قسم التدبير الفندقي بتجهيز الغرف الفارغة وتنظيفها وترتيبها، وإبلاغ قسم الاستقبال بذلك ليقوم بدوره في بيعها بطريقة منظّمة، إذ يقوم العاملون في قسم الاستقبال قبل وصول النزلاء بإعداد

قوائم لحركة الأشغال الأسبوعية المتوقعة للفندق، ما يمكن قسم التدبير الفندقي من معرفة عدد الغرف المطلوب تنظيفها خلال الأسبوع، ويتمكن من إعداد شفت (shift) او ورديات العمل تبعاً لظروف وضغط العمل، وعند وصول النزيل يبلغ قسم الاستقبال قسم التدبير الفندقي بوصوله اما عن طريق إخطار كتابي، أو بتعديل حالة الغرف على الكمبيوتر، وعند مغادرة النزيل للغرفة يتم إبلاغ قسم التدبير الفندقي لتنظيف الغرفة، لتحقيق التعاون التام بين هذين القسمين يرفع منظفو الغرف تقريراً يومياً إلى رئيس الإشراف موضحاً فيه الحالات المختلفة للغرف، ويعرف هذا التقرير باسم (Housekeeping Report) ويتم إعداده مرتين في اليوم، ويقوم مساعد مدير قسم التدبير الفندقي بتسليمه إلى قسم الاستقبال لمراجعة حالات الغرف، وتصحيح الاختلافات لضمان سير العمل، والمعلومات التي يحتاجها قسم التدبير الفندقي من قسم الاستقبال هي ما يأتي:

- 1- نسبة الإشغال اليومية.
- 2- نسبة الإشغال المتوقعة خلال شهر.
- 3- قوائم حجوزات المجموعات الأسبوعية المؤكدة.
- 4- حجوزات الأشخاص المهمين من الضيوف (VIP) .
- 5- مغادرة النزلاء غرفهم.

ب- علاقة قسم التدبير الفندقي مع قسم الأغذية والمشروبات:

يؤدي قسم التدبير الفندقي دوراً مهماً في نجاح قسم الاغذية والمشروبات من خلال:

- 1- نظافة المطاعم وقاعات الاحتفالات.
- 2- إمداد المطعم بالبياضات اللازمة لقسم الاغذية والمشروبات، كمفارش الطاولات والفوط والمستلزمات النظيفة، كما يُشرف على تنظيفها وكيها.
- 3- وجود علاقة بين قسم التدبير الفندقي وخدمة الغرف (Room service) تتمثل في مسؤولية تبليغ قسم خدمة الغرف بأواني المأكولات الفارغة التي توجد في الغرف، حتى يتم رفعها.
- 4- توفير الزبي الخاص بالعاملين في المطاعم، مع مراعاة نظافته ومظهره العام .
- 5- اختيار ألوان المفروشات الخاصة بالمطاعم كل على وفق الطلب.

ت- علاقة قسم التدبير الفندقي مع قسم الصيانة:

وجود عطل بالغرفة مهما كان بسيطاً سوف يؤدي حتماً إلى عدم صلاحية الغرفة، وتكون غير صالحة للتأجير أي “ 000 ”، وسوف يسبب خسارة كبيرة للفندق. من مهام مرتبي الغرف وعمل النظافة في أثناء أدائهم لأعمالهم أن يتابعوا الأعطال الموجودة في الفندق، مثل: المصابيح المعطلة، والصنابير المعطلة، أو جهاز التلّفاز وغيرها، التي قد تؤدي إلى ضعف الخدمة والراحة للنزلاء، ويتم إبلاغ المشرفين الذين بدورهم يقومون بإبلاغ قسم الصيانة عن أي أعطال، وذلك بتعبئة نموذج مخصّص لذلك يُعرف بطلب الصيانة (Maintenance Request) والذي بدوره يُرسل لقسم الصيانة لاتخاذ اللازم، ويجب على المشرف مراجعة التركيبات والتوصيلات ومراجعة الإصلاح الذي تم

ث- علاقة قسم التدبير الفندقّي بقسم الموارد البشريّة:

العلاقة هنا تكون قويّة خصوصاً أنّ قسم التدبير الفندقّي لديه أكبر عدد من العاملين بالفندق، إذ يقوم قسم الموارد البشريّة بإمداد قسم التدبير الفندقّي بالعمالة الماهرة، وأيضاً تدريب العاملين على طبيعة العمل إمّا داخل الفندق أو خارجه، ويمدّ مدير قسم التدبير الفندقّي قسم الموارد البشريّة بمواعيد إجازات العاملين في القسم، والتعاون في إعداد كشوف الترقيات والعلاوات للعاملين.

ج- علاقة قسم التدبير الفندقّي بقسم المشتريات:

تتمثّل هذه العلاقة في توفير جميع احتياجات قسم التدبير الفندقّي، من موادّ تنظيف، وبياضات، ومعدّات وأجهزة يتم تزويدها عن طريق إدارة المشتريات، فيقوم قسم التدبير الفندقّي بإرسال طلب الشراء إلى إدارة المشتريات موضحاً الصنف والكميّة والمواصفات المطلوبة، حيث تقوم إدارة المشتريات بالاتّصال بالموردين لتوفير تلك الاحتياجات.

ح- علاقة التدبير الفندقّي بقسم العلاقات العامة والتسويق والمبيعات:

يقوم مسؤول علاقات النزلاء بمراجعة حالة الغرف قبل وصول الشخصيات الهامة للفندق لتلافي حدوث أي مشاكل عند وصول النزلاء، ويقوم مدير قسم التدبير الفندقّي بتبليغ هذه الاقسام بحالات الغرف وخاصة التي لا يمكن تأجيرها لكي يضعها مسؤول قسم المبيعات والتسويق في الاعتبار عند اجراء تعاقداته.

خ- علاقة قسم التدبير الفندقّي بقسم الحسابات:

يقوم قسم الحسابات باعتماد طلبات الشراء ومراجعتها ومطابقتها في حدود ميزانية قسم الاشراف، وايضا تحديد الاجور والرواتب للعاملين بالقسم على ضوء القوائم التي تصل اليه من ادارة قسم التدبير الفندقّي بتحديد ساعات العمل، ايام الغياب وساعات العمل الاضافية.

د- علاقة قسم التدبير الفندقّي بقسم الأمن:

قسم التدبير الفندقّي له عدة مهام تتعلق بالأمن والسلامة في الفندق، وإجراءات تتبعها في حالة وقوع بعض الحوادث، وهذه المهام والإجراءات لا يمكن أن تتمّ بمعزل عن إدارة الأمن، ويمكن أن تحدد العلاقة الآن بين القسمين، بأن يقوم العاملون بقسم التدبير الفندقّي بتبليغ قسم الأمن في الحالات الآتية:

- 1- ارتيابهم في سلوك أحد النزلاء.
- 2- وجود أيّ أسلحة في غرفة النزّل.
- 3- اكتشاف جريمة في غرفة النزّل، مع مراعاة عدم لمس محتويات الغرفة.
- 4- وجود أيّ جسم مشبوه في أيّ مكان.

سادساً- محتويات غرفة النزيل:

تعد محتويات الغرف من متطلبات اقامة الضيف في الفندق، التي يضع فيها موظفو قسم التدبير الفندقي المستلزمات والتجهيزات التي يحتاجها الضيف خلال اقامته في الفندق وهذه المحتويات تختلف من فندق لآخر والجدول التالي يبين اهم محتويات الغرفة في فنادق الدرجة الاولى.

ت	محتويات الغرفة	المعنى باللغة بالإنكليزية
1.	سرير	Bed
2.	منضدة بجانب السرير	Bed Side Table
3.	منضدة تواليت	Dressing Table
4.	دوشك	Mattress
5.	شرشف	Sheet
6.	مصباح منضدي	Table Lamp
7.	وسادة (مخدة)	Pillow
8.	شرشف وسادة (وجه)	Pillow Sheet
9.	بطانية	Blanket
10.	فرشة سرير	Bed Cover
11.	سجادة	Carpet
12.	سجادة صغيرة	Rug
13.	سرير اضافي	Extra Bed
14.	تلفزيون	Television
15.	شماعة ملابس	Coat hanger
16.	انبوب خزانة الملابس	Wardrobe rod
17.	كرسي	Chair
18.	ستائر	Curtains
19.	سلة مهملات	Waste Bin
20.	منفضة سكاثر	Ashtray
21.	ثلاجة	Refrigerator
22.	منضدة طعام	Food Table
23.	جهاز تبريد	Air Condition
24.	صور	Pictures
25.	تلفون	Telephone
26.	خزنة (قاصة)	Money Safe
27.	صينية الضيافة	Hospitality Tray

جدول رقم (1) اهم محتويات الغرفة لفندق درجة اولى

سابعا - محتويات حمام غرفة النزيل :

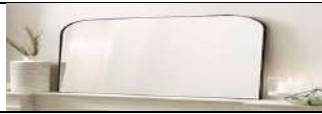
تعد محتويات الحمام من اساسيات الضيف وهي مكملة لمحتويات الغرفة، التي يضع فيها مرتبو الغرف المستلزمات التي يحتاجها الضيف في الحمام، خلال اقامته في الفندق، والجدول الآتي يبين اهم محتويات حمام الغرفة في فنادق الدرجة الاولى.

ت	محتويات الحمام	المعنى باللغة الانكليزي
1.	مرحاض	Lavatory
2.	حمام	Bath
3.	مقعد التواليت	Toilet Seat
4.	شطافة	Bidet
5.	غطاء المقعد	Seat Lid
6.	ورقة تواليت	Toilet Rolls
7.	صابون تواليت	Toilet Soap
8.	صابون سائل	Liquid Soap
9.	مناشف	Towels
10.	مناشف جسم	Towel Rail
11.	دوش	Shower
12.	حنفية	Taps
13.	مطهر يد	Hand Antiseptic
14.	شيشب الحمام	Bathroom Slippers

جدول رقم (2) أهم محتويات حمام غرفة فندق درجة اولى

ثامنا - محتويات غرفة المشرف أو المدبرة :

تتعدد المحتويات الخاصة بغرفة المشرف أو المدبرة باختلاف الفندق، وتعد هذه المحتويات من متطلبات العمل الواجب توافرها في غرفة المشرف لضمان سير اعمال قسم التدبير الفندقي وهي كالآتي:-

ت	محتويات غرفة مرتب الغرف	صورة عن المحتوى	المعنى بالإنكليزية
1.	مغسلة		Sink
2.	مرآة		Mirror
3.	دولاب ملابس		Locker
4.	حقيبة الاسعافات الأولية		First Aid kit
5.	رفوف للبياضات		Shelves
6.	تجهيزات النزيل		Guest Supplest
7.	منظفات		Detergents
8.	عربة خدمة الغرف		Trolley
9.	معدات تنظيف يدوية		Manual Cleaning Equipment
10.	معدات تنظيف كهربائية		Electric Cleaning Equipment

جدول رقم (3) محتويات غرفة المشرف

تاسعا - انواع الفوط والبياضات :

أ- انواع الفوط: تتعدد فوط التنظيف المستخدمة في قسم التدبير الفندقى، لتعدد انواع التنظيف في الفندق فمنه التنظيف (الرطب، او الجاف وغيرها) وهذه الانواع هي كالآتي:-

ت	انواع الفوط	صورة عن نوع الفوطة	الاستعمال
1.	الفوط الرطبة		للتنظيف الرطب ولجميع الأسطح
2.	فوط التنظيف (القطنية والاسفنجية)		الجدران والاختشاب والزجاج والمفروشات
3.	الفوط الجافة		تنظيف ونفض الغبار
4.	فوط الأرضية		تنظيف مختلف انواع الارضيات
5.	فوط التنشيف (Scrim)		تنظيف النوافذ والمرايا
6.	فوط تنظيف الزجاج		تنظيف النوافذ والمرايا والكؤوس .. الخ
7.	فوط الشمواه		للتنظيف والتلميع
8.	فوط حماية الارضيات		لحماية الارضيات من التشوه
9.	فوط اخرى		تطبيق مواد التنظيف القوية والتلميع

جدول رقم (4) انواع الفوط

ب- انواع البياضات

ويقصد بالبياضات بصورة عامة هي الاقمشة المصنوعة من الكتان والمشهورة بقوتها ولمعانها ولونها الناصع، أما في الفندق فتتنوع الى عدة انواع وهي كالآتي:-

ت	انواع البياضات	صورة عن نوع البياضات	المعنى بالإنكليزية
1.	الوسائد وأغطيتها		Pillows
2.	المناشف بأنواعها		Towels
3.	الشراشف بأنواعها		Sheets
4.	الملاحف واغطيتها		duvets
5.	الستائر بأنواعها		curtains
6.	البطانيات بأنواعها		Blankets
7.	مفارش المائدة بأنواعها		Table Cloths
8.	وسادة ومفرش السريير		Cushion and bed runner

جدول رقم (5) انواع واشكال البياضات في الفندق

النتاج العملي :

- تجهيز عربة تنظيف الطوابق .

المعلومات النظرية:

يقوم مرتب الغرف يوميا بتفقد عربة الطوابق، من حيث النظافة والترتيب، وتزويدها بالمستلزمات المطلوبة للعمل، وترتيبها بصورة صحيحة لتسهيل العمل وانجازه بسرعة.

التجهيزات اللازمة:

- عربة الطوابق .
- مستلزمات الحمام مثل (صابون، شامبو للجسم، معجون اسنان وحلاقة وغيرها).
- بياضات الأسرّة مثل (شراشف بأنواعها المختلفة، أكياس وسائد وغيرها).
- بياضات الحمام مثل (مناشف الوجه والقدم، مناشف الارضية وغيرها).
- معدات التنظيف اليدوية والكهربائية، ومواد التنظيف.
- قرطاسية مثل (اوراق الدعاية، اوراق الرسائل وظروفها، اقلام عليها شعار الفندق، ودفاتر ملاحظات، ونماذج الغسيل والكي).
- مناديل ورقية، وورق الحمام.
- أكياس الغسيل والنفايات.

خطوات تنفيذ البرنامج العملي :

- تجهز الادوات اللازمة لعربة الطوابق.
 - ازالة الغبار عن اجزاء العربة، ورفوفها باستخدام فوطة ناعمة نظيفة.
 - زيت عجلات العربة لتسهيل حركتها إذا شعرت انها تحدث صوتا في أثناء سيرها.
 - ضع الادوات الآتية على عربة الطوابق على نحو منظم ومرتب:
- الرف العلوي: يحتوي على الادوات والمواد الآتية:**

- نشرات الفندق واعلاناته، واوراق الرسائل، والظروف والاقلام وغيرها.
- لوازم الحمام (مناديل ورقية، والصابون، والشامبو وغيرها).
- أكياس النفايات، واكياس لوضع الملابس المتسخة.

الرف الاول: يحتوي على المواد الآتية:

- مناشف الوجه واليد، وروب الحمام.
- مناشف الارضية

الرف الثاني: يحتوي على المواد الآتية:

- شراشف مفردة.
- شراشف مزدوجة.

الرف السفلي: ويتكون مما يأتي:-

يحتوي الجانب الايسر للعربة على ما يأتي:

- البياضات المتسخة داخل كيس كتان.
- مكنسة كهربائية.

أما الجانب الأيمن للعربة فيحتوي على:

- كيس قمامة داخل كيس الكتان لحمايته من الأوساخ.
- ادوات تنظيف يدوية.

تنفيذ البرنامج العملي:

جهاز عربة تنظيف الطوابق في مختبر قسم التدبير الفندقي، وزودها بالمستلزمات المطلوبة مستعينا بخطوات البرنامج آنف الذكر .

معايير التقييم:

بعد الانتهاء من أداء البرنامج العملي يمكن تقييم أداء الطالب من خلال المعايير الآتية:

جدول رقم (6) تقييم أداء الطالب في تجهيز عربة الطوابق

الرقم	معايير الاداء	التقدير	
		نعم	لا
1.	جهاز الادوات اللازمة في عربة الطوابق قبل البدء بالعمل.		
2.	أزال الغبار عن العربة ونظفها جيدا.		
3.	قام بتزييت عجلات العربة لتسهيل حركتها.		
4.	رتب المواد والادوات على الرفوف في اماكنها.		
5.	تسلسل في خطوات العمل.		
6.	متعاون مع زملائه في العمل.		
7.	انجز العمل بالوقت المحدد.		
8.	ارجع العربة نظيفة ومرتببة الى مكانها		

حادي عشر- النادي الصحي (Health club) :

وهو نوع من التسهيلات التي تقدمها الفنادق للنزلاء، و يشمل خدمة اللياقة والرفاهية البدنية الصحية مثل الساونا وحمام البخار والحمام التركي ومقصورة الشمس الاصطناعي، وصالة الألعاب الرياضية والتأمل أو أي شيء آخر يشبه هذه الخدمات.

انواع الحمامات :

حمامات السباحة وهي عبارة عن هيكل مصمم للاحتفاظ بالمياه لتمكين السباحة أو الأنشطة الترفيهية والعلاجية الأخرى، ويمكن بناء المسابح في الأرض (حمامات داخلية) أو بناء فوق سطح الأرض، وهي أيضاً ميزة شائعة على متن سفن عابرة للمحيطات وسفن الرحلات البحرية، وهناك عدة اشكال لحمامات السباحة تستخدم في الغالب لممارسة الرياضة أو الاستجمام أو لأغراض علاجية، وهي متاحة للضيوف لاستخدامها في أوقات فراغهم.



صورة الحمام التركي

1- الحمام التركي (Turkish bath): هو نوع من حمامات البخار فيه غرفة باردة، وغرفة دافئة، وغرفة ساخنة. يتم إنتاج الحرارة بواسطة الأفران التي توفر الماء الساخن والبخار .



صورة حمام السباحة

2- حمام السباحة (Spa Bath): او الحمام العلاجي وهو عبارة عن برك صغيرة من الماء الدافئ مع الحفاظ على درجة الحرارة بحد أقصى 30 درجة مئوية.



صورة حمام جاكوزي

2- حمام الجاكوزي (Jacuzzi bath): عبارة عن مسبح صغير فيه نفثات مياه بديلة تحدث تأثيرات علاجية.



صورة حمام الساونا

3- حمامات او غرف الساونا (Saunas) baths: عبارة عن غرفة صغيرة أو مبنى مصمم كمكان لتجربة جلسات الحرارة الجافة أو الرطبة، يحتوي الفندق على أكثر من واحد منها.



صورة الحمام الشمسي

4- الحمام الشمسي (Solarium): وهي منطقة زجاجية مغلقة للاستمتاع بالاستخدام العلاجي لأشعة الشمس وهذا النوع قليل الانتشار في البلدان العربية.

ثاني عشر- الدفتر اليومي (السجل اليومي):

ان اعمال قسم التدبير الفندقى كثيرة ومتعددة ومستمرة على مدار اليوم، الامر الذي يتطلب من مدير القسم او مساعده ان ينظم العمل على العاملين في الدفتر اليومي لضمان سير اعمال القسم على مدار الـ(24) ساعة. ويتم في هذا الدفتر ما يأتي:

أ- تقسيم ساعات العمل على اساس زمني من خلال تحديد ثلاث وجبات على مدار اليوم فمثلا الوجبة الصباحية (4-7)، والوجبة المسائية (3-12)، والوجبة الليلية (11-7).

ب- تقسيم العمل على اساس مكاني من خلال تقسيم الطابق الواحد الى اكثر من قاطع عمل إذ يتولى كل عامل قاطعاً محدداً يكون مسؤولاً عليه.

ت- تسجيل اسماء العاملين الحاضرين بشكل يومي، وقبل بدء عمل كل وجبة، وتوزيع ورقة العمل الخاصة بكل عامل.

ث- تحديد المتغيبين من العاملين، وتوزيع واجب العامل الغائب على العاملين في الطابق نفسه أو من الطوابق القريبة الى ذلك الطابق.

قاطع العمل: ويقصد به منطقة العمل الخاصة بموظفي القسم، المتمثل في عدد الغرف التي سيقوم العامل بترتيبها وتنظيفها في طابق واحد أو أكثر من طابق.

ورقة العمل: وهي مهام عمل يومية لكل عامل في قسم التدبير الفندقى تتضمن رقم الطابق، وارقام وحالات الغرف التي سيقوم بتنظيفها وترتيبها بمكان وزمان محدد، وهي اساس التقرير اليومي للقسم.

ثالث عشر- واجبات مرتبي الغرف ومسؤولياتهم: (Room keeper)

يفضل في شاغل هذه الوظيفة ان يكون حاصلا على شهادة في التعليم الفندقى والسياحي، وان يتمتع بخبرة كافية في تجهيز الغرف، ويعد مجهز الغرف أهم عنصر في القسم لأهمية وظيفته كونها تتعلق بالمنتج الرئيس للفندق (غرفة النزيل)، التي تمثل مكان راحته وخصوصيته في الغرفة، وتعتمد نوعية الخدمة ومستوياتها في الطابق على مدى أداء وخدمة مرتبي الغرف وكفاءتهم في تأمين اعلى مستويات الراحة للنزيل، بالشكل الذي يحقق رضاه وتكرار زيارته للفندق. ومن واجباتهم ما يأتي:

- 1- تجهيز وترتيب عربة الطوابق (Trolley) بمستلزمات وادوات العمل وتجهيزات الغرف.
- 2- تنظيف وترتيب غرف الفندق وازالة الغبار عن الارضيات والمفروشات.
- 3- ترتيب الأسرة وتلميع قطع الاثاث.
- 4- تنظيف دورات المياه في الغرف، والشرفات والممرات.
- 5- الحفاظ على ممتلكات الفندق والضيوف.
- 6- ابلاغ مشرف الطابق عن اي عطل او خلل بالغرفة أو في اماكن اخرى.
- 7- التسليم الفوري للأشياء والمفقودات التي يتم العثور عليها سواء في الغرف او الممرات.
- 8- ابلاغ مشرف الطابق عن اي نقص في ادوات ومعدات التنظيف واستكمالها من المخزن.
- 9- استبدال البياضات المتسخة بأخرى نظيفة من قسم البياضات.
- 10- جرد البياضات التي يلزم استبدالها وقيدها في دفتر تسليم واستلام البياضات.
- 11- تزويد النزيل بالمعلومات التي يحتاجها عن الفندق.
- 12- تسليم المفاتيح الى مشرف الطابق او مدير القسم.
- 13- عمل تقرير يومي (Daily Report) بالعمل، وتسليمه الى مشرف الطوابق.
- 14- المحافظة على شروط السلامة العامة كالغاية بوسائل الإطفاء في الفندق.



صورة تبين جانب من اعمال مرتبي الغرف في احد الفنادق

رابع عشر- تدريب العمال والمنظفين الجدد:

التدريب: هو الجهد المنظم والمخطط له لتزويد العاملين في الفندق بخبرات ومعارف معينة، وتحسين مهاراتهم وقدراتهم وتطويرها وتنميتها، وتغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل ايجابي ما يساعد الافراد على اداء وظائفهم بكفاءة وفاعلية.

اساليب التدريب: تكمن مهمة التدريب في تطوير قدرات العاملين ومهاراتهم واتجاهاتهم لرفع مستوى الاداء والكفاءة الانتاجية في العمل، إذ يستخدم المدربون اساليب متعددة في التدريب، بعضها بسيط لا يحتاج الى جهد كبير، وبعضها الآخر يحتاج الى بذل جهود مكثفة، واستخدام الأسلوب المناسب للبرنامج التدريبي الذي يؤدي الى تحقيق اهدافه، ومن هذه الاساليب:

- أ- **المحاضرات:** يقوم المحاضر بتقديم المعلومات المهمة الى مجموعة من المتدربين، من خلال شرح موضوع محدد معززا ذلك بالأمثلة، وتستخدم هذه الطريقة لإيصال معلومات محددة بفترة زمنية قصيرة الى مجموعة كبيرة من العاملين.
- ب- **المؤتمرات:** هذا الاسلوب يقتصر على مجموعة معينة من المشاركين، ويتم دراسة موضوع مهم من قبل المشاركين كافة لإيجاد الحلول المناسبة من خلال التوصيات المقترحة التي يتم الاتفاق عليها.
- ت- **حلقات النقاش (الندوات):** تمتاز هذه الطريقة ببحث موضوع معين متشعب، ويقوم كل مشترك بدراسة جانب معين من الموضوع وإعداد تقرير عنه ووضع البدائل المقترحة لصنع القرار.
- ث- **تمثيل الادوار:** تقدم هذه الطريقة فرصة عملية للمتدربين لتحسين كفاءتهم ومهاراتهم من خلال قيام المتدرب بتمثيل دور الضيف أو الموظف.
- ج- **دراسة الحالة:** هي وصف أو عرض لحالة معينة في فترة زمنية محددة قد تكون حقيقية أو افتراضية، ويتطلب دراستها بعناية ووضع الحلول الناجعة لمعالجتها على وفق المعلومات والبيانات التي تم جمعها حول مشكلة موضوع البحث.
- ح- **تدريب الحساسية:** وهو اسلوب يتمثل باجتماع مجموعة من المديرين لمناقشة العلاقات فيما بينهم، والتعبير عن مشاعرهم الحقيقية وسرد آرائهم عن الآخرين وتصرفاتهم بصراحة تامة، وهذا الاسلوب ينمي المهارات الفردية في التشخيص والسلوك التنظيمي.

وسائل التدريب : جهاز الحاسوب، جهاز عرض إلكتروني، جهاز العرض الرئيس، التلفاز، الافلام، السبورة (العادية، والبضاء، والممغنطة).

يعبر رمز (v.i.p) عن شخص مهم جداً، وهو مشتق من Very Important personal ويعد الضيف (شخصاً مهماً جداً) عندما يكون شخصاً مهماً من الملوك، او من

كبار الشخصيات، او من المشاهير والممثلين أو المطربين أو مسؤولين حكوميين أو كبار رجال الاعمال التنفيذيين. ومن اهم الاجراءات التي يتخذها قسم التدبير الفندقي عند وصول الاشخاص المهمين هي كالآتي:-

- 1- اخبار مشرف الطابق ومرتبي الغرفة التابعين للطابق.
- 2- التنظيف والترتيب للغرفة ووضع الفاكهة والورد.
- 3- مرافقة مدير قسم التدبير الفندقي للضيف الى الغرفة.
- 4- توفير مجموعة من المطبوعات الترحيبية من مدير عام الفندق وبطاقة المنتج الصحي وخريطة الفندق.
- 5- التأكيد على توفير التجهيزات والامدادات كافة الخاصة بالمستلزمات التي يحتاجها النزيل في الغرفة والحمام.
- 6- خدمة تنظيف كاملة على مدار 24 ساعة مع تغيير البياضات يوميا.



صورة تبين الاهتمام والترحيب بضيف (V.I.P) عنده وصوله الفندق

النتاج العملي:

- تطبيق اجراءات العمل والدخول الى غرفة النزيل.

المعلومات النظرية:

قبل دخول مرتب الغرف الى غرفة النزيل لتجهيزها، عليه تطبيق اجراءات العمل والدخول اليها ليضمن سير العمل على اتم وجه، وبشكل يحافظ على خصوصية نزلاء الفندق ويتجنب احراجهم.

التجهيزات اللازمة:

- مختبر التدريب العملي (غرفة النوم).
- ورقة العمل اليومية.
- مفاتيح او بطاقات دخول الغرف.
- عربة الطوابق.

خطوات تنفيذ البرنامج:

- استلام ورقة العمل من مشرف الطابق.
- جمع مفاتيح الغرف او بطاقات دخول الغرف الخاصة بورقة العمل.
- تجهيز عربة الطوابق وفقا للخطوات المهنية في البرنامج العملي (1) .
- تجنب تحميل العربة حمولة زائدة، واحرص على عدم الاصطدام بالأشخاص او الجدران.
- التوجه الى الطابق والغرف المستهدفة في ورقة عملك من خلال المصعد الخاص بالعاملين.



صورة ارجو عدم الازعاج

- التأكد من وجود إشارة الرجاء عدم الإزعاج (D.N.D) على الباب، واحترام رغبة الضيوف.
- أتبع عادة طرق الباب حتى لو رأيت الضيف يخرج من الغرفة وفقاً (للسلوك المهني المتبع في طرق باب غرفة النزيل)، فقد يكون في الغرفة شخص آخر لا يزال في الداخل.
- أبق باب الغرفة مفتوحا وضع العربة خارج الباب بشكل محكم يمنع دخول شخص غيرك للغرفة .

السلوك المهني المتبع في طرق باب غرفة النزيل :

- 1- اترك الباب بعظمة مفصل الاصبع، وليس بمفتاح، والتعريف بخدمة الغرف او اسم القسم، وتكرار الاجراء بعد 10 ثواني اذا لم تسمع اجابة كما في الصورة.



- 2- لا تطرق الباب بطريقة مزعجة، بل بطريقة اعتيادية، (بصوت اعتيادي يمكن سماعه ليس عالياً ولا منخفضاً).
- 3- افتح الباب بالمفتاح او بالبطاقة في المرة الرابعة اذا لا توجد اجابة، وقبل الدخول نستأذن بالقول مثلاً (خدمة ترتيب الغرف من فضلك هل يمكنني الدخول).



- 4- بعد دخولك للغرفة ولاحظت وجود الضيف فخطبه على النحو الآتي: آسف لإزعاجك هل الوقت ملائم لخدمة ترتيب الغرف؟ ام اعود إليك في وقت لاحق؟ فاذا اشار الى الوقت ملائم فباشر بخدمة تنظيف الغرف اما اذا كانت في وقت لاحق انتقل الى الغرف الأخرى.

البرنامج العملي:

- استلمت ورقة العمل الخاصة بك من مشرف الطابق الثالث، وتضمنت عدة حالات للغرف منها: 1- غرفة رقم (336) معلق عليها علامة (D.N.D). 2- غرفة رقم (350) فيها نزيل يحتاج خدمة ترتيب وتجهيز الغرف.

المطلوب :

كيف يمكن لمرتب الغرف في الطابق الثالث التوجه والدخول للغرف (336، 350)؟ مستعينا بالخطوات سابقة الذكر.

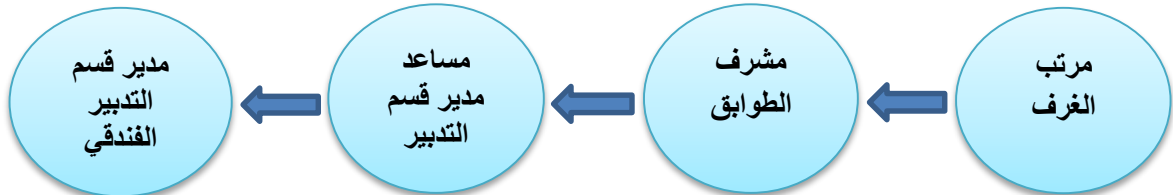
جدول رقم (7) تقييم اداء الطالب في الدخول الى غرفة النزيل

الرقم	معايير الاداء	التقدير	
		نعم	لا
1.	جمع كل المفاتيح او بطاقات الدخول الخاصة بورقة عمله.		
2.	تأكد من عدم وجود بطاقة (الرجاء عدم الازعاج) على باب الغرفة.		
3.	طرق الباب ثلاث مرات قبل الدخول للغرفة.		
4.	الالتزام بالسلوك المهني المتبع في طرق باب غرفة النزيل.		
5.	فتح الباب بهدوء، والقول: خدمة ترتيب الغرف او اسم القسم.		
6.	احترام خصوصية النزلاء، وتجنب احراجهم.		
7.	وضع عربة الطوابق امام باب الغرفة بشكل محكم.		
8.	التسلسل في خطوات العمل، وبالوقت المحدد.		

سابع عشر- المسار الوظيفي:

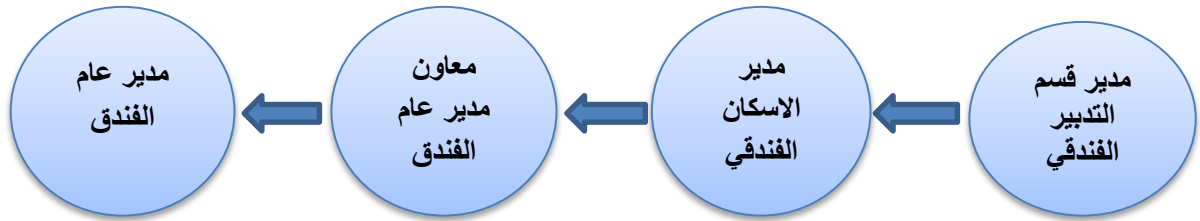
وهو سلسلة متعاقبة من التغيرات الوظيفية التي تحدث في حياة الموظف العملية، وهذه التغيرات مرتبطة بالتقدم الوظيفي التي يرافقها أجر أعلى، وتحمل مسؤوليات اكبر، ويعبر عنها بالترقية العمودية أو الرأسية الى وظيفة أعلى في الهيكل التنظيمي، والشكل رقم (5) يبين المسار الوظيفي لموظفي قسم التدبير الفندقي على المستوى الفني وصولاً الى أعلى مستوى اداري في قسم التدبير الفندقي.

الشكل رقم (5) المسار الوظيفي لموظفي قسم التدبير الفندقي في الفندق



نلاحظ من الشكل اعلاه ان وظيفة مرتب الغرف هي الوظيفة المؤهلة من وظائف المستوى الاول للدخول ضمن المسار الوظيفي لموظفي القسم، كونها تتطلب مؤهلات شخصية بالعاملين (السلامة العامة للشكل، وسلامة حواسه)، ومؤهلات ثقافية (القدرة واللباقة في الكلام والحوار مع الضيوف، القدرة على كتابة التقارير وارسالها الى مشرف الطابق) كونه على اتصال دائم مع النزلاء المقيمين في الفندق .

الشكل رقم (6) المسار الوظيفي لمدير قسم التدبير الفندقي:



يوضح الشكل أعلاه المسار الوظيفي لمدير قسم التدبير الفندقي على مستوى الإدارة العليا للفندق إذ يكون مدير قسم التدبير الفندقي هو المدير الانسب كمدير عام الفندق مروراً بمدير الاسكان الفندقي ومعاون مدير عام الفندق.

أسئلة الفصل الثالث

س1: وضح أهمية قسم التدبير الفندقي

س2: عدد مهام قسم التدبير الفندقي في الفندق

س3: ما الدوائر الأساسية التي يتألف منها قسم التدبير الفندقي؟

س4: أكمل الفراغات الآتية :-

1. الأماكن العامة في الفندق هي 1.....2.....3.....4.....5.....
2. مهمة قسم (Floors Supervisor) هي.....
3. يعمل قسم البياضات على..... و.....
4. قسم (Laundry) هو المسؤول على.....
5. يهتم قسم تنسيق الزهور.....

س5: ارسم الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي في فندق درجة ممتازة

س6: تتعدد ملاكات قسم التدبير الفندقي في الفندق، عددها مع شرح مختصر لكل وظيفة

س7: عدد ما يأتي :-

1. واجبات مدير قسم التدبير الفندقي
2. واجبات مشرف الطوابق
3. واجبات مشرف الغسيل والكي
4. واجبات مشرف البياضات
5. واجبات منسق الزهور

س8: يؤدي قسم التدبير الفندقي دورا مهما في نجاح قسم الاغذية والمشروبات، بين هذا الدور بخمس نقاط.

س9: ما المعلومات التي يحتاجها قسم التدبير الفندقي من قسم الاستقبال عددها؟

س10: عدد محتويات غرفة النزيل في فندق من الدرجة الاولى مع ذكر معناه باللغة الانكليزية

س11: عدد محتويات حمام غرفة النزيل في الفندق مع ذكر معناه باللغة الانكليزية

س12: اكتب اسم محتويات غرفة النزيل باللغة الانكليزية وازاء كل صورة من الصور الآتية:







س13: اكتب اسم محتويات حمام غرفة النزيل باللغة الانكليزية وازاء كل صورة من الصور الآتية:





س14: اذكر خمسةً من محتويات غرفة المشرفة الخاصة بالعمل اليومي لمرتبي الغرف وباللغتين

س15: عدد انواع الفوط المستخدمة في قسم التدبير الفندقى وبين استخدام كل نوع

س16: اذكر انواع البياضات المستخدمة في الفندق وباللغتين

س17: ما المقصود بالنادى الصحى وما انواع الحمامات الموجودة فى فنادق الدرجة الممتازة؟

س18: يعد الدفتر اليومى هو الاساس الذى يعتمد عليه مدير قسم التدبير أو مساعده فى سير اعمال القسم، بين ذلك

س19: ما الفرق بين قاطع العمل، وورقة العمل فى أعمال قسم التدبير الفندقى؟

س20: يعد مرتب الغرف أهم عنصر فى قسم التدبير الفندقى، وضح ذلك

س21: بوصفك مرتب غرف فى قسم التدبير الفندقى لأحد الفنادق ما هى واجباتك اليومية؟

س22: وضح ما المقصود بتدريب العاملين الجدد وعدد أساليب ووسائل التدريب

س23: من هم الاشخاص المهمين وما هى الاجراءات الواجب اتخاذها عند وصولهم الفندق؟

س24: عرف المسار الوظيفى، ووضح بالرسم المسار الوظيفى لموظفى قسم التدبير الفندقى والمسار الوظيفى لمدير القسم

الفصل الرابع

قسم الضيافة

أولاً: التعريف بقسم الضيافة وأهميته ومهامه

1- تعريف قسم الضيافة :-

يعد قسم الضيافة من أهم الأقسام المهنية العاملة في الفندق والاكثر فائدة لاي فندق او مطعم، وهو المسؤول عن تشغيل جميع منافذ المأكولات والمشروبات وتوريد وخدمة الاطعمة والمشروبات الصحية المعدة بشكل صحي وخدمتها للضيوف حسب القواعد والاصول المهنية الواجب اتباعها في خدمة الضيوف .



صورة تمثل عمل من اعمال قسم الضيافة

2- أهمية قسم الضيافة :-

عادةً ما يقوم العاملون في هذا القسم بتقديم الاطعمة للضيوف، فضلاً عن تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات والمتمثلة بإعداد الطعام أمام الضيوف وواجبات التنظيف والعمل على ارضاء الاذواق المختلفة، وتلبية حاجات ورغبات الضيوف، ويسهم هذا القسم بشكل كبير في زيادة ارباح الفندق من خلال توفير مجموعة واسعة من خدمات الاطعمة والمشروبات التي يمكن للضيوف الاستفادة منها .

ولا يمكن نسيان الدور الاساس لهذا القسم في جذب الضيوف الى الفنادق، إذ ان تقديم الطعام والشراب بشكل انيق وجذاب لا يمكن ان يقاوم من قبل الضيوف اذا ما تم انتاجه وخدمته بكفاءة وفاعلية من خلال العاملين المؤهلين والمدربين. كما ان الضيف عندما يأتي الى الفندق أو المطعم فلا احد ينكر ان تذوقه للطعام الخاص بالمكان الذي يصله ويناسبه يعد جزءاً مهماً باعتباره احد عوامل الجذب المهمة في عملية كسب وارضاء الضيوف القادمين الى المرفق سواء اكان فندقاً او مطعماً .

ثانياً- فروع الخدمة في قسم الضيافة:

أ- المطعم :-

المطعم هو المكان المخصص لتقديم وجبات الطعام او الشراب للضيوف في اوقات محددة لقاء اجر معلوم، ويجب ان يتناسب المكان المخصص مع نوع الخدمة المتبعة ونوع الطعام ودرجة وطبيعة المطعم .

ب- قاعة فطور الصباح :-

وهي صالة لتقديم فطور الصباح ضمن اوقات محددة لزبائن الفندق ويمكن ان يتم تحويل قسم من المطعم ليكون قاعة لفطور الصباح .



صورة تظهر جانب من قاعة فطور الصباح

تجهيزاتها:-

- يتم تجهيز القاعة بالمعدات والادوات الخاصة في المطعم نفسها.
- لوائح واضافة المأكولات الخاصة بالفطور الصباحي .
- فناجين وأباريق قهوة وشاي وحليب وسكريات .
- شراشف خاصة ومميزة .

ت - قاعة الحفلات:- قاعة تختص لاقامة الحفلات والولائم والاعراض، إذ تساهم في ترسيخ شهرة الفندق وتعريفه للزبائن فضلاً عن تمكين الارباح، ولم تعد هذه القاعات مقصورةً على الفنادق دون سواها بل عم انتشارها بين المؤسسات الخاصة والنوادي المستقلة.

موقعها وتجهيزاتها:- يحتل الموقع و التجهيزات دوراً مهماً في انطلاقها ونجاح اعمالها لذلك يجب ان تتوفر فيها الامور الاتية:-

1. يكون بناؤها في الطابق الارضي مع توافر مرآب فسيح لإستيعاب أعداد السيارات

.

2. قاعة استقبال خاصة قريبة لأستلام حقائب الزبائن .

3. قاعة جلوس مجهزة بمفروشات تتناسب مع درجة المؤسسة.

4. موقعها يكون قريباً من دائرة الاتباع والغسل .

5. غرف لحفظ المعدات والادوات تشكل القاعة والحفلات .

6. معدات اطفاء وانذار .

7. طاولات خاصة بالحفلات متعددة الاشكال والاحجام مع قواطع وديكورات يمكن

تكييفها تبعاً لنوع وحجم المناسبة والحفلة مع كراسي ومقاعد مختلفة .

8. برادات ماء ورفوف وخزائن ثابتة .

9. معدات موسيقية كاملة، اضاءة مميزة، تهوية وتدفئة وتبريد.

ث- خدمة الغرف

أ- تعريفها:- دائرة خاصة قريبة من دوائر الطهي ودائرة القهوة، وهي تابعة للمطعم وتكون تحت اشراف رئيس الموظفين، يعمل فيها موظفون يرأسهم شخص مسؤول ذو خبرة مهنية جيدة، يعملون معه لتأمين اعمال هذه الدائرة مدة اربع وعشرين ساعة يوميا وذلك بالمناسبة.

ب- وظيفتها:- تؤمن هذه الدائرة فطور الصباح والغداء والعشاء لمن يرغب من الضيوف المقيمين في غرف الفندق، لذلك وجب تجهيزها فنيا بحيث يستطيع القائلون بالخدمة تلبية جميع الطلبات اللازمة وبالذقة المطلوبة، ان تأمين وجبات الطعام الى غرف الضيوف يتطلب وجود موظفين لديهم مهنية عالية يستطيعون فهم هذه الطلبات بأي لغة خاطبهم الضيوف خاصة وانهم على اتصال مباشر معهم .

