جمهورية العراق
وزارة التربية
المديرية العامة للتعليم المهني

المهارات العملية

السياحة والفندقة

فن الضيافة

الثالث

المؤلفون

أ. الهام خضير عباس
فيفيان بنيامين يوسف
مالك اسماعيل عبد شاطي
حيدر محمد صادق
عصام على سعيد

الطبعة الأولى
1445هـ – 2023م

المقدمة

تُعد الضيافة في الفنادق خليطاً متجانساً من عملية تقديم الأطعمة والمشروبات وخدمات الغرف الممتازة لكل ضيف بالشكل الصحيح ،وقسم الضيافة في الفنادق يُعد احد اهم الاقسام الفندقية كونه يوفر إيرادات وارباحا للفندق .

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

المؤلفون

الفهرست

المحتويات	رقم الصفحة
الفصل الأول/ الضيافة وسلوك الضيف	8
تعريف قسم الضيافة	8
أنواع سلوك الضيف وكيفية التعامل معه	9
التصرف عند حدوث المشاكل	13
أسئلة الفصل الأول	16
الفصل الثاني / حوادث العمل والإسعافات الأولية	17
تعريف حوادث العمل	17
العوامل التي نجمت عنها الحوادث وأثارها	17
أهم اسباب حوادث العمل في الفنادق	19
طريقة التعامل مع الحوادث التي تحدث في الفندق	21
شرح متطلبات السلامة واشتراطات السلامة من مخاطر الحريق داخل الفنادق	22
اسئلة الفصل الثاني	32

الفصل الثالث / الحفلات	33
الحفلة	33
مراحل تحضير الحفلات	35
مواصفات الأثاث والمعدات الخاصة بقسم الحفلات	35
أدوات التشغيل الخاصة بالحفلات	36
الشروط الواجب توافرها في صالة الحفلات	37
أنواع الحفلات	39
أنواع البوفيه	47
التسعيرة بالنسبة للحفلات	50
المعلومات التنظيمية في الحفلات	51
التعاقد	52
الجانب التطبيقي	57
الأشكال المتبعة في تنظيم موائد الحفلات	57
طريقة تنظيم الخدمة في الحفلات	62
العاملون في الحفلات	63
الزهور في الحفلات	64
مكونات البوفيه	66
إجراءات خدمة البوفيه	71
أسئلة الفصل الثالث	77

الفصل الرابع / مكونات لوائح الطعام مكونات لوائح الطعام	78
لوائح الطعام	80
تنسيق وترتيب لوائح الطعام	84
أنواع لوائح الطعام	85
أسئلة الفصل الرابع	93
الفصل الخامس/ فنون خدمة الضيوف في صالة الطعام	94
التوليع والتقطيع في صالة الطعام أمام الضيوف	94
التوليع أمام الضيوف	94
التحضيرات أمام الضيوف في قاعة الطعام (المعجنات)	95
تحضير وتوليع أمام الضيوف (الاسماك)	98
تحضير وتوليع فروج الأديابل	101
التحضير والتوليع أمام الزبون في قاعات الطعام (طبق الأساس – أنواع الستيك)	105
التحضير والتوليع أمام الزبون (تحضير الحلويات)	111
التوليع أمام الضيف (الفاكهة)	114
التقطيع	117
التحضير والتقطيع في قاعة الطعام أمام الزبون(تقطيع الاسماك ذوات القشور)	118
التحضير والتقطيع في قاعة الطعام أمام الزبون(الدجاج والطيور)	121
التحضير والتقطيع في قاعة الطعام أمام الزبون(تقطيع اللحوم)	126
التحضير والتقطيع في قاعة الطعام أمام الزبون(الفواكه)	131
أسئلة الفصل الخامس	134

الفصل السادس / كلفة الأطعمة والمشروبات	136
طرق إحتساب الكلفة	137
طريقة إحتساب نسبة كلفة الطعام والشراب (النسبة المئوية)	137
طريقة استخراج كلفة الطعام	138
تحديد سعر كلفة الشراب	139
أسئلة الفصل السادس	141
الفصل السابع/ مهارة كتابة قوائم الطعام	142
مهارة كتابة قوائم الطعام (المنيو)	142
ما هي قوائم الطعام	143
مضمون تخطيط قوائم الطعام	143
أهم ما تتميز به قوائم الطعام	144
أهمية قائمة الطعام	144
مهام قوائم الطعام	145
أوجه الاختلاف بين قوائم الطعام	145
معايير إضافة منتج إلى قائمة الطعام	146
أنواع قوائم الطعام (المنيو)	146
تحليل قائمة الطعام وتصنيفها	148
أسئلة الفصل السابع	149

الفصل الاول

الضيافة وسلوك الضيف

اولاً: تعريف قسم الضيافة :

يعد قسم الضيافة احد اهم الاقسام المهنية في الفندق فهو المسؤول عن خدمة الضيوف الذين يستخدمون مرافق الفندق الخاصة بتقديم الأطعمة والمشروبات وتوريد وخدمة الأطعمة والمشروبات حسب القواعد والأصول المهنية الواجب اتباعها في خدمة الضيوف .

وتأتي اهمية هذا القسم كونه يسهم بشكل كبير في زيادة إيرادات الفندق وأرباحه من خلال تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات للضيوف اضافة الى الخدمة الرئيسة وهي (تقديم الأطعمة والمشروبات) حسب رغبة الضيف، مثل إعداد الطعام أمام الضيوف، والعمل على إرضاء الضيف وتلبية طلبه كما يرغب بشكل جذاب وأنيق من قبل العاملين، المؤهلين والمتدربين في هذا القسم بكافة فروعه وهي :

- أ- المطعم
- ب- قاعة فطور الصباح
- ت- قاعة الحفلات
- ث- خدمة الغرف
- ج- الكافتيريا
- ح- أوفيس الخدمة
- خ- دائرة غسل معدات وأدوات فروع الخدمة

ثانيا :أنواع سلوك الضيف وكيفية التعامل معه

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

أنواع الضيوف

1- الضيف المتردد.
2- الضيف العصبي.
3- الضيف المعترض.
4- الضيف الثرثار.

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

1- الضيف المتردد:

هذا النوع من الضيف يتميز بالخجل وهم كثيرو القلق وثقتهم في أنفسهم قليلة إلى حد كبير وعند وصولهم يكون لديهم عديد من البدائل وهم في حاجة إلى من يقدم لهم النصيحة والمشورة في اختيار أحد تلك البدائل فهذا النمط من الضيف يجد صعوبة في اتخاذ القرار .

كيفية التعامل معه :

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



2- الضيف العصبي:

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

كيفية التعامل معه:

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



3- الضيف المعترض:

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

كيفية التعامل معه:

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



4- الضيف الثرثار:

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

كيفية التعامل معه:

ومن الضرورة أن يكون مدركا بأنه إذا تمادي في الحديث مع هذا الضيف سوف يضيع كثيرا من الوقت المخصص للعمل، فيجب أن يكون الحديث معه بلباقة دون أن يسبب له أي احراج يشعره بأنه كثير الكلام، وأثناء التعامل معه يجب إعطائه فرصة لكي يتحدث ولكن أنتهز الفرصة أثناء كلامه لتوجيهه نحو الخدمة المطلوب تقديمها له ويجب التركيز معه لالتقاط العناصر الأساسية من حديثه ولابدَ من أن نشكره على اقتراحاته وآرائه ونصائحه، ومن الضرورة أن يلمَ جميع العاملين في المنشآت السياحية خصوصا العاملين في الأقسام التي تلتقي مباشرة مع الضيوف بمعرفة انماط الضيوف لكي يستطيعوا التصرف معه في المواقف المتعددة والعمل على إرضائه سيما أن الضيوف هم رأس مال تلك المنشآت ومحور اهتمامها وسر أستمراريتها في العمل.

ثالثا :التصرف عند حدوث المشاكل:

التعامل مع الشكاوي:

هناك قواعد عامة للتعامل مع الشكاوى، إضافة الى أن عديد من الفنادق لديها إجراءات قياسية تتبعها للتأكد من أنه قد تم التعامل مع أي شكوى حقيقية، فمن أكثر المها رات الاجتماعية تخصصا وأهمية هي التعامل مع شكاوى الضيوف وتتبع الإجابات الطبيعية عند حدوث مشكلة ما أو خطأ ما .

على سبيل المثال

عدم القول من قبل الموظف لم يكن خطأي,أو ليس أنا,أو لا لم أفعل ذلك

وعبارات أخرى لاتحل المشكلة، لذلك على الموظفين إتباع النقاط التالية عند حدوث أي مشكلة:

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

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

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

ث- تقبل النقد أو اللوم.

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

ح- خذ الضيف بعيدا عن تواجد الضيوف الاخرين إذا اقتضت الضرورة.

خ- حول المشكلة إلى المشرف إذا كنت غير قادر على التعامل معها.

د- إذا أقتضى الأمر يجب إبلاغ المدير المسؤول عن المشكلة.

ذ- تسجيل المواقف الغير المناسبة على دفتر الاستلام لنتأكد أن الآخرين في الوجبة المعنية على دراية بالموقف و تسلم للوجبة التالية إذا أستدعى الأمر.

ر- تذكر أن التصرف غير السليم في المشاكل يخلق مضايقات لاحقا دون داع.

ز- تذكر أن هناك ضيوف آخرين يشاهد الموقف وسيحكمون على أدائك وطريقتك.

س- تذكر دائما أنك تمثل الفندق.

ش- تكلم مع الضيف وأنت على هدوء مع ابتسامة صغيرة لتمتص غضبه.

أسئلة الفصل الأول

س1- ما تعريف قسم الضيافة ؟ وما أهميته للفندق ؟

س2- ماهي انواع الضيوف ولماذا يختلف سلوكهم ؟

س3- كيف تتعامل مع الضيف المتردد؟

س4- كيف تتعامل مع الضيف الثرثار؟

س5- كيف تتعامل مع الضيف المعترض ؟

س6- كيف تتعامل مع الضيف العصبي ؟

س7- كيف تتعامل مع شكاوي الضيوف ؟

الفصل الثاني

حوادث العمل والإسعافات الأولية

اولا : حوادث العمل :

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

2- العوامل التي تنجم منها الحوادث وأثارها :

تسبب العديد من الحوادث في مكان العمل آثار طفيفة نسبياً، التي يمكن أن تؤدي إلى جرح بسيط أو خدش فقط، بينما تسبب حوادث أخرى أكثر عرضة للمخاطر، وربما قاتلة.

مثلًا هنالك بعض المهن التي يكون فيها الأفراد أكثر عرضةً للمخاطر المهنية من غيرهم، مثل مهنة البناء، لان عمال البناء هم أكثر عرضة للمخاطر والسقوط من المرتفعات من أولئك الذين يعملون في مواقع أقل خطورة مثل المكاتب .

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

الاول: عـدم اتخـاذ إجـراءات الأمـان والسـلامة فـي ظـروف العمـل وعـدم اتخاذهـا حـول الآلات المستخدمة اثناء ممارسة نشاط ما ، وظروف العمل التي لا تأخذ الأمان والسلامة في بنظر الاعتبار قد تكون إحدى الاسباب الآتية :

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

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

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

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

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

3- اهم اسباب حوادث العمل في الفنادق :

أن أسباب الحوادث والاصابات التي قد يتعرض لها النزلاء في الفنادق بالإضافة الى العاملين فيها من الامور الهامة، فمن خلال ذلك يمكن التخطيط لأساليب الوقاية الشخصية للنزلاء والعاملين والمترددين علها والحفاظ على الفندق بعيدا عن الحوادث، وباستقراء اِحصائيات الحوادث والاصابات التي تقع في الفنادق ، نجد أن معظم الحوادث التي ينتج عنها اِصابات ترجع الى الاسلوب غير الآمن للنزلاء والعاملين وهى تشكل نحو 85% من مجموع الحوادث بينما تقتصر نسبة ال15% الباقية على الحوادث التي ترجع الى الظروف غير الآمنة لبيئة العمل او المعدات .

وتعد الحرائق واحدة من أهم الحوادث التي تؤثر على عمل المؤسسات الخدمية كالمستشفيات والفنادق. فقد اشارت احدى الدراسات الى أن مدينة كربلاء قد شهدت (15) حادث حريق في فنادق المدينة خلال عام 2018 ونظراً لأهمية هذا الموضوع سوف نوضح بعض المعلومات المتعلقة بالحريق.

وتتمثل أهم مسببات الحوادث في الآتي:

1- السقوط نتيجة العوامل التالية :

أ- التعثر في أطراف السجاجيد والكاربد غير المثبتة أو المشايات .

ب- الانزلاق على الارضيات المبللة .

ت- التعثر في الأسلاك الكهربائية.