ت- تجهيزاتها:- تتجهز هذه الدائرة بخزائن كافية لوضع المعدات الفضية والبورسلانية والزجاجية والباقات بشكل كاف وبرفوف لوضع الصواني، عربات متعددة الطبقات، صواني مختلفة القياسات والاحجام، مكتب مع هاتف، برادات، خزانات ساخنة لحفظ الاطباق والفناجين.

ج- الكافتريا :-

تعد الكافتريا من أنواع الطعام الخدمة السريعة وتقدم الاطعمة والمشروبات على مدى (24) ساعة عند وجود الضرورة في الطلب او تفتح لمدة (18) ساعة، وتتميز الاطعمة التي تقدم في قسم الكافتريا بالديكورات البسيطة والجميلة او تقدم فيها المأكولات السريعة مثل السندويشات والمشروبات المختلفة مثل الشاي والقهوة والكيك والعصائر.. ولا يحتاج الى استخدام مهارات عالية من العاملين في هذا القسم لان معظم الخدمة تتم عن طريق (اخدم نفسك بنفسك) في اغلب الاوقات، او تحتاج الى مساعدة عامل الخدمة في اوقات وخدمات معينة، ويكون موقعها على نوعين اما صالة او في الحدائق المكشوفة وتكون اسعارها مناسبة .

ح- مكتب عمال النظافة (STEWARD OFFICE) :- يقسم الى نوعين:-

- اوفيس المطاعم: عبارة عن قاعة تكون قريبة من المطعم وتابعة له قريبة من دوائر الطهي والغسل اذ يتم فيها غسل وتلميع المعدات وحفظها ويجهز بطاولات وخزائن عديدة وبرادات ورفوف لحفظ المعدات .

- خدمة الغرف (ROOM SERVICE) : توجد هذه الدوائر في الفنادق الكبيرة التي يزيد عدد غرفها عن (400) غرفة تسريعا لخدمة الضيوف وخاصة لتأمين الفطور الصباحي ومن الملاحظ ان اعمال اوفيس الطوابق تختلف عن أعمال اوفيس المطعم اذ ان الاول يهتم بتقديم الخدمات مباشرة الى الضيوف، بينما أوفيس المطعم ما هو الا مركز عمل داخلي ومشروع للمعدات. ويجهز هذا القسم بتجهيزات فضية وزجاجية وبورسلانية وبياضات وطاولات فضلاً عن برادات وصواني مختلفة الاحجام، ويجب ان يجهز بطاولات خاصة لتسخين الصحون والفناجين.

خ- دائرة الغسل والتنظيفات :-

عبارة عن دائرة تهتم بغسل وتنظيف المعدات والادوات المستعملة في فروع الخدمة وتقسم الى عدة اقسام مثل:-

- قسم غسل المعدات التشغيلية ومعدات المطبخ .
- قسم غسل الادوات الزجاجية .
- قسم عمل المواد الفضية والبورسلانية والمعدات الخفيفة .

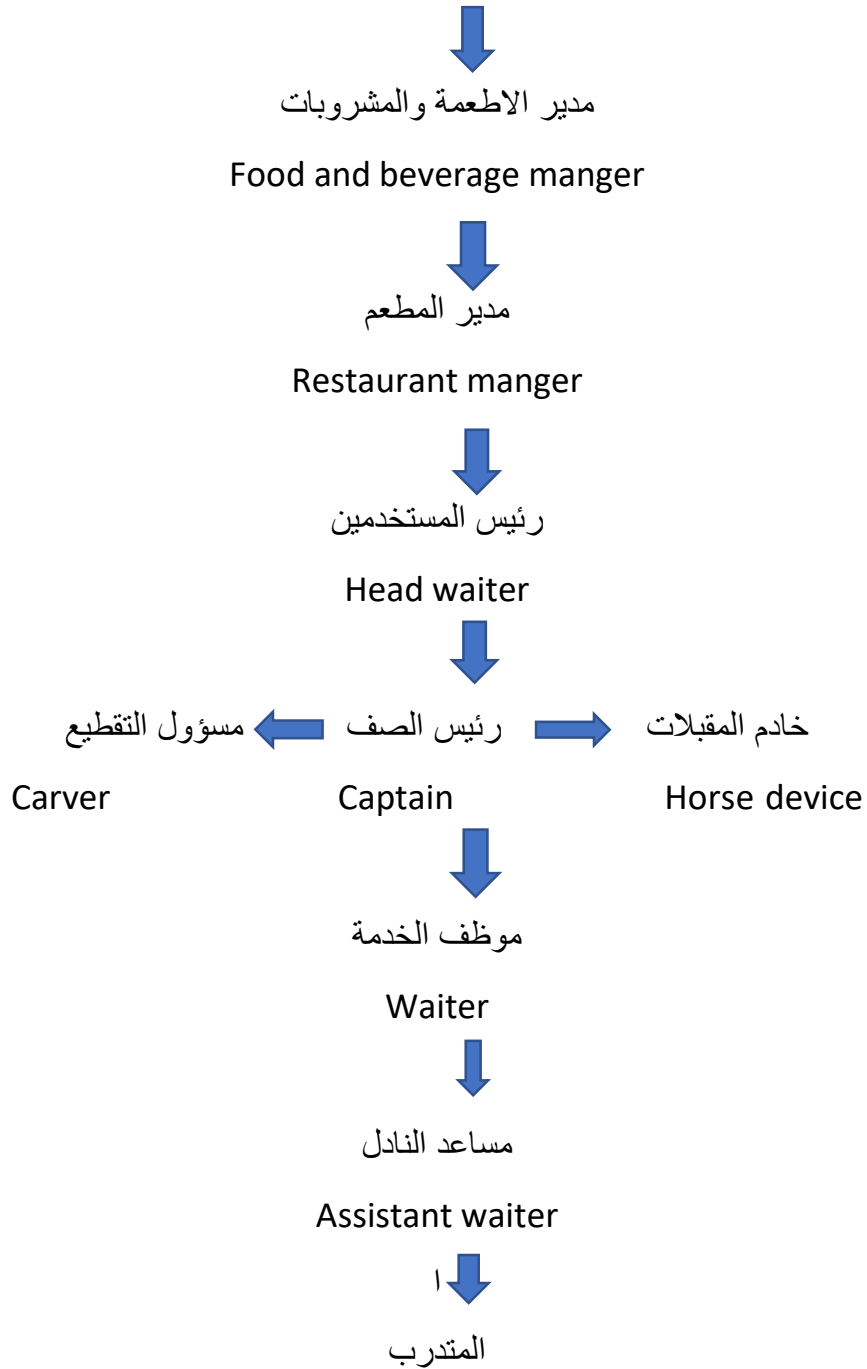
وتقسم الاعمال اليومية في دائرة الغسل والتنظيفات اما ميكانيكية او يدوية او الاثنين معا خصوصا في حالات غسل المعدات الثقيلة واواني المطبخ الكبيرة، ومن ثم تشغيل المعدات والاواني، اذ يتم حفظها في اماكنها الخاصة استعدادا في استخدامها في الاعمال القادمة .

تجهيزاتها:- تجهيز هذه الدائرة بطاولات (ستانلس ستيل) المضاد للصدأ واماكن لتنظيف المعدات قبل الجلي وماكنات غسل الادوات و المعدات، فضلا عن وجود خزائن ورفوف لحفظ المعدات والبياضات.



(تمثل دائرة الغسيل في الفندق)

ثالثاً: الهيكل التنظيمي للعاملين في المطعم



الشكل رقم (7) الهيكل التنظيمي للعاملين في المطعم

رابعاً: ملاكات قسم الضيافة- مؤهلاتهم وواجباتهم

يعد قسم الضيافة من الاقسام ذات الاهمية البالغة بالفندق، فهو المسؤول عن خدمة الضيوف الذين يستخدمون مرافق الفندق الخاصة بتقديم الاطعمة والمشروبات، اذ يتوقف نجاح ادارة الفندق على حسن اختيار موظفي القسم فضلاً عن المؤهلات والمهارات التي يمتلكها موظفيه، اذ تختلف اعدادهم وتفاوت كفاءتهم وتتنوع مسؤوليتهم على وفق درجة المؤسسة وحجم اعمالها .

ونبين فيما يأتي اهم الواجبات الملقة على عاتقهم ومؤهلات العاملين في هذا القسم الحيوي:-

أ- مدير الاطعمة والمشروبات :- food and beverage manger

يرتبط بمدير الفندق وغالبا ما ينوب عنه ويكون المشرف على جميع اقسام الاطعمة والاشربة في الفندق.

مؤهلاته:

- 1- ذو معرفة تامة بالاعمال الادارية والتنظيمية والحسابية .
- 2- حاصل على شهادة جامعية .
- 3- لديه اختصاص عال في اعداد اتباع وتسويق الاطعمة والمشروبات.
- 4- القدرة العالية على حسن ادارة الموظفين كافة .

مهامه العملية:

1. تحضير لوائح الطعام:- يقوم بأعداد اللوائح دوريا بالاشتراك مع رئيس الطهاة مع الاخذ بنظر الاعتبار نوعية الضيوف واذواقهم ومتابعة اسعار السوق وحساب الكلف فضلاً عن الاشراف على تحضير الاطعمة .
2. انتقاء وصرف الموظفين التابعين لاقسامه .
3. عقد اتفاقات اسبوعية او دورية مع رؤساء الاقسام التي يشرف عليها .
4. متابعة الملاحظات والشكاوى الواردة من الضيوف .
5. رفع التقارير الشهرية الى مدير الطعام الخاصة بسير العمل الوظيفي .
6. الاطلاع على طلبات الشراء والمواد الاولى .
7. التأكد من كميات الاطعمة والمشروبات ومراقبة الحفظ وتلافي فسادها .
8. تمديد لوائح الطعام واشكالها .
9. تمديد ايام الاطعمة، تحديد الحصص الفردية .
10. حساب الكلف وبيان الارباح والخسائر .
11. الحفاظ على صيانة المعدات .
12. تمديد مسؤولية دائرة التنظيفات.

ب- مدير قاعة الطعام Restaurant manager

يكون ارتباطه بمدير الاطعمة والمشروبات ويشرف على رؤساء ومستخدمي قاعة الطعام.

- مؤهلاته:-

1. ان يكون من حملة الشهادات الفندقية العالية .
2. ان يكون ممارس وظيفة رئيس المستخدمين منذ خمس سنوات على الاقل .
3. له معرفة تامة بأحوال و قواعد الخدمة .
4. انيق ذو شخصية قوية ويتكلم عدة لغات او ذو ثقافة عالية .

- مهامه العملية:-

- أ- الاشراف والرقابة على فروع الخدمة كافة .
- ب- مساعدة رئيس المستخدمين في استقبال الضيوف .
- ت- رفع التقارير اليومية والشهرية للأطعمة والمشروبات .

ت- رئيس المستخدمين Head waiter

هو الشخص المسؤول عن الاعمال التي تتم في قاعة الطعام ويرتبط بمدير قاعة الطعام.

- مؤهلاته :-

1. من حملة الشهادات الفندقية العالية .
2. لديه معرفة تامة بأحوال وقواعد وإعداد وتقديم الاطعمة والمشروبات .
3. ان يكون اداريا جيدا فضلا عن معرفة عدة لغات ويتمتع بنظافة جيدة .

- مهامه العملية:-

1. توزيع الاعمال اليومية في قاعة الطعام .
2. اعداد مناهج توزيع الاجازات الاسبوعية والسنوية .
3. مراقبة دوام الموظفين التابعين لقاعة الطعام .
4. مراقبة النظافة وسلامة المعدات في المطعم .
5. شرح لوائح الطعام وطرائق الخدمة .
6. مسك سجل الحجز اليومي ومراقبة سجل تبديل البياضات .
7. الاهتمام بملاحظات الزبائن الخطية والشفوية .
8. اقامة دورات تدريبية لموظفيه .
9. التشاور الدائم مع المسؤولين حول متطلبات العمل الوظيفي .

ث- رئيس الصف Caption

يكون مشرفا على النادل والمساعدين ويرتبط مباشرة بالمستخدمين.

- مؤهلاته:-

1. حائز على شهادة فندقية ولديه خبرة جيدة في مجال عمله .
2. يجيد لغة على الأقل وذو ثقافة عالية .
3. حسن المظهر وسريع الفهم والاستجابة السريعة لمعالجة المواقف الصعبة التي قد تحدث في اثناء الخدمة في قاعة الطعام .
4. قوي الملاحظة ذو ابتسامة دائمة وثقة بالنفس .

- مهامه العملية:-

- التأكد من نظافة المطعم والمعدات المستخدمة في الخدمة .
- الاشراف على التجهيزات الاولى .
- اخذ الطلبات من الضيوف .
- تقديم قائمة الطعام .
- الاشراف على تحضيرات الطاولة والصلصات والاطعمة المرافقة .
- ينوب عن رئيس المستخدمين في حالة غيابه .

ج- موظف الخدمة (النادل) waiter

يقوم بخدمة الضيوف حسب الاصول والقواعد المهنية، يكون ارتباطه برئيس القسم.

- مؤهلاته:-

1. شهادة فندقية ولديه خبرة عملية تؤهله لهذه الوظيفة .
2. ملم بلغة اجنبية غير اللغة الام، ذكي وقابل للتطور في مهنته .

- مهامه العملية:-

- يقوم بأداء التجهيزات اليومية والاسبوعية في قاعات الطعام .
- 1. اعمال التنظيف وتبديل البياض وتحضير الطلبات وتأمين الطلبات بين الدوائر وقاعات الطعام .
- 2. تحضير عربات وطاولات الخدمة .
- 3. التدريب المستمر على الاعمال .
- 4. ارسال الادوات والمعدات المستعملة من قبل الصنف الى دوائر الفصل .

ح- المساعد:- Bussboy

يقوم بنفس اعمال النادل ويساعده في العمل بتوجيه منه.

خ- المتدرب:-
يتدرب على الاعمال كافة حسب جدول زمني لذلك.

د- القطاع:- Carver
مؤهلاته:- يختص بتصنيع اللحوم كافة ويمتاز بمهارة في التقطيع امام الضيوف .
مهامه العملية:- يقوم بوضع وتقطيع اللحوم وسكب ما يرغب الزبائن من الاطعمة
ويقدم التوابل معها فضلاً عن الصلصات والخضار.

ذ- خادم المقبلات appetizers server
مؤهلاته:- مكلف بخدمة المقبلات وعرضها على الزبائن , ويمتاز بذوق رفيع في ترتيب
الاصناف مع بعضها البعض محافظة على طعمها .

مؤهلات العاملين في قسم الضيافة:-
يحتاج كل موظف في الهيكل التنظيمي لقسم الضيافة الى امتلاك السمات والمهارات
الآتية :-

1- المعرفة:- يعد الوعي من مسؤوليات الموظف وادواره، والمعرفة المناسبة
بالعناصر الغذائية واداب السلوك وانماط الخدمة، طريقة رائعة لبناء الثقة اثناء
خدمة الضيوف.

2- النظافة الشخصية:- يجب على موظفي الضيافة العمل على اعطاء انطباع اولي
جيد من خلال النظافة الشخصية والمظهر المهني في اثناء اداء واجباتهم.

3- الانتباه:- هو الاهتمام الصادق بالتفاصيل وحفظ احتياجات الضيوف والوفاء بها في
الوقت المناسب بأكبر قدر ممكن من المهنية.

4- لغة الجسد:- يحتاج موظفو القسم الى التصرف بايماءات ايجابية للغاية وحيوية
ودودة.

5- التواصل الفعال: انه امر حيوي للغاية عندما يتعلق الامر بالتعامل مع زملاء العمل
الوظيفي والضيوف إذ إن الطريقة الاتصال الواضحة والصحيحة بأستخدام اللغة
والخبرة الصحيحة تجعل سير عمل الخدمة سلساً ويمكن ان يجلب تجربة جيدة حقاً
للضيوف .

6- **الالتزام بالمواعيد:-** يحتاج موظفو قسم الضيافة الى معرفة قيمة الوقت في اثناء خدمة الضيوف، إذ يساعد الحفاظ على الوقت المخصص والشعور بالنجاح على سير عمل الخدمة بسلامة.

7- **الصدق والنزاهة:-** هاتان القيمتان الاساسيتان في اي شخص حسن من مهمات خدمة الضيوف في اقسام الفندق كافة



(صورة تمثل العاملين في قسم الضيافة)

خامساً: علاقة قسم الضيافة بالاقسام الاخرى:

ان التواصل بين قسم الضيافة والاقسام الاخرى العاملة في الفندق غاية في الاهمية، اذ يتطلب العمل في تلك الاقسام معرفة الحركة اليومية في كل قسم، والمتمثلة بالحجوزات والاطعمة والمشروبات فضلا عن البياضات وتجهيز المواد الداخلة في العمل اليومي والتنظيفات اليومية ومعدل الاشغال الفندقية والمشتريات، إذ ان هناك ثلاثة عوامل مهمة وضرورية لتعميق التوازن بين الاقسام العاملة في الفندق وسير عمله بسلاسة هي:

أ- التعاون .

ب- التنسيق .

ت- الاتصالات .

وتتوضح تلك العلاقة من خلال وجود اقسام مهنية اخرى مكمله لقسم الضيافة في الفندق التي نوضحها في ما يأتي:-

1- علاقة قسم الضيافة بالمكتب الامامي:-

التواصل بين قسم الضيافة والمكتب الامامي ضروري جدا، اذ تشمل انشطة الاتصال الابلاغ في أعداد الضيوف الفعلي والمتوقع فضلا عن ترحيل وتقديم معلومات دقيقة عن عمليات حسابات الضيف في المطاعم و النماذج المستخدمة في الاشارة الى مبالغ الاموال المدفوعة من حساب امين الصندوق نيابة عن الضيف او موظف الفندق، ويجب ان يقوم المكتب الامامي بإخبار قسم الضيافة عن عدد الضيوف في الفندق وتسليمه نسخة من تقرير الوصول.

اما قسم الضيافة من واجبه ان يقوم بتوزيع كارتات بألوان مختلفة للضيوف بحسب نوعية الضيف (دائمي، مؤقت، مجاميع) وعلى قسم الضيافة ان يعلم قسم المكتب الامامي في حالة وجود حفلة او اجتماع او مناسبة معينة ليتخذ اجراءات الوصول والمغادرة واجراءات الامن وتهيئة القاعات والصالات والاعلانات، كذلك يقوم قسم الحسابات في المكتب الامامي باستلام نسخة من قوائم حسابات الضيوف من مختلف فروع قسم الضيافة العاملة بالفندق .

2- علاقة قسم الضيافة بقسم التدبير الفندقية :

يهتم قسم التدبير الفندقية بتوفير البياضات والكتان والزي الرسمي الخاص بموظفي قسم الضيافة. ومن جانبه يجب على مدير المطعم التأكد من الحفاظ على الوقت المحدد لتبادل البياضات وعدم فقدان الكتان او اساءة استخدامه، وعلى قسم الضيافة ان يخبر قسم التدبير الفندقية بنوعية المآدب او الحفلات التي ستقام في الفندق مسبقا حتى يقوم قسم التدبير الفندقية بترتيب كل شيء خاص بذلك، فضلا عن ترتيب الزهور والزينة ويصبح التنسيق بين القسمين ضروريا بشكل خاص في عمل الطوابق من خلال جمع الصواني من ممرات

الضيوف التي يتم حجبها من الغرف ووضع سلة الفاكهة في غرف خاصة في العديد من الفنادق.

وتكون مهمة تنظيف ارضيات المطاعم واقسام الضيافة الاولى من قبل قسم التدبير ويهتم القسم بمكافحة الآفات في المطاعم والمطابخ والمخازن التابعة لها ويحتاج موظفو الاقسام في الفندق الى الزى الموحد الخاص بكل قسم، وان تقوم على طوال اليوم بتنظيف وترتيب على احسن صورة حالية ويتم ذلك من خلال التنسيق من قسم التدبير الفندقى للقيام بمهمة وترتيب وكى تلك الملابس بشكل يومي.

3- علاقة قسم الضيافة بقسم انتاج الاطعمة:-

يعتمد قسم الانتاج على علاقته بقسم الضيافة لمعرفة نوعية الضيوف وادواقهم واعدادهم، لتهيئة نوع لوائح الطعام التي تناسبهم ومعرفة نوع الخدمة بالحفلات ومعرفة أعداد الضيوف والقادمين للحفلة، ويرأس قسم الانتاج رئيس الطهاة الذي يشرف على عملية شراء الطعام وتحضيره مع الاتفاق مع رئيس المستخدمين او مدير المطعم في قسم الضيافة لتمديد نوع الطعام الذي يقدم في اقسام وفروع الضيافة، وبعد الاتفاق بين القسمين على نوع اللائحة، يبدأ المطعم بالتحضيرات الاولى من خلال تنظيف وصيانة الادوات وتحديداتها حسب نوع اللائحة التي تشمل الفصيات والاطباق والاقداح فضلا عن تحديد اوقات بدء الخدمة وتهيئة اوقات الطعام، والتنسيق بين موظفي قسم الضيافة والانتاج لأداء خدمة جيدة بأوقات مدروسة وحسب طلبات الزبائن.

سادساً- مفروشات ومعدات فروع الضيافة:

أ- البياضات والشراشف (انواعها واستعمالاتها):-

1- شراشف الطاولات Nappe cover / table cloth

تكون من الكتان الابيض، قياساتها مختلفة تزيد على حافة الطاولة (30) سم من كل جهة.

2- شراشف التغطية Napperon / Small table cloth

مصنوعة من الكتان توضع فوق الشراشف الاساسية لحمايتها من الاوساخ، اقتصادية في غسلها تزيد (5) سم عن حافة الطاولة من كل جهة.

3- غطاء الطاومات Melton table

مصنوع من القطن او الصوف مهمته حماية الشراشف الكتانية عند الجوانب وتمنع قرقة المعدات عند وضعها على الطاولة تمتص المواد السائلة بسهولة حال وقوعها على المائدة.

4- شراشف طاومات الخدمة:- مصنوعة من الكتان.

5- شراشف عربات الخدمة:- مصنوعة من الكتان تزيد (30) سم عن حافة العربة.

6- شراشف طاومات التقطيع:- مصنوعة من الكتان تزيد (30) سم عن الجوانب.

7- فوط الطاولة:- مصنوعة من الكتان ومن شراشف المطعم نفسها وغالبا ما تحمل اسم وشعار المؤسسة لذا يجب طبعها بشكل يبرز هذين الرمزين امام الضيوف.

8- فوط الخدمة:- مصنوعة من القطن وتوضع تحت الجاط عند حمله منعاً لتسرب الحرارة الى اليد.

9- فوط تنشيف المعدات:- مصنوعة من الكتان تستعمل لتنشيف المعدات.

10- فوط الصواني:- من الكتان بأحجام مختلفة تستعمل لتغطية الصواني المعدة لفطور الصباح.

11- فوط الغبار:- قطنية تستعمل لتلقيط الغبار عن المفروشات .

12- فوط الزجاج:- مصنوعة من الكتان فقط لعدم تركها الوبر على الاواني الزجاجية

13- وزرات الخدم:- مصنوعة من الاقمشة القطنية يستعملها الخدم اثناء التنظيفات.

14- وزرات الجلي:- مصنوعة من الكتان او القطن سميكة زرقاء اللون.

15- فوط السكاكين:- قطنية تستعمل لتنظيف الادوات الفضية ايضا.

ب- الادوات الفضية (اشكالها) :-

يسعى الكثيرون لأستخدام ادوات المائدة المصنوعة من الفضة، كونها تعبر عن الفندق الراقي والسليم وتميزه الحياة الفاخرة وطريقة رائعة وجميلة للخدمة، فضلا عن خصائص هذا المعدن الثمين الايجابية على جسم الانسان، وتمتاز الفضة بمرورتها الكبيرة مقارنة مع غيرها من المعادن مما يجعلها اكثر عرضة للتلف والخدش وهو الامر الذي يوجب تلميعها بحذر للحفاظ عليها، اذ تحرص الفنادق والمطاعم على شراء النوع الجيد منها والبعيد عن الزخرفة الذي يمكن استعماله وغسله وصيانته بسهولة وسرعة.

صناعتها وانواعها:

منذ مدة ظهرت صناعة ادوات تعرف ب ستانلس ستيل (Stainless steel) وهي موازية للمعدات الفضية غير قابلة للصدأ، فيها ما هو غالي الثمن و عيار (18) يستعمل في فنادق الدرجة الاولى خصوصا في الحفلات الخارجية، وفيها ما هو رخيص الثمن يستخدم في فنادق ومطاعم الدرجة الثانية والمتوسطة.

ملاحظة:- يجب اعادة تلميع الادوات الفضية عند زوال الفضة عنها، لأنها تشكل خطراً على الصحة العامة، وبالتحديد الادوات المصنوعة من المعدن الابيض والنحاس الاصفر لان هذه المعادن تتفاعل وتتأكسد مع الخواص الموجودة في الاطعمة.

علامات جودتها :-

ان الاستعمال اليومي المتواصل للادوات الفضية، يستوجب اختيار الانواع الجيدة والمثينة وعليه يجب مراعاة الامور الآتية:-

- السكاكين والشوك البسيطة وغير المعقدة الزخرفة.
- السكاكين والشوك مصنوعة من (Maille chort) لصلابته وقوة احتماله.
- السكاكين المصنوعة من معدن غير قابل للصدأ ولها منشار.
- جاطات الخدمة مصنوعة من معدن سميك.
- اباريق الحليب والقهوة والشاي ملحمة بمادة الفضة بعدد غرامات الفضة.

ملاحظة:- يمكن ختم الادوات الفضية بأسم وشعار المؤسسة عند شرائها من مصانعها.

استعمالات الادوات الفضية

1- السكاكين الكبيرة:-

- أ- تستعمل لأشكال اللحوم والطيور والخضار.
- ب- توضع على يمين الصحن على بعد (1) سم من حافة الطاولة.
- ت- اذا وضع سكينين وملعقة يجب ان تكون كلها على بعد واحد من حافة الطاولة .

2- سكاكين الفاكهة

- أ- تستعمل للمقبلات الباردة والأشكال الأولى والفاكهة والحلويات وفطور الصباح
- ب- تنقل من أمام الصحن وتوضع على يمينه في حالة تقديم الحلويات والفاكهة.

3- سكاكين السمك

يستعمل للسمك وتوضع عن يمين الضيف.

4- سكاكين الزبدة

تستعمل للزبدة فقط توضع على صحن الخبز عن يسار الضيف.

5- الشوك الكبيرة :-

- أ- تستعمل للمعجنات واللحوم والطيور والخضار .
- ب- توضع عن يسار الضيف تبعد (1) سم عن حافة الطاولة والثانية (2) سم والثالثة مثل الأولى ولا يجوز وضع أكثر من ثلاث شوك بأي حال من الأحوال.
- ت- اذا وجدت شوك في بعض الاطعمة المقدمة فإنها توضع وفقا لترتيبها في التقديم.
- ث- تستعمل الشوك الكبيرة كذلك في خدمة الطعام من الجاط الى صحن الضيف ويسمى ذلك باينس Pince .

6- شوك الفاكهة

- أ- تستعمل للمقبلات والحلويات والفاكهة.
- ب- توضع عن يسار الضيف في حال استعمالها للمقبلات.
- ت- توضع أمام الصحن في حال استعمالها للحلويات والفاكهة ومسكها لجهة اليسار.

7- شوك السمك:-

تستعمل للسمك وتوضع عن يسار الضيف.

8- شوك الصدف

تستعمل لتناول الاصداف وهي صغيرة مسطحة وبها ثلاث اسنان.

9- شوك الكيك

تستعمل للحلويات الناشفة وهي بحجم صغير مسطح لها ثلاث اسنان احدها أعرض من الاثنين الباقيين في الطرف لتسهيل تقطيع الكيك.

10- الملاعق الكبيرة

- أ- تستعمل لتناول المأكولات السائلة والحساءات التي تقدم في صحن عميق.
- ب- توضع عن يمين الضيف وتبعد (1) سم عن حافة الطاولة.
- ت- تستعمل في خدمة الطعام مع الشوكة تشكل ما يسمى بالبانس Pince .

11- ملاعق الحلويات

- أ- تستعمل للحلويات السائلة.
- ب- توضع عن يمين الصحن عند الخدمة وأمامه عند التحضير.

12- الملاعق الصغيرة

تستعمل للقهوة والشاي والزهورات والمرببات.

13- ملاعق البيض

تستعمل للبيض وهي كبيرة الحجم.

14- ملاعق البوظة

ملاعق مسطحة نوعا ما وهي بحجم ملعقة الشاي.

15- ملاقط الخبز والسكر والثلج المسطحة .

16- كفكير كبير، صغير، وسط .

17- كسارات الجوز واللوز .

18- الممالح والمباهر .

19- طاسات غسل الاصابع .

20- اقداح البوظة .

21- إناء السكر قطع والناعم .

22- إناء السلطة .

23- إناء الجبن .

24- آنية القهوة .

25- المعصرة .

26- مقعد الاباريق .

27- مزهرية للزهور .

28- صواني الجبن .

29- أباريق الشاي .

30- أباريق الماء والحليب والقهوة والكريما .

31- حاملة الارقام .

32- عربة تقطيع وحلويات .

33- عربة السجائر .

الادوات الفضية التي تقدم فيها المأكولات:

- 1- صحن السمك:- للسمك الكبير الحجم وهو طويل الشكل .
- 2- صحن بيضاوي:- اللحوم والطيور .
- 3- صحن الخضار:- للخضار وتحت الاطباق .
- 4- إناء الصلصة:- لخدمة الصلصات على انواعها .

الادوات البورسلانية:

ان للمعدات البورسلانية اهمية كبرى في الصناعة الفندقية بعضها غالٍ والبعض معقد التركيب والبعض الآخر رخيص وسريع، لذا فإن شراء الاكثر جودة سيبقى دائما الارخص.

علامات الجودة في الادوات البورسلانية

- أ- صلابة، لماعة ذات طبقة زجاجية كثيفة.
- ب- ناعمة الملمس رنانة، قاسية .
- ت- نظيفة اي خالية من البقع .
- ث- بالامكان وضعها الواحدة فوق الاخرى وبأعداد كبيرة.

جهة استعمالها

- أ- صحن الشوربة:- صحن عميقة تستعمل للحساءات والمأكولات السائلة.
- ب- صحن مسطحة كبيرة:- تستخدم لجميع انواع المأكولات ماعدا السائلة فيها.
- ت- صحن الحلوى:- متوسطة الحجم تستعمل للفاكهة والحلويات.
- ث- صحن الخبز:- صغيرة الحجم تستخدم للخبز.
- ج- صحن السلطة:- مستديرة او بيضاوية الشكل واحيانا هلالية.
- ح- حاملات البيض:- تستعمل للبيض المسلوق وبيض برشت.
- خ- اباريق الحليب والشاي والكريما.
- د- اناء الحلزونيّات والمرببات.

جردها

يتم جردها على الشكل الآتي:

- تجميع الادوات البورسلانية في كل دائرة.
- توضع فوق بعضها البعض كل صف على حدة.
- تعد اكداسا متساوية بمعدل 25 من كل صنف.
- يسجل كل صنف لوحده ويحصى المفقود.

طرق غسلها ميكانيكيا

يتم استعمال ماكنات الغسل الاوتوماتيكية في معظم الفنادق الكبرى، وطريقة استعمالها يعود الى تطبيق التعليمات الصادرة من قبل مصانعها، اما ميزاتنا فهي كالآتي:-

- توافر اليد العاملة.
- التخفيف من التكسر.
- غسل الادوات بالماء المغلي لا تتحملة الأيدي العاملة وهو ضروري لقتل الجراثيم.
- التنظيف، التنشيف وهكذا تدخل الادوات وسخة من جهة، لتخرج نظيفة من جهة اخرى.

بينت التجارب التي قامت بها مؤسسات التغذية العالمية انه يوجد حوالي 570 ألف جرثومة على الصحن بعد حضوره من صالة الطعام وبعد غسله بالماء الساخن يصبح العدد 295 ألف وبعد تشطيفه 1400 وخلوه التام بعد غسله الكامل بواسطة الماكينات.

طرق غسلها يدويا :-

- تفرز الادوات الملوثة بالبيض والكريما والسّمك والمواد اللزجة .
- تشطف الادوات البورسلانية .
- تفرك ويشطف الصابون العالق عليها بالماء .
- توضع في مشبك خاص لتخفيف الماء فيها ومن ثم بخار لتتنشيفها.

تتبع نفس الطريقة في غسل الادوات الملوثة بالمواد اللزجة كل منها على حدة وبعيدا عن الادوات الاخرى .

الادوات الزجاجية :-

تستعمل بكثرة في الفنادق وهي غالية الثمن وسريعة الكسر لذا يجب الانتباه اليها عند الاستعمال والغسل .

انواعها :-

- العادي يكون مركب من الرمل – الصود والكلس وغيره .
- الكرستال :- قريب من البوتاسيوم – الرمل – الرصاص – الالمنيوم .
- الزجاجية غير القابلة للكسر:- انواع عديدة مثل الفرنسية، اذ يتم اختيار الادوات الزجاجية في الفنادق لدرجتها وجهة استعمالها وعليه يجب اعتماد الامور الآتية:-
- اختيار النوع المناسب للاستعمال اليومي.
- اختيار نوع خاص للحفلات.
- اختيار ادوات زجاجية بسيطة وخالية من التعقيد.
- اعتماد مستويات متطورة في صناعة الادوات الزجاجية .

جهة استعمالها

تستعمل الادوات الزجاجية للامور الآتية :-

- اباريق الماء:- لتقديم الماء عن يمين الضيف.
- اقداح الماء: توضع امام رأس السكين تملأ ثلاثة ارباعها.
- اقداح العصير: تستخدم لجميع انواع العصير.
- المزهريات والممالح والمباهر والشمعدان.

اعتبارات عامة في تنظيف الادوات الزجاجية :

يجب مراعاة الامور الآتية:

- يغسل كل نوع على حدة مع مراعاة الاحجام اذ انه من الخطر غسل الكبير والصغير، الرقيق والسميك في الوقت نفسه .
- عدم إدخال بعضها ببعض .
- غسل الادوات التي استعملت للصالحات على حدة .
- ترتيب الاقداح حسب احجامها ويوضع المكسور منها على جنب كي لا يستعمل في خدمة الضيوف مرة ثانية .

المعدات الثقيلة :- قد توجد في مؤسسة وقد لا توجد بأخرى اي بحسب السياسة المتبعة
مثل:

- آلات حمل الصحن وتسخين الصحن.
- عربات التقطيع والحلويات والشاورما والمقبلات.
- وجميع هذه المعدات تنظف دوريا مع الاهتمام بها لأنها تمثل رأس مالا مهماً للمؤسسة.

ج- المفروشات والمعدات:

تعمل الاغطية النظيفة والسجاد النظيف والمغاسل النظيفة والديكورات الخارجية الجميلة على الحفاظ على مطعم صحي ونظيف مشغول دائما بالضيوف والموظفين، وفيما يأتي أهم الخطوات العملية للحصول على مطعم نظيف وصحي التي يجب ان نطبقها اذا اردنا الحفاظ على بيئة صحية خالية من الامراض او الجراثيم:-

- 1- فتح النوافذ والابواب وتهوية القاعة.
- 2- رفع الستائر المتدلية على الارض.
- 3- الكناسة بمكنسة كهربائية في حال وجود السجاد او بمكنسة ناعمة أو اسفنجية اذا كانت الارض غير مغطاة به.
- 4- حافظ على نظافة السجاد والطاولات والكراسي فضلا عن الزجاج والمرايا.
- 5- حافظ على وجود جدول تنظيف منتظم.
- 6- التعامل بشكل صحيح والتخلص من الستائر من اللهب المكشوف.
- 7- وضع المخزون بشكل صحيح وآمن على الرفوف ووضع الاخف وزنا على القمة.

- 8- تأمين الرفوف والسلالم والحفاظ عليها جميعا في حالة جيدة.
- 9- تنظيف الثلاثيات وضواغط تكييف الهواء وتهويتها بشكل صحيح وابقائها بعيدا عن المواد القابلة للاحتراق.
- 10- ضرورة وجود مماسح تنظيف فعالة وفرش تنظيف الارضيات.
- 11- جميع المعدات والاجهزة وغسالات الصحون تعمل بشكل صحيح وفي حالة جيدة.
- 12- تنظيف الممرات دائما.
- 13- تعقيم وتنظيف مناطق إعداد الطعام بانتظام ومعدات التقديم ومكاتب الدفع (الكاشير) وأسطح الطاولات.
- 14- تنظيف الحمامات كل ساعة على مدى اليوم الواحد.
- 15- وضع حصائر غير قابلة للانزلاق في جميع مداخل المطعم.

الاثاث وكيفية تنظيفها

الاعتناء بالأثاث مهم جدا للمطعم والضيوف معا، وهو يبين الدرجة التي يتحملها المطعم إذ انه متمم للادوات والمعدات وتشمل دوائر الخدمة على الطاولات والكراسي والستائر والسجاد، عليه يجب المحافظة والنظافة والترتيب.

تنظيف الطاولات

يتم تنظيفها حسب نوع الخشب او المعدن المصنوع، إذ يتم تنظيفها بفوطة، اما ارجلها فتتمسح بالماء وقليل من الصابون.

تنظيف الأرض

ان الارض في القاعة والصالونات تختلف في التركيب، فمنها الرخام على انواعه والموزائيك والبلاط والبورسلين والخشب والشمع وغيرها، ومهما تكون نظافتها دائمة فانها ضرورية جدا وخاصة اذا لم يوجد سجاد، اذ يتم كنسها بمكنسة ناعمة ثم تمسح بالماء والصابون ويتم تنشيفها وتلميعها بمماسح قطنية، ان أرضية الرخام والموزائيك والبلاط تنظف بالطرق الآتية:

- أ- بالماء والصابون وقليل من البوتاس.
- ب- في حالة وجود بقع تستعمل الهيدروكلوريك بمقدار ملعقتين في 350 سم مكعب ماء ويخفف المزيج ومحلول الامونيال.
- ت- لأزالة المواد الدهنية تستعمل عجينة من الكلس والسبيراج مع الماء والبوتاس.
- ث- الارض الخشبية تنظيف بالماء والصابون بواسطة فوطة يجري تلميعها وتشحيمها ألياً بواسطة ماكينات خاصة.

تنظيف السجاد

يكنس السجاد يوميا بمكنسة كهربائية وينظف من البقع بواسطة فرشاة او اسفنجة مع قليل من الصابون وخاصة المستحضرات الخاصة مع الفك السريع، واذا وقع بعض الصالصات على السجاد بادر بتنظيفه بواسطة فرشاة مع قليل من الماء والصابون قبل ان يتلف فتزول البقع منه.

تنظيف الزجاج والمرايا

ينظف بواسطة الماء الفايير والصابون ويلمع بفوظ من الكتان وفي الأونة الاخيرة تم استعمال المستحضرات الخاصة بتنظيف الزجاج والمرايا.

سابعاً - تلميع الادوات و المعدات المستعملة في صيانتها :

- أ- تحضير إناء فيه ماء ساخن مع قليل من الخل ثم توضع نصال السكاكين فيها .
- ب- يتم التدريب بأخذ مجموعة من السكاكين وتوضع على طرف فوطة الكتان في اليد اليسرى ويتم التلميع بالطرف الثاني من الفوطة باليد اليمنى وخاصة النصال .
- ت- يتم تلميع الملاعق والشوك بنفس تلميع السكاكين بعد وضعها في اناء، اما اباريق الشاي والقهوة وغيرها فيتم تلميعها بعد تغطيسها بالماء الساخن والخل ثم تنشيف وتلميع.
- ث- تلميع الصحن:- يتم وضع قليل من الخل في الصحن ثم ينقل الصحن الآخر ويؤخذ الصحن باليد اليسرى من طرف فوطة الكتان ويتم التلميع بالطرف الآخر بواسطة اليد اليمنى .
- ج- تلميع المواد الزجاجية:- يتم بوضع إناء فيه ماء ساخن على الرشو ليتصاعد البخار ويوضع القدح فوق البخار ويمسك بطرف الفوطة باليد اليسرى ويلمع باليد اليمنى ويوضع على خشبة.

ثامناً - لوائح الطعام :

- 1- لوائح الطعام الاساسية:
 - أ- لوائح الطعام متوازية غذائيا .
 - ب- لوائح الطعام النباتية (Vegetarian menu) .
 - ت- لوائح الطعام الطبية (Medical menu) .
- 2- انواع لوائح الطعام:
 - أ- اللائحة اليومية المحددة Fixed menu .
 - ب- لائحة حسب الطلب Al cart menu .
 - ت- الطبق اليومي Daily dish .
 - ث- لوائح الاعياد والمناسبات والحفلات Christmas and banquet .
 - ج- لوائح فطور الصباح Breakfast menu .

وظائفها:- تكوين الخلايا في الجسم

مكوناتها:- تتكون من مواد زلالية، نشوية ودهنية فضلاً عن احتوائها للفيتامينات والاملاح المعدنية والماء:-

أ- المواد الزلالية:- تساعد على النمو وبناء الانسجة، وتوجد في (الحليب ومشتقاته، البيض، اللحم، الاسماك) يحتاج الجسم منها يومياً (75 – 100) غرام .

ب- المواد النشوية:- تشكل الوقود للجسم، وموجودة في (المعجنات، الرز، السكر، انواع من الخضار، البطاطا، الفاكهة) يحتاج الجسم فيها يومياً (300 – 600) غرام .

ج- المواد الدهنية :-

المصدر الحيواني (الشحم، السمنة، الزبدة، زيت السمك)، أما المصدر النباتي فهو (زيت دوار الشمس، زبدة الذرة، زيت الزيتون، زيت الفستق، والصويا) ويحتاج الجسم منها يومياً (50 – 100) غرام .