ث- الاصطدام بالمخلفات التي قد تتواجد في ممرات الادوار بالفندق .

ج- عدم الانتباه الى ما يحيط بالفرد أثناء السير .

ح- ضعف الاضاءة في الممرات والمداخل والمناطق الضيقة .

خ- معوقات وإعاقات المرور في الممرات وتناثر السوائل والفضلات علها .

د- السرعة غير الضرورية أثناء السير .

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

3- الأسلوب الخاطئ في الصعود أو التسلق لتناول الأشياء .

4- الاسلوب غير الآمن في التعامل مع السوائل الساخنة سواء من العاملين في قسم المطبخ اثناء التعامل مع حلل البخار (الاستيم) بالقسم الساخن بالمطبخ ،أم قسم خدمة الغرف (الروم سرفيس) او قسم الصيانة في حالة عمل صيانة لا حدى الغلايات.

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

6- عدم الإخطار والابلاغ عن التجهيزات المعيبة وعدم تجنيب الزجاجيات المكسورة أو المكشوطة وخاصة في قسم الاستيوارد والروم سرفيس والصيانة .

7- ترك الأدوات والمهمات في أوضاع غير آمنة مثل ترك ابواب اللوحات الكهربائية مفتوحة حيث يتوقع تناثر المياه عليها اثناء عمليات النظافة في اقسام المطابخ والاستيوارد والاشراف الداخلي ،ترك المنظفات الكيماوية والمذيبات فى أماكن غير مسموح بتواجدها فيها بعد اعمال النظافة اليومية مثلا في المطابخ وبوفيهات المطاعم وورش اللحام بإدارة الهندسة (الصيانة) .

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

9- عدم اتباع تعليمات الوقاية من الحريق وعدم تنفيذ اشتراطات وتعليمات السلامة بأقسام وادارات الفندق.

4- طريقة التعامل مع الحوادث التي تحدث بالفندق

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

ما يواجه موظفين المطبخ داخل الفندق بأن أنابيب طرد الهواء تهوية مغلقة بسبب تراكم الدهون فيها وحينها يجب طلب فريق الصيانة بشكل مباشر لعملها وتصلحيها وكذلك توجد مشكلة في بعض الأحيان بأسطوانات الغاز المتواجدة داخل المطبخ بأنها لا تعمل أو متعطلة وكذلك يجب تصليحها على الفور دون الحاجة إلى الانتظار، كما يوجد مشكلة أيضاً بالتدخين داخل غرف النوم وهذه الطريقة غير صحيحة، وذلك لأنها تسبب العديد من الحوادث داخل الغرف فيجب على الضيف عدم التدخين داخل غرفة النوم.

ويحدث أيضاً داخل الفنادق حادثة الحريق غير المتعمد نتيجة سلك أو غلط حدث في جناح معين في الفندق فهذا الحريق يؤثر على كافة الأقسام الموجودة في الفندق فحينها يجب طلب مساعدة الفريق المتخصص بالحرائق وحلها قبل زيادتها داخل الفندق، فضلاً عن أنَ بعض الموظفين تهمل اهتمامها بالفندق فهذه الطريقة خاطئة ومن خلالها تسبب حوادث كثيرة فيجب على المشرفين التنبيه على كافة الأعمال الموكلة لهم حتى لا يحدث أي خطأ داخل الفندق.

5- شرح متطلبات وأشتراطات السلامة من مخاطر الحريق داخل الفندق

اولاً: شروط التفتيش والضبط والتحقق:

1- لائحة التفتيش والضبط والتحقيق:

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

2- فرد التفتيش:

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

3- الجهة المختصة:

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

4- مسؤول السلامة:

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

5- المواصفات:

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

ثانياً: ضوابط الترخيص

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

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

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

الاختبارات الدورية تتم بالتنسيق مع الدفاع المدني و الجهة القائمة بذلك واثبات ذلك في سجل السلامة بتوقيع مندوب الدفاع المدني. يجب تدريب 25% من العاملين بالمنشاة (الفندق) في مراكز ومواقع معتمدة لدى سلطات الدفاع المدني او التنسيق مع الدفاع المدني لإجراء التدريب مع اثبات حقوق العاملين على التدريب بإبراز اعتماد من الدفاع المدني من الجهة القائمة بالتدريب.

يتم إعداد خطة للتدخل و الاخلاء و المكافحة في اوقات الطوارئ مع تحديد الإجراءات المطلوبة من العاملين بالفندق اتخاذها لحين وصول فرقة الدفاع المدني.

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

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

ثالثاً: شروط السلامة وسبل الحماية:

1- الموقع:

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

2- المباني:

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

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

رابعاً: التجزئة الى قطاعات حريق:

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

2- تتم التجزئة وفقاً الاعتبارات الاتية:

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

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

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

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

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

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

خامسا : وسائل وطرق النجاة

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

ومن هذه الوسائل يمكن تحديدها بالآتي:-

1- **المخرج / مخرج الطابق**:

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

2- **مخرج نهائي**:

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

3- **مخرج طوارئ**:

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

4- **سلم الطوارئ**:

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

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

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

5- أماكن التجمع:

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

أ- اماكن التجميع الداخلية:

يتم تحديدها داخل المبنى وتكون غالباً في الردهات المتسعة التي تؤدي إليها عدة مخارج ومسالك هروب ، ويجب ان تتصل هذه الاماكن بطريقي نجاة على الاقل يؤديان مباشرة الى خارج المبنى حيث مناطق التجمع الخارجية ، و ان يتوفر فيها سبل الامان و السلامة و التهوية الكافية وتستخدم هذه الاماكن في تجميع الاشخاص الذين يتم إخلاؤهم من القطاعات التي يحدث بها الخطر ويراعي تحديدها بصورة دقيقة مع تحديد القطاعات التي تخدمها، وتزويدها باللوحات الارشادية و الاسهم و اللوحات التوضيحية المضيئة.

وتعتبر هذه الاماكن مناطق تجمع مؤقتة لحين زوال الخطر نهائياً من المبنى أما في حالة استفحاله ، لا قدر الله فيتم على الفور إخلاء الأفراد منها الى مناطق التجمع الخارجية (خارج المبنى).

ب- مناطق التجمع الخارجية:

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

الاشتراطات الخاصة بوسائل النجاة هي:

1- يجب توفير وسائل النجاة الكافية بكل مبنى موضوع هذه اللائحة بما يسمح بإخلائه خلال مدة ثلاث دقائق على الاكثر في حالات الطوارئ.

2- يجب أن تكون المخارج وطرق النجاة متباعدة عن بعضها بقدر الإمكان ولا يقل عدد المخارج بكل طابق عن مخرجين يؤديان الى طريقي نجاة على الاقل ، ويراعي أن تؤدي جميع مخارج الطوابق غير الارضية الى سلالم محمية توصل الى خارج المبنى.

3- يجب أن تؤدي طرق النجاة الى مخارج نهائية توصل الى خارج المبنى مع تحديد أماكن التجمع الداخلية و الخارجية لتجميع الاشخاص الذين يتم اخلاؤهم حتى يمكن تقديم الإسعافات و المساعدات اللازمة لهم و القيام بإجراءات الحصر.

4- يتم تخصيص مخارج و سلالم الطوارئ لاستخدامها في حالات الطوارئ فقط لإخلاء المبنى عندما يتعرض شاغلوه للخطر.

5- يجب ان يكون ابواب المخارج سهلة الفتح من الداخل ومقاومة للنيران لمدة ساعة على الاقل وتفتح للخارج بالدفع من الداخل ، ولا يسمح بتركيب ستائر تحجبها عن الانظار كما لا يسمح بتركيب مرايا بالقرب منها حتى لا ينتج عن ذلك اضطرابات خطأ في تحديد اتجاهات الخروج.

6- يجب الا تزيد المسافة التي يقطعها الشخص من أي نقطة في المبنى الى أقرب طريق نجاة على ثلاثين متراً.

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

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

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

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

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

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

ت) الوقت اللازم للإخلاء ويقدر بثلاث دقائق.

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

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

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

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

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

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

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

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

19- التمديدات والتركيبات الكهربائية والميكانيكية ووسائل الاضاءة

يجب ان يتم تصميم وتركيب كافة التجهيزات والخدمات الكهربائية والميكانيكية وفقا للمواصفات القياسية المحلية او العالمية وبمعرفة جهة فنية متخصصة وصيانتها الدورية.

20- مصارف الغازات والمداخن:

1) يجب ان تكون مجاري الغازات والمداخن مصنوعة من مواد غير قابلة للاحتراق كالطابوق والاسمنت والصلب وان تكون مطابقة للمواصفات المحلية او العالمية.

2) يجب ان تكون جيدة التهوية وغير متصلة بالمواد القابلة للاشتعال وان يتم تثبيتها بإحكام.

3) ان تكون فتحات التصريف اعلى المبنى وان يتجاوز ارتفاعها ارتفاع المباني المجاورة بما يضمن عدم تأثر هذه المباني بالدخان والابخرة المتصاعدة.

21- انظمة التهوية وتكييف الهواء:

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

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

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

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

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

أسئلة الفصل الثاني

س1: ما تعريف حوادث العمل ؟ وأثارها ؟

س2: ماهي اسباب حوادث العمل في الفنادق ؟

س3: عدد أهم شروط السلامة وسبل الحماية من الحريق ؟

س4: اذكر أهم معدات ووسائل مكافحة الحريق الواجب توفرها في الفندق؟

س5: ماهي واجبات مسؤول السلامة في المنشأت السياحية والفندقية ؟

الفصل الثالث

(الجانب النظري)

الحفلات

1- الحفلة:

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



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

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

والحفلة في القطاع الفندقي تتكون من اساسيات هي:

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

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

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

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

وتبرز في الحفلات دائما إمكانية الفندق او المطعم من خلال تقديم افضل أنواع الخدمات والطعام والشراب والتقيد بالقواعد الاجتماعية المعروفة.

وسنبين في هذا الفصل أنواع الحفلات وطريقة تنظيمها وخدمتها ونوع الأطعمة التي تقدم فيها وكذلك نتحدث عن قوة العمل في الحفلات والاتفاقيات والفعاليات الاخرى في الاعداد والادارة.

2- مراحل تحضير الحفلات

1- مرحلة المفاوضات وهذه المرحلة تتم ما بين الضيف والمسؤول عن قسم الحفلات في الفندق وفيها يتم الاتفاق على جميع الطلبات وأي اشتراطات أخرى ويتم كتابة العقد ودفع العربون الذي لا يقل عن ربع القيمة الاجمالية.

2- مرحلة الاعداد وهي تتم عن طريق المسؤول عن قسم الحفلات ويخطر جميع الاقسام المعينة بالحفل بميعاد وتاريخ الحفل عن طريق منشور مكتوب واهم هذه الاقسام. (المطبخ- المخازن الاشراف الداخلي- الاستقبال- التدبير الفندقي- الامن... الخ).

3- مرحلة التنفيذ وهي الفترة التي يبدأ وصول الضيف إلى قاعة الحفلات ويتم تنفيذ الاتفاق المبرم ما بين الضيف والفندق من ناحية المأكولات المقدمة والمشروبات ونوع الخدمة وأي طلبات أخرى.

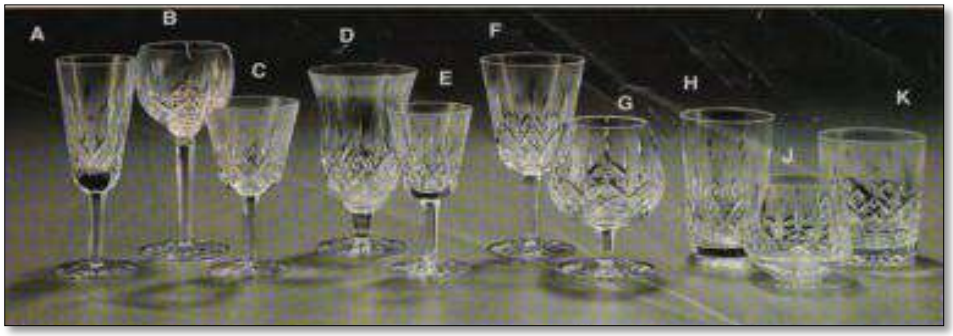
3- مواصفات الاثاث والمعدات الخاصة بقسم الحفلات

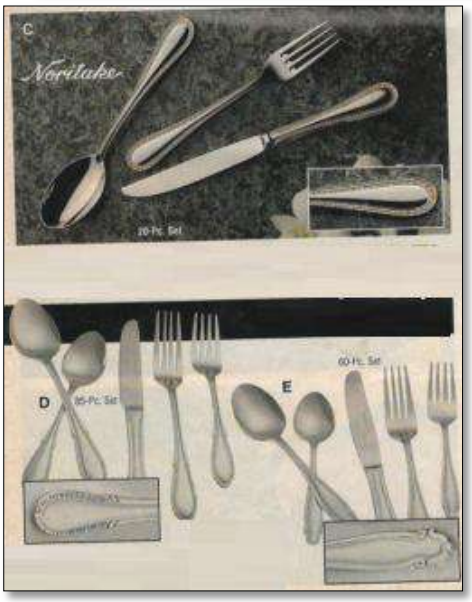
1- خفيف الوزن لسهولة نقله من مكان إلى آخر.
2- صلب ومتين لكثرة تنقله.
3- سهل التشكيل لأشكال متعدّدْة.
4- سهلة التخزين وفي مساحات صغيرة.
5- موائد الخدمة تكون أصغر حجماً من المعتاد لعدم شغلها مساحات كبيرة.
6- مجموعة عربات متحركة لاستخدامها في خزن المشروبات الباردة أو الساخنة.