د- الفيتامينات:- هناك ثلاثون نوعاً فيها اهمها:-

فيتامين (أ) مصادره (الحليب، البيض، خضار، فواكه)
فيتامين (ب) مصادره (بطاطا، الحبوب، الكبد، الخضار، الفواكه)
فيتامين (س) مصادره (الحامض، الفواكه الحمضية، الحليب، البيض)
فيتامين (د) مصادره (الاسماك، حليب، بيض، جبن، زبدة).

هـ - الاملاح المعدنية :-

الفسفور (الحليب ، اللحم، البيض، الحبوب) .
الكالسيوم (الحليب، البيض، الفواكه) .
الحديد (الكبد، صفار البيض، السبانخ، الفواكه) .
ملح الطعام:- يحتاج الجسم منه من 3-4 غرام في اليوم الواحد .
المغنيسيوم:- موجود في النباتات ضروري لعمل الجهاز العصبي .
اليود:- موجود في السمك- ضروري للغدة الدرقية .

و- الماء:- يشكل الماء ثلثي (3/2) وزن جسم الانسان، اذ يحتاج الى من 2-4 لترات يومياً لفرز الشحوم المتواجدة في الجسم.

لوائح الطعام الاساس:

- 1- لوائح طعام متوازنة غذائيا .
- 2- لوائح الطعام نباتية .
- 3- لوائح طعام طبية .

1- لوائح الطعام متوازنة :-

يتطلب تركيب لوائح الطعام ادراكاً كبيراً بالعمل فضلا عن التمرس والعلم، ولكي نصل الى الهدف المنشود علينا احترام المبادئ الآتية :-

- اعتماد مواد اولية ذات نوعية عالية.
- منع تكرار الاصناف في لائحة واحدة حتى اذا كانت محضرة بطرق مختلفة، ويستثنى من ذلك، الكمي، البطاطا، الفطر .
- منع تكرار اصناف متشابهة اللون حتى اذا كانت من مواد مختلفة ك لحم البقر الاحمر، لحم الغنم الاحمر، لحم الدجاج .
- اعتماد المواد في مواسمها بغية الحصول على مواد طازجة وبسعر كلفة اقل.

2- لوائح الطعام النباتية:-

غالبا ما تكون تابعة لمعتقدات دينية او فلسفية وهي تقتصر على الحليب ومشتقاته، البيض، العسل، الخضار، الفواكه، الحبوب، اذ يعتمد تناول هذا الطعام على الخضار والفواكه التي تحتوي على النشويات والبروتينات للتعويض عن النقص الحاصل من جراء عدم تناولهم المواد الدهنية والبروتينية ذات المصدر الحيواني.

3- لوائح الطعام الطبية :-

لوائح طعام معروفة باسم الجهة الغذائية تشكل عاملا لمساعدة الانسان على الشفاء من بعض الامراض، وهذه اللوائح لا تختلف في تركيبها الغذائي عن اللوائح العادية انما تخضع للتعليمات المعطاة من قبل الطبيب المعالج في كميات موادها وطرق تحضيرها .

انواع لوائح الطعام الطبية :

لوائح طعام عادية	Normal Diet .
اكل خفيف	Light Diet .
اكل سائل	Liquid .
اكل خاص للمعدة	Castric Diet .
اكل بدون دهن	No fat Diet .
اكل بدون ملح	No Salt Diet .
اكل سكري	Biabetic Diet .

*اكل خفيف Light Diet . اكل مسموح به

شوربة- كريم- بوتاج .

معجنات- لسانات- سمك شوي- دجاج مجمد- دجاج مسحوق .

بطاطا بورية / محمرة، مسلوقة .
شجر، جزر، مسلق .
لحمة مشوية .
فواكه، مهلبية، ارز بالحليب .

*اكل سوائل Liquid Diet – الاكل المسموح به :-
شوربة مصفاة .
عصير طازج او معلب .
زهورات، يانسون .
شاي، نسكافة، حليب.

*اكل خاص للمعدة Gastric Diet – الاكل المسموح به :-
حليب، بيض بوشه او مخفوق او كريما الزبدة، مربى، توست.
اجبان طرية، كاستر، ايس كريم .
دجاج مسلق، سمك مشوي، بطاطة مسلوقة.
جزر مع الكريما.

*اكل بدون ملح No Salt Diet الاكل المسموح به :-
حليب 150 غم، الحبوب، رز، معكرونة .
الخضار / جميع الخضار الطازجة، المجمدة .
اللحوم والطيور / لحم احمر، دجاج، سمك .
الحلويات، المربى، جلي، عسل، فاكهة طازجة .
خل، حامض، فلفل، نعناع، خردل، شاي خفيف.
الخبز، الزبدة.

*اكل بدون دهن No fat Diet الاكل المسموح به :-
حليب منزوع الدهن، الخبز من اي نوع .
الحبوب، المربى، العسل، القهوة، الشاي، السكر .
السمك الابيض (مشوي او مسلق) .
لحم احمر طري، دجاج .
خضار مسلوقة .
فاكهة طازجة مجففة.
العصير الطازج او المعلب .

ملاحظة :- تمنع المقالي، الدهون، الزبدة، صفار البيض، الزيتون، الكاكاو، الشوكولا.

*اكل سكري Biabetic diet الاكل المسموح به :-
لبنة، جبنة بيضاء، بيضة مسلوقة او (بوشه) .
شاي، نسكافة، حليب بدون سكر .
سمك، دجاج، لحم .

خضار طازجة جزر، بزاليا، بصل، ارض شوكي، شجر، باذنجان، خيار، طماطة،
خس، سبانغ .
تفاح، برتقال، بطيخ .

ملاحظة :-

- يسمح تناول (150) غم خبز يوميا فقط على ثلاث وجبات
- معرفة امكانية الموظفين الانتاجية اذ لا يطلب منهم اكثر من طاقتهم وبذلك تحصل على مردود سيء .
- معرفة اذواق الزبائن واحتياجاتهم .
- اعتماد التسميات العالمية الصحيحة للاطباق.
- تحديد كلفة الاطباق بشكل مدروس علمياً.

تنسيق وترتيب لوائح الطعام

أعتمد في تنسيق لوائح الطعام، تقديم الاكل الخفيف اولا ومن ثم الاثقل ونعني بالخفيف الاكل السهل الهضم، لذا وجب التقديم بالمبدأ العام الآتي :-

وجبة الغداء

- مقبلات باردة وساخنة .
- اسماك (مشوي او مسلق) .
- بيض، عجائن .
- كروكيت .
- لحوم مشوية .
- طيور .
- خضار الموسم .
- السلطات- اشكالها العادية والغنية .
- الاجبان- الطرية والنصف طرية .
- الفاكهة .
- القهوة .

وجبة العشاء

- الحساءات- بأشكالها- الكريم- البوتاج- الشورية
- الاسماك- الاصداف .
- كروكيت .
- لحوم محمرة او مشوية .
- طيور .
- خضار الموسم .
- السلطات- بأشكالها- العادية- المركبة الغنية .
- الاجبان- الطرية والنصف الطرية والقاسية .
- الحلويات- الجامدة، مائعة .
- القهوة .



صورة تمثل تنسيق الطعام

كيفية كتابة لوائح الطعام :

- 1- تعتمد في كتابة لوائح الطعام الاصول الآتية:-
- 1- استعمال ورق ابيض مقوى من النوع الممتاز.
- 2- تدوين اسم وشعار المؤسسة في الطرف الاعلى من الورقة.
- 3- تدوين نوع الوجبة (الغداء او العشاء) على ان تبعد حوالي (5) سم من الاعلى.
- 4- تدوين اصناف الطعام على ان تأتي في منتصف الورقة.
- 5- تدوين الاشكال وفقا لتقديمها وحسب الاصول المهنية المعتمدة.
- 6- كتابة واضحة وصحيحة للأسماء والتسميات.

التسميات المهنية للوائح الطعام

يتوقف نجاح تركيب لائحة الطعام على معرفة ظروف الحفلة التي ستقام ومن هم مدعووها وما هي درجتهم الاجتماعية واختيار التسميات التي تناسبهم ولكل بلد اسماؤهم الخاصة.

نجاح وفشل لوائح الطعام

- ان نجاح او فشل لوائح الطعام يقرره الآتي:-
- 1- وجود ضيوف لشراء اللوائح.
- 2- اقتناع الضيوف بهذه اللوائح والرجوع لأخذها مرة ثانية.
- 3- اعتماد الاساليب العملية والمهنية الصحيحة في المتابعة.

انواع لوائح الطعام :

- 1- لوائح فطور الصباح . Breakfast menu
- 2- لوائح الطعام حسب الطلب . Ala cart menu
- 3- لوائح طعام يومية محددة . Fixed Menu
- 4- طبق اليوم . Daily dish
- 5- لوائح حفلات لأعياد الميلاد Christmas Bauquet menu

لائحة طعام حسب الطلب:- احتلت لائحة الطلب مركز الصدارة في الفنادق والمطاعم، والفنادق تعتمد في تركيبها على اصناف متعددة واسعار متفاوتة تمكن الضيف من اختيار ما يناسبه من حيث النوع .

Soups

Chicken Rice Soup
Spanish tomato soup
Clear oxtail soup

Appetizer

Sea food Platter
Shrimp cocktail
Thinly sliced smoked salmon
Omelettes

Fish

Grilled lobster
Grilled salmon
Fried sea food skewers
Deep fried red sea-shrimps

Arabic corner

Assorted mezzehstarer
Oriental salad
Shish kebab
Roasted Quails

From the grill

Burgers
Sirloin steak
Fillet steak
Veal piccata
Lamb chops
Lamb or chicken curry
Chicken cordon bleu
Tagliatelli Verdi

Salad

Nemroud chef salad
Mixed salad
Asparagus salad

Desserts

Black forest cake
Cheese cake
Apple strudel
Selection of homemade ice
Creams fresh fruit
Of the season

اللائحة اليومية المحددة :-

لائحة مدروسة غذائيا متكاملة تخص كل ما يحتاجه الانسان من المواد الغذائية، وتكون من ثلاثة اطباق فما فوق، وتكون مهيئة قبل وصول الضيف، ولها سعر محدد وتوضع من قبل اشخاص ذوي خبرة عالية وممارسة طويلة في العمل (رئيس المطبخ والضيافة) ولها حسنات مهنية واقتصادية أهمها:-

- تحديد كلفة ثابت بالتالي سعر بيع ثابت.
- تحضر فيها اصناف يلزمها وقت للإعداد والطهي ولا يمكن لللائحة (حسب الطلب) إعتماها.
- السرعة في التقديم والخدمة وتوافر اليد العاملة .
- اعتماد هذه اللوائح لثلاث اسابيع على الاقل للتكرار .

<u>الغداء</u>	<u>Lunch</u>
عجة اسبانية	Omelet Spanish
xxx	XXX
بلانكييت عجل	Blanquette of veal
بطاطا مسلوقة	Potatoes English style
بازليا بزبدة	Green Peas in Butter
سلطة مشكلة	Mixed salad
xxx	XXX
فاكهة	Fruits

السعر
التاريخ

تدرج في اللائحة حسب الطلب الاصناف الآتية:		
Hors doeuvre	Appetizers	المقبلات
Soups	Soups	الحساءات
Les petes	Pastries	العجائن
Les oeufs	Eggs	البيض
Les poissons	Fish	الاسماك
Visudes et volsilles	poultry&Meet	اللحوم والطيور
Legumes et salads	Vegetables& salade	الخضار والسلطات
Les fromages	Cheese	الاجبان
Entremets et fruits	Desserts & fruits	الحلويات والفواكه
Jus	Juices	العصير على انواعه
Café et infusions	Coffee & infusion	القهوة والشاي والزهورات

يسجل السعر جانب كل صنف، ليتسنى للضيف انتقاء الاصناف التي تناسبه، وتختلف اللوائح حسب الطلب باختلاف حجم المؤسسة وموقعها، تكثر في واحدة وتقل في اخرى، لكنها تعتمد الاسس عينها من حيث الوجبات السهلة التنفيذ والتحضير وغير القابلة للتلف السريع.

الطبق اليومي :-

- اعتمد بعض الفنادق والمطاعم صيغة (الطبق اليومي) مراعاة للامور الاتية :-
- جلب اكبر عدد من الزبائن وتحديداً، رجال الاعمال، مديري الشركات، موظفيهم. سرعة في التقديم .
- امكانية تحضير اصناف طعام يلزمها وقت للإعداد والتحضير.

<u>السبت</u>	<u>الاحد</u>	<u>الاثنين</u>
لوبيا خضراء باللحمة	فخذ غنم مشوي	كبة الموصلي
ارز مفلفل	بطاطا	جاجة
سلطة	طماطة مشوية	

<u>الثلاثاء</u>	<u>الاربعاء</u>	<u>الخميس</u>
فاصوليا باللحمة	دولمة	دجاج كروكيت
رز بالشوية	سلطة لبن	سلطة فلفل
سلطة خضراء	خيار	

تاسعاً- القواعد المهنية الواجب اتباعها في خدمة الطعام:

- هناك قواعد واصول مهنية لخدمة الضيف توصل الى معرفتها اولئك الاشخاص المهنيون الذين تمرسوا في جعل خدمة الضيوف فاتخذوها لهم نبراسا وهي:-
- أ- تنفيذ سياسة المؤسسة بحذافيرها .
 - ب- خدمة الزبائن حسب القواعد والاصول المهنية العالمية .
 - ت- العمل على الاهتمام المستمر بنظافة المكان والمعدات .
 - ث- المحافظة على الطاولات غير المشغولة نظيفة ومرتبطة وذلك بعدم وضع ادوات نظيفة او متسخة عليها .
 - ج- تقديم الصحن الساخنة مع الاطعمة الساخنة .
 - ح- وضع فوطه الخدمة على الساعد الايسر بين الخدمة والخدمة .
 - خ- تقطيع الاطعمة على قواعد خشبية او في صحن .
 - د- التأكد من نظافة المعدات والمكان قبل تحضير اي طاولة .
 - ذ- عدم تلميع وتنظيف المعدات في حضور الزبائن .
 - ر- وضع الادوات والمعدات في صينية عند نقلها ما عدا الصحن .
 - ز- مسك السكاكين من قبضتها والملاعق والشوك من نصفها والاقداح من اسفلها والفناجين من اذانها والصحن والجاطات من اطرافها .
 - س- مسك الاباريق من اعناقها و الزجاجات من وسطها واسفلها .
 - ش- عدم حدوث اصوات اثناء تقديم الخدمة .
 - ص- الحفاظ دائما على ابتسامة وجه صادقة تعكس روح التفاؤل والثقة بالنفس.

عاشرأ- انواع فطور الصباح وكيفية تحضير المائدة:

تعد وجبة الفطور الصباحي من اهم الوجبات اليومية او توفر ثلث الاحتياجات اليومية من الطاقة والعناصر الغذائية، وعليه لابد ان تكون متوازية صحية وتحتوي على جميع تلك العناصر الغذائية وغالبا ما يتم تقديم وجبة الفطور الصباحي في الفنادق ضمن سعر الغرفة ويرمز لها (B+B) وفي هذه الحالة لا تسجل قيمة الفطور على قائمة النزيل سواء تناوله ام لم يتناوله.

انواع الفطور الصباحي واهم مكوناته:-

- هناك انواع مختلفة من الفطور الصباحي تقدمها الفنادق اهمها ما يأتي:-
- أ- الفطور الاوربي (Continental Breakfast) .
- يعود اصل هذا الفطور الى فرنسا ويوصف بالبساطة كونه يأخذ الوجبة الخفيفة وهو اساسي داخل الفندق و يتضمن ما يأتي:-
- خبز التوست المحمص .
 - الزبدة (عبوات صغيرة) .

- تشكيلة من المرببات والعسل (عبوات صغيرة) .
- مشروبات ساخنة (شاي قهوة) .
- عصير بارد (برتقال او كريب فروت او طماطة).

ب- **الفطور الانكليزي (English Break fast)** اتسم الطعام عند الانكليز في بداية تاريخهم الحديث بالبساطة في التكوين وقوة الطعم والاعتماد على المنتجات الطبيعية ذات الجودة العالية، وهذا النوع من الفطور يشمل اصناف الطعام التي يحتويها الفطور الارزي مضاف اليه المواد الآتية:-

- منتجات حبوب الفطور يرافقها الحليب (Corn Fleaks).
- اللبن والاجبان .
- مجموعة من انواع البيض وحسب طلب الزبون (مغلي , مسلق , مخفوق).
- مجموعة من الخضار والفواكه الطازجة او سلطة الفواكه .

ت- **الفطور الامريكي (American Breakfast)**

يحتوي اصناف متعددة من الطعام، او يشمل الاطباق التي يحتويها الفطور الانكليزي مضافا اليه المواد الآتية:-

- انواع من اللحوم الباردة مثل الروست والمارتدلا .
- انواع من الاسماك الباردة مثل التونا .
- فاكهة الموسم .

ث- **الفطور الشرقي (Oriental Breakfast)**

يسمى ايضا الفطور المحلي او الوطني ويشمل المواد الآتية:-

- مشروبات ساخنة (شاي بالليمون او نعناع او حليب).
- خبز عربي .
- الزيت والزعتر .
- الجبنة البيضاء والزعتر .
- الفول المدمس او الحمص او الفته والفلافل .
- الزيتون الاسود و الاخضر و المخللات .
- البيض بأنواعه .
- شرائح من الخضراوات الطازجة و الخيار و الطماطة.

بوفيه الفطور (Buffet Breakfast)

تبرز هذه الوجبة في الخدمة امكانية المطبخ الفنية من حيث جودة الطعام وتنوعه وديكوره، اذ يعلن ترتيب بوفيه الفطور على اشكال كثيرة، فيها ما يكون شكل البوفيه متصلا بعبءه ببعض ويمكن ان يكون منفصلا ويقدم للضيف على هينات مختلفة بحسب عدد الضيوف واسلوب الخدمة الواجب اتباعه ويشمل هذا النوع من الفطور:-

- العصير البارد:- يوضع في بداية الفطور (البوفيه).
- انواع من الخبز (العربي، رول، توست، فريش).
- المربي والعسل والالبان والاجبان .
- فواكه طازجة البقوليات .
- مشروبات ساخنة .
- اللحوم الباردة والساخنة .
- حبوب الفطور (كورن فلكس).



صورة توضح بوفيه الفطور الصباحي

كيفية تحضير المائدة لخدمة الفطور الصباحي

يقوم رئيس الصف يعاونه مساعدان بالتحضيرات اليومية لخدمة الفطور الصباحي وهي:-

- أ- وضع الشراشف والقوط .
- ب- وضع صحن الفواكه عن يمينها سكين الفاكهة والشوكة على اليسار.
- ت- وضع فنجان الشاي مع قاعدته عن يمين الصحن .
- ث- وضع السكرية والممالح والمباهر والمنافض على الطاولة .

ملاحظة :- ان التحضيرات اليومية يمكن ان تتم مساءً، اي بعد إقفال المطعم او في الصباح الباكر قبل البدء باستقبال الضيوف . وفي الصباح يقوم الرئيس باستقبال الضيوف وارشادهم الى الطاولات، وعرض لائحة فطور الصباح وتدوين الطلب، ويسلمه الى مساعده لتحضيرها وجلبها ومن ثم يقوم بالاعمال الآتية:-

- أ- وضع اباريق المشروبات الساخنة على جهة اليمين .

- ب- وضع المرببات في منتصف الطاولة .
- ت- وضع الخبز والتوست والكرواسون .
- ث- وضع قطع الزبدة .
- ج- وضع ما طلبه الضيف يترتب امامه على الطاولة .

خدمة فطور الصباح في غرفة الضيف:-

تبدأ التحضيرات لفطور الصباح في الغرفة مساء اليوم السابق، بتحضير الصواني والصحون والفناجين والادوات الاخرى، اذ تتم عملية طلب فطور الصباح في الغرف على الشكل الآتي:-

- بواسطة الهاتف.
- بواسطة لائحة فطور الصباح الخاصة بالغرف التي يعلقها الضيف على باب غرفته.

بعد ان يحدد نوع الفطور والمشروبات المرافقة، كذلك يحتاج الى تمديد الوقت من قبل الضيف وفي كلا الحالتين يقوم رئيس القسم بإعداد وتحضير ما يلزم، وتوريده الى الضيف بواسطة مساعديه . ويعود المساعد لجلب المعدات والصواني في الغرف بعد مرور نصف الى ثلاثة ارباع الساعة.



صورة تمثل الفطور الصباحي

حادي عشر- المشروبات الساخنة وكيفية تحضيرها:

- تقدم عادة في المطاعم بعد الانتهاء من الوجبة، او تقدم في اوقات اخرى بحسب رغبة الضيف ومن المشروبات الساخنة الاكثر شيوعا الشاي والقهوة .
- 1- الشاي (tea) :- غالبا ما تتوفر في الاسواق انواع الشاي على شكل اكياس ورقية ونكهتها مختلفة او يتوفر الشاي بعدة انواع نذكر اهمها :-

أ- الشاي الاسود (Black tea) من اكثر انواع الشاي المتعارف عليه استخداما في المنازل والفنادق والمطاعم , ويمتاز بطعم ونكهة مميزة , اذ يتم تصنيعه بتخمير اوراق الشاي ثم تجفيفها ومن ثم تعبئتها وتغليفها ويقدم مع شرائح الليمون او اوراق النعناع .

ب- الشاي المنكه (Flavored tea) هو شاي له طعم ونكهات مختلفة مثل نكهة الليمون والنعناع والدارسين وانواع الفواكه .

ت- الشاي الاخضر (Green tea) تجفف اوراق الشاي مباشرة لمنع التغيرات في اللون حتى يحافظ على لونه الاخضر ويمتاز بطعم و نكهة مميزة , ويعد صحيا اكثر لمنعه تأكسد الفيتامينات داخل الجسم .

تحضير الشاي :- إعداد الشاي يتم عبر الخطوات الآتية:-

- استعمال ماء نقي بارد .
- تسخين الماء في ابريق خاص حتى درجة الغليان .
- وضع ماء ساخن في ابريق التقديم .
- افراغ الماء من ابريق التقديم قبل تحضير الشاي .
- وضع كمية الشاي المناسبة لحجم الابريق .
- صب الماء المغلي في الابريق .

خدمة الشاي والقهوة

خدمة الشاي:- تختلف المعدات المستخدمة في خدمة الشاي بحسب درجة وتصنيف الفندق، او المطعم كذلك تحرص الفنادق والمطاعم على استخدام معدات حديثة ذات مظهر وجودة عالية تزيد من مستوى خدمات الفندق والمطعم والادوات المطلوبة لخدمة الشاي هي:-

- صينية .
- مفرش صينية .
- ابريق الشاي .
- ابريق ماء ساخن و ابريق حليب .
- اناء .
- مصفاة شاي مع وعاء سكر .
- فنجان و صحن فنجان سكر .
- ملعقة شاي .

يحضر عامل الخدمة صينية الخدمة وعليها الادوات اللازمة لخدمة الشاي، ويتأكد من نظافتها وانها سليمة وليس بها عيوب كأن تكون مكسورة، ثم يتجه الى طاولة الضيف ويقف من جهة يمين الضيف ويضع فنجان الشاي مع الملعقة امام الضيف والمقبض باتجاه اليمين، ثم يضع ابريق الشاي و ابريق الماء الساخن و وعاء السكر على يمين الضيف، وغالبا ما يقوم الضيف بخدمة نفسه، وفي حالة خدمة اكثر من ضيف على الطاولة، يتم وضع الابرقيق المناسبة في الحجم والسعة في منتصف الطاولة بعد وضع الفناجين امام الضيوف

ويمكن ان تقدم معه شربات الليمون والنعناع الخضراء بحسب طلب الضيف وتقاليد الخدمة.

2- القهوة وخدمتها

تتوافر القهوة بعدة انواع هي:-

- القهوة العربية (Arabic coffee) تتميز بنكهة وطعم مميز اضافة حب الهال المطحون وتحضر من حبوب البن .
- القهوة التركية (Turkish coffee) اكثر انواع القهوة انتشارا واستعمالا لما لها من طعم ونكهة مميزة .
- القهوة الامريكية (American coffee) تحضر بواسطة آلات تحضير القهوة وتقدم مع الحليب او من دونه .
- قهوة سريعة الذوبان (Instant coffee) قهوة على شكل حبيبات ناعمة تتميز بأنها سريعة الذوبان في الماء مثل (النسكافيه) وتقدم عادة مع الحليب او المبيض أو من دونهما.
- قهوة اسبريسو (Espresso) يتجهز بطريقة الفلترة والتسخين بواسطة ماكينة خاصة ثم تسكب في فنجان قهوة ساخن موضوع على صحن فنجان مع كيس سكر يوضع على يسار الصحن فضلا عن ملعقة صغيرة الى يمين الصحن .
- قهوة الكابتشينو (Cappuccino) توضع القهوة المفلترة والمسخنة في فنجان قهوة ساخن ويضاف اليها كمية من الحليب الساخن ورغوة الحليب ويرش فوقها قليل من الدارسين او بودرة الكاكاو ويوضع الفنجان على الصحن ويقدم الى جانب الفنجان وعاء السكر .

تحضير القهوة:- للحصول على مشروب القهوة ذي النكهة الجيدة يجب مراعاة الامور الآتية:

- حفظ القهوة بأوعية محكمة الاغلاق خوفا من تطاير نكهتها و منعاً من امتصاص نكهات اخرى .
- استعمال قهوة طازجة حديثة التجهيز والطحن .
- استعمال ادوات واجهزة تحضير نظيفة .
- استعمال ماء نقي .
- تحضير القهوة اما آليا او عن طريق غلاية القهوة بعد تسخين الماء لمرحلة قبل وصولها الى درجة الغليان .
- وضع الماء الساخن لتسخين ابريق القهوة قبل ملئه بالقهوة وكذلك الفنجان .
- تقدم القهوة بعد إعدادها مباشرة قبل ان تبرد لأن شربها باردة او إعادة تسخينها يجعلها غير متجانسة.

خدمة انواع القهوة

- **القهوة العربية (السادة):**

تولي الفنادق اهمية لهذا النوع من القهوة وايجاد جو تراثي من خلال ارتداء موظف الخدمة الملابس الفلكورية الوطنية، واستعمال بعض الادوات الخاصة مثل دلة

القهوة وموقد الفحم والفناجين الخاصة بالقهوة العربية. اذ يعد تقديم القهوة العربية من العادات والتقاليد الاصلية للشعوب العربية في جميع المناسبات الاجتماعية، فيقوم عامل الخدمة بمسك دلة القهوة باليد اليسرى والفناجين الخاصة باليد اليمنى، ثم يتم سكب كمية قليلة من القهوة وتقديمها للضيف لحين الاشارة بالإكتفاء منها.

- القهوة التركية :-

يقوم موظف الخدمة بحمل فنجان القهوة التركية وصحنها وغلاية القهوة، ويقوم بسكب القهوة في الفنجان ويقدمها للضيف مع كمية السكر الذي يرغب الضيف اضافته للقهوة قبل إعدادها (وسط، سادة، حلوة).

- القهوة الامريكية :-

يقوم موظف الخدمة بحمل الادوات اللازمة لخدمة هذا النوع من القهوة، فيضع فنجان القهوة مع صحنها والملقعة امام الضيف ووعاء السكر والحليب على يمين الضيف، ثم يقوم بسكب القهوة الى ثلاثة ارباع فنجان الضيف بدقة متناهية مع مراعاة عدم رفع الابريق عن الصينية وجعلها مائلة باتجاه الفنجان، ثم يضع الابريق على الطاولة والمقبض من جهة اليمين ويترك المجال للضيف لوضع السكر والحليب بحسب رغبته وتستخدم الادوات الآتية في خدمة القهوة الامريكية :-

- صينية ومفرش صينية .
- فنجان وصحن فنجان للقهوة وملقعة صغيرة وسكرية .
- ابريق قهوة وابريق حليب.

ثاني عشر - الاصطلاحات المهنية:

الملاحظات	اسم المعدات باللغة الفرنسية	اسم المعدات باللغة الانكليزية	اسماء المعدات
	Assiette a pain	Bread plate	1- صحن خبز
	Assiette a salade	Salad plate	2- صحن سلطة
	Tasse aconsomme	Consomme cup	3- صحن الكونسوميه
	Assiette creuse	Soup plate	4- صحن عميق
	Nappe	Table cloth	5- شراشف الطاولة
	Napperon	Slip cloth	6- غطاء شراشف الطاولة
	Moleton	Flet	7- اللباد
	Serviette de table	Serviette/table napkin	8- فوطة المادة
	Serviette ade plateaax salier	Tray service	9- فوطة الصواني
	Poivrier	Salt shaker	10- مملحة
	Table chaude	Pepper shaker	11- مبهرة
	Cendrier	Hot table	12- الطاولة الساخنة
	Chandelier	Ash – tray	13- منقطة
		Coudlestick holder	14- شمعدان
	Panier a pain	Break basket	15- سلة الخبز
	Corbeille a fruit	Fruits basket	16- سلة الفاكهة
	Vase a fleur	Flower vase	17- مزهرية
	Saau a glace	Ice bucket	18- سطل الثلج
	Pince a glace	Ice tougs	19- ملقط الثلج
	Legumier	Vegetables pot	20- اناء خضار
	Cuerido	Table service	21- طاولة متحركة
	cousole	Cousole table	22- طاولة ثابتة

ثالث عشر- المسار الوظيفي:-

يمكن النظر الى مفهوم **المسار الوظيفي** على انه: مجموعة الوظائف المتتالية التي يشغلها الفرد على امتداد عمره الوظيفي، التي تتأثر باتجاهاته وطموحاته وآماله ومشاعره، وقد ينظر الى المسار المهني من منظور الحركة داخل التنظيم، كما قد ينظر الى المسار المهني او الوظيفي بوصفه سمة مميزة للموظف، إذ يتكون مسار كل موظف من عدة وظائف ومراكز ادارية وخبرات متنوعة.

المسار الوظيفي لموظفي قسم الضيافة:

- * مدير أطعمة ومشروبات .
- * مدير مطعم .
- * رئيس مستخدمين .
- * رئيس صف .
- * كابتن .
- * عامل خدمة .
- * مساعد عامل خدمة .
- * متدرب .

رابع عشر: الجانب التطبيقي (العملي) لقسم الضيافة

الموضوع | فرش الشراشف Laying a table cloth

فرش الشراشف وإبداله

1. التحضير:

- أ- مولتون .
- ب- شرشف طاوولات مربعة- مستطيلة .
- ج- نابرون (نظيفة ومكوية).
- د- فوط سفرة.

2. الهدف: معرفة الطرق الصحيحة لفرش شراشف على الطاولة وإبداله بنظيف .

3. الطريقة :

- ا . ضع المولتون اولاً" وثبته على طاولة مربعة بواسطة ربطات تربط ارجل الطاولة على الزاويا .
- ب. ضع الشراشف على الطاولة مطويا ومكويا بطريقة صحيحة، ويجب ان يبقى بالطول "حركة اولى " .
- ج. ثبت طية الوسط بين الابهام والسبابة والطرف الاول بين السبابة والوسطى .

د. ارفعه بين يديك وافلته بترك الطرف الثاني يتدلى من جهة المواجهة من الطاولة على ان تكون طية النصف في وسط الطاولة تماما". اترك الابهام واسحب الطرف الاول يتدلى من الجهة التي تقف امامها "حركة ثانية" .

هـ. تأكد من ان جميع الاطراف المتدلية عن جوانب الطاولة متساوية مع الشرح المتواصل في اثناء العمل .

و. اتبع نفس الطرق لفرش الشراشف على طاولات مستطيلة او مستديرة شرط الوقوف امام منتصف الطاولة، ثم إبعد الكرسي وقف بين رجلي الطاولة ثم خذ الشراشف كما هو ظاهر وافرشه .

ز. راجع الطريقة "ب-د-هـ" لوضعه بوقت اسرع لا يتجاوز نصف دقيقة .

ح. على كل طالب فرش شراشف على ثلاث طاولات مربعة – مستطيلة –ومستديرة مع تحديد الوقت .

ط. فرش النابرون على الطاولة بالطريقة نفسها التي يتم فيها فرش الشراشف .



صورة تبين كيفية فرش طاولة

ملاحظة :

1. يجب غسل اليدين قبل البدء بالتمرين .
2. يجب الانتباه الى طريقة الوقوف امام منتصف الطاولة وبأي شكل كانت لأن الهدف ان تكون زوايا الشراشف تماما على زوايا الطاولة .
3. يجب الانتباه الى مسك اطراف الشراشف وتحاشي تجعيده لان قيمة البياض هي كبيرة في المؤسسة .

طي فوطه مائدة الطعام :- الفوطه هي من مستلزمات مائدة الطعام تصنع من القماش، متعددة الالوان وتكون على شكل مربع يتراوح طولها عادة ما بين (45 – 50) سم وتستعمل لأغراض مختلفة، ويمكن طيها بأشكال مختلفة وعديدة وهناك أمور من الواجب مراعاتها عند طي فوطه مائدة الطعام هي:-

أ- نظافة منطقة العمل .

ب- غسل الايدي بالماء والصابون قبل المباشرة بالعمل .

- ت- ان تكون الفوطه المراد استعمالها نظيفة ومكوية جيدا ومنشفة .
- ث- ان تكون الفوطه مربطة الشكل .

من استعمالات فوطه مائدة الطعام :-

- أ- لإعطاء مظهر جمالي .
- ب- للمحافظة على نظافة الضيف .
- ت- للتنظيف .
- ث- مسح الفم وذلك عندما يقع عليه الطعام ولمسح البقايا الموجودة عليه من دون ان تتعرض للاحراج .
- ج- تزيين الطاولة من خلال وضعها على الطاولة لمنحها شكل مميز جدا ويجعل الطاولة اكثر اناقة .
- ح- تعد من اساسيات الاتكيت التي يجب اتباعها عند ترتيب الطاولة.

تغيير الشرشف بحضور الزبائن

1. خذ الشرشف بيدك وافرشه على الطاولة ممسكا بطرفي الشرشف الموجود .
2. اسحب الشرشف الممدود تاركا الشرشف النظيف يحل محله.

مد الشرشف في الحفلات

1. امسك طرف الشرشف على ان يمسك الطرف الاخر زميل لك .
2. افتحه من نصفه وافرشاه سوياً مراعيان ان تتساوى جميع الجهات .

حمل الصحون والادوات والصواني .

الموضوع/ حمل صينية القهوة

1. للتحضير

- أ. صواني مستديرة ومستطيلة .
- ب. فناجين قهوة مع صحون قاعدة .



صورة تبين كيفية حمل صينية القهوة

2. الهدف : خدمة القهوة للضيوف .

3. الطريقة

- ا. التحضير على وضعية الكف الايسر مع توزيع الاصابع ووضع الساعد .
- ب. حمل صواني مستديرة او مستطيلة فارغة على الكف الايسر والسير بها بإستقامة .
- ج. حمل صينية عليها فنجان مع صحن قاعدة وقدر ماء عادي فارغين والسير بهما لمدة خمس دقائق مع التصحيح على ان يكون الكوع بعيدا عن الخصر والكتفان جالسان .
- د. حمل صينية عليها فنجانين مع صحنين قاعدة وقدرين ماء فارغين والسير بهما لمدة (10) دقائق .
- هـ. اعادة تمرين رقم (د) مع اضافة 2-3-4 فناجين واقدر ماء عادية فارغة والسير بها مسافة خمسين مترا مع تحديد الوقت والسرعة.
- و. اعادة تمرين (ب-ج-د-هـ) مع الماء وتحديد الوقت .
- ز. اعادة تمرين (و) مع توزيع الفناجين على طاولة مربعة ثم طاولة مستطيلة وطاولة وسط الصالون .
- ح. حمل صينية عليها فنجانين قهوة مع قدرين ماء عادي مملوئين مع زجاجة مرطبات وقدر فارغ مع قدرين ليمون وتقديمها للضيوف .



صورة تبين كيفية حمل صواني الخدمة

الموضوع/ حمل صينية المرطبات

حمل صينية المشروبات الساخنة

1. للتحضير

- ا. صواني مستديرة ومستطيلة .
 - ب. اقداح- فناجين قهوة وشاي مع صحون قاعدة .
 - ج. زجاجات بيبسي فارغة- علب عصير مملوءة .
 - د. ابريق: شاي- قهوة- حليب- ماء ساخن .
 - هـ. سكرية- ملاعق شاي .
- 2- الهدف : خدمة المرطبات والمشروبات الساخنة .

3- الطريقة :

- ا. ضع الصينية صحيحة على اليد اليسرى وإمش مدة دقيقتين بإستقامة .
- ب. ضع على الصينية علبتين ثم 4-6-8 علب عصير وإمش لمدة ثلاث دقائق مع استراحة بين كل تمرين مع استعمال صواني مستديرة او صواني مستطيلة .
- ج. التدريب على نقل العلب مع الصينية وتوزيعهم على الطاولة بعد السير مسافة معينة مع تحديد الوقت .
- د. إبدال العلب بأقداح عدد (2) وزجاجتين فارغتين مع تحديد المسافة والوقت .
- هـ. ضع صينية فنجان شاي مع صحن قاعدة ثم فنجان قهوة مع صحن قاعدة مع ابريق شاي- ابريق قهوة- ابريق حليب بارد- ابريق حليب ساخن- ابريق ماء ساخن- سكرية ملعقة شاي عدد 2 "جميع الاوعية فارغة، واحمل الصينية على اليد اليسرى وعليها فوطه الخدمة والسير بها لمدة (5) دقائق .

الموضوع/ تحضير صواني فطور الصباح

ا- التحضيرات الأولية

ب- تحضير الصواني لفطور الصباح في الروم سيرفس :-

1. التحضير

ا. الادوات والمعدات الخاصة بخدمة الطوابق .

ب. الصواني كبيرة ومتوسطة الفوط .

ج. الفضية- البورسلانية- الزجاجية .

د. علب المربى والمرملاد .

2. الهدف: التعرف على نظم الخدمة في الطوابق والعمل بها .

3. الطريقة

- التحضيرات الاولى

ا. تحضير المعدات الخاصة بخدمة الطوابق مساءً وتلميعها .

ب. تحضير الصواني بوضع المعدات اللازمة مع بورسلانية وفضية .

ج. تحضير اللوائح الخاصة بارقام الغرف المشغولة من دائرة الاستقبال مع عدد الاشخاص في كل غرفة .

د. الاستفسار عن ارقام الغرف التي يحق لها فطور الصباح مع المنامة .

- تحضير الصواني مع المواد لفطور الصباح في الروم سرفيس :

ا. تحضير صينية فطور الصباح لشخصين " مشروبات ساخنة- شاي- او قهوة- حليب- سكر وحملها مسافة 50متر.

ب. تحضير صينية فطور الصباح الكامل لشخصين والمشروبات الساخنة- زبدة- مربى او عسل- مارملاد- خبز محمص "توست"- كرواسون، وبعض المؤسسات تقدم عصير فاكهة وحملها مسافة 50 متر .

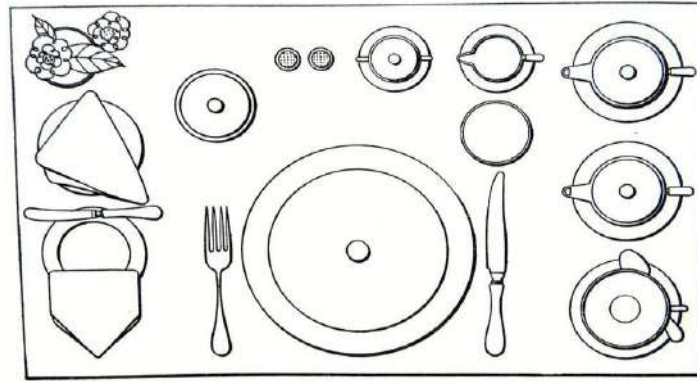
ج. تحضير صينية فطور الصباح الانكليزي لشخصين، ويقدم: نوع عصير الفاكهة- نوع من البيض "مقلي مسلوق- برشت -مخفوق -عجة الخ" نوع حبوب :كورن فلاكس او بوررج -جبنة الخ ، وحملها مسافة 50 متر .

د. اعادة العمل للتدريب على المواضيع "ا-ب-ج" للاتقان .

هـ. التدريب على طريقة حمل الصينية على اليد اليسرى مرفوعة لجهة الكتف مع التدريب على طريقة الخدمة في غرف الضيوف لجهة الباب واغلاقه ووضع الصينية على الطاولة في الغرفة .

طريقة اعداد صينية فطور الصباح لشخص

- أ- طريقة تحضير صينية فطور الصباح في المطعم قبل ارسالها الى غرفة الضيوف لشخصين .
- ب- طريقة اعداد صينية فطور الصباح لشخصين في الروم سيرفس قبل ارسالها الى غرفة الضيوف .
- ت- طريقة اعداد صينية فطور في الروم سيرفس قبل ارسالها للضيف الصباح لثلاثة اشخاص .



A TRAY SET FOR BREAKFAST

صورة تبين كيفية تحضير صينية فطور الصباح

ملاحظة:

من مميزات الخدمة في الطوابق:

1. طرق الباب في الوقت المحدد- عدم الدخول الا عندما يسمح الضيف- تحية الضيف عند الدخول، ووضع الصينية على الطاولة في الغرف- الخروج واقفال الباب .
2. التنبه بتأمين الطلب كاملاً" مع كامل المعدات اللازمة وعدم نسيان أي شيء.
3. الوقت المحدد لاعادة الصينية ليس قبل 45 دقيقة او عندما يحدد الضيف مع الانتباه الى كل المعدات يجب ان تكون كاملة من دون نسيان اي شيء في الغرفة منعاً لعدم ازعاج الضيف

الموضوع: حمل صينية فطور الصباح

1. التحضير

- أ. صواني مستطيلة مع فوط ونابرون .
- ب. صحن حلو- سكاكين فاكهة- فناجين مع صحن قاعدة- معلبات وسط .
- ج. شخاتير للزبدة- للمربي- سلة الخبز .
- د. اباريق شاي- قهوة- حليب- ماء ساخن .