4- أدوات التشغيل الخاصة بالحفلات

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















5- الشروط الواجبة توافرها في صالة الحفلات:

1- يجب أن يكون في نفس مستوى المطبخ ويستحسن أن يكون لها مدخل خاص.

2- يجب أن يتخللها حواجز متحركة في حجم الصالة.

3- مكيفة وجيدة التهوية.

4- الاضاءة والديكورات سهلة التحكم فيها وتغير شكلها كلما أمكن ذلك.

5- يكون ملحق بها غرفة حفظ الملابس وصالونات للاستقبال.

6- قوائم طعام الحفلات:

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

7- المشروبات الساخنة والباردة في الحفلات:

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

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








ملاحظة:

لابد من الاشارة هنا إلى طريقة خدمة السكائر والسيجار في الحفلات وحيث يتم تقديمها في علبها الخاصة بعد فتح العلبة وتقديمها إلى الضيف مع الكبريت على صحن صغير. أما السيجار فيوضع بكاس خاص به وبعلبته الخاصة ويقوم المضيف بتمرير الكاس على المدعوين بعد تناول وجبة الطعام.

8- أنواع الحفلات:

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

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

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

1- حفلة كوكتيل.
2- حفلة الشرف.
3- حفلة غذاء او عشاء.
4- حفلة بوفيه بارد.
5- حفلة شاي (بسيطة – غنية).

وهناك أنواع اخرى من الحفلات تأخذ الطابع الاجتماعي وتسمى بتسميات مختلفة حسب طبيعة البلد وعاداته وتقاليده.

ونبين فيما يلي شرح مفصل لأنواع الحفلات والمناسبات التي تقام على اساسها الحفلة وطرق التنظيم والخدمة المتبعة فيها وأنواع الطعام والشراب التي تقدم فيها.

اولاً: حفلة كوكتيل

تقام حفلة الكوكتيل بالمناسبات التالية :

1. التعارف.
2. الخطوبة.
3. الزواج.
4. الحصول على شهادة او منصب وظيفي.
5. استقبال شخصيات.
6. توديع شخصيات.
7. احتفال بأعياد قومية او وطنية.
8. اغراض تسويقية تقيمها الشركات كنوع من الترويج.

أمـا وقـت اقامـة حفـلات الكوكتيـل فتكـون عـادة بـين السـاعة الخامسـة والثامنـة مسـاءا او بـين العاشـرة والثانيـة عشـر صـباحا حيـث انهـا تبتعـد عـن الاوقـات الرسـمية لتنـاول طعـام الغـداء والعشاء كونها تخلو من تقديم الطعام الثقيل.

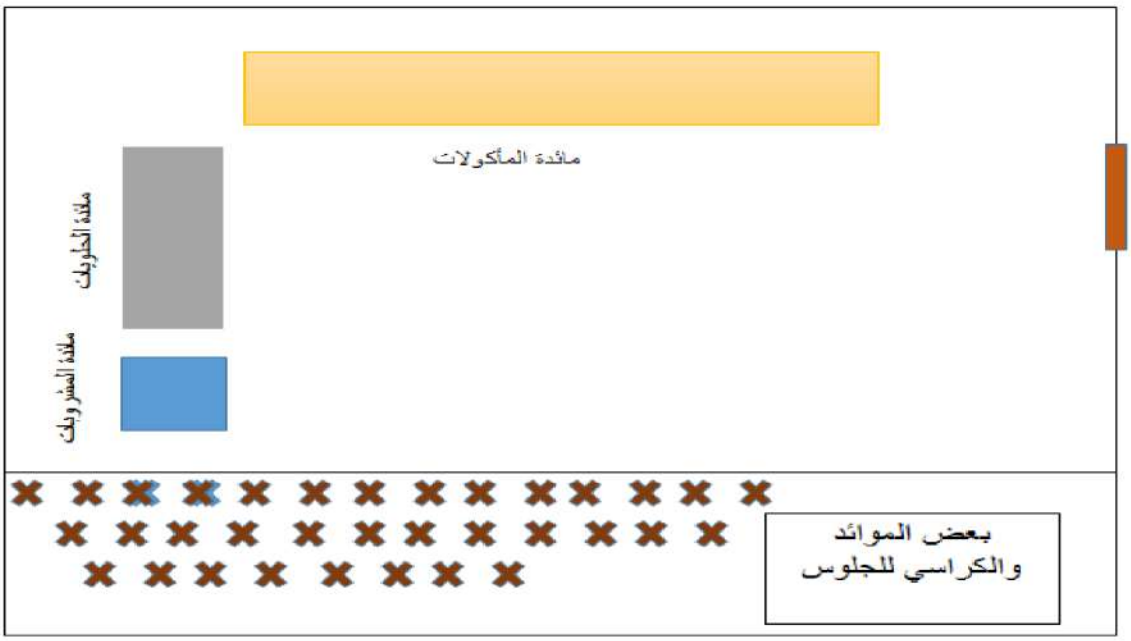
اما الأطعمة التي تقدم فيها فهي :

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

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

ويكـون تنظـيم القاعـة والاعـداد والتحضـير مسـبقا وحسـب الاتفـاق مـع الـداعي ووقـت اقامـة الحفلة كما يلي:-

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



شكل رقم (1)

ثانياً: حفلة الشرف:

تقام هذه الحفلات احتفاءاً بالمناسبات التالية:

1. تكريم شخصية مهمة.
2. تقديم وسام او هوية.
3. توديع أو استقبال مسافرين.
4. تقديم أوراق إعتماد سفراء جدد.