2. الهدف : حمل صينية فطور الصباح في الطوابق

- أ. تركيز الصينية على الكف الايسر ورفعها على مستوى الكتف والسير بها فارغة لمدة دقيقتين مع التصحيح .
- ب. ضع علبتين على الصينية ثم 4-6-8 وإمش بها لمدة ثلاث دقائق على ان تبقى اليد اليمنى حرة مع استراحة بين كل تمرين .
- ج. اعادة تمرين رقم (ب) مع التمرين على فتح الباب مستعلا اليد والرجل اليمنى اعادة اغلاق الباب ثم الصعود والنزول على الدرج والصينية على الكف الايسر وعلى مستوى الكتف .
- د. ابدال العلب بتحضير الصينية لشخص واحد فطور الصباح الكامل، وذلك بترتيب المعدات عليها وحملها والسير بها لمدة (5) دقائق باستعمال الدرج وتحديد الوقت .
- هـ. التمرين على طريقة استعمال المصعد الخاص بالخدمة حاملا" الصينية محضرة بالكامل .
- و. حضر صينية لشخصين ثم (3) اشخاص ثم رتب عليها معدات فطور كامل واحملها لمسافة (50متر) .



صورة تبين كيفية حمل صينية فطور الصباح في الطوابق

الموضوع: حمل صينية الغداء – حمل صينية العشاء

1. التحضير

- ا. صحنون: مسطحة – عميقة فاكهة .
 - ب. سكاكين – شوكة – ملاعق – كبيرة وصغيرة وكفكير صغير .
 - ج. صواني مع نابرون وفوط – ملح – بهار.
 - د. سلة الخبز – جاطات مختلفة الاحجام .
2. الهدف: خدمة الغداء والعشاء في الطوابق .

3- الطريقة:

- أ- يجب الربط بين حمل صينية فطور الصباح وصينية الغداء والعشاء لجهة الطريقة والاهداف .
- ب- وضع قائمة طعام محددة للغداء – ثم تحضير الصينية لشخص واحد على اساس الاصناف بكامل المعدات والجاتات وسلة الخبز والسير بها لمدة دقيقة واحدة ثم لمدة (3) دقائق مع التصحيح وبعدها استراحة .
- ت- تحضير صينية لخدمة العشاء لائحة محددة مع الحساءات لشخص واحد وحملها بالطريقة الصحيحة والسير بها لمدة دقيقة واحدة ثم لمدة (3) دقائق مع استراحة .
- ث- تحضير صينية لخدمة العشاء لائحة محددة مع الحساءات لشخص واحد وحملها بالطريقة الصحيحة والسير بها لمدة دقيقة واحدة ثم لمدة (3) دقائق مع استراحة .
- ج- اعادة التمارين رقم (ب و ج) ولكن بلائحتي طعام جديدين ولشخصين وحمل الصينية مع كامل المعدات والجاتات مع استعمال الدرج والمصعد والتشدد على طريقة فتح الباب واغلاقه .

ح- التدريب على طريقة ترتيب المعدات على الصينية اضافة الى جاطات الطعام مع اغطيتها ووضع سلة الخبز والفوط .

الموضوع: حمل الصحون

- حمل صحون فارغة مع كدسة من الصحون النظيفة.
- حمل صحون مزينة بالطعام.
- استعمال فوطة الخدمة.

1. التحضير:

- أ. صحون: مسطحة كبيرة - عميقة - فاكهة .
- ب. جاطات: بيضاوية - مستديرة .
- ج. فضية: سكاكين كبيرة - ملاعق - شوك .
- د. خس مقطع - جزر وبطاطا مقطعة .

2. الهدف: حمل صحون الطعام وتقديمها وحمل الصحون المستعملة.

3. الطريقة:

أ. التدريب على حمل صحنين مسطحين كبيرين بين اصابع اليد اليسرى والسير بها باستقامة - ثم حمل صحن بين الابهام والسبابة وصحن اخر على قبضة اليد اليسرى والسير بهما .

ب . التدريب على حمل (3-4) صحون فارغة على قبضة اليد اليسرى وصحن بين الابهام والسبابة والسير بهما باستقامة لمدة دقيقتين واليد اليمنى تبقى حرة للتصحيح ثم استراحة.

ج. اعادة فقرة (ب) مع توزيع الصحون على طاولة مربعة.

د. حمل صحن مسطح كبير وعليه ثلاث سكاكين كبيرة قبضاتها لجهة اليمين وفوقها ثلاث شوك كبيرة مسكاتها لجهة الابهام ثم يضاف ثلاثة صحون كبيرة على قبضة اليد اليسرى والسير بهم.

هـ . حمل 4-5-6 صحون على قبضة اليد اليسرى وفوطة الخدمة على ساعد اليد اليسرى مع سكاكين وشوك كبيرة والسير بهم ثم توزيعها على الطاولات باستقامة، والوقوف عن جهة يمين الضيف ثم استراحة.

و. حمل صحنين فيهما قطع خس والبطاطا والجزر، بين اصابع اليد اليسرى والسير بهما وفوطة الخدمة على الساعد الايسر ثم خدمتهما للضيوف.

ز. حمل (3-4) صحون فيهم قطع من الخس والبطاطا والجزر بين اصابع اليد اليسرى والسير بهما وفوطة الخدمة على الساعد الايسر والسير بهم وخدمتهم للضيوف .

ح. حمل صحنين مسطحين كبيرين بين اصابع اليد اليسرى ثم اضافة صحنين عميقين والسير بهما .

ط. التدريب على نقل كدسة من الصحون المسطحة الكبيرة "20 صحن" مع فوطاة الخدمة على الخصر الايسر وتوزيعهم على الطاولات .

ي. التدريب على نقل كدسة من الصحون المسطحة المستعملة بين اليدين والسير بها ونقلها من مائدة الطعام الى دائرة الغسل .

ك. تدريب الطلاب على استعمال فوطاة الخدمة في اثناء الخدمة في المطعم لاسيما عند نقل جاطات الطعام والتعزيل وحمل المعدات مثل الصحون الفضية فهي تقي الأيدي من حرارة الجاطات، كما تحمي اكمام اليد من الاتساخ عند التعزيل.

ل. التدريب على نقل جاط مستدير بين الابهام والسبابة مع صحنين مسطحين ملفوفين بفوطاة الخدمة موضوعين على الساعد الايسر وعليها جاط بيضوي والسير بهم.

م. راجع التمارين رقم ب- د- هـ- و- ز- ح- ك مع تحديد الوقت لكل تمرين.

حمل الصحون

1. حافظ على توازن الصحون على اليد.
2. اترك لأصابعك حرية الحركة من دون ان تفكر بالصحون.
3. خذ الصحن الاول بيدك اليمنى.
4. انقل الصحن الى اليد اليسرى.
5. خذ الصحن الثاني باليد اليمنى وضعه على معصم اليد اليسرى كما هو ظاهر في الصورة.



صورة تمثل كيفية حمل الأطباق

الموضوع: استعمال المعلقة والشوكاة

1. التحضير:

- أ. جاطات وسط مستطيلة ومستديرة .
- ب. ملاعق كبيرة وشوك كبيرة على عدد الطلاب- صحن مسطحة كبيرة.

ج. بصل صغير - قطع بطاطا مستديرة بسماكة 1 سم - ورق خس مقطع - قطع خبز افرنجي بحجم 2 سم - وقطع جزر.

2. الهدف: سكب الطعام للضيوف "خدمة انكليزية" الخدمة في المطعم وفي حفلات الغداء والعشاء .

3. الطريقة:

ا. التدريب على تمرين الاصابع .
ب. التدريب على طريقة وضع الملاعة والشوكة بين اصابع اليد اليمنى - الشوكة فوق الملاعة - الابهام والسبابة الوسطى في الوسط والخنصر والبنصر في اسفل الملاعة والشوكة.

ج. التدريب على التقاط البصل الصغير قطع صغيرة وقطع الخبز بواسطة الملاعة والشوكة.

د. ضع جاطا مستطيلا او مستديرا على اليد اليسرى وعلى الساعد حيث توجد فوطة الخدمة وبوقفة مستطيلة مع انحناء قليل" ثم ضع الجاط قرب الصحن الخاص، عن الضيوف جهة اليسار وملاعة وشوكة باليد اليمنى واسكب القطع في الصحن .

هـ. اخدم (12) قطعة خبز افرنجي في اربع صحنون موضوعين على طاولة مع تحديد الوقت.

و. نفس التمرين مع (12) قطعة بطاطا مستديرة وقطع جزر مقشر وقطع ورق خس مع تحديد الوقت .

ز. تدريب عملي دائم لاتقان الموضوع .

كيفية استخدام الملاعة والشوكة كملقط pince

- قد لا تجد نفسك مطمئنا" بما فيه الكفاية بعد التدريب لاول مرة ، لكن بعد التمرين الثاني ستجد انك اكثر ثقة بنفسك .
- امسك الملاعة والشوكة معا" وبالطريقة التي تراها .
- حركة الشوكة بواسطة الابهام والاصبع الاول وبهذه الطريقة يمكن خدمة اللحوم والطيور وجميع المأكولات .

- قلب الشوكة بحيث تصبح بموازات الملعقة ، استعمل هذه الطريقة لخدمة الماكولات التي يكون لها شكل مدور أو مستطيل.
- ان وضع الشوكة والملعقة بنفس المستوى يساعد على اعطائك الفرصة لخدمة الماكولات الكبيرة الحجم مثلا- الاسماك وما شابه .



صورة تبين كيفية إستعمال الملعقة



صورة تبين كيفية استعمال الشوكة والسكين

الموضوع/ تحضير طاولة فطور الصباح:

- اولا": تلميع المعدات.
- ثانيا: تحضير الطاولة لفطور الصباح.
- ثالثا": طريقة التعزيل.

1 . التحضير

- ا. فضية: سكاكين- شوكة- ملاعق كبيرة وصغيرة.
- ب. بورسلانية: صحون مسطحة عميقة- حلو- خبز- وفناجين.
- ج. زجاجية: اقداح ماء خزف- اقداح ماء عادية.
- د. فوط كتانية للتلميع- ماء ساخن- خل- رشو .
- هـ. ابريق شاي- ابريق حليب- ابريق قهوة- ابريق ماء ساخن.

و. سكرية- توست- كرواسون- زبدة- مربى- عسل- شاي مغلفات.

2. الهدف: تلميع المعدات وتحضير فطور الصباح وطريقة التعزيل.

3. الطريقة :

المرحلة الاولى تلميع المعدات

- ا. تحضير اناء فيه ماء ساخن مع قليل من الخل ثم توضع نصال السكاكين فيها.
- ب. يتم التدريب باخذ مجموعة من السكاكين وتوضع على طرف فوطة الكتان في اليد اليسرى ويتم التلميع بالطرف الثاني من الفوطة باليد اليمنى وخاصة النصال.
- ج. يتم تلميع الملاعق والشوك كعملية تلميع السكاكين نفسها بعد وضعها في اناء، اما اباريق الشاي والقهوة وغيرها فيتم تلميعها بعد تغطيسها بالماء الساخن والخل ثم تنشف وتلمع.

د. تلميع الصحن: يتم وضع القليل من الخل في الصحن ثم ينقل للصحن الاخر ويؤخذ الصحن باليد اليسرى مع طرف فوطة الكتان ويتم التلميع بالطرف الآخر بواسطة اليد اليمنى.

هـ. تلميع الزجاجيات: يتم بوضع اناء فيه ماء ساخن على الرشو ليتصاعد البخار ويوضع القدح فوق البخار ويمسك بطرف الفوطة باليد اليسرى ويلمع باليد اليمنى ثم يوضع على صينية. واعادة العمل للارقام (ب-ج-د-هـ) مع كمية من المعدات لإتقان العمل .

المرحلة الثانية: تحضير طاولة فطور الصباح وتعزيلها

- ا. فرش الشرشف على الطاولة.
- ب. تعريف الفطور البسيط وانواع المشروبات الساخنة وخدمتها على الطاولة مع طريقة ترتيب المعدات وبعدها يتم التعزيل على صينية.
- ج. تحضير الطاولة للفطور الكامل، التحضير الأولي عند المساء او قبل حضور الضيوف، بوضع صحن وسط، مع سكاكين فاكهة عند جهة اليمين وصحن قاعدة الفناجين مع ملاعق صغيرة عن جهة اليمين وصحن قاعدة لإبريق المشروبات عن يمين رأس السكين ومنفضة ورقم الطاولة ومزهرية.
- د. عند حضور الضيف ترتب المواد للفطور الكامل- زبدة- مربى نوعين- توست- كرواسون.

هـ. التدريب على التعزيل: يتم بتعزيل الصحن مع السكاكين أولاً بحملها على اليد اليسرى بعدما تعزل باقي المعدات على صينية بطريقة مرتبة وارسال قسم منها الى دائرة القهوة والباقي الى دائرة الغسل. واعادة العمل للارقام (ج- د- هـ) مع التصحيح للإتقان.

ملاحظة:

1. عند تلميع المعدات يجب جمعها حسب حجمها، واستعمال الفوط النظيفة والناشفة في التلميع.
2. يجب الانتباه عند تلميع المعدات الزجاجية والبورسلانية للقطع المفردة والمكسورة ووضعها على جانب كي لا تستعمل للضيوف ثانية.
3. في أثناء التدريب على تحضير طاولة فطور الصباح يجب التعرف على انواع المشروبات الساخنة وطريقة تقديم كل نوع.
4. عند التعزيل يجب وضع المواد والمعدات بشكل مرتب وان تعاد المواد الى دائرة القهوة.

الموضوع/ خدمة فطور الصباح:

النتاج العملي:

ان يرتب مائدة للفطور الاوروبي ويقدمها للضيف.

المعلومات النظرية

يقدم الفطور الاوروبي في الفترة الصباحية فقط ويتألف من المشروبات الساخنة واحد انواع العصير الطازج، والزبدة والمربى والعسل وانواع مختلفة من الخبز.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- مربى مشكل وعسل.
- ابريق شاي او قهوة و ابريق حليب.
- سكرية وفنجان شاي و صحن وملعقة شاي.
- سكرية زبدة.
- سلة خبز.
- زبدة (عبوات صغيرة).
- سكين طعام .
- صحن جانبي.
- كأس عصير.

خطوات تنفيذ التمرين

خطوات العمل

1. تأكد من نظافة الادوات الخاصة بالخدمة ولمعانها .
2. رتب الادوات على الطاولة على النحو التالي :
 - ا. ضع فنجان الشاي فوق صحنه مقلوبا من الجهة اليمنى للضيف مع ملعقة صغيرة .
 - ب. ضع صحن الطعام أمام كرسي الضيف .
 - ج. ضع الصحن الجانبي وسكين زبدة في الجهة اليسرى للضيف .
 - د. ضع وعاء السكر في منتصف الطاولة بشكل مرتب .

3. عند جلوس الضيف الى مائدته اساله عن نوع العصير والمشروب الساخن الذي يرغب فيه .

4. قدم وجبة الفطور الاوروبي للضيف كالآتي :-

- ا. ضع سلة الخبز وسط الطاولة وبجانبها صحن زبدة ومربى وعسل .
- ب. ضع ابريق القهوة أو الشاي و ابريق الحليب بحسب طلب الضيف اعلى الفنجان ومن الجهة اليمنى للضيف .
- ج. ضع العصير المطلوب بجانب فنجان الضيف من الجهة اليمنى للضيف .
5. اذا طلب الضيف منتجات حبوب الفطور يقدم في صحن ومعه ابريق حليب مع ملعقة حلويات .
6. عند انتهاء الضيف من تناول الفطور قدم الفاتورة له بعد التأكد من مطابقتها لطلبه اذا لم يشمل الفطور مع المنامة للمقيم في الفندق .
7. ودع الضيف وقم بترتيب الطاولة لاستقبال ضيوف جدد.

تمرين عملي

قم بنفس الخطوات السابقة بترتيب مائدة طعام لتقديم فطور انجليزي .

الموضوع ١ تحضير طاولة للائحة بحسب الطلب ل"2-4-6 أشخاص



صورة تبين تحضير الطاولة للائحة حسب الطلب

1. التحضير

- ا. بورسلانية : صحن مسطحة - عميقة - حلو - خبز - سلطة .
 - ب. فضية : شوك - ملاعق سكاكين كبيرة وصغيرة - ارقام الطاولات .
 - ج. اقداح ماء - ممالح مباهر - مزهریات - منافض .
 - د. شراشف - فوط - نابرون .
 - هـ. جاطات - حضار مقطعة .
2. الهدف : تحضير طاولة وتعزيلها بطريقة صحيحة خلال الخدمة في المطعم او في الحفلة .

3. الطريقة : تحضير الطاولة الى شخصين ثم (4) ثم (6) اشخاص :

- ا. تلميع المعدات اللازمة - تثبيت الطاولة - ترتيب الكراسي .
- ب. فرش الشرف ووضع النابرون تمارين مرت سابقا يجب اتقانها .
- ج. التدريب على وضع الصحن على الطاولة على ان يكون اسم المؤسسة الى الامام . التحضير "6-4-2" اشخاص .
- د. حمل صحن في اليد اليسرى وعليه فوطة مع سكاكين كبيرة قبضتها لجهة اليمين ومسكات الشوك لجهة الابهام والصحن على قبضة اليد اليسرى ، يوضع الصحن اولاً ثم السكين عن جهة اليمين والشوكة عن جهة اليسار كلاهما على بعد سنتم واحد عن حافة الطاولة " اسم المؤسسة الى الامام " .
- هـ. وضع صحن الخبز على يسار الصحن وعليه سكين زبدة ، والاقداح تنقل على صينية وتوضع عن جهة يمين الضيف امام راس السكين .
- و. نقل المملحة والمبهرة والمزهرية والمنفضة ورقم الطاولة على صينية وترتيبهم في وسط الطاولة.

الموضوع/ تحضير طاولة للائحة محددة :

1- التحضير

- ا- فضية سكاكين وشوك كبيرة - سمك - فاكهة - ملاعق كبيرة - حلو .
- ب. صحن : كبيرة - حلو سلطة - خبز .
- ج. اقداح : ماء بقاعدة .
- د. ميناج : ملح - بهار - مزهریات - منافض - ارقام طاولات .
- هـ. بياض : شراشف - نابرون - فوط سفرة .

2- الهدف : خدمة الضيوف لائحة محددة .

3- الطريقة :

ا- تحديد لائحة الطعام .

ب- فرش الشرشف وشرح المعدات اللازمة حسب الاصناف .

ج - تحضير طاولة لشخصين مقبلات -لحمة مع سلطة -فاكهة يتم حمل المعدات التحضير.

د- يخدم الصف الاول بوضع القليل من الخضار المقطعة ثم يعزل مع سكين وشوكة فاكهة .

هـ- وضع صحن جديدة للحمة وتخدم بوضع قطع بطاطا - ثم توضع صحن السلطة عن جهة اليسار امام صحن الخبز - ثم يعزل الصحن الكبيرة اولا" مع السكاكين والشوك الكبيرة - ثم يتم تنزيل صحن السلطة وبعدها صحن الخبز .

و- وضع صحن الفاكهة مع سكين الفاكهة عن اليمين وشوكة عن اليسار ثم يتم التعزيل ز- اخيرا" تعزيل باقي المعدات على صينية وتنظف الطاولة .

ح- اعادة تحضير طاولة 4-6 اشخاص بلوائح طعام محددة مختلفة .

ض- ينفذ العمل على عدد من الطاولات بسرعة واتقان مع الانتباه الى الاستقامة وطريقة السير بين الطاولات وطريقة حمل المعدات في اثناء التعزيل .

خامس عشر: خدمة الماء والخبز التوست والزبدة

1- خدمة الماء :

ا- تحضير طاولات لثلاث اشخاص بوضع صحن مسطحة كبيرة مع سكاكين من جهة اليمين وشوك من جهة اليسار .

ب- وضع اقداح ماء بكعب عن يمين الصحن لجهة راس السكين .

ج- التدريب على سكب الماء اما بواسطة قناني مياه معدنية او ابريق ماء .

د- سكب الماء في القدح عند جلوس الضيوف عن جهة اليمين في اقداح الماء لثلاثة ارباع القدح وبعدها توضع الزجاجاة او الابريق على صحن قاعدة في منتصف الطاولة . (بحسب نوع الخدمة ودرجة المطعم).

هـ- اما خارج قاعدة الطعام فيخدم الماء في قدح هاي بوب مع القهوة التركية او البوظة وغيره ويوضع القدح عن يمين الضيف .

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

خطوات تنفيذ التمرين

خطوات العمل

- 1- اغسل يديك وجففهما قبل العمل .
- 2- اقلب كاس الماء بحيث تصبح الفوهة الى الاعلى .
- 3- قف الى جهة اليمين من الضيف بطريقة مهذبة .
- 4- افتح زجاجة الماء امام الضيف بحذر .
- 5- اسكب الماء في كاس الضيف بدقة .
- 6- ضع زجاجة الماء في منتصف طاولة الضيف .
- 7- غادر الطاولة بهدوء بعد التأكد من انتهاء الخدمة.

2- خدمة التوست والزبدة :

ا. حضر طاولة لثلاثة اشخاص :صحن مسطحة كبيرة سكاكين كبيرة من جهة اليمين شوك كبيرة من جهة اليسار صحن خبز مع سكين للزبدة عن جهة اليسار اقداح ماء بقاعدة عن جهة اليمين .

ب. جلوس (3) طلاب كضيوف على الطاولة .

ج. يقطع الخبز العربي في الاوفيس الى قطع بشكل مثلث (8 قطع) الرغيف ويوضع في سلة خاصة مع فوطه قماش -ثم يقطع الخبز الافرنجي "باغيت" قطع بسماكة "2سنتم" ويوضع مع الخبز العربي .

د. يوضع الخبز للضيف بواسطة ملعقة وشوكة او بواسطة ملقط للخبز بوضع قطع عدد (2) من الخبز العربي في صحن الخبز عن جهة يسار الضيف مع قطعة او اثنتين من الخبز الافرنجي وذلك بحسب طلب الضيف ، بعدها توضع السلة على طاولة الخدمة .

هـ. يحضر التوست وهو من خبز بان دمي ويحمص في ماكينة كهربائية خاصة .

و.تحضير الزبدة وتخدم على طريقتين :

- شفرات موظبة بورق خاص في مصانعها بمعدل (15) غرام للشفرة الواحدة .
- مقطع بواسطة ملعقة خاصة بشكل حلزونة وموضوعة على قطع من الثلج ويقدم للضيف ثلاث او اربع قطع

ز. يخدم التوست اما في حاملة خاصة توضع على صحن قاعدة امام الضيف بمعدل ثلاث قطع للشخص ويكون ساخنا . واما توضع قطع التوست في سلة عليها فوطه قماش وتوضع في منتصف الطاولة .

ح. تخدم الزبدة في شخاتير او صحن خاصة مع قطع من الثلج وتوضع امام الضيف في منتصف الطاولة الى جانب التوست وسكين الزبدة تكون على صحن الخبز عن يسار الضيف .

الطرائق الرئيسية في خدمة المائدة:

- التدريب على تنفيذ الخدمة الانكليزية .
- التدريب على تنفيذ الخدمة الفرنسية .
- التدريب على تنفيذ الخدمة الروسية وخدمة الكيوريدون gueridon
- التدريب على تنفيذ الخدمة الامريكية.

1. التحضير

- ا. جاط فيه شربات بطاط - قطع خس - قطع جزر.
 - ب. طاولة كيوريدون فضية : سكاكين - شوكة - ملاعق كبيرة وصغيرة .
 - ج. صحن مسطحة كبيرة - صحن للسلطة - صحن خبز .
2. الهدف : تطبيق الخدمة الانكليزية والفرنسية في خدمة الغداء والعشاء والحفلات .
3. الطريقة

اولاً : الخدمة الانكليزية

- ا. تحضير طاولة بحسب لائحة طعام محددة من عدة اصناف لثلاثة اشخاص .
- ب. جلوس ثلاثة طلاب كضيوف على الطاولة المحضرة .
- ج. تطبيق الخدمة الانكليزية يتم بواسطة رئيس قسم بوضع فوطه الخدمة على الكف الايسر ثم يحمل الجاط بعد ان يضع فيه ملعقة وشوكة كبيرتين .
- د. يقدم الجاط للضيف على جهة اليسار على ان يكون طرف الجاط قرب حافة الصحن مع الاستئذان بكلمة "pardon" .
- هـ. ينقل الموظف الطعام من الجاط الصحن الضيف مع الانتباه الى ترتيب الطعام في الصحن او وضع القطع التي يلزمها التقطيع لجهة الامام مواجهة لصدر الضيف بطريقة لاتزعجه .
- و. كرر هذه العملية للضيوف كافة ولباقي اصناف الطعام .
- ز. التدريب على هذا التمرين مرتين على الاقل .



صورة تبين الخدمة على الطريقة الإنكليزية

ثانياً : الخدمة الفرنسية

- ا. تحضير طاولة حسب لائحة طعام محددة من عدة اصناف لثلاثة اشخاص
- ب. جلوس ثلاثة طلاب كضيوف على الطاولة .
- ج. تطبيق الخدمة الفرنسية يتم بواسطة رئيس قسم بوضع فوطه الخدمة على الكف الايسر ثم يحمل الجاط بعد ان يضع فيه ملعقة وشوكة كبيرتين .
- د. يقدم الجاط للضيف على جهة اليسار على ان يكون طرف الجاط قرب حافة الصحن .
- هـ. ياخذ الضيف الملعقة باليد اليمنى والشوكة باليد اليسرى وينقل حصته من الجاط الى صحنه بنفسه .
- و. عندما ينتهي الضيف الاول ينتقل الموظف بالجاط الى الضيف الثاني ثم الثالث بعد ان يكون قد رتب الملعقة والشوكة في الجط بشكل مرتب .
- ز. اذا بقي طعام في الجاط ، على الموظف ان يسأل الضيوف ثانية اذا كانوا يريدون زيادة – ثم تكرر عملية الخدمة لباقي اصناف الطعام حتى النهاية .
- ح. اما السلطة تقدم في صحنها مسكوبة وتوضع على يسار الضيف .



صورة تبين الخدمة على الطريقة الفرنسية

ثالثاً. الخدمة الروسية وخدمة الكيوريون

- ا. تحضير طاولة الكريون
- ب. تحضير طاولة لثلاثة اشخاص لائحة طعام محددة .
- ج. جلوس (3) طلاب كضيوف على الطاولة المحضرة .
- د. يأتي المساعد (le commis) بالجاط وفيه " بطاطا ، جزر ، خس " مقطع وضعه على طاولة الكريون مع ثلاثة صحون كبيرة .
- هـ . يقوم رئيس القسم بتركيز طاولة الكريون بمواجهة الضيوف . ثم يركز الجاط على الكريون من جه اليسار بعد وضع فوطه الخدمة تحت أحد طرفيه وذلك لتسهيل سكب الصالصة.
- و. توضع الصحون على الكريون عن جهة يمين الجاط وعادة تكون ساخنة مع الصنف الساخن .
- ز. يقف رئيس القسم وراء الكريون ووجهه الى الضيوف بطريقة مرتبة والمساعد عن يمينه .
- ح. يبدأ رئيس القسم بنقل الطعام من الجاط الى صحن الضيف بواسطة الملعقة باليد اليمنى والشوكة باليد اليسرى ، فينقل المساعد الصحن ويضعه أمام الضيف عن جهة اليمين .
- ط. بالنسبة للحساءات يوضع الوعاء عن جهة اليمين ويمسك رئيس القسم الصحن باليد اليسرى ويسكب بواسطة الكفكير باليد اليمنى والمساعد يقف عن اليسار .
- ي. يعاد العمل بهذا التمرين عدة مرات لاتقانه .



صورة تبين خدمة الكريدون

رابعاً. الخدمة الامريكية

- ا. تحضير الطاولة للغداء لائحة محددة كاملة مع الفضية والميناج ولكن بدون الصحون الكبيرة .
- ب. حمل ثلاثة صحون مسطحة وفيها قطع البطاطا ، الجزر والخس ، وقليل من الماء " بدل من الصالصة " بين اصابع اليد اليسرى وفوطه الخدمة على الساعد الايسر والسير بها مسافة (50م) .
- ج. وضع الصحون على الطاولة امام الزبائن اي خدمتهم عن جهة اليمين بواسطة اليد اليمنى .
- د. حمل (4) صحون مزينة 3 صحون بين اصابع اليد اليسرى و صحن واحد على قبضة اليد اليسرى والسير بها وخدمتها للضيوف .
- هـ. اعادة العمل بالتمارين رقم (ب،ج،د) بحمل 5 صحون مرتين على الاقل.
- و. التدريب على حمل صحنين مسطحين بين اصابع اليد اليسرى وعلى كل صحن مسطح صحن شورباء فيه ماء .
- ز. التدريب على حمل ثلاثة صحون .



- خدمة الجاطات على الطاولة .

- ا. تحضير طاولة لائحة طعام محددة وطاولة بحسب الطلب لثلاثة اشخاص .
- ب. جلوس (3) طلاب كضيوف على كل طاولة .
- ج. توزيع الصحون الساخنة مع الاصناف الساخنة .
- د. وضع مدفأة " رشو " اوصفائح معدنية ساخنة في منتصف الطاولة للجات الساخنة .
- هـ. تحضير جاطات الطعام من المطبخ وتوضع بشكل مرتب على المدفأة اوالبلاك الساخن مع ملعقة وشوكة للسّمك .
- و. وهنا يقوم الضيف بخدمة نفسه بنفسه ، والموظف يتدخل اذا طلب منه الضيف المساعدة .

صورة تبين الخدمة على الطريقة الأمريكية

الموضوع/ خدمة الحلويات والفاكهة :

1. التحضير

- ا. صحون وسط –سكاكين وشوك فاكهة –ملاعق حلو –ملاعق شاي –صحون قاعدة – اقداح للبوطة –مع ملاعق خاصة .
- ب. طاسات غسل الاصابع – اوعية عميقة من الزجاج اوالبورسلان – سلال للفاكهة – محارم ورق .
2. الهدف :التعرف على طريقة خدمة الحلويات بانواعها وخدمة الفاكهة مع استعمال طاسة غسل الاصابع .

3. الطريقة :

- ا.حضر طاولة لثلاثة اشخاص لخدمة الحلويات الجادة – صحون حلو امام الضيوف – سكين فاكهة عن جهة اليمين –شوكة فاكهة عن جهة اليسار .

ب. يقدم الجاط وفيه حلويات ناشفة كاتو -ميلفاي- وغيره عن جهة يسار الضيف وتنفيذ خدمة انكليزية .

ج. تنفيذ خدمة حلويات مائعة لثلاثة اشخاص " موس بالشوكولا " بوضع صحون وسط امام الضيوف ثم تتم الخدمة بوضع كاسة حلو على صحن قاعدة وتقدم للضيف عن اليمين مع ملعقة شاي صغيرة .

د. تنفيذ خدمة حلويات مائعة مثل : بافاروا -شارلوت وغيره بوضع صحون وسط امام الضيوف مع ملعقة حلو عن جهة اليمين وشوكة فاكهة عن جهة اليسار . وتتم الخدمة بتقديم الجاط للضيف عن جهة اليسار وخدمة الحلو بصحن الضيف خدمة انكليزية .

هـ. خدمة البوظة تتم بوضع كاسة البوظة على صحن قاعدة مع ملعقة خاصة بالبوظة وتقدم للضيف عن جهة اليمين وتوضع على صحن الحلو امام الضيف .

خدمة الفاكهة مع طاسات غسل الاصابع .

ا. حضر طاولة عدد 2 لثلاثة اشخاص كل طاولة بوضع صحن حلو مع سكاكين فاكهة عن جهة اليمين وشوكة فاكهة عن جهة اليسار .

ب. خدمة فاكهة بالسلة مثل " برتقال -موز -تفاح -كيوي الخ " بعد ان تغسل الفاكهة وتنشف في اللاؤفس ثم ترتب في سلة الفاكهة وتوضع امام الضيوف في منتصف الطاولة .

ج. تقدم طاسات غسل الاصابع مع الفاكهة بوضع الطاسة وفيها ماء حتى نصفها على صحن قاعدة وتوضع على الطاولة عن يسار الضيف .

د. خدمة الفاكهة مع الماء والثلج مثل العنب - الخوخ - الاجاص -الدراق - المشمش - الكرز الخ . تتم بعد غسيل الفاكهة وتوضع في وعاء عميق من الزجاج اوالبورسلان وفيه ماء وقطع من الثلج .

هـ. يحضر امام الضيوف صحون حلو مع سكاكين فاكهة عن جهة اليمين وشوك فاكهة عن جهة اليسار - وطاسة غسل اصابع على صحن قاعدة عن جهة اليسار .

و. يوضع وعاء الفاكهة مع الماء على صحن قاعدة في منتصف الطاولة مع ملعقة كبيرة .

ز. يخدم البطيخ باردا بعد تقشيريه وتحضيره وتقطيعه شريحات ويخدم مع صحن وسط وسكين وشوكة للفاكهة .

أسئلة الفصل الرابع

- س1/ عرف قسم الضيافة مع بيان أهم مهامه في الفندق
- س2/ اذكر فروع الخدمة في قسم الضيافة وما أهم الخدمات التي يقدمها كل فرع
- س3/ اذكر الهيكل التنظيمي للعاملين في المطعم و باللغتين الانكليزية والفرنسية
- س4/ ما أهم واجبات مدير المطعم ؟
- س5/ تكلم عن علاقة قسم الضيافة مع بقية الاقسام العاملة في الفندق
- س6/ اذكر انواع البياضات والشراشف المستخدمة في المطعم
- س7/ تكلم عن خدمة الماء والخبز والتوست والزبدة
- س8/ عدد اهم قواعد الخدمة الواجب اتباعها في اثناء الخدمة
- س9/ بين انواع فطور الصباح وكيفية تحضير المائدة للفطور الصباحي
- س10/ ماهي خطوات خدمة فطور الصباح في قاعة الطعام ؟
- س11/ تكلم عن خدمة المشروبات الساخنة وكيفية تحضيرها
- س12/ عرف المسار الوظيفي موضحا "المسار الوظيفي الخاص بقسم الضيافة

الفصل الخامس

قسم انتاج الاطعمة

Food Production Department

قسم انتاج الاطعمة

اولا: التعريف بقسم انتاج الاطعمة (المطبخ واهميته):

يعد المطبخ هو المحل الاساسي للقيام بتحويل المواد الاولية الغذائية الى اطعمة متنوعة مستساغة، وتتفق مع الذوق العام وشهية كل فرد مع الاحتفاظ بالقيمة الغذائية التي تحتويها هذه المواد، إذ تكون سهلة الهضم صحية ولذيذة المذاق فالمطبخ الذي يعد غذاءً صحياً يكون افضل علاج واقٍ ضد الامراض المختلفة الناجمة عن سوء التغذية، لذلك فان العناية والاهتمام بالمطبخ أمران ضروريان يقوم العاملون في المطبخ بالعمل من اجل تحقيقهما، وقد تزايد الاهتمام حديثاً بالمطبخ وفن الطهو الذي يعد من الفنون القديمة وخصوصاً في الفنادق والمطاعم الحديثة إذ كان في السابق يهتم رئيس الطهاة بتقديم افخر انواع الطعام دون اعتبار التكاليف إذ كان الطهاة يتنافسون في تقديم تشكيلة الطعام الفاخرة والعالية التكاليف الى الاغنياء الذين يرتادون الفنادق آنذاك.

وعندما تطورت الفنادق وانتقلت الى المدن الرئيسية واصبحت تحمل اسماء عريقة ومشهورة، اخذ يزداد دور المطعم فيها وتختلف عن السابق بعد تزايد الاسعار والتكاليف، كان لعنصر المنافسة والعرض والطلب دور مؤثر في اتباع نظام تسعير الوجبات حيث ان كل فندق او مطعم يريد ان يحتفظ باكبر عدد من الرواد، الامر الذي يتطلب مهارة عالية في تقديم افضل انواع الطعام وباحسن الاسعار دون ان يتعرض المشروع الى اية خسارة مادية تؤثر على العائد من الاستثمار وبذلك فان المطبخ الحديث مطلوب من العاملين فيه ابتداءً من رئيس الطهاة وحتى اخر السلم الوظيفي ان يوفر ما اشرنا اليه من خلال المعرفة الواسعة في اصول المهنة ودراسة السوق ومعرفة طرائق عمل قوائم الطعام وشروط التغذية الصحية واحتساب اسعار الكلف والاستخدام الامثل للطرائق والمعدات وجميع التطورات التي تحدث في مجال الاختصاص .



ويمتاز ضيوف اليوم برغبتهم في ارتياد المطعم الفاخر المتميز بطعامه الجيد والمشهور، لذلك فان الاطعمة التي تقدم بطريقة مقبولة وجذابة وخدمة سريعة، هي من الامور المهمة التي تكسب المطعم ضيوفاً دائمين باستمرار، كما ان تنشيط العصير المعوي يبدأ منذ النظرة الاولى للطعام (اي اننا نقول ان هذا الطعام يسهل له اللعاب)، ويتعين على رئيس الطهاة البحث في الاصناف الجيدة والصحية دون المغالاة المكلفة والمركبة للعمل.

ويقع ذلك ضمن نشاط هذا المسؤول التقدير الكامل للاطعمة المباعة ومن النواحي الاقتصادية والفندقية جميعها، ولضمان ذلك يتم اختيار الطهاة من ذوي الخبرة و الاختصاص الواسع والامام التام باصول المهنة ولا يقل المطبخ عن المطعم اهمية رغم انه غير ظاهر للعيان امام الضيوف، الا ان هويته التي يبحث عنها جميع الضيوف تتركز في اظهار الفن اللازم من خلال الطعام الذي يقدم كلوحة تعبيرية متكاملة، فالمطبخ هو الذي يقوم بإعداد الطعام الذي يخدم في المطعم، وبذلك يكون هو الآخر من اهم اقسام الخدمة بالفندق .

1- لمحة تاريخية عن المطبخ :-

لم يكن المطبخ معروفاً في الزمن القديم، إذ كان الانسان البدائي يتغذى بمنتجات المنطقة التي يعيش فيها من فاكهة ونباتات وجذور اشجار وحيوانات برية، يأكلها نيئة غير مطهية الى ان ظهرت عوامل عدة ادت الى تغيير تنوع الغذاء وطرائق تحضيره أهمها:-

- اكتشاف النار:

اكتشف الانسان القديم النار بعد ان حصلت صاعقة واشعلت حرشا يوجد فيه حيوانات قد ماتت وشويت فتذوقها واحب مذاقها لذلك توصل الى استعمال النار بواسطة حجر صوان او عيدان خشبية جافة فاصبح يستخدم النار كوسيلة لطهي طعامه ويستنير ويتدفأ بها .

- اكتشاف المواد الاولية:

اكتشف الانسان القديم المواد الغذائية من سكر وملح وعصير الفواكه وذلك بواسطة حواسه الخمسة، فأخذ يستعملها في سبيل تأمين غذائه .

- صنع الاواني:

ابتدأ الانسان القديم بصنع الاواني بعد اكتشافه الاصداف والتجاويف في الصخور والتراب بعد خلطه بالماء ثم تطور الامر الى اكتشاف صناعة الاواني الفخارية والحديدية وغيرها .

- الزراعة:

اهتم الانسان القديم بزراعة النباتات والبقول التي يقات بها من البرية وحاول زراعتها فنجحت وتطورت مع الايام .

- تربية المواشي:

إلتقط الانسان القديم حيوانات حية فحاول إطعامها ثم تدرج الى الاحتفاظ بها في زرائب بالقرب من مكان سكنه، فإعتنى بها وتعلم الاستفادة من بيضها ولحمها وحليبها فكانت من اهم مصادر غذائه .

- النقل:

اضطر الانسان القديم للهجرة من مكان سكنه او لنقل امتعته في حالات الغزو والحروب فأخذ على تطوير نقله.

- حفظ الاطعمة:

تجلت روح الخلق والابداع بعبقريه الانسان في اكتشاف النار وصنع الاواني وتطوير وسائل النقل والزراعة وتربية المواشي واكتشافه للمواد الاولية وصناعة الاجبان وحفظ الاطعمة بالتبريد والتعقيم والتجميد والتجفيف وغيره.

2- انشاء المطبخ (موقعه):

عند إنشاء المطبخ هناك جملة من الامور المهمة الواجب إتخاذها قبل الشروع بالبناء مع استشارة المختصين في المهنة لأن اي خلل بذلك سيكون ردّ فعله كبيراً وينجم عنه خسائر مادية كبيرة، لذلك فان المطابخ التي تنشأ في فنادق كبيرة من دون استشارة الاختصاصيين المهنيين وعدم الاهتمام بمكان المطبخ كإهمال التهوية والضوء يؤثر مستقبلا على طبيعة العمل، ولا يؤدي هذا النوع من المطابخ تحقيق الهدف المرجو منه.

عند تصميم الفندق يجب إنشاء المطبخ في مستوى المطعم نفسه او يكون متصلاً به ولا يفصلهما سوى غرفة الاوفيس التي يتم إعداد الاطباق فيها بعد انتهاء المطبخ من تحضيرها وقبل نقلها الى المطعم، ووجود المطبخ بالقرب من المطعم يحتم على المسؤولين مراعاة توفير وسائل التهوية وشفط الدخان وتلافي استعمال الفحم كوقود للافران بقدر الامكان، وتزداد اهمية ذلك في الفنادق الفاخرة التي تقدم المشويات في المطعم العمومي تماشياً مع الاتجاه الحديث الذي يهدف لدمج صالة المشويات بالمطعم العمومي.

وفي حالة اذا كانت مساحة الفندق لا تسمح بجعل المطبخ متصلاً بالمطاعم، فليس من المانع ان يكون المطبخ في الطابق الاسفل او في طابق علوي على ان تستخدم الوسائل اللازمة والسريعة المتعلقة باتصال كل منها بالآخر عن طريق مصعد خاص لنقل المأكولات.

هناك بعض المشاكل الفنية المرتبطة بالمطبخ، فنجد في بعض الفنادق ان مساحة المطبخ تكون صغيرة بعض الشيء فهذه مشكلة وعيب خطير نظراً لأن ضيق المساحة يؤثر تأثيراً سلبياً على تحركات العاملين بعضهم بين البعض وخلال الآلات والمعدات الموجودة بالمطبخ، ولأن المطبخ يحتاج الى آلات ضخمة نسبياً تحتاج الى مساحة كبيرة لتنتج بأفضل طاقاتها مثل السالامندرات والشوايات والافران والقلايات.

وايضا هناك مشاكل التي تعاني منها المطابخ مثل انخفاض اسقف هذه المطابخ مما يعوق تركيب بعض الاجهزة اللازمة لتهوية وتنقية الهواء مثل الشفاطات وايضا حتى لا يتضرر العاملين من اثر البخار المتصاعد والمتزايد نتيجة عمليات الطهي، ويجب ان يتوفر داخل المطابخ كهرباء ذات ضغط عالٍ بجانب الضغط المنخفض لتشغيل الاجهزة والمعدات مثل الافران والشوايات الكهربائية، ولذلك كل هذه النقاط يجب ان تؤخذ في الاعتبار عند تجهيز لأختيار المعدات المناسبة لمساحة المكان حتى لا تعيق حركة العاملين وفي الوقت نفسه تكون ملائمة لكمية الوجبات التي يتوقع تجهيزها بالمطبخ، كما يجب وجود مولدات كهربائية كافية لتشغيل الاجهزة والمعدات التي تعمل طوال الوقت مثل الثلاجات والقلات وبعض الاجهزة لضمان استمرار الانتاج ومتابعة العمل خلال انقطاع التيار الكهربائي.

- وعند إنشاء المطبخ لا بد من مراعاة الشروط الآتية لضمان نجاح العمل في المطبخ:-
- أ- ان يكون المطبخ رحبا تتوفر فيه وسائل الاضاءة والتهوية مع إنشاء نظام التهوية الصحية (خصوصاً المطابخ التي تستخدم الفحم والغاز).
 - ب- ان تكون ارضية المطبخ مغطاة بالاسمنت المسلح او مبلطة بمادة خشنة تمنع الانزلاق خلال حركة العمال .
 - ت- ان تصنع رفوف المطبخ من المعادن المتحركة حتى تسهل عملية محاربة الحشرات وتكون سهلة التنظيف .
 - ث- ان يزود المطبخ بثلاجات وغرف تبريد لضمان حفظ وتخزين المواد الغذائية .
 - ج- ان لا يكون المطبخ متناثرا باقسامه مما يسهل عدم السيطرة عليه من الناحيتين الادارية والفنية .
 - ح- من المفضل ان ينشأ المطبخ بنفس الطابق الذي ينشأ فيه المطعم، ويفصل بينهما محل تنظيف الادوات ضمانا لوصول الاطعمة ساخنة وعزل روائح الطعام والاصوات الناتجة عن العمل .

3- مهام المطبخ :

ان التخطيط السليم للمطبخ الحديث لا يكفي باختيار الموقع فحسب، بل يجب ان تكون اقسام المطبخ منسقة ضمن نظام موحد يمكن وبسهولة عملية الاشراف، والادارة والسيطرة على العمل في انسيابية متكاملة لتقديم الانتاج، وبذلك يسهل عمل الطهارة ويوفر الوقت وعدم التباعد في المسافات، اذ يكون بذلك العمل منسقاً ومكملاً بعضه لبعض فلا يمكن إبعاد المعدات اللازمة عن محل تقديم الاطعمة بحسب طلباتها الى المطعم، وهكذا بالنسبة لبقية الاقسام.

اما حجم المطبخ يجب ان يكون مناسباً لحجم المطعم وتلبية احتياجاته من الطعام، وتختلف المطابخ التي تنشأ في الفنادق والمطاعم بحسب طبيعة عمل الاخيرة عن المطابخ التي تنشأ في الفنادق الموسمية، إذ تقدم الوجبات بحسب القائمة وفي مواعيد ثابتة ومهمة للمطبخ، هنا تكون بسيطة نظراً لإتباع نوع واحد من الطعام، الا ان الصعوبة تظهر في كيفية الحصول على المواد الغذائية اللازمة للعمل اذ يتعين شراؤها من المدن وحفظها.

ويقوم رئيس الطهاة بإعداد قوائم الطعام اسبوعياً مسبقاً ليوفر للادارة الوقت الكافي للحصول على المواد الغذائية اللازمة ويراعى استهلاك اكبر كمية ممكنة من البضائع المحلية المتوفرة في المنطقة التي يقع فيها الفندق، ولهذا فإن عملية التخزين هنا لها اهمية كبيرة تلافياً لما يحدث في السوق من نقص في المواد او تأخير في نقل البضائع المطلوبة، كما ان مطابخ هذا النوع من الفنادق تكون بسيطة من حيث الإنشاء والمعدات واستغلال المساحات اقتصاداً في التكاليف وعندما يقع الفندق الموسمي قريباً من المصحات الخاصة بالعلاج فان المطبخ يلأئم وجبات الطعام مع توصيات وآراء الاطباء المختصين.

اما المطابخ التي تنشأ في فنادق ومطاعم المدن فانها تختلف كثيراً من سابقاتها، كما انها تختلف بحسب اماكنها ونوع الفنادق نفسها وفي هذه الحالة يوم رئيس الطهاة بعمل قوائم الطعام المحددة فضلاً عن قوائم الطعام بحسب الطلب لإشباع رغبات الضيوف، وتكون مهمة هذه المطابخ صعبة نظراً لتعدد تزامم الفنادق والمطاعم في المدن وظهور عنصر المنافسة فيما بينهم، وتقوم هذه المطابخ ايضا بإعداد الطعام للعاملين فيها الذين يفوق عددهم احيانا عدد الضيوف وبذلك يتعين على رئيس المطبخ معرفة تنظيم العمل بحيث يسهل هذه الصعوبة ويقلل التكاليف.

اما مطابخ الفنادق الضخمة الممتازة فان العمل فيها يكون متشعباً ومعقداً اكثر نظراً لزيادة العمل وشعبه واقسامه وزيادة التخصصات مما يزيد في عدد العاملين في المطبخ، لذلك ينبغي التنظيم والادارة الجيدة مع تقسيم العمل بشكل منسق لأن الدقة والعناية في إعداد الطعام أمران ضروريان في هذه المطابخ.

ثانياً: اقسام المطبخ والخدمات التي يقدمها :-

تتعدد وتتنوع اقسام المطبخ من مطعم الى آخر حسب طبيعة العمل والحاجة اليه لذلك سنبين اهم الاقسام التي تتواجد في مطابخ الفنادق الممتازة ونبين اختصاص كل منها:-

1- قسم الصلصة: sauce section

يختص هذا القسم بعمل جميع أنواع الصلصات الاساسية والفرعية وتزويد الاقسام ذات العلاقة منها ويتبع هذا القسم (قسم الاسماك) الذي يتولى استلام وتنظيف الاسماك وتقطيعها بحسب الاطباق وقوائم الطعام المطلوبة ويتبع ايضا هذا القسم، قسم يطلق عليه القصابة Butchery والذي يقوم بإعداد وتحضير اللحوم والدواجن .



2- قسم حفظ الطعام: Food Preservation Section

يقوم هذا القسم بإستلام جميع الاصناف الغذائية اللازمة من المخزن لغرض إعداد قوائم الطعام من خلالها، إذ تحفظ فيه بحسب نوعية هذه الاصناف كالثلاجات والبرادات الاخرى والمخازن الفرعية الداخلية على ان يتم تقسيم اللحوم وإخلائها وحفظها في هذا القسم، كما ويتبع هذا القسم، قسم المأكولات الباردة الذي يختص بتجهيز احتياجات المطبخ من الاكلات الباردة وتحضيرها وحفظها، وكذلك يتبع هذا القسم، قسم مقبلات الطعام الذي يختص بتجهيز المطبخ بأنواع مقبلات الطعام . food appetizers



3- قسم الخضروات: vegetable section

يتولى هذا القسم القيام بسحب جميع مستلزمات تجميل الاطباق من الخضروات وتنظيفها وتهيتها بحسب حاجة قوائم الطعام المطلوبة، ويتبع قسم الخضروات قسم آخر هو قسم الشوربة الذي يختص بتجهيز انواع الشوربات والحساءات Soup preparation .

4- قسم تحمير اللحوم meat roasting section

يكون هذا القسم مسؤولاً عن جميع ما يتعلق بتحضير اللحوم المحمرة والاسماك المقلية والبطاطس، ويتبعه قسم آخر هو قسم المشويات الذي يهتم بتحضير وشواء جميع انواع اللحوم وملحقاتها الاخرى Grill room.



5- قسم الحلويات Sweets section

يختص قسم الحلويات بإعداد جميع انواع الحلويات الشرقية والغربية وعادة ما يكون هذا القسم مستقلاً عن بقية اقسام المطبخ للمحافظة على المواد ونكهتها عند تحضيرها وحفظها، ويتبع هذا القسم قسماً آخر هو قسم المثلجات الذي يهتم بسحب وتحضير جميع المواد اللازمة لعمل الحلويات والكريمات والمرطبات ice cream ، كذلك يتبع قسم الحلويات قسم آخر هو قسم المخبز Bakery الذي يهتم بعمل جميع انواع الخبز وتحضيرها لتزويد الاقسام البيعية كافة بها خصوصاً في الفنادق.

6- قسم البارد Garde Manger

هو قسم في المطبخ مخصص لتحضير وتقديم الأطعمة الباردة مثل السلطات، المقبلات، اللحوم الباردة، مسؤولية إعداد هذه الأطباق وتقديمها بطريقة جذابة. يتطلب هذا القسم مهارات فنية في تزيين الأطباق الباردة لتقديمها بشكل جذاب



7-قسم المقهى café section

يعد هذا القسم من الاقسام المهمة في المطبخ والفندق ويكون مفصلاً عن اقسام المطبخ الاخرى من حيث المكان، كما هو الحال بالنسبة لقسم الحلويات، ويقوم هذا القسم بعمل وتحضير فطور الصباح morning breakfast وأنواع القهوة المطلوبة.

8-قسم الفاكهة Fruits section

يقوم القسم بتحضير وتنسيق الفواكه بأنواعها وتنظيمها في سلال خاصة وتزيينها.

ثالثاً: الملاكات العاملة في المطبخ:-

Head chef – Cher de cuisine

1- رئيس الطهاة



2- مساعد رئيس الطهاة Deputy Chef – Sous chef de cuisine



Sauce chef – Chef saucier

3- طاهي الصلصات



Fish chef – chef de Poisson

4- طاهي السمك

Butcher – Boucher

5- القصابة

pantry chef – chef de gard-manager

6- مسؤول حفظ المأكولات

larder chef –chef du froid

7- طاهي الماكولات الباردة

appetizer chef – chef hours

8- طاهي المقبلات .

doeurvier



vegetable chef – chef de legumes 9- طاهي الخضروات

soups chef – chef potager 10 - طاهي الشوربات

roast chef – chef roti 11 – طاهي المحمرات والمشويات

pastry chef – chef patissier 12 – طاهي المعجنات والحلويات

refreshment chef – chef de rafaichissement 13- طاهي المرطبات والمثلجات

baker chef – chef boulangerie 14- طاهي المخبوزات

coffee shop chef – chef cafetier 15- طاهي المقهى

fruit chef – chef 16 – مسؤول قسم الفاكهة
fruitier



staff kitchen chef – chef de cuisine du 17 – طاهي طعام العاملين
persomnel

duty chef – chef de tournant 18 – الطاهي المناوب

night chef – chef de nuit 19 – الطاهي الليلي

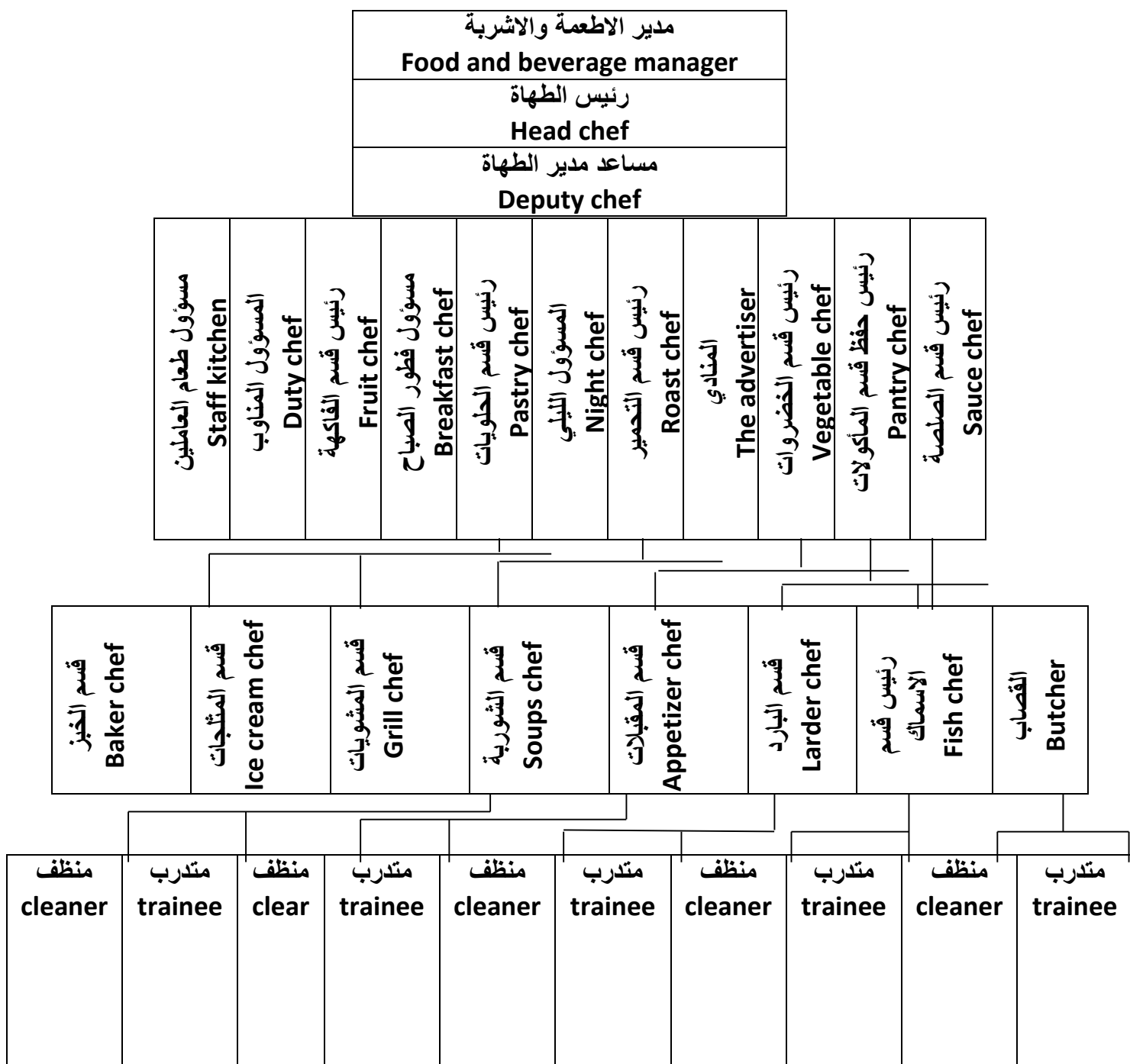
the advertiser - l'annonceur 20 – المنادي

trainees - apprentices 21- المتدربين

cleaners – nettoyeurs 22- المنظفين

رابعاً: الهيكل التنظيمي:

الشكل في ادناه يمثل قسم انتاج الاطعمة لمطبخ متكامل في فندق من الدرجة الممتازة،
يحتوي على 500 غرفة ومطعم بعدد مقاعد 500 كرسي.

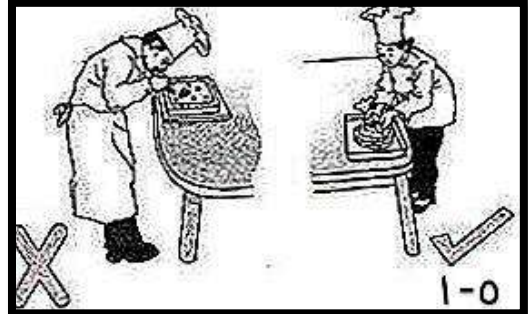
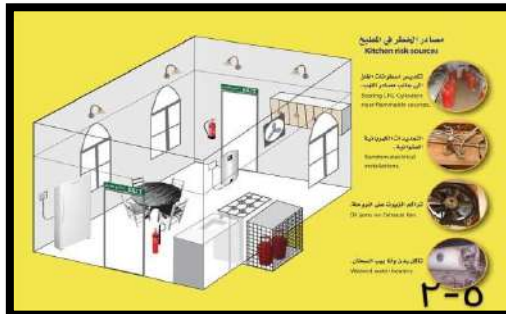


الشكل رقم (8) يمثل قسم انتاج الاطعمة لمطبخ متكامل في فندق من الدرجة الممتازة

خامسا: ارشادات السلامة العامة للعاملين في المطبخ:-

هنالك الكثير من الارشادات والتوجيهات والتوصيات الخاصة بالعاملين التي لا بد من التقيد بها لضمان نجاح العمل في قسم انتاج الاطعمة (food production) ومن اهم هذه الارشادات هي:

- 1- يتحمل كل رئيس قسم في المطبخ المسؤولية التامة في النظافة الصحية والالتزام بها والتعاون من اجل رفعها كشعار مهم في العمل .
- 2- التآني عند استعمال المنظفات الكيماوية ومعرفة مدى تفاعلها مع المعدات النحاسية والمعدنية في القسم .
- 3- التأكد من انواع المواد الغذائية وصلاحياتها للاستعمال في الطهي ومدّة انتهائها وفسادها وعدم استعمال غير الصالح منها اطلاقا منعا لحوادث التسمم الغذائي وابلاغ الادارة بكل صغيرة وكبيرة عن ذلك .
- 4- تغطية الاطعمة في الثلاجات بورق (جلاسية) منعا لتلوثها وتغير طعمها .
- 5- تنظيف الثلاجات والبرادات والرفوف باستمرار وإبعاد المواد الغذائية عنها عند عملية التنظيف .
- 6- إبعاد اللحوم المفرومة عن الثلاجات والتأكد من ان اللحوم المستعملة لذلك طازجة تماما منعا للتلوث .
- 7- حفظ المايونيز في أواني فخارية منعا للتأكسد .
- 8- تغطية السمك بقماش قبل تجميده أو وضع الثلج فوقه مع تنظيف محل حفظه بصورة تامة.
- 9- وضع المواد الغذائية في أواني غير قابلة للصدأ مثل الخيار والزيتون واللحوم والاسماك وغيرها .
- 10- عدم استعمال المعدات المخصصة لمواد غذائية معينة الى مواد اخرى .
- 11- استخدام القفازات (الكفوف) الصحية في اثناء العمل .
- 12- الابتعاد عن التدخين بشكل مطلق داخل المطبخ .
- 13- الابتعاد عن العادات غير الصحية في المطبخ كاللبصاق واللعب بالانف وما شابه ذلك والاهتمام بالنظافة والصحة الشخصية والملابس والحلاقة وقص الأظافر والشعر واللحية والتقيد بجميع النواحي الصحية الخاصة بذلك من استحمام ونظافة ومراجعة الطبيب مباشرة عند الشعور بأي حالة مرضية لدى العاملين .
- 14- تكون مراقبة صحة الطعام مسؤولية جميع العاملين في المطبخ لأن اي حالة تسمم غذائي تعني خسارة بشرية ومادية عواقبها سلبية على سمعة العمل والعاملين.



سادسا: علاقة قسم انتاج الاطعمة مع الاقسام الأخرى :-



1- علاقة قسم انتاج الاطعمة مع قسم الضيافة (خدمة الاطعمة والاشربة):

- 1- يقوم رئيس الطهاة الذي يشرف على عملية شراء المواد الاولية للطعام بالاتفاق مع رئيس المضيفين او مدير المطعم في قسم الضيافة لتحديد نوع لائحة الطعام التي ستقدم في المطعم او في قاعة الحفلات .
- 2- بعد الاتفاق بين القسمين على نوع لائحة الطعام، يبدأ المطبخ المعني بالتحضيرات الاولية من تقطيع للخضروات وتقطيع وتحضير اللحوم وعمل الصلصات وغيرها.
- 3- يقوم قسم انتاج الاطعمة بإخبار قسم الضيافة عن كيفية تقديم الاطعمة سواء كان للحفلات والمؤتمرات او في المطعم ليتسنى للاخير إعداد الطاولات والموائد وتحديد نوع الخدمة .
- 4- يعتمد قسم انتاج الاطعمة على قسم الضيافة لمعرفة نوعية الزبائن والجهة القادمين منها او بلدانهم وعاداتهم وتقاليدهم لتهيئة نوع الطعام الذي يتناسب مع اذواقهم وبحسب الأعداد القادمة لبيع ما ينتجه هذا القسم من انواع الطعام .



2- علاقة قسم انتاج الاطعمة بقسم المكتب الامامي :-

- 1- يقوم قسم المكتب الامامي بإخبار قسم انتاج الاطعمة عن عدد النزلاء في الفندق .
- 2- يستلم قسم انتاج الاطعمة نسخة من تقرير الوصول للنزلاء المقيمين في الفندق.
- 3- يقوم قسم انتاج الاطعمة بالاتفاق مع قسم المكتب الامامي على تسويق لوائح الطعام والاطعمة الخاصة التي يقدمها مطبخ الفندق لنزلائه المختلفين (دائمين- مؤقتين- مجاميع سياحية وأخرى).
- 4- يعلم قسم انتاج الاطعمة قسم المكتب الامامي في حال وجود حفلة او اجتماع ليتخذ الاخير اجراءات الاستقبال والتوديع واجراءات الامن اللازمة.



3- علاقة قسم انتاج الاطعمة بقسم التدبير الفندقية:-

- 1- يقوم قسم التدبير الفندقية بتجهيز الزي الموحد وفي حالة جيدة من النظافة والكوي
- 2- يقوم مشرف الطوابق في قسم التدبير الفندقية بالتنسيق مع قسم إعداد وتحضير فطور الصباح عن مواعيد طلبات النزلاء لفطور الصباح .
- 3- كذلك يخبر مشرفو الطوابق المطبخ بالنزلاء الذين يحتاجون الى اطعمة خاصة سواء كانوا مرضى او نباتيون او في حال صيام .



سابعا: انواع المعدات والادوات المستعملة في المطبخ :-

1- السكاكين ومعدات الطبخ :-

للقيام بأية مهنة علينا امتلاك احسن المعدات لذلك علينا استعمال السكاكين المختلفة الاحجام والاشكال ومنها للتقطيع او الفرغ او فرم اللحم او التقشير وغيرها، كما نستعمل معدات المطبخ لتحضير وطهي الاطعمة ولها اهمية كبرى في تحضير الطعام وهي مختلفة الاحجام والاشكال إذ تصنع من معادن مختلفة تتحمل العمل القاسي .

أ- تصنيف السكاكين وصفاتها:-



- سكاكين المطبخ: سكين صغير، سكين لفيليه السمك، سكين شريحات.
- سكاكين اللحم: سكين الفرغ، سكين التقطيع.
- الادوات المتنوعة: ساطور اللحم، ساطور لدق اللحم، مستحد.
- الادوات الصغيرة: مقشرة، مشحاف، ملعقة خضار.

ملاحظة: يوجد احجام وانواع مختلفة من السكاكين ولكل منها استعمالها الخاصة .

ب - تصنيف الأواني والمعدات الأساسية.



- الأواني المصنوعة من النحاس: جيدة في الاستعمال تتجدد بتبييضها بالقصدير، يمنع ترك اطعمة بداخلها لليوم التالي لأنها تتأكسد ويحدث التسمم الخطير .

- الاواني المصنوعة من الالمنيوم: تسخن بسرعة لا يلزمها تبييض ولا تستعمل لطهي الاطعمة الحامضية مثل اللبن او الحليب لأنها تعطيه لوناً قاتماً دائماً، ويجب استعمال النوع السميك من هذا المعدن .



- الاواني والمعدات المصنوعة من الستيل: تصنع من معدن براق جميل لا تجري عليه عملية التبييض وانما يجب ان يكون قعر الطنجرة سميكاً لتلافي احتراق الاطعمة بداخلها في اثناء الطهي .

- الاواني والمعدات المصنوعة من الحديد المبييض: انه معدن حديدي يحتاج الى تبييض وهو ارخص ثمناً من المعادن الاخرى ولكنه يصدأ بسرعة



ملاحظة:- هناك معادن اخرى تستعمل لصنع المعدات المستعملة في المطبخ مثل الحديد المطلي.

انواع السكاكين (خصائصها واستعمالاتها) :-

الجدول رقم (8) يبين أنواع السكاكين واستعمالاتها

النوع او الصنف	الخصائص والاستعمال	الصورة
سكين صغير للخضار Couteau a legumes Vegetable knife	هو اصغر سكين في المطبخ طول شفرته من 7-11 سم يستعمل لتقشير وفرم الخضار	 سكين صغير للخضار
سكين فيليه سمك موسى Couteau a filet de Poisson Fish fillet knife	شفرته تلوى بسهولة ورأسه حاد طول شفرته من 14-17 سم ويستعمل لنزع الفيليه سمك موسى	 سكين فيليه سمك
سكين شراحت Couteau a trancher Slicing knife	شفرته رقيقة تلوى بسهولة ورأسه حاد طول شفراته من 20-40 سم وعرضها من 3-5 سم يستعمل لتقطيع الشراحت	 سكين شراحت

 سكين الفرمة	رأسه حاد طول شفراته 5 سم وعرضها 7 سم يستعمل لتقطيع الخضار	سكين الفرمة Couteau a hacher mincing knife
 سكين القصابة	شفرته عريضة ورأسه حاد طول شفرته من 10-30 سم يستعمل لتنظيف اللحوم وتقطيعها	سكين (القصابة) Couteau a vianije Butcher,s knife
 ساطور لدق اللحم	حجمه مربع ومسطح يستعمل لدق اللحم والكستلانة	ساطور لدق اللحم Pilon a viande Meat pauder
 ساطور القصاب	ساطور ثقيل الوزن كبير الحجم يستعمل لتفصيل الخروف الى قسمين	ساطور القصاب Conperetde boucher Butchers cleaver

 مستحد	له احجام مختلفة يستعمل لسن السكاكين	مستحد Aiguiseur Knife shapensr
 قطاعة خضار يدوية	مؤلفة من شفرات مسننة واخرى سادة لها قاعدة تستعمل للتقطيع	قطاعة خضار يدوية Ble slicer Mandolin vegetable
 منشار عظام	ذو شفرة مسننة مرتكزة على قطعة حديدية وسكة يستعمل لنشر العظام واللحوم المجمدة	منشار عظام Scie a metauxde boucher Butchers hacksaw
 محقنة سقي اللحم	قطعة من الستيل رقيقة حادة الراس - مثقوبة من الراس - تستعمل لادخال الدهن في اللحمة	محقنة سقي اللحم Seringue aviude Meat syringe
 مقشرة	تستعمل للخضار والبطاطا على انواعها	مقشرة e plucgeus peeler

	سكين صغير من الستيل مسننة ومثقوبة تستعمل لتزيين الحامض	سكين تزيين ليمون Couteau de decoration Decorating knife
	ملعقة او مغرفة راسها نصف دائري تستعمل لبرم الخضار وخاصة البطاطا نوازيت	ملعقة خضار او بطاطا Peele a legumes Vegetable scoop
	ذو سنين وقبضة تستعمل لشك اللحوم المحمرة	شوكة للروست Fourchette a rotir Roasting fork
	ذو قبضة وشفرة غير حادة وغير مسننة تستعمل في التحضيرات وخاصة الحلويات	مشحاف Leve – tart Pie lifter

انواع الاواني والمعدات (خصائصها واستعمالاتها)
الجدول رقم (9) يبين أنواع اواني ومعدات مطبخ لفندق

النوع او الصنف	الخصائص والاستعمال	الصورة
قدر بان ماري الشوربات Pot de bain – mari Bain marie pot	اسطوانية الشكل – ذو مسكتين مع غطاء يستعمل لحفظ الحساء الساخنة وغيرها من الاطعمة	 بان ماري الشوربات
قدر بان ماري صلصة Bol a sauce bain marie Bain marie sauce bowl	اسطوانية الشكل ذو مسكة واحدة مع غطاء يستعمل لحفظ الصلصات الساخنة وغيرها من الاطعمة	 بان ماري الصلصة
مقلاة للقلي العميق Poele a frire Frying pan	مصنوعة من الحديد الاسود بمسكتين تستعمل لقلي جميع انواع الاطعمة	 مقلاة للقلي العميق
مقلاة تحمير Poele a rotir Roasting pan	مستطيلة الشكل مع غطاء بمسكتين تستعمل لطهي اللحوم المحمرة	 مقلاة تحمير
طنجرة قدر Marmite Cooking pot	اسطوانية الشكل مع غطاء استعمالها غير محدد انها للكميات الكبيرة	 طنجرة (قدر)
صينية السمك Plateau de poisson Fish plat	بيضوية الشكل بمسكتين تستعمل لطهي السمك	 صينية سمك
شينو (مصفى)	مصفاة بشكل قبة بمسكة واحدة تستعمل لتصفية الصلصات والحساء	 شينو (مصفى)

	مصنوعة من الشبك بشكل عنكبوت تستعمل لتصفية المقالي من الزيت	كفكير شبك
	مدورة لها ثقب بمسكة واحدة طويلة تستعمل لنزع الزفرة ولتحريك بعض الاطعمة .	كفكير
	له اصناف واشكال مختلفة يستعمل للمزج والخفق	مخفاقة
	لها اصناف واحجام مختلفة بمسكة طويلة واحدة بشكل نصف كرة تستعمل للحساءات والصلصات	(جمجة) مغرفة
	يصنع من الخشب مع مدقة لدق الثوم او دق اي نوع اخر من الاطعمة	هاون
	مستطيلة الشكل بمسكتين تستعمل للتحمير	صينية للتحمير
	شكله مدور بمسكة واحدة تستعمل لتحضير السوتيه	قدر ذو يد واحدة

	مدورة بمسكة واحدة تستعمل للقللي السوتييه في بعض الاحيان	مقلاة للقللي (طاوة)
	بيضوية الشكل بمسكة واحدة تستعمل لتحضير الاسماك	مقلاة للسماك
	طويلة بمسكتين لها مصفاة لنزع السمك بعد طهيه دون ان يتفتت تستعمل لسلق الاسماك	وعاء لسلق السمك
	مدور الشكل عميق يستعمل لخفق البيض	وعاء (كاسة)
	شكل دائري او بيضوي منها بمسكة واحدة طويلة او بمسكتين تستعمل لتصفية الاطعمة من الماء	مصفاة

2- التجهيزات:

اصبحت التجهيزات في وقتنا الحاضر من الضروريات لتأمين العمل بالسرعة المطلوبة ولتوفير اليد العاملة واعطاء النتائج المثمرة واختصار وقت العمل. تختلف التجهيزات باختلاف حجمها والمواصفات المطلوبة بالنسبة لمكان العمل لذلك تقسم كما يأتي:-

- أ- المعدات الخاصة بالطهي مثل الافران والشوايات.
- ب- المعدات الخاصة بالتبريد مثل البرادات .
- ج- الماكينات الكهربائية مثل الخفاقات القشارات.
- د- المعدات الخاصة لحفظ الاطعمة الساخنة والباردة .
- هـ- المعدات الاضافية مثل الطاولات، المجالي.

أ- المعدات الخاصة بالطهي:

- بان ماري كهربائي او غازي .
- ماكينة طهي بخارية الية .
- الفرن الحراري بالهواء .
- افران كهربائية او غازية .
- قلايات كهربائية او غازية .
- شوايات .

وفي ما يأتي امثلة عن المواصفات الفنية لبعض المعدات المذكورة في اعلاه.

- ماكينة طهي بخارية الية:

مواصفاتها الفنية :-

- أ- تعمل على الكهرباء او الغاز باحجام مختلفة .
- ب- يصنع من الخارج بمعدن الستيل .
- ت- تحوي على سلال لوضع الاطعمة بها .
- ث- تجهز بعداد كهربائي مرقم لمراقبة الطهي .
- ج- تجهز بمفتاح امان عند ارتفاع الحرارة عن المعدل المطلوب .



- استعمالها:

تستعمل للطهي على البخار لجميع انواع اللحوم، الاسماك والخضار .

حسنتها:-

- أ- الربح بالوقت عند الاستعمال.
- ب- الاقتصاد بالمحروقات .
- ت- الاحتفاظ بطعم الاطعمة والفيتامينات .
- ث- الاحتفاظ بلون الاطعمة .
- ج- الاقتصاد بالتمديدات والصيانة .
- ح- امكانية طهي اطعمة متنوعة في وقت واحد .

Air



الفرن الحراري بالهواء: convection oven

ان هذا الفرن هو من الافران الحديثة بحيث يطهو الاطعمة بسرعة فائقة نظرا لأنتقال الحرارة فيه من الدرجة المتدنية الى الدرجة العالية بسرعة كما انه يعطي الحرارة المطلوبة بالاستهلاك العملي في اطعمة مبردة او اطعمة مجمدة.

مواصفاته الفنية:-

- أ- يصنع من الخارج بمعدن الستيل .
- ب- يجهز بغرفة للطهي والخبز مع رفوف متحركة .
- ت- يجهز بأرجل متحركة بحسب الطلب .
- ث- يجهز بباب زجاجي مزدوج قابل للحرارة العالية .
- ج- يعمل على الكهرباء او الغاز .
- ح- يجهز بمفتاح امان والانارة من الداخل .
- خ- ينشر الهواء الساخن داخل غرفة الطهي بواسطة مروحة .

استعماله:-

- يستعمل لطهي جميع انواع الاطعمة مثل الروستو.
- يستعمل لخبز جميع انواع الحلويات .

حسنته:

- يستغنى عن التقليب والتسقية للاطعمة نظرا لانتشار الهواء الساخن ضمن غرفة الفرن بالتساوي.
- الاقتصاد بالمواد الدهنية .
- الاقتصاد بخسارة اللحوم بنسبة 10% تقريبا والاحتفاظ بنكهة وخواص الاطعمة .
- طهي الاطعمة داخل الفرن بصورة منتظمة .

المعدات الخاصة بالتبريد :

تصنع البرادات والثلاجات بأحجام وأشكال مختلفة ودرجات برودة متفاوتة طبقا لأستعمالها وذلك بحسب الطلب والمواصفات المطلوبة. ان لدرجة البرودة اهمية كبرى بالنسبة لحفظ المواد الغذائية بحالة جيدة فيها .

- الغرف المبردة:

يتطلب تركيب الغرف المبردة دراسة مفصلة بالنسبة للمساحة المطلوبة وكميات المواد المراد تخزينها ونوعيتها مع طريقة مراقبة توزيعها لذلك علينا تركيبها في قسم التحضيرات او بالقرب منه او في المخازن وذلك بحسب الحاجة الخاصة .



استعمالاتها:

- الغرف المبردة لحفظ الخضار والفاكهة والزبدة والبيض والاجبان درجة البرودة اللازمة هي من 5 الى 8 درجات مئوية فوق الصفر .
- الغرف المبردة لحفظ اللحوم غير المجمدة، درجة البرودة اللازمة هي من 3 الى 5 درجات مئوية فوق الصفر .
- الغرف المبردة او المجمدة لحفظ الاطعمة غير المجمدة، درجة البرودة للحفظ هي من 20-30 درجة مئوية تحت الصفر .

كذلك اذا اتبعنا درجات البرودة اللازمة نحصل على ماياتي:-

- امكانية تجميد وحفظ او تبريد الاطعمة بأفضل الشروط الاقتصادية .
- عدم خسارة البضاعة عند وجودها .
- امكانية الانتاج بأفضل الطرق بعد الشراء بأسعار جيدة .
- انتاج وتحضير الاطعمة في اوقات فراغ العاملين في دوائر المطبخ .
- حفظ الاطعمة الموسمية .
- سهولة تقديم الاطعمة بحسب الطلب وتنوع لوائح الطعام البك يعطي النماذج عن المواصفات الفنية للبرادات .

المواصفات الفنية:-

- أ- بناء الغرف المبردة مع عازل لعدم تسرب البرودة الى الخارج .
- ب- يغلف الداخل اي الجدران بالبلاط او الستيل .
- ت- تبليط الارض مع الانتباه الى مجرى المياه لتسهيل التنظيف .
- ث- تركيب مراوح للتهوية في الداخل لتوزيع الهواء البارد بالتساوي .
- ج- تركيب كومبريسر كهربائي آلي .
- ح- تركيب رفوف متحركة لتوظيف الاطعمة بحسب الحاجة .
- خ- تركيب مراكز للحوم من تعاليق بحسب الحاجة .

د- تركيب اقفال بواسطة باب خشبي مع مسكة كبيرة .

ملاحظة:- تجهيز بعض الغرف المبردة بمستوى الارض ليسهل إدخال العربات مباشرة اليها، اما اليوم فقد اصبح من المعروف أن هناك انتاج لغرف تبريد متحركة اي مركبة بحسب الطلب ومجهزة برفوف حديدية جاهزة تركيب بسرعة بحسب الحجم والحاجة الخاصة. هناك انواع عديدة من البرادات منها: براد خزانة، براد كونتوار، ثلاجة لحفظ البوظة.

الماكينات والاجهزة الكهربائية .

الخفاقات



الخفاقات

- اجهزة تنشيف السلطات .
- رقاقات العجين .
- اجهزة فرم اللحم .
- اجهزة تشريح اللحم .
- وهناك انواع متعددة من الاجهزة اخرى كثيرة وحديثة

المواصفات الفنية :

- أ- ماكينة صلبة وقوية وثابتة وبأحجام مختلفة .
- ب- تثبت على طاولة او على قاعدة خاصة .
- ت- تعمل على الكهرباء ولها سرعات مختلفة ومركمة .
- ث- لها حوض متحرك بأحجام حسب حجم الماكينة .
- ج- لها قطع غيار لاستعمالات عديدة منها تقطيع الخضار .
- ح- تقطيع او لفرم اللحم، البرش .

- حسناتها :

- أ- توفير الوقت وسرعة التنفيذ .
- ب- توفير اليد العاملة .
- ت- نوعية متشابهة وممتازة .

استعمالاتها :

- تستعمل للخفق، للمزج، للعجن، للفرم، ولأعمال اخرى اذا توفرت قطع الغيار لذلك .
- الاجهزة الخاصة لحفظ الاطعمة .
- الخزائن الساخنة او الباردة المتحركة .
- بان ماري للخدمة الذاتية .



بان ماري للخدمة الذاتية

وهناك انواع عديدة اخرى كثيرة وحديثة .

مواصفاتها الفنية :

- أ- تصنع من معدن السيتيل وبأحجام مختلفة .
- ب- تعمل على الكهرباء مع الماء لتعمل بخاراً .
- ت- تتألف من طبقتين سفلى لحفظ الاواني ساخنة وعليا لوضع الاحواض الخاصة مع اعطيتها لحفظ الاطعمة الساخنة .

- استعمالها :

- أ- تحفظ الاطعمة ساخنة دون تغيير في الطعم، واللون والرائحة .
- ب- تستعمل في الفنادق والمطاعم الكبيرة وخاصة اماكن الخدمة الذاتية وفي المستشفيات.

- حسناتها :

- أ- تحفظ الاطعمة بدرجة حرارة معينة .
- ب- تسمح بخدمة اكبر عدد ممكن من الزبائن .
- ت- توفر عناء العمل لحفظ الاطعمة ساخنة.

المعدات الاضافية .

- أ- طاولات العمل
- ب- خزائن للتخزين .
- ت- مجالي (سك) .
- ث- عربات نقل المعدات.

مجلى خاص بالمطبخ (سك) :

يوجد بأشكال واحجام مختلفة عديدة من المجالي منها مايزود بحوضين او ثلاثة احواض وذلك بحسب المكان والمساحة المقدرة لها وهو قابل للزيادة او النقصان . يوفر لها حنفيات ماء حار وبارد مع تصريفها الى المجاري منها ما هو مزود بخزائن لوضع المعدات وادوات التنظيف فيها .



- استعمالها :
- أ- تستعمل لغسل الخضار في المطبخ .
- ب- تستعمل لجلي المعدات وغيرها الكثير من الاستعمالات .

ثامناً: الجانب التطبيقي (العملي) لقسم انتاج الاطعمة

تنظيف الادوات والمعدات المتحركة والثابتة :-

تنظيف الادوات المتحركة :

خطوات العمل:

1- **تنظيف ونزع بقايا الاطعمة والدهنيات:-** يجب نزع بقايا الاطعمة عن المعدات الوسخة لأنها اذا تركت فإنها تسد المجاري والمغاسل وتوسخ المياه المستعملة، كما ان البقايا والرواسب يجب ان ترمى في اكراس من البلاستيك ويربط الكيس فور الإنتهاء من العمل ووضعه خارج المطبخ اي في المكان المخصص لوضع النفايات، وان الماء هو الوسيلة الاضمن لنزع بقايا الدهنيات عن المعدات المختلفة، وهناك انواع عديدة من المعدات التي يغلف عليها او يبقى عليها رواسب اطعمة بداخلها منها (الشينوا، المصافي، الكفيرة، الخفاقات).



2- نقع الادوات وتحضير محلول لغسلها .

أ- نقع الادوات :-

ان نقع الادوات هي الوسيلة الممتازة لنزع الاطعمة العالقة والمستعصية من جراء الطهي، وان محلول النقع يجب ان لا يستعمل لتنظيف المعدات بعد نقعها به، لأنه يصبح بارداً ووسخاً ومليناً بالدهنيات لذلك الماء عند الغسيل النهائي .

ب- تحضير محلول الغسيل :-

يملاً الحوض بالماء الحار بدرجة 45 درجة مئوية مع اضافة الصابون اللازم لنزع الدهن والقضاء على الميكروبات، وان اختيار المحلول او المستحضر، له اهمية كبرى في المحافظة على نوعية وجودة المعدات المستعملة، لذلك يجب علينا اختيار الافضل، وان كمية المحلول او الصابون المضاف الى الماء الحار واللازم للتنظيف نحدده من الشركة المنتجة .

3- غسل المعادن :-

بعد نزع الدهنيات عن المعدات بواسطة فرشاة بلاستيكية او اسفنجية او معدنية، تغسل جيداً بالماء الحار مع الصابون وليس بالماء البارد لان الماء البارد، يترك الدهن على المعدات وتتفاعل البكتيريا ويظهر منها رائحة كريهة، ان غسل المعدات النحاسية الحمراء يتم بالملح والخل، ومن ثم تغسل بالماء والصابون، أما معدات الستيل فتغسل بالماء الحار والصابون، ويجب ان يفرغ المجلى او الحوض ويملاً من جديد عندما تدعو الحاجة لذلك .