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

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

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

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

ثالثآ: حفلة غداء او عشاء:

تكون هذه الحفلات مخصصة لتناول طعام الغذاء او العشاء وتكون في مناسبات عديدة كالأعياد والمناسبات الرسمية والوطنية والزواج ومراسيم معينة تأخذ طابعاً اجتماعياً محدداً. وتكون عادة طبيعة الخدمات فيها اكثر من بقية الأنواع نظراً لطبيعة الطعام والتنظيم المتبع لذلك ينبغي ان يكون العاملون فيها على درجة كبيرة من المهارة المهنية والادارية لنجاحها.

ويتم الاتفاق مع صاحب الدعوى على طبيعة الخدمات ونوع الأطعمة والمشروبات التي تقدم كذلك شكل القاعة .



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

1- الاتفاق على نوع لائحة الطعام التي تقدم والمشروبات ويتم التحضير على أساس ذلك.

2- تنظيم القاعة والموائد بطريقة فنية وجذابة.

3- تخصيص اماكن لإنتظار الضيوف لحين اكتمال العدَدْ.

4- تقديم بعض المشروبات المقبلة قبل بداية الطعام في قاعة الانتظار.

5- تقسيم الاعمال على العاملين وشرح كل ما يتعلق اثناء الخدمة.

6- تنظيم اماكن تقديم الفعاليات ويراعى التوقف خلال إلقاء الخطابات وغيرها.

7- الإهتمام بمائدة الشرف قبل وبعد الخدمة.

8-إستقبال الضيوف عند إكتمال العدَدْ المطلوب منهم .





رابعاً: حفلات الشاي:

تكون على نوعين: حفلة شاي بسيطة وحفلة شاي غنية.

أ- حفلة شاي بسيطة:

تأخذ هذه الحفلات الطابع الرسمي ويكون وقتها ما بين الرابعة والسابعة مساءا وتكون خالية من تقديم الأطعمة أما المناسبات التي تقام فيها هذه الحفلات فهي:

1- التوديع والاستقبال.
2- التكريم ومنح الشهادات والرتب.
3- تقديم الهدايا.

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

1- مشروبات ساخنة (شاي- حليب كاكاو- كهوة).
2- أنواع من الخبز والكرواسون- والبريوش.
3- أنواع من المربى.
4- الزبد.
5- حلويات صغيرة (بيتي فور).

ب- حفلة الشاي الغنية:

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

1- ترتيب الموائد وفرشها وتحضيرها وكأنها فرش فطور الصباح.
2- تهيئة مائدة (بوفيه) لوضع المشروبات ومعداتها عليها والمعجنات وغيرها.
3- يراعي تقديم المشروبات ساخنة والمثلجات باردة.
4- تهيئة مكان العرض والموسيقى.

خامساً: حفلة بوفيه بارد:

هـذا النـوع مـن الحفـلات يسـتخدم لاسـتقبال عـدَدْ كبيـر مـن الضـيوف فـي جميـع المناسـبات المتعـارف عليهـا اجتماعيـا و رسـميا وقـد يزيـد عـدَدْ المـدعوين فـي هـذه الحفلـة عـن إلـف ضـيفٍ فـي بعـض الاحيـان طبقـا لطبيعـة التنظـيم المتبعـة فـي هـذه الحفـلات حيـث يكـون للبوفيـه المائـدة الموسـعة اثر كبير على خدمة اكبر عدَدْ ممكن من الضيوف.

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

فـي حالـة اجلاسـهم الـى الموائـد لـذلك يكـون لهـذا النـوع مـن الحفـلات التركيـز فـي اسـتقبال عـدَدْ كبيـر في الضيوف.

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



1- المقبلات بأنواعها.
2- المعجنات.
3- الأسماك.
4- الدجاج.
5- أنواع كثيرة من اللحوم.
6- الخضروات والمرافقات والسلطات.
7- الأطعمة الوطنية والشرقية بأنواعها.
8- مائدة الحلويات الشرقية والغربية.
9- **يقدم فيها مائدة المشروبات الكحولية.**

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

1- تنظيم مائدة كبيرة (بوفيه) للمأكولات.

2- تنظيم مائدة متوسطة للحلويات.

3- ترتيب المعدات من بورسلين وفضيات و زجاجيات على المائدة السابقة الذكر.

4- تنظيم موائد وكراسي متناثرة في القاعة لمن احب الجلوس من الضيوف.

5- تقسيم الاعمال على الموظفين حسب مكانتهم المهنية.

6- قبل موعد دخول الضيوف تفرش الموائد بالأطعمة والمشروبات المتفق عليها بطريقة فنية وجذابة حسب تسلسلها.

7- يراعى اثناء الخدمة تلبية طلبات الضيوف وعدم الارتباك.

8- يتم فتح البوفيه من قبل الداعي بعد اكتمال عدَدْ المدعوين .



أنواع البوفيه

كلمة البوفيه (Buffet) تعني عرض الطعام البارد والساخن والحلويات على طاولات مرتبة ترتيباً خاصاً، ويقوم الضيف بسكب الطعام من هذا البوفيه حسب نظام الخدمة الذاتية.

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

وهناك أنواع مختلفة من البوفيه اهمها ما يأتي:

- بوفيه مفتوح (Open Baffet): لم يحدد به الطعام للضيف.
- بوفيه محدد يحدد به الطعام للضيف من قبل ادارة المطعم.

1- بوفيه الفطور(Breakfast Buffet)

تتطلب مائدة بوفيه الفطور إعداداً جيداً ،خاصة عند وجود اعداد كبيرة من الضيوف، او مجموعة سياحية تتناول طعام الفطور في وقت محدد، ويتم تقديم وجبة الفطور في مطعم الفندق او في صالة معدة لذلك ،والذي يشمل على أنواع الفطور العالمية والعربية .

وعادة ما يكون موعد وجبه الفطور من الساعة السادسة صباحاً ولغاية الساعة الحادية عشرة صباحاً .