4- تشطيف المعدات :-

بعد غسل المعدات تشطف جيداً تحت المياه الحارة الجارية القوية لنزع كل اثر للصابون او المستحضرات الاخرى المستعملة .

5- تطهير او تعقيم المعدات :-

يستعمل حوض ثالث مملوء بالماء الحار بدرجة 60 مئوية تقريباً مع بعض المطهرات المعروفة، لان هذه الطريقة تقضي على بقايا البكتيريا العالقة بالالوانى المغسولة، كما ان المياه الحارة تساعد على تطهيرها من الميكروبات .

6- ترتيب المعدات :

ترتيب المعدات المغسولة النظيفة المعقمة والناشفة في اماكنها الخاصة على رفوف نظيفة وذلك للمحافظة عليها من التكسير والضياع ولتفادي ضياع الوقت في التفتيش عنها عند استعمالها .

تنظيف التجهيزات الثابتة وحوادث العمل :-

- ان التنظيفات الاعتيادية اليومية بعد كل استعمال او عمل فني، شرط اساس ومهم للمحافظة على سلامة ونظافة المطبخ وتجهيزاته، وهناك ثلاثة انواع في التنظيف:-
- التنظيف بعد نهاية الخدمة او بعد كل استعمال .
 - التنظيف الكامل في نهاية النهار العملي .
 - التنظيف الاسبوعي .

1- تنظيف الافران :-

خطوات العمل:



أ- تأكد اولاً من قطع التيار الكهربائي واترك الفرن ليبرد.

ب- ابدأ بنزع الاطعمة العالقة عليه ولا تنس ان التنظيف الفوري بعد كل استعمال يوفر عليك عناء التنظيف القاسي .

ت- انزع من داخل الفرن الرفوف الشبكية او الصواني وغسلها بالماء الحار والصابون.

ث- نزع بقايا الاطعمة: لنزع بقايا الاطعمة الملتصقة بالفرن او السوداء اللون استعمل لذلك فرشاة حديدية او مشحاف حديد وذلك بقشط المركز الوسخ.



ج- تنظيف داخل الفرن: يستعمل لتنظيف داخل الفرن بعض المواد الكيميائية الخاصة وذلك بدهنها بواسطة فرشاة مع لبس كفوف بلاستيكية وإتباع التعليمات المعطاة من الشركة المنتجة، كما يستعمل السبراي المنظف بعد الانتهاء

الفوري من العمل اي الفرن حار بدرجة 60 مئوية وترك السبراي عليه بضع دقائق ليحلل الاوساخ الملتصقة به، ثم يمسح بفوطة ناشفة وبعده يغسل بالماء والصابون وينشف جيداً ويلمع .

ح- تنظيف الفرن الخارجي: يستعمل لتنظيفه من الخارج الماء الحار مع بعض المساحيق وفركه جيداً بأسفنجة، واذا كانت الاوساخ مستعصية فاتباع طريقة تنظيف الفرن من الداخل.

خ- تشطيفها وتنشيفها: يشطف بالماء الحار بواسطة فوطة نظيفة وذلك لنزع كل المستحضرات المستعملة واذا اريد تعقيمها فيمكننا اضافة بعض المطهرات الى ماء التشطيف كما ينشف جيداً من الماء بفوطة نظيفة ناشفة منعاً للصدأ .



2- تنظيف الشوايات :-

خطوات العمل:

أ- فرك الآلة: انتبه دائماً وتأكد من قطع التيار الكهربائي واتركها لتبرد، افركها بواسطة فرشاة حديدية لنزع البقايا العالقة بها .



ب- غسلها وتنظيفها: بعد نزع الجارور الخاص ببقايا الدهن، يغسل المصبع في المجلى بالماء الحار والصابون ثم يشطف جيداً ويعقم .

ت- تنشيفها : ينشف المطبخ جيداً من الماء لئلا يصدأ ثم يعاد جارور بقايا الدهن الى مكانه بعد الانتهاء من تنظيف الشواية .



ث- تزييتها: يزييت المصبع اي يدهن قليلاً بواسطة فرشاة للمحافظة عليه من الصدأ.

3- تنظيف القلايات:-

خطوات العمل:

تنظف القلايات يومياً بمحلول منظف فعال وتشطفها جيداً وتنشيفها وتصفية الزيت قبل اعادته اليها لأن ذلك يوفر مصروف الزيت المستعمل.

4- تنظيف الماكينات المختلفة :-

يجب ان تنظف يومياً تنظيفاً كاملاً بالماء والصابون وبعض المطهرات المتوفرة لتعقيمها ومن هذه الماكينات (ماكينات التقطيع، الفرغ، الخفق).



5- تنظيف طاولات العمل :-

ان هذه التجهيزات هي عادة باحتكاك دائم مع الاطعمة خاصة النيئة منها، لذلك يجب علينا الانتباه الى تنظيفها بعناية وتطهيرها بالمستحضرات المتوفرة وتنشيفها ومن ثم تلميعها لنزع كل البقع والمواد الدهنية والافساخ المتراكمة عليها.

6- تنظيف خشبات التقطيع :-



ان خشبات التقطيع تحمل الكثير من المكروبات اذا لم تغسل جيداً وتعقم، لذلك يستحسن استعمال خشبات التقطيع البلاستيكية لأنها اقل ضرراً من الاولى كما يتوجب علينا بعد غسلها وضعها في مكان مناسب لتنشف جيداً من الماء والرطوبة.

7- تنظيف غرف التبريد:-

يجب ان تنظف غرف التبريد يومياً وترتب بحسب الاصول المتبعة، ويتوجب علينا تنظيفها تنظيفاً كاملاً مرة في الاسبوع بعد تدوير الجليد عنها، لأن ذلك يحفظها ويصونها ويتركها بحالة جيدة عند التنظيف، علينا الانتباه الى قطع التيار الكهربائي الكامل عن البرادات، ومن ثم تنظيفها بالماء والصابون وتعقيمها بالمستحضرات المتوفرة وتلميعها جيداً.

8- تنظيف اجهزة التهوية والمصافي:-

يجب علينا المحافظة على نظافة اجهزة التهوية والمصافي الخاصة بالافران خاصة، وتنظيفها اسبوعياً، وذلك بنزع الفلترات الموجودة ونقعها بالماء الحار مع الصابون وبعض المستحضرات المتوفرة لنزع كل اثر للدهنيات عنها، ثم تنشط وتنشف لأن الاهمال في تنظيف هذه التجهيزات يؤدي ربما الى كارثة فيحصل حريق جراء الدهن المتراكم عليها.



9- تنظيف الارضيات:-

يجب ان تكنس الارض بعد نهاية كل عمل وعدم ترك البقايا المتساقطة ارضاً، بل يجب ان تنظف فوراً عند سقوطها تحاشياً للانزلاق، وتنشط الارض جيداً بالماء الحار من دون صابون وبعدها يجرى تنشيفها بالممسحة وذلك لعدم اتساخها من جديد .



10- تنظيف الجدران ومجاري المياه:-

يجب ان تنظف تنظيفاً يومياً وتعقم بالمستحضرات المتوفرة جيداً، كما يتوجب علينا استعمال المياه الحارة القوية لمجاري المياه حتى لا يعلق بها اي اثر للدهنيات والنفائات .

11-تنظيف أوعية النفائات:-

تنظف يومياً بعد انتهاء العمل بالماء الحار والصابون والمستحضرات المعقمة لعدم ظهور اية رائحة منها .

12- الاحتياطات ضد الحريق :-

ان كل مؤسسة معرضة للحوادث المفاجئة وكذلك المؤسسات الفندقية، وهذه الحوادث تسبب اضراراً وخسائر، لهذا ارتأت اكثر المؤسسات مبدأ التأمين العام على محتوياتها وموظفيها للتعويض عن الاضرار التي قد تحدث، لذلك لابد لنا اتخاذ الاحتياطات الضرورية لمنع الحوادث والتعرف على الاسعافات الاولية .

أ- اتخاذ الاحتياطات الاحترازية :-

- 1- حافظ على نظافة الماكينات والتجهيزات وبحالة عملية صالحة للاستعمال، وذلك بتأمين الصيانة الاعتيادية والفورية .
- 2- حافظ على التعليمات المعطاة لك من الشركات المختصة باستعمال الماكينات.
- 3- حافظ على التمديدات الكهربائية دائماً بحالة ممتازة من انارة الاماكن الخاصة بالمفاتيح الكهربائية وغيرها، لأن هذا يمنع حوادث كثيرة محتملة اذا طبقت التعليمات كاملة .

ب- ايجاد صيدلية صغيرة للاسعافات الاولية :-

يجب ان يجهز كل مطبخ بصيدلية صغيرة للاسعافات الاولية، إذ تحوي بعض الادوية البسيطة وبعض المطهرات والقطن وغيره وخاصة الدواء الخاص بالحروق، كما يتوجب علينا الاحتفاظ بأرقام الهاتف لأقرب طبيب او مستوصف للحالات الطارئة .

ج- ايجاد وسائل لتفادي الاحتراق :-

- 1- عندما تكون الطنجرة ساخنة على الطاولة علينا ان نعلم رفاقنا في العمل بذلك لئلا يأتي اي فرد منهم ويحمل الطنجرة الساخنة بيده ويحرقها، وكذلك اذا أردت استعمال الفوطة تحمل الاواني الساخنة عليك ان تستعملها ناشفة .
 - 2- عند تحريك اي طعام على النار عليك ان تستعمل الكباشات الطويلة لئلا تحرق يدك.
 - 3- انتبه كلياً للمقالي الموضوعة على النار او المقالي الكهربائية لئلا تسخن كثيراً واكثر مما ينبغي.
 - 4- جميع الماكينات العاملة على الضغط او البخار يجب ان تكون باردة قبل فتحها، لأن البخار المتصاعد منها يحرق كالنار المباشرة واكثر .
 - 5- عندما تريد ان تضع قطعة من اللحم او السمك او غيرها في مقلاة تحوي مادة دهنية ساخنة عليك ان تضعها على مهل حتى تحفظ يدك من الاحتراق .
 - 6- تجنب وضع اي سائل او ماء على المواد الدهنية الساخنة فبذلك يصعد اللهب وتحترق .
 - 7- يمنع منعاً باتاً التدخين في المطبخ، لك وللاخرين ايضاً حفاظاً على الصحة العامة ومنع الحوادث .
 - 8- يجب ان تتعلم جيداً استعمال الماكينات والمعدات والتجهيزات بصورة عملية صحيحة .
- وبصورة عامة، حافظ على نظافة المكان والمعدات والتجهيزات واتبع التعليمات الصحيحة فترفع بذلك الاذى والضرر عنك وعن جميع العاملين في المطبخ.
- تاسعا: الخضروات:**
- هي العنصر الاساس والمهم في الطبخ لأنها تساعد على هضم اللحوم وما تخلفه هذه الاخيرة من حوامض واملاح، فتأتي الخضار وتحرقها وهي عديدة الانواع وهي الركن الاساس في غذاء معظم الشعوب لتعدد انواعها وطرق طهيها .



اما اهميتها فهي بإحتوائها المواد المعدنية اكثر من قيمتها الغذائية، إذ تحتوي الخضار بمعدل 70% الى 90% من وزنها ماء، ولا يخفى ما للماء من فائدة في تسهيل وظائف اعضاء الجسم، وللمحافظة على اكثر نسبة من المواد الغذائية في الخضار، فأحسن الطرق هي الطهي، اما السلق وغيره فيفقد ما نصف ما تحويه تقريباً من الاملاح المعدنية، والخضار منها ما يؤكل نيئاً ومنها مطبوخاً .



تصنيفها:-

- 1- الخضار الورقية مثل اللهانة، السبانخ، السلق .
- 2- الخضار البرعمية مثل الهليون .
- 3- الخضار البصلية مثل البصل، الثوم، والكراث .
- 4- الخضار الزهرية مثل القرنبيط والارضي شوكي .
- 5- الخضار الدرنية مثل (الالماسة) والبطاطا .
- 6- الخضار الثمرية مثل الطماطم، الخيار، الكوسى.
- 7- الخضار الجذرية مثل الجزر، الفجل .

علامات جودتها:-

- 1- الشوندر: لون احمر وقشرة مالسة .
- 2- الباذنجان: لون اسود غامق ولماع .
- 3- الجزر: قوي بدون الجذور طازج ولماع .
- 4- الملفوف: مليء بالاوراق البيضاء، قوي الملمس .
- 5- القرنبيط : زهرة بيضاء قوية بدون بقع .
- 6- الكوسى: اخضر اللون قوي ولماع .
- 7- الفجل: قوي اوراق خضراء طازجة .
- 8- الطماطم: قوية ناعمة الملمس حمراء اللون .
- 9- الارضي شوكي: حجم كبير طرية وطازجة .
- 10- اللوبياء الخضراء: اخضر اللون، طرية .
- 11- السبانخ: خضراء اللون لماعة .
- 12- الثوم: فص كبير قشرة رقيقة وقوي .
- 13- البطاطا: قشرة رقيقة مالسة قوية الملمس .
- 14- الخيار: لون اخضر غامق لماع وقوي .
- 15- الفليفلة لون اخضر، قشرة سميكة وقوية لماعة .



تقشيرها وغسلها:-

1- الجزر : Carrots

خطوات العمل

- يغسل الجزر بالماء البارد .
- يقطع طرفي الجزر بالسكين .
- يغسل ثانية ويترك لحين الاستعمال .



2- الحامض :- Lemon

خطوات العمل:

- يغسل الحامض وينشف .
- تمسك الحامضة باليد اليسرى وتقشر بواسطة سكين حتى القشرة البيضاء او تقطع من الرأسين، وتوضع على خشبة التقطيع وتنزع القشرة الصفراء بواسطة سكين مع الاحتفاظ بشكلها .

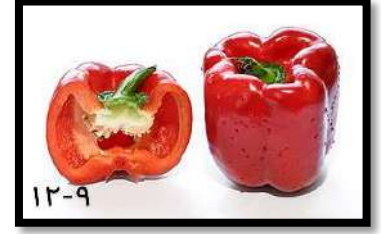
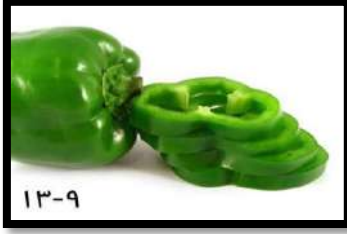
ملاحظة :- تستعمل للتقطيع مربعات صغيرة او شراحت.



3- الفليفلة الحلوة:- Pepper Piments

خطوات العمل:

- تغسل الفليفلة الحلوة وتقطع الى نصفين وينزع اللب والبذور .
- تفرم بالطول فرما رقيقاً .



4- اللوبيا الخضراء :- Green Beans

خطوات العمل:

- تنزع خيوط اللوبياء من الطرفين باليد وليس بالسكين .
- تقطع بحسب الطلب والاستعمال .
- تغسل بالماء البارد جيداً .



5- الكراث : Leek

خطوات العمل:

- تنزع الاوراق الصفراء وغير اللائقة .
- تقطع الجذور وتنزع رؤوس الاوراق الخضراء .
- يقطع بحسب الطلب والاستعمال .



6- الكوسى : Marrows

خطوات العمل:

- يغسل الكوسي بالماء البارد بعد قطع العنق والكعب .
- يجرح بالمقشرة المسننة او برأس الشوكة .
- يغسل الكوسي ثانية بالماء البارد .
- يقطع او يفرم بحسب وجهة الاستعمال .



7- السبانخ : Spinach

خطوات العمل:

- يقطع كعب السبانخ وخاصة القسم الاحمر منه .
- يغسل السبانخ في حوض مملوء بالماء البارد عدة مرات .
- تنزع الاوراق غير اللائقة والاعشاب الغريبة .

- يترك لحين الاستعمال .



8- الخيار : cucumbers

خطوات العمل:

- يغسل جيداً من التراب .
- يقشر بالمقشرة ويقطع الرأس والكعب .
- يغسل مرة ثانية بالماء البارد .
- يقطع بحسب الرغبة



9- الفجل : Radish

خطوات العمل:

- تنزع اوراقه عدا الاوراق الطرية .
- يقطع الطرف المقابل للاوراق .
- تبرز المواد السوداء والرمال العالق والشعيرات خاصة قرب الكعب.
- يغسل بالماء البارد ويحفظ لحين الاستعمال .



10- النعناع : Mint

خطوات العمل:

- ينقح النعناع من الاوراق الصفراء والجزور القاسية والاعشاب الغريبة.
- يورق او يحضر بشكل اغصان .
- يغسل بالماء البارد جيداً من الرمل ويحفظ جانباً لحين الاستعمال .



11- اللفت : Turnips

خطوات العمل:

- تنزع الاوراق الخضراء وغير اللائقة .
- تفرط الاوراق عن بعضها وتغسل بمحلول مطهر .
- يقطع بحسب الطلب والاستعمال .



12- الطماطم : Tomatoes

خطوات العمل:

- تغسل الطماطم وتنزع الاماكن السوداء من الثمرة .
- يحتفظ بها لحين الاستعمال والطلب .



13- ارضي شوكي : Artichokes

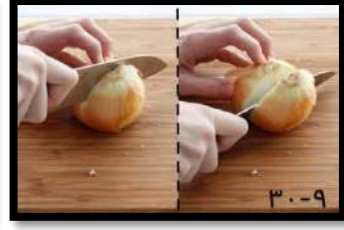
خطوات العمل:

- تنزع الاوراق الخضراء ابتداءً من الكعب حتى يبقى الورق الابيض فقط، ثم تقطع الاوراق الباقية بالكيس ويقشر الكعب ليأخذ شكلاً مستديراً ويفرك بالحامض كي لا يسود.
 - ينتزع الزهر الموجود داخل الكعب ويفرك مكانه بالحامض .
 - يوضع بالماء البارد مع الملح وعصير الحامض والطحين ويترك لحين الطلب.
- تقطيع الخضراوات:-

1- تقطيع البصل الناعم :

خطوات العمل:

- تنزع الاوراق الخارجية غير الصالحة والطبقة الجافة بعد قطع الرأس بالسكين الصغير .
- تجرح عمودياً وتنزع الطبقة التي تلي القشرة الدقيقة لانها لا تنضج بالطهي .
- تقطع الى نصفين ويقطع كل نصف الى شرائح رقيقة متساوية بشكل مربعات صغيرة جداً.



2- تقطيع البصل الجوانح:

خطوات العمل:

- تنزع الاوراق الخارجية غير الصالحة والطبقة الجافة بعد قطع الرأس بسكين صغير.
- تجرح عمودياً وتنزع الطبقة التي على القشرة الرقيقة لانها لا تتضج بالطهي .
- تقطع الى نصفين ثم يقطع كل نصف الى شرائح رقيقة باتجاه طولي.



3- تحضير بصل كونييزات:

خطوات العمل :

- تختار البصل الصغير ثم تنزع الاوراق الخارجية والطبقة الجافة مع وجوب الانتباه عند قطع رأسها ورميه الا يكون القطع عميقاً كي لا تتفكك اثناء الطهو .
- توضع جانباً لحين الاستعمال .

4- فرم البقدونس الناعم:

خطوات العمل:

- ينقى البقدونس من الاوراق الصفراء والاعشاب الغريبة .
- يرتب بشكل باقات متساوية ويفرم بالسكين فرماً ناعماً جداً .
- يغسل بالماء البارد ويوضع في مصفاة ليصفى جيداً من الماء .
- يترك لحين الطلب .



5- تقطيع الجزر او اي نوع اخر من الخضار:-

أ- بروتواز : very small Pieced

خطوات العمل:



- يقشر الجزر ثم يقطع شرائح بسماكة 2 ملم .
- تقطع هذه الشرائح مستطيلاً بعرض 2 ملم .
- تقطع هذه المستطيلات الى مربعات صغيرة متساوية .

ب- روندال small Round alic قطع مستديرة .

خطوات العمل:



- يقشر الجزر ثم يقطع الى شرائح رقيقة مدورة بسماكة 2 ملم.
- يستعمل لتحضير الجزر فيشي .

ج- جارد ينير small sticks عصي صغيرة

خطوات العمل:



- يقشر الجزر ثم يقطع الى شرائح بسماكة 4 ملم وطول 4 سم .
- تقطع هذه الشرائح الى مستطيلات صغيرة 4 ملم.
- تسلق وتعمل سويته بالزبدة .

د - بتي دي (ماسدوان) small Diced مكعبات صغيرة

خطوات العمل:

- يقشر الجزر ثم يقطع الى شرائح بسماكة 4 ملم وبطول 4 سم .
- تقطع هذه الشرائح الى مستطيلات صغيرة 4 ملم .
- تقطع المستطيلات الى مربعات صغيرة بسماكة 3 ملم او 4 ملم .
- يستعمل هذا التقطيع للشوربات وبعض السلطات مثل السلطة الروسية .



هـ - بويكتير : olive shaped شكل الزيتون

خطوات العمل:



- يقشر الجزر ثم يقطع الى شرائح بسماكة 4 ملم وبطول 4 سم .

- تقطع هذه المستطيلات الى قطع متساوية بحسب كبر القطعة .
- تبرم حروف القطع برأس السكين لتصبح بشكل مرن (زيتون).
- تسلق هذه الخضار وتعمل سويطة بالزبدة .

و- جوليان : julienne جوانج

خطوات العمل:

- يقشر الجزر ثم يقطع بواسطة السكين او ماكينة التقطيع الى شرائح رقيقة جداً وبطول 5 سم تقريباً .
- تجمع هذه الشرائح المقطعة فوق بعضها الى مستطيلات رفيعة جداً.
- تحفظ لحين الطلب والاستعمال .

6- تقطيع البطاطا : -

أ- بطاطا شاتو : chatau

خطوات العمل:

- تغسل البطاطا ذات الرؤوس المتوسطة الحجم ثم تقشر وتغسل ثانية .
- تغمر بالماء البارد ثم تقطع الرؤوس قليلا من الطرفين.
- يمسك رأس البطاطا باليد اليسرى بين الابهام والسبابة.
- يمسك سكين صغير باليد اليمنى ويبدأ بنزع قشرة رقيقة من البطاطا حتى يأخذ رأس البطاطا شكل البيضة الصغيرة .
- يغسل مجدداً ويحتفظ بالماء البارد ويستعمل للتحمير .

ب- بطاطا كوكوت : cocotte

خطوات العمل:

- تحضر البطاطا كما مر في تحضير البطاطا شاتو .
- تقطع بشكل حرز الليمون .
- تبرم بواسطة سكين صغير شكل فص الثوم .
- تغسل ثانية وتحتفظ بالماء البارد لحين الاستعمال .
- تستعمل للتحمير .

ج - بطاطا نوازيت : Noisette كرات البندق

خطوات العمل:

- تغسل البطاطا ذات الرؤوس الكبيرة الحجم ثم تقشر وتغسل ثانية.
- تغمر بالماء البارد ثم تنزع البطاطا بواسطة ملعقة خاصة مدورة بالبطاطا وتحتفظ بالماء البارد لحين الطلب وتستخدم للتحمير.



د- بطاطا باريسيان : Parisienne

خطوات العمل:

- تحضير مثل البطاطا نوازيت, انما المعلقة الخاصة المستعملة تكون عادة اكبر من النوازيت .
- تستعمل للتخمير .

هـ - بطاطا بون تيف : Bonn

خطوات العمل:

- تقطع البطاطا بسماكة سنتيم ونصف وطول 5



- سم.
- تقطع الى قطع متساوية بشكل اصابع وتحفظ بالماء البارد لحين الطلب .
- تقلى على مرحلتين .

و- بطاطا بارمونتني : Parmentier

خطوات العمل:

- تقطع البطاطا الكبيرة مكعبات صغيرة بالسكين ثم تحفظ بالماء البارد للاستعمال .
- ز - بطاطا الوميت (على شكل عود الشخاط:



Allumettes

خطوات العمل:

- تقطع البطاطا شرائح بطول 3 ملم تقريباً ثم الى قطع بشكل اصابع متساوية بسماكة 3 ملم ثم تحفظ بالماء البارد لحين الطلب .



ح - بطاطا فريت مقلية (على شكل اصابع) فنكر :

خطوات العمل:

- هي عملية تقطيع البطاطا الوميت نفسها انما بسماكة واحد سم وبنفس الطول .
- تقلى على مرحلتين .



ط - بطاطا باي : Pailies

خطوات العمل:

- تقطع البطاطا جوليان وتغسل جيداً .
- تصفى من الماء وتقلي على مرحلة واحدة .

ي - بطاطا شيبس : chips

خطوات العمل:

- تغسل البطاطا ثم تقشر وتغسل ثانية .
- تقطع بواسطة ماكينة خاصة مشرعات رقيقة واحد ملم تقريباً .
- تغسل ثانية بعد تقطيعها وتحفظ بالماء البارد .
- تقلى على مرحلة واحدة .

ك - بطاطا كوفريت : Gaufrettes

خطوات العمل:

- تحضر مثل البطاطا شيبس انما تقطع مشرعات مخرمة بواسطة الماكينة ثم تغسل وتحفظ بالماء البارد .
- تقلى على مرحلة واحدة .

عاشرا: السلطات البسيطة والمركبة (تحضيرها):

1- تحضير السلطات البسيطة:

تصنع من الخس او الخيار، الفلفل الحلو، البصل الاخضر، الكرفس والبقدونس الملفوف وغيرها من الخضار المتوفرة في الفصل .
ومن الاصناف المحضرة ماياتي: -

أ- سلطة الخس: Lettuce salad

خطوات العمل:

- يغسل الخس جيداً ثم يترك في مصفاة لبعض الوقت لكي يصفى جيداً من الماء .
- يقطع للسلطة ثم يوضع في صحن او جاط للسلطة.
- يزين بحسب الرغبة او بشرحات من الطماطم او الجزر المبروش.
- عند الطلب: تتبل السلطة بصالصة الخل او صالصة الحامض بحسب رغبة الضيف.



ب- سلطة مشكلة: Mixed Salad

خطوات العمل:

- يغسل الخس جيداً ويصفى من الماء جيداً ويقطع ثم يسكب في صحن او جاط السلطة .
- تقطع الطماطم مشرعات وتصف الى جانب الخس
- يقشر الخيار ويقطع الى مشرعات وكذلك تقطع الفليفلة الحلوة مشرعات رقيقة وتصف الى جانب الخس وتتبل بالصلصة المرغوبة مثل صالصة الخل او الحامض.



ت- سلطة الملفوف: cabbage salad

خطوات العمل:



- يفرم الملفوف فرماً رقيقاً جداً (جوليان)
- يغسل ويصفى جيداً من الماء .
- يسكب في جاط السلطة ويتبل بصالصة الحامض او الخل .
- تزيين السلطة بشرحات من الشمندر المسلوق او بشرحات من الطماطم .

ث- سلطة خضار نيئة مشكلة: Row Mixed vegetables

خطوات العمل:



- تغسل الخضار الآتية: خيار، طماطم، فليفلة حلوة، خس، فجل، جزر، نعناع، بصل اخضر.
- تصف في جاط التقديم بحيث تزين بالجزر المبروش وتقدم معها على حدة الصالصة المناسبة مثل صالصة الخل او الحامض او المايونيز .

ج- سلطات الخضار البسيطة:

خطوات العمل:



- سلطة الارضي شوكي:-
- تسكب الارضي شوكي المسلوقة في جاط السلطة على الخس المفروم (جوليان)
- تزين بشرحات رقيقة من الحامض والطماطم
- عند الطلب تتبل بالصلصة المناسبة مثل صلصة الخل او الحامض .



ح- سلطة الهليون asparagus salad

خطوات العمل:

- تضاف رؤوس الهليون المسلوقة الى الخس المفروم (جوليان)
- تزين بشرحات من الطماطم والحامض .
- عند الطلب تتبل بالصلصة المطلوبة مثل صلصة الحامض والخل .

خ- سلطة الخضار المسلوقة boiled vegetables salad

خطوات العمل:



- تسلق الخضار الآتية: كوسى، جزر، شوندر، لوبيا .
- تترك لتبرد وتصفى من الماء جيدا .
- تقطع الخضار المسلوقة الى حلقات رقيقة وتصف في جاط السلطة .
- عند الطلب تتبل بالصلصة المناسبة مثل صلصة الخل او الحامض او يرش الوجه بالبقدونس الناعم .

د- سلطة الشوندر beetroots salad

خطوات العمل:



- يغسل الشوندر جيدا ثم يغمر بالماء ويسلق لينضج .
- يترك ليبرد ثم يقشر ويقطع شرائح رقيقة .
- تصف قطع الشوندر المسلوقة في جاط السلطة وتتبل بالصلصة المطلوبة .
- يرش الوجه بالبقدونس الناعم .

ذ- سلطة البطاطا مع المايونيز potato salad with mayonnaise

خطوات العمل:

- تسلق البطاطا بعد غسلها ثم تقشر وتقطع (ايمنسي).
- تمزج مع المايونيز المحضر وقليل من عصير الحامض والبصل المفروم ناعما .
- تسكب في جاط السلطة ويرش الوجه بالبقدونس الناعم .
- تزين بشرائح رقيقة من الطماطم والفليفلة الحلوة وحلقات البصل .

2- تحضير السلطات المركبة :

أ- سلطة نيواز: Nicoise salad

خطوات العمل:



- تغسل البطاطا وتسلق ثم تقشر وتقطع حلقات وتصنف في جاط السلطة .
- تسلق اللوبيا الخضراء وتترك لتبرد ثم تصف في جاط السلطة كما تقطع الطماطم مربعات كبيرة وتصف ايضا. يقشر البيض المسلوق ويقطع ثم يصف فوق الخضار المحضرة .
- يضاف تونة، الانشواء، الزيتون الاسود والقبار وتتبل بالصلصة المناسبة.

ب- سلطة الدجاج: chicken salad

خطوات العمل:

- ينظف الدجاج ويسلق ثم يترك ليبرد .
- يفرم الخس، الكبيس (جوليان) ايضاً .
- يقطع من دون الجلد والعظام الى قطع رقيقة (جوليان) .
- يخرج الدجاج مع الخس، الكبيس والمايونيز مع الملح والبهار الابيض .
- تسكب السلطة المحضرة في جاط التقديم ثم تزين بالزيتون وشرحات الطماطم وقطع الكبيس .

ت- سلطة روسية: Russian salad

خطوات العمل:

- تقطع البطاطا المسلوقة والجزر مكعبات صغيرة (بتي دي) .
- يضاف اليها البزاليا المسلوقة وتخرج مع صالصة المايونيز .
- يضاف عصير الحامض، الملح، البهار الابيض وتخرج جيداً .
- تسكب في جاط التقديم ويدهن وجهها بالمايونيز وتزين بقطع الكبيس، الطماطم، البيض المسلوق، الزيتون، وتقدم.

3- تحضير الزخرفة للتزيين:



تشمل تحضير مايلزم للزخرفة والتزيين مثل صفار وبياض البيض المسلوق والمفروم ناعماً، البقدونس الناعم، حلقات البصل النيئ، الطماطم المقطعة، شرحات الفلفل الحلو الاخضر، الفجل، الجزر المبروش وغيرها من الخضار المستحبة لأعطاء السلطة المحضرة شكلاً ممتازاً.

4- تقديم السلطات وسكبها

يمكن تقديم السلطات بطرائق متعددة: اما بوضعها في أوعية السلطة الخشبية أو الزجاجية أو الصحون أو الاطباق، ولكن من المهم تقديمها باردة جداً، ففي بعض المطاعم، تسكب السلطة في اوعية كبيرة والصالصة المرافقة في وعاء آخر على حدة والغاية من ذلك هو خلط السلطة امام الضيف، اما اذا اريد السرعة في خدمة الزبائن، فعلياً سكبها في صحون لشخص واحد وتتبيلها عند الطلب باردة .

ان المقدرة في تحضير السلطة هو الانتباه الكلي لنظافة وتعقيم الخضار وخاصة التي تؤكل نيئة، كما ان الزخرفة والزينة هي طريقة تدل على ذوق وامكانية العامل الفنية.

حادي عشر: الصلصات

ان الصلصات لها اهميتها في المطبخ سواء كانت ساخنة ام باردة فهي ترافق الاطعمة وتزيد من نوعيتها اذا حضرت بطريقة علمية صحيحة، كما يعود ذلك لطاهي الصلصات الذي يحافظ دائماً على لون وطعم وكثافة الصلصات المطلوبة، لذلك وتحقيقاً لهذا الهدف، على طاهي الصلصات صنع التحضيرات الاساسية المتعلقة بالتحضيرات على اسس علمية مدروسة .

انواعها :-

تقسم الصلصات الى اقسام عديدة منها:

- 1- صلصات السمراء مثل صلصة الدمي غلاس .
 - 2- صلصات البيضاء مثل صلصة البشاميل .
 - 3- صلصات بالزبدة مثل صلصة الهولنديز .
 - 4- صلصات بالزيت مثل صلصة المايونيز .
 - 5- صلصات الخاصة المختلفة الباردة والساخنة .
- كما ان كل نوع من الصلصات الاساسية المذكورة اعلاه مشتقات متنوعة ولكل منها استعمالها الخاص .

تحضير صلصات بالزيت

المقادير لخمسة اشخاص	صلصة المايونيز	Mayonnaise sauce
المكونات	الكمية	خطوات العمل
زيت نباتي	1لتر	1/ يوضع صفار البيض (6) في وعاء عميق من البورسلان
اوستيل		
خردل	1ملعقة	2/ يضاف اليه الملح والبهار الابيض والخردل مع عصير
الحامض	30 غ	عصير الحامض.
خل	20 غ	3/ يخفق جيداً ثم يضاف اليه الزيت رويداً رويداً
ملح وبهار ابيض	رشة	مع التحريك المستمر بشرط الخفق .
		4/ عند الانتهاء من كمية الزيت يضاف اليه الخل المغلي
		ويحرك جيداً .
		5/ يترك جانباً لحين
		بارداً .



الاستعمال ويقدم

صلصة فينيكرت : vinaigrette sauce

المكونات	الكمية	خطوات العمل
زيت زيتون	750 غ	1- يوضع الخردل مع الملح والبهار في وعاء عميق .
خل	250 غ	2- يضاف اليه الخل مع الزيت حتى الانتهاء من الكمية المحددة مع التحريك .
خردل	30 غ	3- تحفظ جانباً لحين الطلب .
ملح	رشة	4- تستعمل للسلطات .
بهار ابيض	رشة	



صلصة الحامض : Lemon sauce

المكونات	الكمية	خطوات العمل
عصير حامض	250 غ	1- يوضع الخردل مع الملح والبهار في وعاء عميق .
زيت زيتون	750 غ	2- يضاف اليه العصير الحامض مع الزيت حتى الانتهاء من الكمية المحددة مع التحريك .
خردل	30 غ	3- تحفظ جانباً لحين الطلب .
ملح وبهار ابيض	رشة	4- تستعمل للسلطات .



تحضير الصلصة البيضاء (البشاميل) صلصة البشاميل Bechamel sauce

المقادير لخمس أشخاص

المكونات	الكمية	خطوات العمل
زبدة	100 غ	1- توضع الزبدة في طنجرة لتذوب .
طحين	100 غ	2- يضاف اليها الطحين ويحرك من دون ان يأخذ لوناً .

- حليب 1 لتر 3-- يضاف الحليب المغلي ويحرك جيداً بشرط الخفق لتتعم الصالصة
 رشة ملح 4- يرش الملح , البهار الابيض و يرش جوزة الطيب .
 رشة بهار ابيض 5- تحرك جيداً ويحتفظ بالصالصة لحين الاستعمال .



ثاني عشر: ماء الأساس والرو

1- ماء الأساس: يعرف ماء الأساس بالخالصة او المرق ويستعمل دائماً في الطهي كعنصر اساس في تركيب الحساءات كما يدخل في اعداد كثير من الاطعمة الاخرى، لذلك يتطلب انتباهاً كلياً ومهارة فائقة باستعمال مواد اولية ممتازة لتحضيره ليأتي العمل متقناً، ويستعمل لكثير من الصلصات والحساءات ويدخل ايضاً في معظم الاطعمة لإعطائها نكهة طيبة .

انواعه :-

- أ- ماء الأساس الأبيض : white stock
 ب- ماء الأساس الدجاج : chicken stock
 ت- ماء أساس السمك : fish stock
 ث- ماء الأساس الأسمر : Brown veal stock

أ- ماء الأساس الابيض

تحضيرها :-

المقادير لتحضير لتر واحد (1) ماء الأساس الابيض white stock

المكونات	الكمية	خطوات العمل
عظام عجل	1000 غ	1- تكسر العظام وتغسل بالماء البارد جيداً وتوضع في
جزر	500 غ	2- تغمر بالماء وتوضع على نار قوية لتطفو الزفرة على
الوجه		
كرات	500 غ	3- ترفع الزفرة او تغسل العظام جيداً ثم تغمر من جديد
كرفس	50 غ	4- يضاف الملح , والمواد العطرية ويخفف النار وتترك
بصلة مشوية	50 غ	تغلي مدة 3 ساعات تقريباً لتنضج .
ورقة غار واحدة		5- تصفى بمصفاة ناعمة ويرفع الدهن عن الوجه .
		6- تترك لحين الطلب

ماء 1.5 لتر
 ملح رشة



(ب) ماء أساس الدجاج chicken stock

المقادير : لتحضير لتر واحد

المكونات	الكمية	خطوات العمل
عظام الدجاج	1000 غ	1- تكسر العظام وتغسل بالماء جيداً وتوضع في طنجرة .
جزر	50 غ	2- تغمر بالماء جيداً وتوضع على نار قوية لتطفو الزفرة
كراث	50 غ	على الوجه .
كرفس	50 غ	3- ترفع الزفرة او تغسل العظام جيداً ثم تغمر من جديد
بصل مشوي	50 غ	بالماء .
ماء	ليتر ونصف	4- يضاف الملح والمواد العطرية وتخفق بالنار وتترك
ورقة غار	واحدة	تغلي مدة 3 ساعات تقريباً لتتنضج .
		5 - تصفى بمصفاة ناعمة ويرفع الدهن عن الوجه .
		6- تترك لحين الطلب، وهي اساس لتحضير الحساءات

والصلصات



(ت) ماء أساس السمك fish stock

المقادير : لتحضير لتر واحد

المكونات	الكمية	خطوات العمل
عظام السمك	1000 غ	1- تكسر العظام وتغسل بالماء البارد جيداً وتوضع
جزر	50 غرام	في طنجرة .
كراث	50 غرام	2- تغمر بالماء وتوضع على نار قوية لتطفو الزفرة
كرفس	50 غرام	3- ترفع الزفرة ويضاف الملح والمواد العطرية
بصل	50 غرام	
ورقة غار	واحدة	4- تخفق النار وتترك تغلي لمدة 40 دقيقة تقريباً .
بقدونس	بحسب الرغبة	5- تصفى بمصفاة ناعمة .
ماء	1.5 لتر	6- تترك لحين الاستعمال .
ملح	رشة	وهي اساس لتحضير الصلصات الخاصة بالاسماك .
نبيذ ابيض	50 غرام	



(ث) ماء الاساس الاسمر Brown veal stock

المقادير : لتحضير لتر واحد

المكونات	الكمية	خطوات العمل
عظام العجل	1000 غ	1- تكسر العظام وتوضع في صينية .
جزر	100 غ	2- تدخل الى الفرن لتحمر جيداً .
كرفس	100 غ	3- تضاف الخضار المنظفة والمقطعة وتترك بالفرن لتحمر الخضار جيداً .
كرات	100 غ	4- ترفع العظام والخضار من الصينية وتوضع في طنجرة وتغمر بالماء .
بصل	100 غ	5- يضاف الملح، ورقة الغار، الطماطم، بهار ورقة غار
طماطم حمراء	250 غ	الحب الكسر والنبيد .
ورقة غار	1	6- تخفق النار وتترك تغلي مدة 3 ساعات تقريباً .
ماء	1 لتر	7- تصفى بمصفاة ناعمة وتترك لحين الاستعمال
بهار حب مكسر	5 حبة	8- تربط وتعد قليلاً بالرو الاسمر .
نبيد احمر وابيض	100 غ	
ملح	رشة	

وهي اساس مهم لتحضير الصلصات السمراء



(2) الرو :

يعد الرو أساساً لتعقيد الصلصات فرغم سهولة تحضيره يتطلب انتباها واعتناء كليا فهو مزيج من الزبدة والطحين بكميات متساوية .

أنواعه :

- أ- الرو الابيض
- ب- الرو الاشقر
- ت- الرو الاسمر.



Roux

white أ- الرو الابيض

خطوات العمل المكونات الكمية

- 1/ تذاب الزبدة في طنجرة ثم يضاف اليها الطحين المنخول ويحرك مدة 3 دقائق تقريباً من دون ان يتغير لونه .
- 2/ يرفع عن النار ويترك لحين الاستعمال .



Light Roux ب- الرو الاشقر

خطوات العمل المكونات الكمية

- 1/ تذاب الزبدة في طنجرة ثم يضاف اليها الطحين المنخول ويحرك مدة 5 دقائق تقريباً ليأخذ لوناً اشقر .
- 2/ يرفع عن النار ويترك لحين الاستعمال .



ت- الرو الاسمر Brown Roux

المكونات	الكمية	خطوات العمل
طحين	50 غ	1/ تذاب الزبدة في طنجرة ثم يضاف اليها الطحين
زبدة	50 غ	ويحرك مدة 7 دقائق تقريباً ليأخذ لوناً اسمر .
		2/ يرفع عن النار ويترك لحين الاستعمال



ثالث عشر: الحساءات

تقدم الحساءات عادة في بداية وجبة طعام العشاء، وتصنع من خلاصة اللحوم والطيور او الاسماك المضاف اليها المواد العضوية المختلفة لإعطائها الرائحة الطيبة والنكهة اللذيذة، وتقدم الحساءات عادة في وعاء عميق مخصص للشوربة عدا الكونسوميه فتخدم بفنجان، اما شوربة البصل فتخدم في وعاء فخاري خاص، لذلك علينا الاهتمام بنوعيتها وتحضيرها كما يتطلب ذلك مهارة فائقة ومواد اولية ممتازة لإعطائها اللون المرغوب والطعم اللذيذ .

انواعها :-

- 1- الحساءات الصافية مثل (الكونسوميه) .
- 2- الحساءات الكريمة مثل (الكريم دي فولاي) او (شورية غاربور).
- 3- حساءات الخضار مثل (شورية كولتيفاتور) وبعض الحساءات المختلفة، كما يوجد العديد من الوصفات العادية والمتنوعة التي تحمل اسماء مختلفة بعد اضافة عنصر او اكثر اليها .

طرائق تحضيرها :

1- الكونسوميه clear soup / consomme

المقادير لتحضير لشخص واحد

المكونات	الكمية	خطوات العمل
لحم هبر	300 غ	1- تفرم اللحم مع الخضار في ماكينة فرماً ناعماً .
جزر	100 غ	2- توضع في طنجرة فيضاف اليها زلال البيض النيئ مع
كرات	100 غ	البصلة المشوية، ورقة غار، بهار حبة، الطماطم والماء
		البارد
كرفس	100 غ	3 - يضاف اليها ماء الاساس الابيض المغلي مع التحريك
بصلة مشوية	واحدة	بملعقة خشب ثم توضع على النار القوية لتغلي مع التحريك

- ورقة غار واحدة
ماء اساس ابيض 2 لتر.
طماطم حمراء 200 غ
زالال بيض نيئ اثنان
ماء بارد 1/4
- 4- ترفع الى نار خفيفة وتترك تغلي على مهل مدة ساعة تقريباً لتروق جيداً
5- تصفى بفوطة ناعمة وينزع منها الدهن عن وجهها بواسطة ورق ناعم ثم توضع جانباً لحين الاستعمال .

ملاحظة:- يمكن تقديمها ساخناً او بارداً بحسب الرغبة وتقدم بفنجان خاص لكونسميه .



2- كريم دي فولاي Chicken cream

المقادير لتحضير لشخص واحد

- | المكونات | الكمية | خطوات العمل |
|-----------------|--------|--|
| ماء اساس الدجاج | 1 لتر | 1- توضع الزبدة في طنجرة لتذوب فيضاف اليها الطحين وتحرك . |
| زبدة | 75 غ | 2- يضاف اليها ماء أساس الدجاج المغلي مع التحريك للتنعيم جيداً بواسطة شريط خفق. |
| طحين | 75 غ | 3- يضاف الملح، البهار الابيض، الكريمة الطازجة وتحرك . |
| دجاج مسلوق صافٍ | 150 غ | 4- تنزع عن النار ويوضع فوقها الدجاج المسلوق المقطع قطعاً صغيرة. |
| كريمة طازجة | 100 غ | 5- تسكب الشوربة في وعاء خاص وتقدم ساخنة . |
| ملح وبهار ابيض | رشة | |



3- شوربة كرلتيفاتور Coltivateur soup

المقادير لخمس أشخاص

المكونات	الكمية	خطوات العمل
جزر	100 غ	1- تنظيف الخضار جيدا وتشر ثم تقطع مكعبات صغيرة .
كوسي	100 غ	2- تغسل مرة ثانية وتوضع في مصفاة .
بطاطا	100 غ	3- يقلى البصل المفروم ناعما بالزبدة ليذبل .
لوبيا خضراء	100 غ	4- تضاف الخضار المقطعة وتقلب على نار خفيفة لتذوب .
بصل	50 غ	5- يضاف ماء الاساس الابيض وتترك تغلي على النار لمدة ساعة
كرات	50 غ	تقريبا لتتضج .
ماء أساس ابيض لتر ونصف		6- يضاف الملح والبهار الابيض وتقدم ساخنة .
زبدة	75 غرام	
ملح وبهار أبيض	رشة	



رابع عشر: الماريناد والسومور

1- الماريناد (التتبيل)

ان الهدف من تحضير الماريناد على انواعه هو إعطاء طعم ورائحة المواد العطرية المختارة من الاطعمة المتنوعة وجعل اللحوم اكثر طراوة وحفظها لمدة اطول في البراد، ويستعمل الماريناد لنقع اللحوم، الطيور، الطرائد.

انواعه وطرائق تحضيره

توجد انواع عديدة من الماريناد فيها السريع، النيء، المطبوخ .

أ- الماريناد السريع Instant Marinade

- للاسماك: عصير حامض، بقونس ناعم، ملح وبهار أبيض .
- للطيور المشوية: عصير حامض، زيت، ثوم، بهار أبيض .
- للبنانيه: بعض البهارات المتنوعة المختارة مع الكونياك والمادير .
- المشويات: زيت، ملح، بهار أبيض .
- للحوم الغنم: زيت، ثوم، بعض المواد العطرية .
- للشاورما: خل، بهارات متنوعة، مستكة، حب الهال، بصل .

ب - الماريناد النيء Uncookep Marinade

المقادير تحضير 4 اشخاص

المكونات	الكمية	خطوات العمل
نبيذ ابيض واحمر	4 لتر	1- يقشر البصل ويقطع شرائح ثم يقشر الجزر ويقطع حلقات وينظف الكراث والكرفس ويقطع رفيعا .
خل	150 غ	2- توضع الخضار في وعاء عميق فيضاف اليها النبيذ والخل مع المواد
بصل	300 غ	العطرية الباقية .
كرفس	100 غ	3- توضع القطعة المراد نقعها بحيث تغمرها المواد المذكورة في اعلاه .
كراث	100 غ	4 فصوص
ثوم		ورقة واحدة
غار		3 حبات
كبش القرنفل		10 حبات
بهار حب مكسر		رشة
ز عتر		قليل
بقدونس		

ملاحظة: يستعمل للحوم الحمراء والطيور والطرائد



ج- الماريناد المطبوخ Cooked marinade

المقادير لتحضير 4 اشخاص

المكونات	الكمية	خطوات العمل
نبيذ احمر	4 لتر	1- يوضع الزيت في طنجرة على النار فتضاف اليه المواد العطرية وتترك على النار لتذبل .
زيت نباتي	50 غرام	2- يضاف النبيذ والخل وبقية المواد العطرية وتترك وتغلي مدة نصف ساعة تقريبا .
خل	250 غرام	3- ترفع على النار وتترك لتبرد ثم تنقع بها الاطعمة المختارة شرط ان تغمرها .
بصل	300 غرام	4- توضع في البراد لحين الاستعمال .
خرز	300 غرام	5- يمكن تأخير استعمالها لمدة ثلاثة ايام تقريبا .
كرفس	100 غرام	
كراث	100 غرام	
ثوم	4 فصوص	
غار	ورقة واحدة	
كبش قرنفل	3 حبات	
بهار حب مكس	10 حبات	
ز عتر	رشة	
بقدونس	قليل	



2- السومور: يستعمل السومور لنقع اللحوم واللحسانات ولبعض الاسماك مثل سمك السلمون، وذلك للمحافظة على لون قطعة اللحم المحمرة واعطائها الطراوة المطلوبة.

انواعه وطرائق تحضيره:

هناك نوعان من السومور: المائع و الناشف .

أ- السومور المائع Liquid salited saumury

المقادير لتحضير 2 لتر

المكونات	الكمية	خطوات العمل
ماء	5 لتر	1- توضع المواد في طنجرة على نار لتقلي جيدا ثم ترفع وتترك جانبا لتبرد .
ملح	250 غ	2- تؤخذ قطعة اللحم او اللسان او سمك السومون وتشك بسيج لمساعدة دخول السائل الى وسطها .
ملح باودر	75 غرام	3- توضع ضمن المزيج البارد مدة 8 ايام تقريبا في البراد .
سكر	200 غرام	4- قبل الاستعمال بيوم واحد تنقع بالماء البارد لتخفيف الملح عنها ثم تسلق .
غار	ورقتان	5- بهذه الطريقة تحتفظ القطعة المحضرة بلونها الطبيعي .
بهار حب مكسر	5 وجبات	



ب- السومور الناشف Dry salited saumure

المكونات	الكمية	خطوات العمل
ملح	200 غرام	1- تؤخذ قطعة اللحم او اللسان المراد تحضيرها ثم تشك بسيج الشك لمساعدة القطعة بدخول الملح الى وسطها .
سكر	50 غرام	2- تفرك بالمزيج المؤلف من الملح ، ملح الباوودر والسكر .
ملح باودر	50 غرام	3- تحتفظ في البراد في وعاء مع وضع مادة ثقيلة عليها .
		4- تترك مدة 6 ايام او 10 ايام لتتشرب بالملح جيدا .
		5- قبل الاستعمال بيوم واحد تنقع بالماء البارد ثم تسلق .
		6- بهذه الطريقة تحتفظ القطعة المحضرة بلونها الطبيعي .



خامس عشر: البيض

يتألف البيض من قشرة خارجية كلسية بنسبة 10% من حجم البيضة وغشاء رقيق مركب من الزلال المتجمد يحوي بداخله كل اجزاء البيضة ومنها الزلال والصفار، لا فرق بين لون القشرة السمراء والبيضاء لان اللون يتوقف فقط على اختلاف نوع الدجاج، وان ميزات جودة البيض هي ان يكون طازجا لأن البيضة القديمة كريهة الطعم والرائحة وخطرة على الصحة لذلك يجب ان تتأكد جيدا من عمر البيضة قبل استعمالها .

1- علامات جودة البيض:

- يعرف عمر البيضة بالطرائق الآتية :-
- أ- اذا كانت ثقيلة الوزن بالنسبة لحجمها .
- ب- ان نأخذ البيضة وننظر اليها تحت نور قوي فاذا كان محتواها شفافاً دلت على كونها طازجة .
- ت- ان تكون القشرة ملساء .
- ث- ان نضع البيضة بمحلول من الماء والملح بنسبة 12% فاذا كان عمرها يومين ترسب في القعر مستطيلة وفي يومها الرابع او الخامس تبدأ بارتفاع احد عقبيها .
- ج- اذا سلقت برشت، فسرعة نشفان الماء عنها يدل على كونها طازجة.

2- استعماله وحفظه:

- 1- استعماله: يستعمل البيض كثيرا في الطهي والحلويات وهو أساس مهم لتحضير المقبلات والعجائن والاولميت على انواعها، كما يستعمل في فطور الصباح وفي أنواع متعددة من الاطعمة .

2- حفظه :

- أ- بالتغليف: تغليف بالورق او وضعه في النشارة او التبن ووضعها في مكان بارد .
- ب- بالتغطيس: تغطيسه بمحلول بمعدل عشرة اجزاء من الماء وجزء من الكلس .
- ت- بالتبريد: المنزلي او البراد فيحفظ في غرفة مبردة لحفظه مدة اطول .
- ث- بالتجميد: حفظه في مجمدات خاصة بدرجة 18 تحت الصفر وبدون القشرة .
- ج- بالتجفيف: تجفيفه صناعيا كاملا او منفصلا الزلال لوحده او الصفار لوحده.

3- طرائق تحضيره الأساسية ومشتقاته

- أ- انواع البيض المطهية بقشرتها: برشت، المسلوق، الموليه .
- ب- انواع البيض المطهية دون قشرتها ومن دون خفقها: كوكوت غربت، بوشي اوبلا.
- ت- انواع البيض المطهية دون قشرتها ومخفوقة: البروبي، الاومليت

أ- انواع البيض المطهية بقشرتها :

1- بيض برشت: Boiled eggs

خطوات العمل:

- يفحص البيض ويتحقق من عدم تكسيره .
- يوضع في ماء مغلي لمدة 3 دقائق تقريبا بحسب طلب الضيف .
- يقدم بقشرته على قاعدة خاصة بهذا النوع من التحضير .
- يقدم فوراً وساخناً.

ملاحظة: لامشتقات لهذا النوع من البيض .



2- بيض مسلوق: hard boiled eggs

خطوات العمل:

- يفحص البيض ويتحقق من عدم تكسيره .
- يوضع في ماء ويترك على النار لمدة 10 دقائق ليغلي .
- يبرد بالماء البارد ثم يقشر ويترك جانبا لحين الطلب.

ملاحظة: هناك مشتقات كثيرة لهذا النوع من التحضير منها :-

أ- بيض بالمايونيز Mayonnaise hard boiled eggs

خطوات العمل:

- يغطي البيض المسلوق، المقشر والمقطع الى قطعتين بالمايونيز المحضر والمرخي بقليل من الماء البارد وعصير الحامض.



ب- بيض على الطريقة الروسية Russian hard boiled eggs

خطوات العمل:

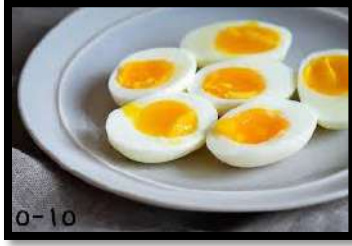
يقدم مع البيض المسلوق المقشر والمقطع سلطة روسية ويزين الوجه بالمايونيز والزيتون الاسود .



3- بيض موليه Soft boiled eggs

خطوات العمل:

- يسلق البيض بالماء المغلي مدة 6 دقائق تقريبا.
- يبرد بالماء البارد ثم يقشر.
- عند التقديم يسخن بالماء المغلي مع الملح ويقدم.



ملاحظة : هناك مشتقات عديدة لهذا النوع من التحضير منها :-

أ- بيض موليه هنري الرابع henry 4

خطوات العمل:

- يسكب البيض الموليه ضمن عجينة مخبوزة من عجينة البريزي اي عجينة التارت بدون سكر ثم تغطى بصلصة البيارنيز .

ب- بيض موليه على الطريقة الهندية India eggs

خطوات العمل:

- يسكب البيض الموليه على الارز المفلفل ثم يغطى بصلصة الكاري .



ب- أنواع البيض المطهية دون قشرتها ومن دون خفقتها:

1- بيض كوكوت Eggs in Rahrin ashes

خطوات العمل:

- يدهن قالب فخاري صغير لشخص واحد بالزبدة ثم تكسر البيضة ضمنه .
- يضع القالب الفخاري في بان ماري ويدخل الى الفرن وينشف قليلا وذلك لمدة 5 دقائق تقريبا .
- يرفع من الفرن ويقدم ساخنا بالقالب نفسه .

ملاحظة : هناك مشتقات عديدة لهذا النوع من التحضير منها:-

أ- بيض كوكوت بالكريمة Cream eggs

- بعد تحضير البيض كوكوت، يوضع على الوجه كريمة طازجة ويقدم فورا.



ب- بيض بيريكى Periqueux eggs

- بعد تحضير البيض كوكوت يوضع على الوجه صلصة بيريكى المؤلفة من صلصة الدمى غلاس مع الكمأ السوداء المفرومة ناعما.

2- بيض مقلي Deep fried eggs

خطوات العمل:



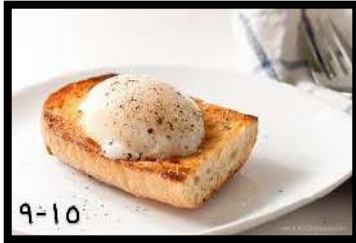
٨-١٥

- يكسر البيض في صحن على ان يبقى الصفار كاملا .
- يوضع الزيت في مقلاة على النار ليحمى .
- يغطى البيض في الزيت الحامي الواحد تلو الآخر اي قلي عميق.
- يساعد لف الزلال على الصفار في اثناء القلي بملعقة خشبية .

- عند احمرار البيض من الخارج , ينزع من الزيت ويوضع على فوطة ليجف زيتة .
- يقدم على قطعة توست محمصة ساخنا وله مشتقات عديدة .

3- بيض بوشي

خطوات العمل:



٩-١٥

- يكسر البيض في صحن كل واحدة على حدة للتأكد من جودتها .
- يوضع الماء في كسرولا على النار لتغلي فيضاف اليها الخل مع الملح .
- تسقط كل بيضة بمفردها وتلف على بعضها بواسطة كفكير .

- تترك تغلي لمدة دقيقتين .
- ترفع من الماء الساخن وتوضع في الماء البارد لمدة نصف ساعة تقريبا لتبرد .
- ترفع من الماء البارد وتوضع على قطعة قماش نظيفة لتنشف جيدا من الماء .
- عند التقديم: توضع قطعة توست في جاط التقديم ثم يضاف فوقها البيض البوشي الساخن .

- تزين بأوراق البقدونس او الكريسون وتقدم ساخنة .

ملاحظة : هناك مشتقات كثيرة لهذا النوع من التحضير منها :

أ- بيض بوشي فلورنتين poached eggs Florentine

خطوات العمل:



١٠-١٥

- يعمل سوتيه ورق السبانخ المسلوق بالزبد .
- يوضع في قعر وعاء فخاري او بيركس قليل من صلصة البشاميل ثم الاسبانخ المنسف بالزبدة .

- يصف البيض البوشي ويغطى بصالصة البشاميل ويرش الوجه بالجبنه المبروشة ويدخل الى فرن حام يحمر الوجه ويقدم ساخنا .

4- البيض بالصحن (او بلا)

خطوات العمل:



- توضع الزبدة في صحن فخاري خاص او بيركس وتترك لتذوب جيدا .
- ترش بالملح ويكسر البيض في صحن ثم ينزل في المقلاة على مهل .
- يترك ينشف بحسب رغبة الضيف
- يقدم في صحن القلي نفسه ساخنا .

ملاحظة: هناك مشتقات كثيرة لهذا النوع من التحضير منها:-

أ- بيض بالصحن (بورتوغيز)

خطوات العمل:

يقلى البيض كما شرح سابقا ثم يزين بصلصة الطماطم الكونكاسي ويرش الوجه بالبقدونس الناعم.

ت: انواع البيض المطهية دون قشرتها ومخفوقة:

1- بيض بروبي Scrambled eggs

خطوات العمل:

- يكسر البيض ويخفق مع قليل من الملح والبهار الابيض .
- توضع الزبدة في طنجرة او سوتوار فيضاف اليها البيض المخفوق .
- يوضع السوتوار على الفرن او صحن بان ماري ويحرك بملعقة خشب ليبدأ بالنشفان، وتصبح ناعمة ولزجة .
- يضاف اليها الكريمة الطازجة وتحرك .
- تقدم ساخنة على قطعة من التوست .

ولها مشتقات عديدة منها .



أ- بيض بروبي بالفطر Scrambled eggs

with mashroom

خطوات العمل:



يضاف الفطر المقطع والمنشف بالزبدة الى البيض المخفوق قبل تحضيره ثم يحضر كالبيض البروبي العادي.

ب- بيض بروبي بالجبنه Scrambled eggs with chees

خطوات العمل:

يحضر البيض البروبي بإضافة الجبنه المبروشة اليه قبل خفقه.

ب- بيض بروبي بالهليون Scrambled eggs with Asparagus

خطوات العمل

يحضر البيض البروبي ثم يزيث برؤوس الهليون المسلوقة والساخنة .



ت- الاومليت eggs omelet

خطوات العمل:

- يكسر البيض في وعاء عميق ثم يضاف اليه الملح ويخفق جيدا .

- توضع الزبدة في مقلاة على النار لتحمي ومن المستحسن استعمال الزبدة المكررة .

- يضاف البيض المخفوق ويحرك برأس الشوكة حتى ينشف .

- تلف الاومليت على ذاتها وتروس الطرفين قبل وضعها في الجاط ومن الممكن تركها مدورة وقلبها الى الجهة الثانية لتنشف.



ملاحظة : هناك مشتقات عديدة منها :

أ- اومليت بالجبنه Cheese omelet

خطوات العمل:

يمزج البيض مع الجبنه المبروشة ويخفق ثم يحضر كما ورد سابقا.



ب- اومليت بالبقدونس Parsley omelet

خطوات العمل:

يمزج البيض مع البقدونس الناعم ويخفق ثم يحضر كما ورد سابقا .

سادس عشر: السندويشات وانواعها

1- السندويشات

أ- تقطيع ودهن الخبز بالزبدة:

تحضير السندويشات من خبز البان دي مي الذي يشبه الصندوق بحيث يقطع بواسطة سكين مسنن للمحافظة على قطعة الخبز كاملة من دون تفتيت، اما الغلاف القاسي فينزع جانبا قبل او بعد إعداد السندويش، يفضل ان تلين الزبدة قبل دهن الخبز لها، وذلك بتعرضها لقليل من الحرارة، وتخلط بملعقة خشبية لتصبح بشكل مرهم مع قليل من الخردل الملح والبهار الابيض، يتوجب تغطية قطع الخبز بفوطه مبللة بالماء كي لا تنشف.

ب- صنع الحشوات:

هناك نوعان من الحشوات :-

- الحشوات الجاهزة
- الحشوات المصنعة

1- تتألف الحشوات من قطع لحم الروستو او اللحم المسلوق او الدجاج المسلوق المحمر، السمك المدخن، الاجبان وغيرها .

2- اما الحشوات المصنعة فهي عبارة عن مجموعة مواد مخلوطة مع بعضها كالدجاج المسلوق مع المايونيز، كالجبن مع البقدونس والطماطم.

تصنع الحشوات دائما على الطلب طازجة كما تحضر السندويشات دائما من الخبز الطازج مضاف اليها الملح، البهار، والخردل لإعطائها النكهة اللذيذة تسهيلا لإستهلاكها من قبل الضيف، كما يجب تنظيف الخضروات المستعملة لصنع السندويشات تنظيفا جيدا وتعقيمها بعناية فائقة، اما النظافة فيجب ان تكون ضرورية لأن الحشوة لا تطهى في بعض الاحيان للقضاء على المكروبات.

ج - تحضير التزيين والزخرفة:

يمكن استعمال مواد كثيرة لتحضير الزينة للسندويشات منها الخضار، السلطات، المكابس وغيرها لإعطاء الشكل الحسن لترغيب الضيف تناول السندويشات المحضرة .

د - تحميص الخبز والسندويشات المحمصة:

اعتمادا على نوع المعدات المتيسرة، هناك انواع عديدة من السندويشات المحمصة التي يمكن تقديمها، والمعدات التي يمكن استخدامها لذلك، فهي الماكينة الخاصة لتحميص التوست او السلمندر او الفرن، عند الطلب، تحمص قطع الخبز ثم تحشى وتزين بسرعة وتقدم حارة .

هـ - انواع السندويشات مع الأمثلة:

- السندويشات البسيطة .
- السندويشات المحمصة .
- السندويشات المكشوفة .

ملاحظة :- هناك أنواع عديدة لتحضير السندويشات البسيطة.

1- سندويش الروستو (لحم بقر مسلوق)

خطوات العمل:

- يفتح رغيف الخبز الصغير الذي يسمى خبز بالحليب ثم يدهن بالزبدة المذابة والممزوجة مع الخردل ورشة ملح وبهار ابيض .
- يحشى السندويش بقطع الروستو الباردة .
- يضاف اليه الكبيس المفروم شرحات رقيقة .
- يقدم هذا النوع ملفوف بالورقة او اذا كان حجمه صغيرا، فيقدم مع حفلات الكوكتيل .



2- سندويش جبنة :

خطوات العمل:



- يقطع خبز البان دي مي شرحات سمكة .
- تحمص بالسلمندر او بالفرن او الماكينة الخاصة.
- تدهن بالزبدة المذينة مع الخردل والملح والبهار الابيض .
- تحشى الجبنة وتدخل الى الفرن من جديد لتتحمص.
- تسكب في صحن التقديم وتزيت بورق الخس والطماطم والخيار وغيرها .
- تقدم ساخنة .

ملاحظة :- هناك أنواع عديدة من السندويشات المحمصة.

3- سندويش سومون مدخن (نوع من الاسماك)

خطوات العمل:



- يقطع الخبز بان دي مي شرحات سمكة .
- تحمص القطع تحميص جيداً .
- تدهن بالزبدة المذينة والمضاف اليها الخردل الملح والبهار.
- تسكب في صحن التقديم ويفلس فوقها شرحات السومون المدخن البارد .
- زين الصحن بالبصل المقطع حلقات والحامض .
- يقدم بارداً .

ملاحظة : هناك انواع عديدة من السندويشات المكشوفة.

اسئلة الفصل الخامس

- س1/ عرف المطبخ
- س2/ عدد أهم أقسام المطبخ
- س3/ من أهم الطهاة العاملين في المطبخ وضح ذلك من خلال الهيكل التنظيمي للمطبخ
- س4/ ما علاقة قسم انتاج الاطعمة بقسم الضيافة ؟
- س5/ اذكر انواع السكاكين موضحا خصائص استعمالها
- س6/ اذكر اهم انواع المعدات المستعملة في المطبخ موضحا خصائصها واستعمالاتها
- س7/ ما المعدات الخاصة بالطهي؟ اشرح واحدة منها
- س8/ اشرح المعدات الخاصة بالتبريد مع اعطاء أمثلة لمواصفات واحدة منها
- س9/ كيف يتم تنظيف ونزع بقايا الاطعمة والدهنيات ؟
- س10/ كيف تتقن وتغسل المعدات المتحركة وتشطف وتعقم ؟
- س11/ كيف يتم تنظيف الافران من الداخل ومن الخارج ؟
- س12/ كيف يتم تنظيف الشوايات وغسلها والمحافظة عليها سليمة ؟
- س13/ كيف يتم تنظيف القلايات والماكنات الاخرى المختلفة ؟
- س14/ كيف يتم تنظيف طاولات العمل وخشبات التقطيع ؟
- س15/ كيف تؤخذ الاحتياطات عند الحريق وما هي الاسعافات الاولى المطلوبة ؟
- س16/ ما علامات جودة الخضار الآتية: الشمندر، الجزر، الملفوف، القرنبيط، الفجل، الطماطم ؟
- س17/ ما علامات جودة الخضار الآتية: اللوبيا الخضراء، السبانخ، الثوم، البصل، البطاطا، الخيار، الفليفلة ؟
- س18/ كيف تقشر أو تنقى وتغسل الخضار الآتية: الجزر، الحامض، الفليفلة، اللوبيا الخضراء، الكراث، الكوسا، السبانخ، الخيار، الفجل، النعناع، القرنبيط، الخس، الطماطم ؟
- س19/ كيف تقطع البصل الناعم والجوانح والكويشات ؟
- س20/ كيف تفرم البقدونس فرماً ناعماً ؟
- س21/ كيف تقطع الجزر او الخضار (روندال)، بروانوز، جاردنيير، بتي دي، جوليان ؟
- س22/ كيف تقطع البطاطا شاتو، كوكوت، نوازيت، باريزيان ؟
- س23/ كيف تحضر الزخرفة لتزيين السلطات ؟

- س24/ كيف تحضر (السلطة المشكلة، سلطة الملفوف) ؟
- س25/ كيف تحضر (سلطة البطاطا بالمايونيز، سلطة نيواز، سلطة الدجاج، والسلطة الروسية)؟
- س26/ عرف ماء الاساس واذكر انواعه
- س27/ عرف الرو واذكر انواعه
- س28/ عرف الحساءات واذكر انواعها
- س29/ كيف تحضر (الكونسوميه، الكريم، دي فولاي، شوربة كولتيفاتور) ؟
- س30 / كيف تحضر (صالصة المايونيز، الفكرين، الحامض، البشاميل) ؟
- س31/ عرف الماريناد وكيف تحضر الماريناد السريع واذكر المقادير وطريقة التحضير
- س32/ عرف السومور وكيف تحضر السومور المائع واذكر المقادير وطريقة التحضير
- س33/ اذكر الطرائق الاساسية لطهي البيض
- س35/ اعطِ مثلاً لتحضير بيض طهي بقشرها
- س36/ وضح كيف تحضر احد انواع بيض بدون قشرها
- س37/ كيف تحضر احد انواع بيض مطهي بدون قشرها مخفوقة واخرى بدون خفق ؟
- س38/ كيف تقطع الخبز وتدهنه بالزبدة ؟
- س39/ كيف تصنع حشوات السندويشات وما انواعها ؟
- س40/ اذكر انواع السندويشات المختلفة

الفصل السادس

فن الأتيكيت

أولاً: الأتيكيت:

مفردة تتكرر كثيراً ويفهم منها أو تندرج تحتها، مبادئ تهذيب النفس، والاعتناء بالمظهر، وحسن الضيافة، وآداب السلوك، واحترام الآخر، يمكن أن يستخدمها الناس العاديون في حياتهم اليومية بين المنازل والمدرسة والمجتمع .

الإتيكيت تعريفاً، هو علم آداب السلوك والمعاشرة وفن الحياة الراقية، إنه علم له قواعده وأصوله المكتوبة والمنشورة بكل لغات العالم منذ أقدم العصور، وهو فن ممارسة الحياة اليومية بأفضل السبل وأكثرها جمالاً ورقياً وتهذيباً.

وإذا كان الإتيكيت في نظر بعضهم مرتبطاً بممارسة عادات وتقاليد غربية، فهو في نظر معظم الباحثين والمتخصصين يستند إلى علم خاص يُعنى بطبيعة سلوك الأفراد والجماعات، ويعبر عن تقاليد مدروسة تتبعها طبقة اجتماعية معينة، أو فئة من الناس تنتمي إلى وظائف محددة.

1- تعريف الأتيكيت في الموسوعة البريطانية:

هو السلوك الذي يساعد الناس على الانسجام و التلاؤم مع بعضهم البعض ومع البيئة التي يعيشون فيها.

2- تعريف الأتيكيت حسب الموسوعة الفرنسية:

أصل كلمة اتيكيت (Étiquette) هي كلمة من أصل فرنسي، و تدل على حسن السلوك و اللباقة في الكلام و التصرفات و تعني هذه الكلمة "التذكرة الصغيرة" إذ كانت العادة أن يوزع على الأشخاص في الاحتفالات و المناسبات تذكرة صغيرة يدون فيها كيفية التصرف بهذه الاحتفالات و في أي ساعة، فقد اعتاد لويس الرابع عشر ملك فرنسا دعوة الناس الى قصر فرساي للحفلات، وقد واجه بستانى القصر مشكلة جدية، إذ انه لم يتمكن من منع النبلاء من دوس عشب الحديقة، فقرر ان يضع لافتات اسمها اتيكيت لتحذره من فعل ذلك

وتعني ابتعد عن العشب، ولا تدوس الأزهار، الا ان هذا لم ينجح، فأصدر الملك مرسوما بمنع تجاوز هذه اللافتات.

فيما بعد اطلق اسم اتيكيت على بطاقة لوظائف المحكمة تحتوي على القوانين التي تتعلق بمكان الوقوف وما يجب عمله. بمرور الزمن تطورت كلمة اتيكيت وأصبح معناها لافتة صغيرة تساعد على معرفة ما يجب ان تفعله في المواقف المختلفة ثم تطور الاسم ليعني كل الأشياء التي نفعلها وتساعدنا على التوافق بشكل افضل مع من نلتقيهم في حياتنا اليومية .

ثانيا: نبذة عن حياة مؤسس علم الأتيكيت الحديث:

اقترن علم الإتيكيت الحديث في شكل وثيق، ولفترة زمنية طويلة، بالنظام الملكي في فرنسا. ففي زمن الحقبة الارستقراطية، شهد فن الإتيكيت أرقى صوره وبلغ عصره الذهبي مع ظهور الارستقراطية الفرنسية وتقاليدها الرائعة، التي كانت لها سماتها الدامغة على سلوكيات الحياة اليومية. وان كثيراً من القواعد الرسمية يرجع منشأها الى البلاط الملكي الفرنسي في أثناء القرن السادس عشر والسابع عشر إذ وضع الملك لويس السادس عشر قائمة بكل الأعمال اليومية موضحاً بها الوقت والمكان ونوع الزي المناسب وقد صنفت تحت مسمى (اتيكيت).

ومن الطريف أن أول من بدأ في تطبيق فن الاتيكيت (البستاني الفرنسي) وذلك في عهد الملك (لويس السادس عشر) حينما كان يعمل بالحديقة كان يضجر من توافد زوار الملك بدون انتظام بحديقة القصر لهذا فقد فكر في تصميم بطاقة لتنظيم الوفود الزوار وعرضها على الملك فوافق وأمر باستخدامها ثم نقلت الدول الأخرى قواعد السلوك هذه الى بلادهم في الوقت نفسه نقلت الطبقات العليا في كل المجتمعات الغربية هذه القواعد فالاتيكيك اليوم مبني على أساس الحس الشخصي والتفكير في الآخرين.

إن الإسلام قد سبق الدول الغربية كافة بمئات السنين تقريره لقواعد الاتيكيت والبروتوكول، كما حث المسلمين على الالتزام بهذه القواعد كضرورة حضارية تهدف إلى حسن معاملة الناس والارتفاع بمستوى العلاقات الإنسانية إلى مكانة رفيعة على النحو الذي يحقق السلام الاجتماعي، وان تلك القيم والأخلاقيات الإسلامية التي يأمرنا بها الدين السمح ويحثنا على العمل بها ليست مجرد تعاليم ولا فلسفات جوفاء ولكنها نماذج عملية تجسدت في سلوك النبي (ص).

كما تضمنت السنة النبوية الشريفة العديد من قواعد الاتيكيت وآداب السلوك الاجتماعي من ذلك ما في الحديث الشريف "إياكم والجلوس في الطرقات، فإذا أبيتم إلى المجلس فأعطوا الطريق حقه، قالوا: وما حق الطريق يا رسول الله ؟ قال غض البصر وكف والأذى ورد السلام، من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا أو ليصمت" و "الكلمة الطيبة صدقة" و "رحم الله عبدا قال خيرا فغنم أو سكت فسلم".

هذا قليل من كثير ذكر في الكتب السماوية وإن المسلمين عرفوا آداب المجتمع منذ ظهور الإسلام في القرن السابع الميلادي في حين أن الأوروبيين لم يبدؤوا في العمل بأصول الاتيكيت إلا في أواخر القرن السابع عشر في بلاط لويس السادس عشر ملك فرنسا، لذا فالإسلام قد رسم للناس قواعد العمل الصالح الذي ينبغي أن يسيروا عليه ومرجع المسلمين في ذلك هو القرآن الكريم أولا ثم السنة ويمكن إرجاع ابتعاد المجتمع عن آداب السلوك وانتشار المظاهر غير الحضارية به إلى الابتعاد عن القيم الدينية والجري وراء الحياة المادية بكل وسيلة. وأن سبب المشكلات الأخلاقية التي يعانيها المجتمع هو انخفاض معايير الذوق العام ومستويات الجمال مما يؤثر في القيم الأخلاقية وهذه الظاهرة نتيجة عوامل متعددة منها الجهل وعدم تقدير قيمة الحياة وانخفاض مستويات السلوكيات الاجتماعية والثقافية .

فالإتيكيت هو فن كبقية الفنون وهو: سلوك بالغ التهذيب واحترام النفس واحترام الذات و احترام الآخرين و حسن التعامل معهم، أو آداب في الخصال الحميدة أو السلوك المقبول اجتماعيا. فهو بذلك مفهوم راقٍ ومحتوى إنساني وحضاري، فالحضارة ليست قصراً، ولا سيارة فارهة، ولا مجرد زينة في الوجه والملبس، ولكنها بالدرجة الأولى - التعامل الإنساني الراقى فيما يعرف بـ (آداب التعامل الإنساني الراقى).

ثالثا: أهمية الأتيكيت:

يعد الأتيكيت وسيلة من وسائل الضبط الاجتماعي التي تنظم العلاقات الاجتماعية بين الافراد. لأن الأتيكيت يعد ميزان الرقي في الأمم، وبذلك فإن تحسين سلوك الانسان والارتقاء به نحو السلوك الحسن هو احد اهم معانيه واهدافه، لذلك فان معرفة فنون الاتيكيت يفيد في التصرف بشكل لائق في المواقف الصعبة التي يتعرض لها الانسان في حياته اليومية مع الناس الذين يتعامل معهم، اي ان مهمة الاتيكيت تكمن في التخفيف من حدة تأثير هذه المواقف الحرجة على الانسان فيقدم له افضل الطرائق لمواجهتها، وعليه تتوضح أهمية تطبيق سلوكيات ثقافة الأتيكيت من خلال:

1. دور الأتكييت في الانطباعات الأولى: إن استخدام الآداب الجيدة يعطي انطباعاً جيداً في أول (5-7) ثوانٍ وعندما تقابل شخصاً ما لأول مرة وإذا كنت تستخدم قواعد السلوك المناسبة، فسيكون هذا الانطباع الأول أكثر إيجابية وأكثر حضوراً وتميزاً.
2. يعزز الثقة بالنفس واحترام الذات: يمكن أن تساعد معرفة واستخدام الأتكييت بالشكل الأمثل على زيادة الثقة وإدارة الذات.
3. يساهم في بناء علاقات جيدة: تعتمد آداب اليوم إلى حد كبير على جعل الناس من حولك يشعرون بالراحة من خلال التعامل مع الناس بلطف واحترام.
4. العمل على زيادة سعادة ورضا الأشخاص: كشفت الأبحاث أيضاً أن اللطف مع الآخرين يجعل الأشخاص أكثر سعادة ويزيد من شعورهم بالرضا.
5. يجعل التواصل أكثر وضوحاً: باستخدام الآداب الصحيحة، يمكننا التأكد من أن اتصالاتنا واضحة وفعالة حقاً وأكثر دبلوماسية وكياسة .
6. يساعد فن الأتكييت على تجنب سوء الفهم بين الأشخاص: تعلم الآداب الصحيحة يعني أنك تتجنب الإهانة لأي شخص دون قصد، لذلك فإن الأتيكييت يعزز التواصل عن طريق تحطيم الحواجز، وليس بنائها.
7. ثقافة الأتكييت تعلمك متعة الحياة: إنها طريقة رائعة لفهم جميع أوجه التشابه والاختلاف بين بلدك وبلد آخر إذ تجعل الآخرين يشعرون بمزيد من الراحة من حولك وإن تعلم آداب السلوك الجيد يمكن أن يكون حافزاً مفيداً بشكل لا يصدق لآفاق حياتك المهنية في المستقبل.
8. إن الأتكييت مهم بنفس القدر في تنمية العلاقات التجارية ويتعين على أولئك الذين لديهم زملاء وزبائن دوليين، عولمة آدابهم لتناسب مع بيئة الشركات الحالية، فضلاً عن أن ثقافة الأتكييت تجعل الحياة أسهل، فالسلوك المهذب الراقى سيظل إلى الأبد عنواناً للرجل المتحضر والمرأة العصرية بصرف النظر عما تمتلكه أو تفتنيه.
9. الإتيكييت يوفر الأمان الشخص : إن معرفة كيفية التصرف بشكل مناسب في موقف، يجعلك أكثر راحة.
10. يحمي مشاعر الآخرين: تتطلب الآداب السليمة أن تجعل الآخرين مرتاحين وأن تحمي مشاعرهم، فأنت لا تشير إلى أخطائهم أو تلفت الانتباه إلى أخطائهم.
11. يجعل التواصل أوضح: يعزز الإتيكييت التواصل من خلال كسر الحواجز وليس إقامتها.

12. سيعزز مكانتك في العمل: في أي موقف عمل، يُنظر إليك على أنك أكثر قدرة، وأكثر احترافاً، وأكثر ذكاءً إذا كنت على دراية بقواعد السلوك المناسبة في مكان العمل.

13. يعطي انطباعات أولى جيدة: تعد الثواني الخمس إلى السبع الأولى بعد مقابلة شخص ما حاسمة. يبقى انطباعك الأول في ذهن الشخص الآخر لفترة طويلة بعد رحيلك. إذا كنت تستخدم آداب السلوك المناسبة، فسيكون هذا الانطباع الأول إيجابياً .

رابعاً: الفرق بين البروتوكول والأتيكيت:

ان البروتوكول والأتيكيت ليسا مصطلحين غير شائعين، فإن نظرة سريعة في تعريفات المصطلحين تميل إلى تقديم نوع من الارتباك، خاصة عند محاولة تحديد الفرق بين الاثنين، وذلك لأن المصطلحين يتم تفسيرهما على أنهما يعنيان مجموعة من القواعد التي تحكم سلوك الناس، ومن المهم أن يكون لديك فكرة أساسية عن التمييز بين المصطلحين قبل الشروع في دراسة تعريفاتهم بالتفصيل وبالتالي عليك ان تفكر في الأتيكيت كمجموعة من القواعد والاتفاقيات التي تحكم السلوك الاجتماعي، بشكل عام، في المقابل يشير البروتوكول إلى قواعد السلوك المقررة للمسؤولين الحكوميين والدوليين.

إن مصطلح الأتيكيت مشتق من اللغة الفرنسية ويتم تعريفه على أنه الرمز العرفي للسلوك المذهب وتشير الآداب أيضاً إلى قواعد السلوك أو الأخلاقيات المنصوص عليها في بعض المهن مثل المهن الطبية أو القانونية، اذ تحكم قواعد السلوك هذه ممارسات وأفعال هؤلاء المهنيين في تفاعلاتهم بعضهم مع البعض وإن الغرض من آداب السلوك ليس مجرد وصف "السلوك" أو "التصرفات" المهذبة أو السلوك الجيد، مثل كيفية الجلوس على طاولة، أو كيفية تناول الطعام أو كيفية التحدث مع أشخاص آخرين.

فضلاً عن الهدف الأساس من آداب السلوك هو إنتاج أشخاص مهذبين ومحترمين يظهرن سلوكاً لطيفاً ومهذباً وكراماً ومحترماً قبل كل شيء، كما تسعى آداب السلوك إلى ضمان معاملة الناس بالاحترام وإبداء الاحترام لهم، أما البروتوكول فهو يشبه الأتيكيت ولكن على مستوى رسمي ودولي أكثر تقليدياً، ويتم تعريفه على أنه آداب الدبلوماسية وشؤون الدولة، وهذا يعني أن البروتوكول يشكل قواعد السلوك والأشكال الاحتفالية والمجاملات والإجراءات المقبولة والمطلوبة للتفاعلات بين رؤساء الدول والمسؤولين الحكوميين أو الدبلوماسيين، وتتخذ البروتوكولات طابعاً أكثر جدية من حيث أنها قواعد توضح بالتفصيل

كيفية تنفيذ بعض الأنشطة وكيف يجب على المسؤولين الحكوميين والدوليين توجيه سلوك أنفسهم.