2- بوفيه الغداء والعشاء (Lunch And Dinner Buffet)

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

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

كما ان تهيئة الجو المحيط بمائدة البوفيه لوقت الغداء والعشاء يعطي انطباعاً جيداً عن جودة الخدمة ومستواها، ويعتمد تحديد الشكل المناسب للبوفيه حسب المناسبة وعدَدْ المدعوين ومساحة مدخل البوفيه، بحيث يكون قادراً على استيعاب جميع الاصناف المراد وضعها على البوفيه، ويتم حفظ الطعام في حافظات خاصة تسمى (Chafing Dish) والتي تحفظ بها الأطعمة الساخنة مثل (**الشوربات بأنواعها والارز واللحوم بأنواعها وبعض الاطباق الساخنة، كذلك بعض اصناف الحلويات الساخنة مثل الكنافة وغيرها**).وهناك أنواع من البوفيه تستعمل الكهرباء بدلا من المادة المشتعلة (Hand Fuel)، والذي يمتاز بالمحافظة على الطعام تحت درجة حرارة مناسبة او برودة مناسبة ويعد أكثر أماناً من النوع الذي يستعمل فيه المادة المشتعلة .



3- بوفيه الحفلات (Banquet Buffet)

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

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

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

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

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



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

التسعيرة بالنسبة للحفلات:

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

وأما عن الاسعار فهي ترتبط كالآتي:

1- القيمة الشرائية للمواد الاولية.
2- نسبة الربح الصافي المرغوب الحصول عليه.
3- تكاليف اجور العمال.
4- الكسر والفاقد.
5- الاضواء والانوار والورد.
6- عمليات النقل.
7- طباعة القوائم.
8- كل عناصر التكاليف الاخرى.

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

المعلومات التنظيمية في الحفلات:

1- تأريخ الحفل.

2- نوعها.

3- الساعة(حضور-انتهاء).

4- عدَدْ المدعوين.

5- إمكانية تأمين وتوفير المال للقيام بالعمل المطلوب.

6- التأكد من إمكانيات المطبخ.

7- دراسة المكان(الصالة-شكلها-حجمها-العيوب التي بها-المخازن والمداخل).

8- أنواع المشروبات وكميتها.

9- التأكد من وجود معدات العمل وإمكانية استخدامها.

10- بناء قائمة الطعام على حسب جنسية العملاء وما هو متوافر بالسوق.

11- الاتفاق مع الداعي على أمور منها ... الأمور الموسيقية-السجاير... الخ.

12- ينبغي الاحتفاظ بنسخة من القائمة(الاتفاقية) حتى لا يتكرر صنعها لنفس الداعي في حفلة اخرى وكمرجع للزبائن الآخرين.

13- إخطار جميع رؤساء الاقسام المتعلقة اعمالهم بالحفل مثل، رئيس الطهاة-الحسابات-الخزينة-المشتريات-المخازن وخلافه.

معلومات عن مدير الحفلات الى الاقسام الاخرى:

على مدير الحفلات أخطار الأقسام التالية كتابياً (رئيس العمل - خدمة وامن وقد يكون مستخدمين) - رئيس السرداب - الحسابات - المراجعة - المكتب الامامي - البياضات.... الخ. وتتضمن المعلومات الصادرة منه أسم الداعي - نوع الحفلة – التأريخ - المكان الذي ستقام فيه الحفل - الخطة واوقاتها - الموسيقى وأوقات العزف - ضيف الشرف - لائحة الطعام – المشروبات - الدخان والسكاير ويلي ذلك توقيع مدير الفندق او مدير الحسابات.

التعاقـــد:

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

شعار المؤسسة	سجل حجز الحفلات
LOGO……	
DAY ……	

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

جدول رقم (1)



FUNCTION AMENDMENT

NAME -

FUNCTION - - - - - - - - - -- - - - - - - - - - - - - - -,

DATE OF FUNCTION - - - - - - - - - - - - - - -- - - - - - - - - -- - - - - - - - - - -

	FROM	TO
DATE	. . . .	. . . . .
NO. OF PERSON	. . . . .	. . . . .
PRICE	. . . . .	. . . . .
FOOD	. . . . .	. . . . .
BEVERAGE	. . . . .	. . . . .
OTHERS	. . . . .	. . . . .

REVISED MENU

EXHABET NO. ( )

DATE / /

BANQUET MANGER

جدول رقم (2)

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

جدول رقم (3)



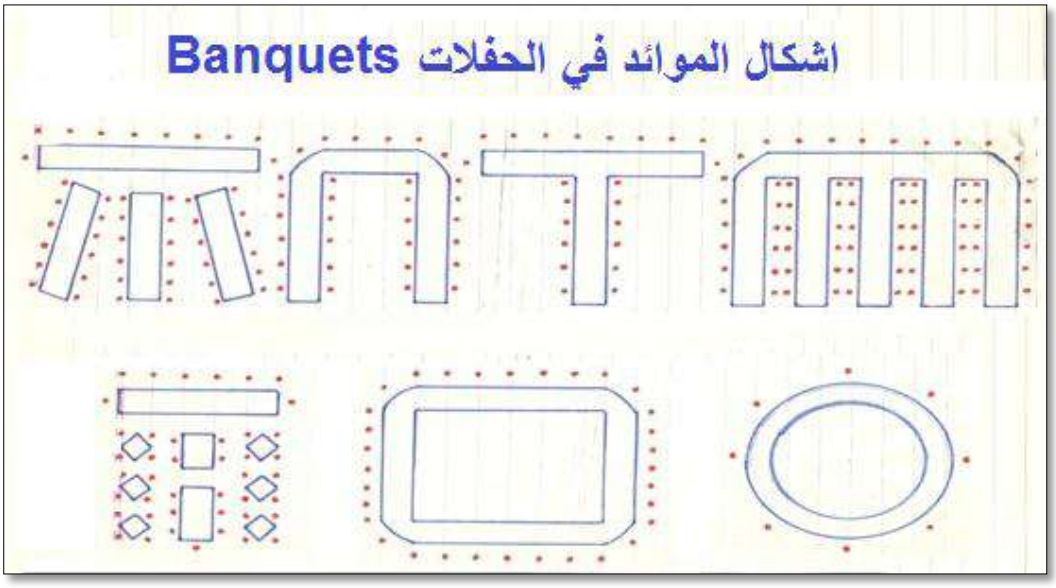
اتفاقية لإقامة حفلة

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

مؤسسة/شركة/السيد. _ _ _

(الجانب التطبيقي)
التطبيقات العملية في قاعة الحفلات

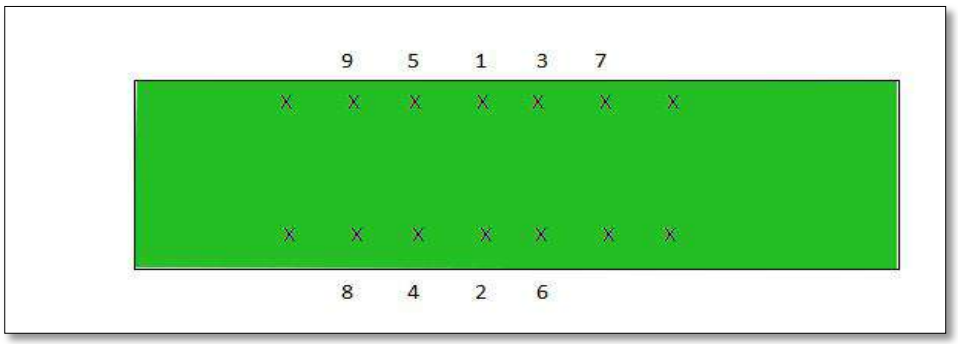
الاشكال المتبعة في تنظيم موائد الحفلات



شكل رقم (2)