وكما هو الحال مع الأتيكيت، فإن البروتوكول يحدد السلوك الصحيح والرسمي والمهذب الذي يجب أن يحافظ عليه المسؤولون المذكورون في أعلاه، ومع ذلك وعلى عكس الأتيكيت فإنه يحكم السلوك المهذب للمجتمع. بشكل عام ان البروتوكولات تسهل التفاعل السلس بين هؤلاء المسؤولين، والهدف النهائي هو تجنب المواجهة أو التنافر غير الضروريين، ومن أمثلة هذه القواعد: الطريقة التي تُدار بها الاحتفالات الدبلوماسية، مما يُظهر الاحترام لرئيس الدولة وغيره من الأشخاص ويستخدم المصطلح أيضاً للإشارة إلى المسودة الأولى لمعاهدة أو وثيقة دبلوماسية .

خامسا: أهم أساسيات فن الأتيكيت:

1- أتيكيت المجاملة: تُضفي شعوراً محبباً وأجواء لطيفة على الجلسات، من خلال استخدام كلمات المديح والثناء:

- أ- عليك أن تجامل، فالمجاملة تُعطي فكرة طيبة عن صاحبها. وإذا راعيت شعور الآخرين وأحاسيسهم، فإنّ باستطاعتك أن تحقق نجاحاً اجتماعياً جيداً.
- ب- يجب أن تكون المجاملة الحقيقية طبيعية وغير مصطنعة، وبعيدة عن كلّ إدعاء وتكلف. فكلّمة الشكر لأيّ شخص مديراً كان أو موظفاً، صديقاً أو غريباً، هي مجاملة صادقة نابعة من القلب.
- ت- ينبغي على المجاملة أن تكون بسيطة، ممّا يجعلك صريحاً وواضحاً مبتعداً عن الخجل المفتعل والحياء المصطنع.
- ث- عليك أن تكون مخلصاً في معنى المجاملة وفي محتواها. فتلك الكلمات الصادقة يجب أن تُمارس في وقتها المناسب مرفقة بتعابير ونظرات راقية محببة تحافظ على معانيها ولا تقلل من قيمتها وأهميتها.

2- إتيكيت المصافحة: تعد المصافحة مكّلة للتحية، إذ تساعد المصافحة على إشعار الإنسان بالترحاب، وتترك انطباعاً إيجابياً عن الشخص، ولا توجد طريقةٌ مُعينة للمصافحة، ولكنّها يجب أن تكون براحة اليد كاملة، وليس باستخدام أطراف الأصابع فقط، وهناك بعض القواعد للمصافحة هي:

- أ- بدء المُصافحة من الشخص القادم، فضلاً عن البدء بالشخصيات الكبيرة قبل باقي الأشخاص.
- ب- عدم المُصافحة فوق أيدي الآخرين.
- ت- إزالة القفاز عند المُصافحة.
- ث- عدم إطالة وقت المُصافحة.
- ج- عدم الاحتفاظ براحة يد الشخص الذي تتمّ مصافحته لفترة طويلة.
- ح- المُصافحة بشكل رقيقٍ مع عدم الضغط على راحة يد الشخص الآخر.
- خ- المحافظة على مسافة مدّ اليد عند المُصافحة.



أُنكيت المصافحة

3- إتيكيت التقديم والتعارف: تختلف المواقف التي يتمّ بها التعارف على الأشخاص الآخرين، إذ تبدأ عملية التعارف عن طريق إلتقاء شخص ما بشخص آخر لأول مرة، ويتولى أحد الأشخاص تقديم أحدهما للآخر، وهناك عدد من القواعد والأصول للتعارف، وهي كما يأتي:

- أ- تقديم الضيوف بعضهم للبعض عن طريق الشخص الداعي لهم، ويكون ذلك من خلال التعريف بالأسماء الشخصية واسم العائلة أو التعريف بالمكانة والمركز.
- ب- تقديم الرجل للسيدة.
- ج- تقديم السيدة للرجل الكبير في السن.

- د- تقديم الشخص الصغير بالسن للكبير، إلا إذا كان الشخص الصغير ذا مكانة مرموقة
- ه- نهوض السيدة للسيدة عند التعارف، إن كانت في حالة الجلوس.
- و- نهوض الرجل إذا كان جالساً.

- ز- استخدام الجمل المُنمقة عند التعريف بالأشخاص مثل: أود، أو أحب، أو يُسعدني.
 - ح- عند التعريف يتم ذكر أسماء الأشخاص مرة واحدة من دون تكرار.
- إتيكيت الحديث والاستماع: يُعدّ الحديث والاستماع من المهارات المهمة في عملية الاتصال، مع الالتزام باللياقة، والسلوكيات الاجتماعية، والذوق السليم، والاحترام.

4- أتكتبت البساطة: للإتيكيت الاجتماعي أثر إيجابي في حياة كل إنسان، فهو يعطي انطباعاً جيداً عن الشخص، كما أنّه يُجنّب المرء الوقوع في مواقف محرّجة، فضلاً عن تسهيل آلية التصرف الراقي ولذلك يجب إتقان فن الإتيكيت ببساطة، وحسب النصائح الذهبية الآتية:

أ: من أهم قواعد الإتيكيت أن تدعم حديثك بعبارات الشكر والتعذيب عندما تطلب أي خدمة من الآخرين، وأن تلقي التحية عند الدخول لأي مكان، وتمتنع عن استخدام الكلمات البذيئة المخلة للآداب العامة.

ب: انتبه للعبارات التي تستخدمها واحترم مقامات الناس الذين تتحاور معهم ولا تُعطي الأوامر، لا تستخفّ بخبرات الآخرين ولا تنتقد ما يقوله الناس.

ج: لا تتكلّم وفي فمك بقايا طعام ولا تصدر أصواتاً في أثناء مضغك للطعام، ولا تستخدم شوكتك الخاصة لتناول الطعام من الأطعمة المشتركة.

د: لا تتحدّث في الهاتف في أثناء جلوسك مع الناس وخصوصاً عندما يتحدّث أحدهم إليك، وإذا كان لا بد من التحدّث في الهاتف استأذن الشخص وحاول ألا تطيل الحديث.

هـ: احترم مواعيدك ولا تضيع وقت الآخرين، فتأخرك عن المواعيد يسبّب إضاعة وقت الناس وإذا ما حدث أمر طارئ جعلك تتأخّر اتصل واعتذر عن عدم الحضور للموعد.

و: لا تجلس وظهرك منحني إلى الأمام، حاول أن تجلس بشكل مستقيم وارفع رأسك على مستوى نظرك ولا تضايق الشخص المجاور لك أو تأخذ مساحة مخصصة له بدون استئذان.

ز: حافظ على نظافة المكان الذي تجلس فيه فلا يجوز أن ترمي الأوراق والأوساخ على الأرض، وامتنع عن التدخين في الأماكن العامة والتزم بالتعليمات واللوائح.

ح: راع مشاعر محدثك وامتنع عن التحدث في المواضيع الجدلية كالمواضيع السياسية أو الدينية.

سادساً - سلوكيات على الإنسان التخلص منها:

هناك العديد من التصرفات التي نقوم بها بحسن نية من دون ترتيب وتسبب احراجاً في تعاملنا مع الآخرين، إن هذه التصرفات يرفضها الأتكييت التي تسيء لصاحبها وتدفع الآخرين للنفور منه وتجنب التعامل معه مستقبلاً على الرغم من ان الكثير منها تصرفات عفوية وتكون غير مقصودة وهذه اهم تلك السلوكيات هي:

أ- تخليل الاسنان او تنظيفها امام الآخرين وفي حالة كان الم الاسنان لا يتحمل يفضل الاعتذار عن عدم البقاء مطولا في المكان والانصراف بعد الإستئذان من الآخرين.
ب- استخدام الاصابع لإستخراج بقايا الطعام من الفم او بين الاسنان في اثناء الجلوس على المائدة والافضل انتظار انتهاء المائدة قبل الانصراف لتنظيف تلك البقايا في دورة المياه.

ت- الوقوف على ساق واحدة، او الإتكاء على ما حولنا من قطع اثاث او غيرها.
ث- وضع اليدين في الجيبين او خلف الظهر او فوق الرأس او الخصر.
ج- الارتقاء على المعقد بتكاسل او الاستناد بشدة لظهره او التأرجح عليه.
ح- السعال او البصق خارج المنديل.
خ- التثاوب من دون إخفاء الفم باليد اليسرى او المنديل.
د- مضغ اللبان بشكل غير لائق في اثناء التواجد ضمن المجموعة.
ذ- خلع الحذاء تحت الطاولة في اثناء التواجد مع الآخرين.
ر- طقطقة الاصابع المتواصل في اثناء الحديث.
ز- المغالاة في الحديث عن الذات او التباهي بالصفات الشخصية.
س- جرح مشاعر الآخرين كالإفراط في الحديث عن سحر الرشاقة، ومساوىء البدانة في مجلس يضم شخصاً بديناً.

ش- فرد الساق او اظهار كعب القدم مقابل وجه الآخرين وحتى خلع الحذاء في مكان العمل او مكان عام من التصرفات المرفوضة العامة مثل المواضيع الرياضية والفنية والثقافية.

سابعاً - الأتكتيت في مجتمع اليوم:

ان خير معلم لثقافة الاتكتيت هو الرسول محمد (ص) بقوله الكريم (إتق الله حيثما كنت واتبع السيئة بالحسنة تمحها وخالق الناس بخلق حسن) وكذلك قوله (ص) (مامن شيء أثقل في ميزان المؤمن يوم القيامة من حسن الخلق)، هناك خصال كثيرة يتبعها الغرب تدرس كأصول لثقافة الأتكتيت، وكان يفعلها الرسول (ص) على سبيل المثال، من الأتكتيت ان الرجل يفتح باب السيارة للمرأة او لزوجته والكثير من الاشخاص يستهزئون بهذا التصرف مع العلم أن الرسول(ص) في احد الغزوات عند صعود زوجته لركوب الناقة رفع رجله لكي تصعد زوجته على ركبته تقديراً لها مع أنه كان منهك جداً من الحروب.

ومع إطلاق العصر الرقمي غيرت وسائل التواصل الاجتماعي والتكنولوجيا الجديدة طريقة العيش في الحياة والطريقة التي نتواصل بها، نعم اضاف العصر الرقمي اسئلة جديدة في آداب السلوك ولكن في نهاية المطاف لا تزال الاجابة هي نفسها إذ ان الخلق القويم يدور حول جعل الآخرين يشعرون بالإحترام والراحة إذ يتعلق بالسلوكيات الراقية والقيام بالشيء الصحيح في الوقت المناسب، ومع العولمة تم إنبثاق تدريب المديرين التنفيذيين على احترام الاختلافات الثقافية لتعزيز معدل نجاحهم في الاسواق الخارجية فضلاً عن وجود العديد من كتب الأتكتيت المتاحة وآداب السلوكيات لذلك فليس هناك عذر لعدم تعلم فن التعامل مع الآخرين للشعور بالإحترام المتبادل والرضا والسعادة .

ثامناً - فن إدارة المظهر الخارجي:

يؤثر المظهر الخارجي على حياة الشخص في نواحي كثيرة، فالمظهر الخارجي هو أول إنطباع تتركه لدى الناس، لذلك من المهم الإهتمام بالمظهر والظهور دائماً بشكل مناسب يتوافق مع جوهرنا ومتطلباتنا، ويمكن بداية من المظهر التعرف على الأشخاص، إذ يعتمد الناس دائماً عند أخذ أول إنطباعاتهم عن الأشخاص على المظهر، فإذا كان المظهر جيداً يميل الناس للإنجذاب لهؤلاء الأشخاص، وعلى العكس تقل ثقة النفس في الأشخاص الذين يتمتعون بمظهر ضعيف.

ومن الطبيعي أن جميع الناس تحب كل ما هو جميل، لذلك فإن للمظهر دوراً كبيراً في كسب حب الناس وثقتهم، إذا أردنا الحديث عن المظهر، لا يمكننا التحدث عنه بشكل عام، لأن مظهر الإنسان يتوقف على عدة أشياء كنظافته الشخصية وثيابه وغيرها، وحتى جوهره الذي يمكن للإنسان أن يعبر بمظهره عنه بكل سهولة، ولهذا يجب أن يراعي الإنسان أن يتوافق مظهره مع جوهره.

فالمظهر وحده لن يفيد في أي شيء، ومع ذلك فإن للمظهر الجيد العديد من التأثيرات على حياة الإنسان، هناك علامات كثيرة تعكس شخصية الإنسان ومن أهم هذه العلامات الواضحة للجميع هو المظهر الخارجي، لأنه يعكس قيم الإنسان وأخلاقه، ويمكن تمثيل ذلك من خلال صورة بسيطة للغاية، فإذا كان الإنسان نظيفاً من الداخل ينعكس ذلك على مظهره الخارجي ونظافته بشكل عام.

ونجد الإنسان النظيف يتمتع بحس جميل بالنسبة لشكله وثيابه وغيرها من الأشياء الأخرى التي تعبر عن مظهره بشكل واضح لكل الناس. البشر دائماً ما يميلون لكل ما هو جميل في هذه الحياة، وحب الجمال والنظافة أمر شائع بينهم، والإنسان الذي يهتم بمظهره يمتلك ذوقاً مناسباً في كل الأمور التي تتعلق بمظهره وذلك بداية من النظافة الشخصية وحتى الثياب والشعر وغيرها من الأمور الأخرى التي تلفت نظر الناس، وهذا كله يساعد صاحبه في كسب إعجاب غيره من الأسرة والأصدقاء والمديرين في بيئة العمل وحتى الغرباء عنه.

المظهر الخارجي كذلك يدل على جوهر صاحبه وما يحمله من جمال كعنوان لحياته والأسلوب الحسن الذي يعيش عليه، ومن هنا لا يمكن إنكار علاقة المظهر بالجوهر الإنساني، ومع اختلاف الثقافات والأفكار بخصوص النظافة الخاصة والعامة والطريقة التي يتبعها كل فرد في إبراز شخصه وأفكاره، لا يمكن أبداً أن نقول أن الأفراد الذين لا يكثرثون لمظهرهم وشكلهم لديهم جوهر جيد.

ومع أن البعض في هذا العصر قد يجادل في هذه النقطة، وذلك بسبب ظهور قيم وثقافات جديدة مع التطور الهائل الذي نعيش فيه، إلا أن المظهر هو كما يعتبره البعض هو أول ما تستطيع أن تقدمه لغيرك عن شخصيتك، وهو في الطبيعي أول ما يجذب الناس إليك. كيف يتناسق المظهر الخارجي مع الجوهر الإنساني، فإن الحقيقة تكمن في الجوهر، والإنسان العاقل يهتم بجوهره أولاً ثم بعد ذلك يأتي التفكير في النظافة والمظهر الخاص به. وعمل الإنسان في النهاية هو ما يتحدث عنه بشكل أكبر، ومع هذا فالإنسان يستخدم مظهره ليعكس كل هذا بحيث يتوافق مظهره مع عمله، لذلك فإن الاهتمام بالنظافة والأناقة هي أمور ضرورية، إذ أن الإهتمام بالمظهر الخارجي ليس أمراً سهلاً، فهو يتوقف على عدد من الأمور التي يجب الإهتمام بها كلها حتى يتمكن الإنسان من الظهور في أحسن صورة.

في هذه النقاط القادمة نتحدث ببساطة عن أهم طرق العناية بالمظهر الخارجي:

أ- الاهتمام بالملابس وتناسق الألوان.

ب- الاهتمام بالثياب وألوانها يعد فناً لا يستطيع الجميع إتقانه.

ومن المهم معرفة أن المظهر الخارجي الجيد يتوقف على الاهتمام بالملابس ونظافتها وتناسق ألوان هذه الملابس، إذ يزيد جمال الملابس وتناسقها من جمال الشخص، وكذلك يجب أن تكون هذه الملابس متوافقة مع لون البشرة وأن تتناسب كذلك مع شكل الجسم بطريقة مريحة، والأشخاص الذين يواجهون صعوبة في هذه العملية يمكنهم دائماً الاستعانة بمن يعرفون بقدرتهم على تنظيم مثل هذه الأمور وتعليمهم كيفية المحافظة على الملابس ونظافتها وكيفية تنسيقها والأهم في النهاية الخروج بمظهر جيد.

والعناية بالنظافة الشخصية واحدة من أهم النقاط التي يجب أن يهتم بها الجميع، إذ أن المظهر الخارجي يبدأ من الاهتمام بالنظافة الشخصية، فهذا أمر جوهري للغاية في حياة أي شخص يريد أن يظهر بمظهر جميل ومناسب يتلاءم مع المجتمع الذي يعيش أياً كانت ثقافته، والنظافة الشخصية تبدأ من الاهتمام بالروائح العطرة وتجنب جميع الأسباب التي تؤدي إلى الروائح الكريهة.

فالعناية بالجسم عامة ليس أمراً صعباً، والاهتمام الدائم بقص الأظافر وتجنب رائحة الفم الكريهة ونظافة الأسنان ليس بالأمر الصعب إذ إن حسن مظهرك يعطيك ثقة عالية بالنفس، والناس في أي مكان تميل دائماً للأشخاص الذين يتمتعون بثقة عالية في أنفسهم وقدراتهم، ومن بين الطرق المختلفة لتعزيز الثقة بالنفس، المظهر الخارجي الجيد، وجميع البشر يشعرون بالثقة عندما يرون صورة جميلة لأنفسهم.

أمر آخر يستطيع المظهر الحسن أن يساعدك فيه وهو القدرة على الإقناع، بجانب الثقة في النفس يمكنك المظهر من تغيير العقول بكل سهولة، وعلى عكس من يهتم بالجدل المنمق المدروس فقط، فالمظهر هو أداة قوية للغاية في الإقناع. اجتماعياً، يساعد المظهر الخارجي الحسن في كسب علاقات كثيرة وتوسيع دائرة المعارف الخاصة بأي شخص، وهذا يساعد بشكل كبير في المستقبل المهني، وفي الحياة بشكل عام، إذ أن كسب ثقة الناس أمر مهم، وبالحديث عن المظهر لا يمكن أن ننسى جوهر الإنسان، ولكن المظهر هو ما يعطي مصداقية أكبر لصاحبه في كسب الصداقات والتعرف على علاقات جديدة .

تاسعاً - اهم النصائح من اجل الظهور بمظهر خارجي جذاب وانيق:

أ - ممارسة الرياضة: -

ممارسة الرياضة من أهم العوامل في اناقة الرجل وبناء جسم قوي ونشيط وقوام رشيق وعضلات مفتولة هذا فضلاً عن جسم صحي خالي من الامراض، لذلك يجب عليك ممارسة الرياضة لمدة نصف ساعة يوميا على الأقل قبل توجهك إلى عملك في الصباح لتبدأ يومك اكثر نشاطاً.

ب- الوقوف بشكل مستقيم: -

يجب ان تعود نفسك على الوقوف مستقيماً" لأن الوقفة المستقيمة تعطيك مظهراً جذاباً وعضلات قوية هذا فضلاً عن أن الوقفة في شكل مستقيم تزيد ثقتك في نفسك واكثر صحة على ظهرك.

ت- اهتم بأسنانك:

يجب عليك الإهتمام بأسنانك بحيث تكون بيضاء وذلك من خلال تجنب التدخين وتقليل القهوة والشاي قدر الإمكان، ويجب عليك غسل أسنانك يوميا وبانتظام .

ث- اهتم بشعرك: -

يجب الإهتمام بشعرك بحيث يكون لامع قليلا ولكن إبتعد عن تسريحات الشعر المزعجة، وحاول أن تكون قصة شعرك كلاسيكية وبسيطة، ويجب ان تختار قصة لشعرك متناسبة مع وجهك، وان تكون قصة شعرك متوسطة او قصيرة إذا كانت رأسك مربعاً.

ج- اهتم بملابسك: -

يجب عليك ان تتوع في ملابسك بين الملابس العصرية التي لا غنى عنها وايضا الملابس الكلاسيكية، يجب ان تمتلك ملابس كلاسيكية وتلبسها من حين لآخر .

ح- إعرف رأي الآخرين في مظهرك:-

يجب عليك أن تأخذ رأي أصدقائك والمقربين منك في مظهرك ولبسك وحاول أن تعدل من عيوبك حتى تستطيع أن تظهر في شكل لائق، ويجب عليك أن لا تهمل رأي ونصائح المقربين لك لأنك لن تستطيع تقييم مظهرك العام بنفسك.

خ- أهتم بطعامك:

الأهتمام بالطعام والشراب عامل رئيس ومهم من اجل مظهر عام أنيق وقوام نحيف، ولتجنب السمنة يجب عليك الحرص على تناول الخضروات الطازجة والفاكهة، وأن يحتوي طعامك على بروتين حيواني وشرب 2:3 لتر من الماء يوميا .



أتكتيت المظهر الخارجي

عاشرأ - قواعد الأتكتيت في بيئة العمل:

- يقضي الموظفون نصف أوقاتهم في العمل، ولذا، من الضروري أن يتوفر عنصر الإحترام بينهم، بهدف حُسن سير العمل ضمن جوّ مريح وهادئ، وهناك أخطاء يرفضها اتكتيت العمل الوظيفي وعلى الموظف الناجح والباحث عن التميز عدم ممارستها للظهور بأحسن صورة جمالية في العمل الوظيفي وهذه الأخطاء هي:
- أ- رفض طلب المساعدة الذي ينم عن روح العمل الجماعي، خصوصاً عند الموظف المبتدئ، إذ يخاف أن يطلب المساعدة من المتمرسين، ممّا يعرقل سير العمل.
 - ب- التميّز على حساب المسؤول عن العمل، لا سيّما الموظف الجديد، إذ يسعى إلى إبراز جميع مهاراته بهدف تسليط الضوء عليه.
 - ت- الوصول متأخراً، فإذا إضطر العامل إلى التأخّر، فالواجب يقتضي عندها تقديم عذر مقنع، لأنّ إحترام الوقت هو من إحترام الذات والأشخاص والمؤسسة والمجتمع.
 - ث- رفض التعلّم من الزملاء القدامى الذين يمتلكون الخبرة.
 - ج- الخوف من إرتكاب الأخطاء، إذ لا أحد معصوم من الخطأ، وأن "من لا يعمل لا يخطئ"، شرط أن ينتج الخطأ من عمل لا من تخاذل.

- ح- عدم الإعراف بالخطأ: على الموظف أن يعترف بالخطأ الذي إرتكبه ويقدم الاعتذار تلقائياً، فهذا يدل على شخصية قوية.
- خ- عدم تحمل النقد أو الآراء المختلفة أو ردود الفعل.
- د- السلوك السيء، كأن يغضب سريعاً ويصرخ ويشتم الآخرين.
- ذ- النميمة بين الموظفين التي تنتسب في توتر الجو وإنشاء البغض والكره بينهم.
- ر- التمييز بين الأجيال: في معظم الدوائر الرسمية، يوجد (4) فئات عمرية مختلفة، ولذا يجب على الموظف المخضرم ذو ال (60) سنة أن يتحدث إلى الموظف المبتدئ البالغ من العمر (20) سنة بلغته، والعكس صحيح.

- من الضروري ان تتقن مهارات العمل الوظيفي اي كيف تقدم نفسك للآخرين في عالم الأعمال وغالباً ما يشكل الأشخاص إنطباعات أولية عن الآخرين خلال ثوانٍ من أول اجتماع لهم، لذلك من الضروري التأكد من أنك مستعد بشكل صحيح لتقديم نفسك كمحترف، و فيما يأتي بعض النصائح المهمة نحو إعطاء إنطباع جيد في العمل الوظيفي:
1. قف مستقيماً، وقم بالاتصال بالعين، وإتجه نحو الناس عندما يتحدثون، وإبتسم بصدق للناس.
 2. حقيبتك أو الأشياء التي تحملها تقول شيئاً عنك، وقد تتسبب عناصر الفوضى في الإنقاص من الصورة التي ترغب في تقديمها.
 3. كن حذرا من النعاس لأنه يبدو سيئا في مكان العمل الوظيفي.
 4. ضرورة التحلي باللطف والمجاملة والإحترام .
 5. الوصول مبكراً إلى مكان العمل كل يوم.
 6. تعلم الأسماء بسرعة وهناك نصيحة جيدة لتذكر الأسماء إستخدم إسم الشخص ثلاث مرات خلال محادثتك الأولى معهم فضلاً عن كتابة الأسماء بإستمرار والإحتفاظ ببطاقات العمل.
 7. لا تطلب من الآخرين مشاركة حياتهم الشخصية معك، لأن هذا يجعل الكثير من الناس غير مرتاحين في مكان العمل.
 8. ضرورة إحترام المساحة الشخصية والفضاء الشخصي للناس.
 9. في بعض الأحيان، ليس ما تقوله، ولكن كيف يمكنك أن تقول ذلك فهنا تظهر ثقافة الحديث.

10. يجب أن تكون رسائل البريد الإلكتروني في العمل صحيحة نحويًا وخالية من الأخطاء الإملائية واللغوية .

11. بالنسبة للإجتماع في مكتب شخص ما، لا تصل مبكرًا إلى مكان الإجتماع أكثر من خمس دقائق، فقد يكونون بالإستعداد لإجتماعك، أو إجتماع آخر في وقت لاحق من ذلك اليوم، أو يحاولون إنجاز أعمال أخرى، قد تجعلهم غير مرتاحين، وهذه ليست طريقة جيدة لبدء إجتماعك.

12. لا تصل متأخرًا، وإذا كنت ستتأخر، فحاول إخبار شخص معين حتى لا يجلس الناس في إنتظارك.

13. لا تقاطع الناس في اثناء الإجتماعات.

أسئلة الفصل السادس

- س1: عرف الأتيكيت حسب المدرسة الأنكليزية والمدرسة الفرنسية
- س2: مالفرق بين الأتيكيت والبروتوكول؟
- س3: أذكر أهم القواعد الواجب الالتزام بها في أتيكيت التقديم والتعارف
- س4: تكلم عن أتيكيت المصافحة
- س5: أذكر أهم السلوكيات الواجب على الإنسان التخلص منها وحسب ثقافة الأتيكيت
- س6: تكلم عن أتيكيت العمل الوظيفي
- س7: اذكر أهم متطلبات إدارة المظهر الخارجي

المحتويات

ت	الموضوع	الصفحة
	المقدمة	3
الاول	تعريفات وأسس عامة	4
أولاً	تعريفات أساسية	4
ثانياً	أنواع الفنادق وتصنيفاتها	6
ثالثاً	أنواع الغرف الفندقية بحسب تصنيفها وترقيمها	10
رابعاً	أقسام الفنادق (المنتجة وغير المنتجة)	14
خامساً	أنواع الخدمات الفندقية	15
سادساً	شروط ومواصفات العاملين في الفندق	17
سابعاً	أهمية النزيل(الضيف)	18
ثامناً	العلاقة بين ادارة الفندق والعاملين مع النزلاء (الضيوف)	18
تاسعاً	تنظيم الهيكلية الادارية للفندق	19
عاشرأ	العناية الشخصية للعاملين في الفندق وكيفية الاهتمام بها	20
	أسئلة الفصل الاول	24
الثاني	قسم المكتب الامامي	25
أولاً	موقعه واهميته	26
ثانياً	معدات قسم المكتب الامامي	26
ثالثاً	دوائر قسم المكتب الامامي	27
رابعاً	الهيكل التنظيمي لقسم المكتب الامامي لفندق درجة اولى	32
خامساً	تقسيم أوقات العمل	33
سادساً	الارتباطات	33
سابعاً	مؤهلات موظفي المكتب الامامي	35
ثامناً	علاقة قسم المكتب الامامي مع الاقسام الاخرى	37
تاسعاً	العوامل التي يتأثر بها	37
عاشرأ	أنماط تصرفات موظفي قسم المكتب الامامي	38
حادي عشر	اسلوب المحادثة مع الضيف	38
ثاني عشر	الاعتناء بالجسد	38

39	مميزات العاملين في قسم المكتب الامامي	ثالث عشر
39	برنامج عملي لتعليم الطالب كيفية تطبيق المفردات العملية	رابع عشر
40	المصطلحات	خامس عشر
41	المسار الوظيفي	سادس عشر
42	أسئلة الفصل الثاني	
43	قسم التدبير الفندقي	الثالث
43	أهمية قسم التدبير الفندقي	أولاً
44	دوائر قسم التدبير الفندقي	ثانياً
46	الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي	ثالثاً
48	ملاكات قسم التدبير الفندقي (المؤهلات والواجبات)	رابعاً
51	علاقة قسم التدبير الفندقي مع الاقسام الاخرى	خامساً
54	محتويات غرفة النزيل	سادساً
55	محتويات حمام غرفة النزيل	سابعاً
56	محتويات غرفة المشرف او المدبرة	ثامناً
57	أنواع القوط والبياضات	تاسعاً
59	البرنامج العملي/ تجهيز عربة الطوابق	عاشرأ
61	النادي الصحي	حادي عشر
62	الدفتر اليومي (السجل اليومي)	ثاني عشر
63	واجبات مرتبي الغرف ومسؤولياتهم	ثالث عشر
64	تدريب العمال والمنظفين الجدد	رابع عشر
65	الاجراءات الواجب اتخاذها عند وصول أشخاص مهمين	خامس عشر
66	البرنامج العملي	سادس عشر
68	المسار الوظيفي	سابع عشر
70	أسئلة الفصل الثالث	
73	قسم الضيافة	الرابع
73	التعريف بقسم الضيافة وأهميته ومهامه	أولاً
74	فروع الخدمة في قسم الضيافة	ثانياً
78	الهيكل التنظيمي للعاملين في المطعم	ثالثاً

79	ملاكات قسم الضيافة (مؤهلاتهم وواجباتهم)	رابعاً
83	علاقة قسم الضيافة بالاقسام الاخرى	خامساً
85	مفروشات ومعدات فروع الضيافة	سادساً
92	تلميع الادوات والمعدات المستعملة في صيانتها	سابعاً
93	لوائح الطعام	ثامناً
103	القواعد المهنية الواجب اتباعها	تاسعاً
103	أنواع فطور الصباح وكيفية تحضير المائدة	عاشراً
106	المشروبات الساخنة وكيفية تحضيرها	حادي عشر
110	الاصطلاحات المهنية	ثاني عشر
111	المسار الوظيفي	ثالث عشر
111	الجانب التطبيقي (العملي) لقسم الضيافة	رابع عشر
128	خدمة الماء والخبز التوست والزبدة	خامس عشر
135	أسئلة الفصل الرابع	
136	قسم انتاج الاطعمة	الخامس
136	التعريف بقسم انتاج الاطعمة	أولاً
140	أقسام المطبخ والخدمات التي يقدمها	ثانياً
143	الملاكات العاملة في المطبخ	ثالثاً
145	الهيكل التنظيمي	رابعاً
146	ارشادات السلامة العامة للعاملين في المطبخ	خامساً
147	علاقة قسم انتاج الاطعمة مع الاقسام الاخرى	سادساً
149	أنواع المعدات والادوات المستعملة في المطبخ	سابعاً
162	الجانب التطبيقي (العملي) لقسم انتاج الاطعمة	ثامناً
168	الخضروات	تاسعاً
178	السلطات البسيطة والمركبة	عاشراً
181	الصلصات	حادي عشر
184	ماء الاساس والرو	ثاني عشر
188	الحساءات	ثالث عشر
190	الماريناد والسومور	رابع عشر

193	البيض	خامس عشر
198	السندويشات وانواعها	سادس عشر
201	أسئلة الفصل الخامس	
203	فن الاتكيت	السادس
203	الاتكيت	أولاً
204	نبذة عن حياة مؤسس علم الاتكيت الحديث	ثانياً
203	أهمية الاتكيت	ثالثاً
207	الفرق بين البروتوكول والاتكيت	رابعاً
208	أهم اساسيات فن الاتكيت	خامساً
211	سلوكيات على الانسان التخلص منها	سادساً
211	الاتيكيت في مجتمع اليوم	سابعاً
212	فن ادارة المظهر الخارجي	ثامناً
214	أهم النصائح من أجل الظهور بمظهر خارجي جذاب وانيق	تاسعاً
216	قواعد الاتكيت في بيئة العمل	عاشراً
218	أسئلة الفصل السادس	
219	المحتويات	
222	المصادر	

فهرس الاشكال

الصفحة	عنوانه	رقم الشكل
20	هيكل تنظيمي لفندق كبير	1
28	الهيكل التنظيمي لقسم المكتب الامامي موضحا توزيع دوائره	2
46	مخطط موقع قسم التدبير الفندقي	3
47	الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي في فندق درجة ممتازة	4
68	المسار الوظيفي لموظفي قسم التدبير الفندقي في الفندق	5
69	المسار الوظيفي لمدير قسم التدبير الفندقي	6
78	الهيكل التنظيمي للعاملين في المطعم	7
145	قسم انتاج الاطعمة لمطبخ متكامل في فندق من الدرجة الممتازة	8

فهرس الجداول

الصفحة	عنوانه	رقم الجدول
54	أهم محتويات الغرفة لفندق درجة اولى	1
55	أهم محتويات حمام غرفة فندق درجة اولى	2
56	محتويات غرفة مرتبة الغرف	3
57	أنواع الفوط	4
58	أنواع وأشكال البياضات في الفندق	5
60	تقييم أداء الطالب في تجهيز عربة الطوابق	6
68	تقييم أداء الطالب في الدخول الى غرفة النزيل	7
150	أنواع السكاكين واستعمالاتها	8
154	أنواع أواني ومعدات مطبخ لفندق	9

مصادر الكتاب

أولاً- مصادر الفصل الاول:

- 1- ابي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم .لسان العرب .
- 2- المعجم :المعجم الوسيط .
- 3- اسماعيل الدباغ والهام شبر، 2014، الاقتصاد السياحي ج 1 ، دار الكتاب- شارع المتني بغداد .
- 4- الهام شبر ومها السامرائي 2019 اقتصاد المعرفة والسياحة، دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان .
- 5- اسعد حماد ابو رمان . 2001، ادارة الضيافة، دار الحامد للنشر والتوزيع .
- 6- حميد عبد النبي 1999، الاسس العلمية في ادارة المنشآت الفندقية- المكاتب الامامية، دار العقل للنشر .عمان الاردن
- 7- خالد مقابلة ، 1997التسويق الفندقي مدخل متكامل، دار زهران للنشر، الاردن .
- 8- عباس سلمان محمد علي الأعرجي 2016، الطبيعة القانونية لعقد الفندقة (دراسة تحليلية مقارنة، مجلة أهل البيت عليهم السلام، العدد 19 .
- 9- سمير شمطو، 2016، الإدارة الفندقية بين النظرية والتطبيق، مركز كربلاء للدراسات والبحوث، الطبعة الاولى .
- 10- سعيد محمد المصري 2002، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط 1.
- 11- سهيل الحمدان، الادارة الحديثة للمؤسسات السياحية والفندقية، 2001 دار الرضا للنشر، سوريا- دمشق .
- 12- ماهر عبد العزيز توفيق، 1996، مبادئ إدارة الفنادق، ، دار زهران للنشر، عمان
- 13- محمد بن ابي بكر الرازي 2007، مختار الصحاح دار الغد الجديد، طبعه أولى .
- 14- محمد البناء، 1999اقتصاديات السياحة ووقت الفراغ، مطابع الولاء الحديثة مصر العربية"ط1.
- 15- مروا، محسن لعدوان 1996، شراء واستهلاك الخدمات والسلع الفندقية خلال اقامتهم في الفندق.

- 16- محمود على الروسان، العوامل المؤثرة في وجود الخدمة الفندقية، الملتقى الدولي الثالث حول الجودة و التميز في منظمات الأعمال، جامعة سكيكدة، الجزائر، ماي 2337 .
- 17- <https://mqaall.com/rooms-found-hotels/>.

ثانياً: مصادر الفصل الثاني:

- 1- د. حازم محمد عبدالفتاح، المكاتب الامامية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان- الاردن، 2016.
- 2- التنسيق بين المكاتب الامامية الفندقية والادارة الاخرى، تقرير منشور في مجلة الكترونية مصرية مختصة بالفنادق على الرابط،
<https://mahotels.net/2018/05/29> (info@mahotels.net), 2018.
- 3- د. زيد عبوي، ادراة المكاتب الامامية الفندقية، دار معنز للنشر والتوزيع، عمان- الاردن، 2018.
- 4- د. هاني عاطف، قسم المكاتب الامامية والاشراف الداخلي، محاضرات منشورة على الرابط ((<https://www.slideshare.net/hanyatef/ss-86969185>, 2018)).
- 5- محمود عبدالفتاح، تخطيط المسار الوظيفي، مجموعة خبراء العربية للتدريب للنشر، مصر – القاهرة، 2012.
- 6- www.Tutorialspoint.com, Front Office Management, tutorials point simply easy learning (1) Pvt. Ltd,

ثالثاً: مصادر الفصل الثالث

أ- مصادر عربية:

- 1- شمطو، سمير خليل، الادارة الفندقية بين النظرية والتطبيق، مركز كربلاء للدراسات والبحوث، ط1، العراق، 2016.
- 2- التدبير الفندقي، كتاب منهجي خاص بالمرحلة الاولى لمعاهد السياحة والفندقة في العراق، وزارة التربية، الطبعة الثالثة، 1994.
- 3- المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، تخصص الفندقة، الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، السعودية، طبعة 1429 هـ.
- 4- سرحان، نائل موسى محمود، مبادئ ادارة الفنادق، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان- الاردن، 2018.
- 5- شماسنة، انور وآخرون، التدبير الفندقي والاستقبال (نظري وعملي)، وزارة التربية والتعليم، 11 ج 2، مركز المناهج للطبع، فلسطين، 2020.
- 6- سيندي كوران ولندا ويلسون، التدبير الفندقي (حقيبة المتدرب)، معهد ويليام انجليس للتعليم الفني والتكميلي، ترجمة الهيئة العامة للسياحة والآثار، السعودية، 2009.
- 7- سعاد فالح، وآخرون، المهن الفندقية العامة، كتاب المرحلة الاولى مخصص لمعاهد السياحة والفندقة صادر من وزارة السياحة والآثار، العراق، ط1، 2013.
- 8- صالح، متوكل صالح احمد، دور الاشراف الداخلي في الفنادق وأثره في رضا الزبون (دراسة حالة فندق السلام روتانا)، رسالة ماجستير في ادارة الفنادق مقدمة جامعو شندي/ كلية الدراسات العليا، السودان، 2017 .
- 9- زياد ابراهيم طريف وداود، عدنان عيسى، التدبير الفندقي (النظري والتدريب العملي)، وزارة التربية والتعليم، عمان- الاردن، 2019.
- 10- د. عاطف، هاني وعائدة فايز، الاشراف الداخلي، فصل من الكتاب منشور على الانترنت (د . ت).
- 11- الطائي، حميد عبد النبي، مدخل الى ادارة الفنادق، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان- الاردن، 2020.

12- يوسف، مصطفى كافي، ادارة الاشراف الداخلي في الفنادق، دار الحامد للنشر، ط1، عمان- الاردن، 2016.

ب- مصادر اجنبية:

- 1-www.Tutorialspoint.com, hotel housekeeping tutorials point simply easy learning, p : 5 .
- 2- George and Murat , R. Thomas, Housekeeping Managers and the Administration of Housekeeping Service, International Journal of Hospitality & Tourism.
- 3- Andrews Sudhir, Introduction to Housekeeping, Hotel Housekeeping Training Manual, Uttarakhand Open University, India,1985.
- 4- George and Murat , R. Thomas, Housekeeping Managers and the Administration of Housekeeping Service, International Journal of Hospitality & Tourism Administration, Accepted: September 17, 2007, p :367.
- 5- <https://nios.ac.in/media/documents/srsec321newE/321-E-Lesson-28A.pdf>, Introduction to housekeeping, p : 2 .
- 6- <https://www.coursehero.com/file/15223746/254198054-Housekeeping-Manual-pdf>, Housekeeping (Room Attendant) – Learners Manual , p:14.
- 7- (لا يوجد كاتب ولا جهة نشر ولا سنة, (Introduction to Housekeeping) فصل دراسي (باللغة الانكليزية) منشور بعنوان <https://www.google.com/search?q=home+science+Introduction+to+Housekeeping>,p:5.

رابعاً: مصادر الفصل الرابع:

- 1- أديب، بدري جميل، الأطعمة والأشربة، مطبعة العزة بغداد، 1994 .
- 2- لبدي، نزار عوني، تنمية الأداء الوظيفي والإداري، دار المنهل للنشر، 2015 .
- 3- سامي، عبد القادر، الإدارة الفندقية، مجموعة النيل العربية، 2003 .
- 4- قمحية، وليد، الشامل في إدارة الطعام والشراب، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2020 .
- 5- بوظو، روشان مفيد، أساسيات الإدارة الفندقية الحديثة، دار المنهل للنشر، 2014.
- 6- بدري جميل ديب وآخرون، الأطعمة والأشربة، الطبعة الأولى، 1992م، بغداد.
- 7- حافظ محمد وآخرون، خدمة الطعام، وزارة التربية والتعليم، إدارة المناهج والكتب المدرسية، عمان، الأردن، 2012 م.
- 8- فوزات يونس، الإدارة المطعمية، دروس في تكنولوجيا ومختبر الخدمة، عمان، الأردن، 2004.
- 9- صلاح كرجاج وسليم شتارة، الفنون المطعمية، دروس تطبيقية في المدارس الفندقية، 2004.
- 10- أديب، بدري جميل وآخرون، الأطعمة والأشربة، مطبعة العزة، بغداد، 1994 .

خامساً: مصادر الفصل الخامس:

- 1- كتاب الصف الأول/ انتاج الاطعمة/ اعداد الياس جرجس سيا، الطبعة الثانية 1415هـ- 1994م .
- 2- قاموس السياحة والفنادق تأليف الدكتور عز الدين نجيب لسنة 2001 .
- 3- التجهيزات الغذائية للاستاذ الدكتور مجيد عطية محمد جامعة الاسكندرية 2006.

سادساً: مصادر الفصل السادس:

- 1- د.حسن، كامل سرمك، المراسم الدبلوماسية والرسومية، دار اليازوري العلمية للنشر 2020 .
- 2- العالم، صفوت محمد، آداب المراسم والبروتوكول وفنون الأتكييت، دار المعارف للنشر، 2016
- 3 - سعيد، غادة، فن الأتكييت والجمال، وكالة الصحافة العربية.

ثم بعونه تعالى