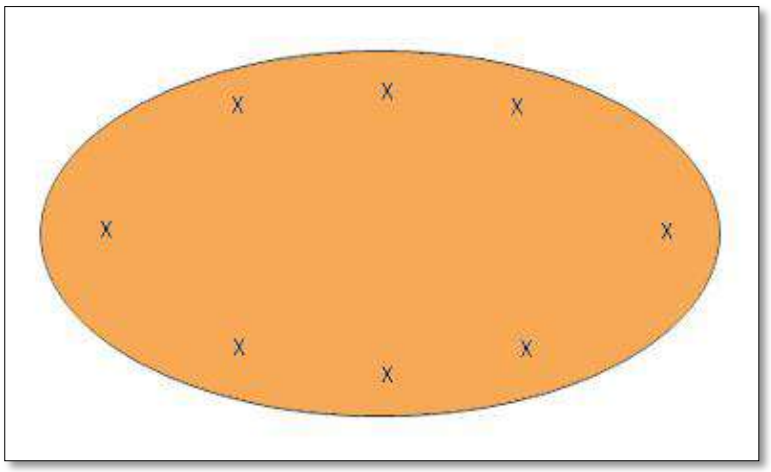
يـتم الاتفـاق بـين الادارة والـداعي علـى شـكل معـين لتنظـيم موائـد الحفـلات وذلـك حسـب نـوع الحفلـة وطبيعـة المكـان وعـدَدْ الضـيوف امـا اهـم الاشـكال المتبعـة فـي تنظـيم الموائـد فهـي كمـا موضح في المخطط اعلاه.

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



شكل رقم (3)

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

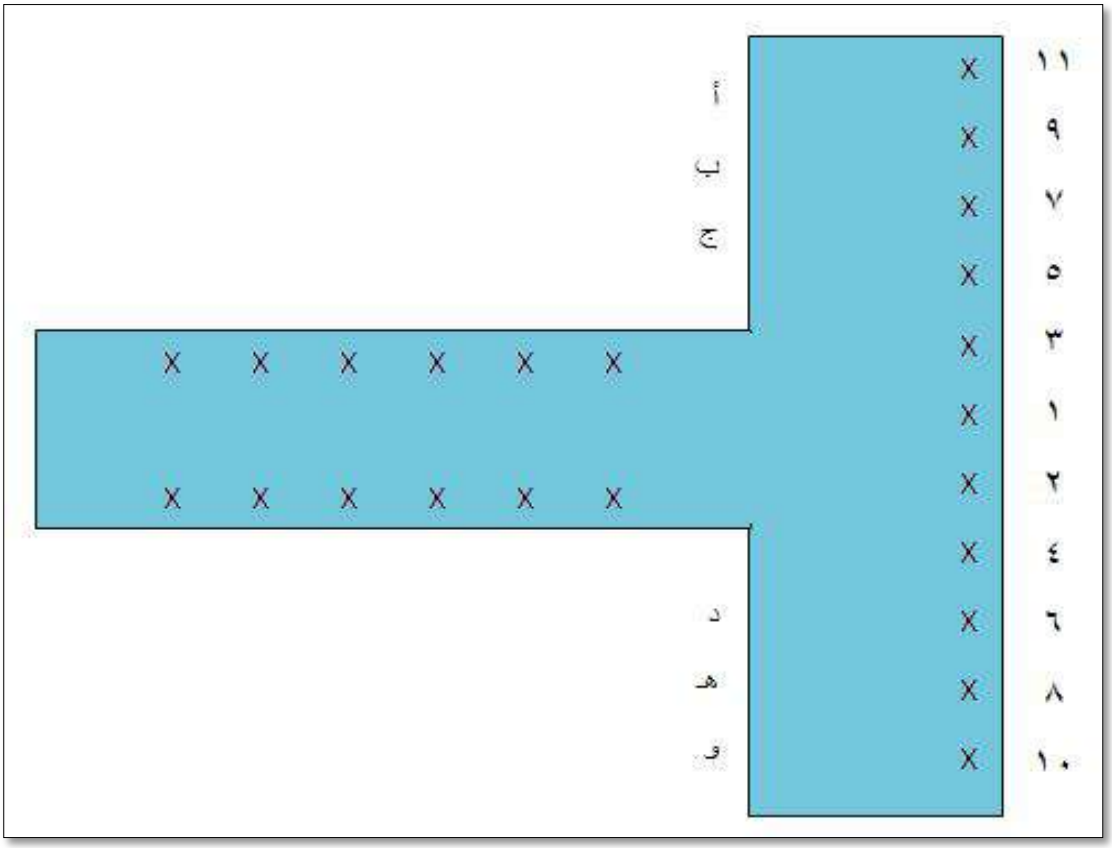


شكل رقم (4)

ويجب مراعاة القواعد التالية عند ترتيب الموائد على شكل بيضوي أو مستطيل وكما يلي: - إذا زاد طول المائدة عن عشرة امتار يكون عرضها متر واحد.

- إذا قل طول المائدة عن عشرة امتار يكون عرضها 80 سم.
- توزيع مقاعد الشرف كما ورد 1،2،3،4،5،6 وبشكل متقابل ومتعاكس.
- توزيع مقاعد الشرف حسب اهمية المدعوين من 1 الى 10 وهكذا ويشمل هذا الترتيب فقط مائدة الشرف وليس جميع الموائد.
- تترب بقية الموائد للجلوس عليها حسب اولوية الجلوس لكل شخص.
- في حفلات الزواج يترك مقعدين شرف للعروسين ثم مقاعد لاقاربهما مبتدئين من الدرجة الاولى وهكذا .

3. مائدة على شكل حرف T كما موضح في الشكل (5):

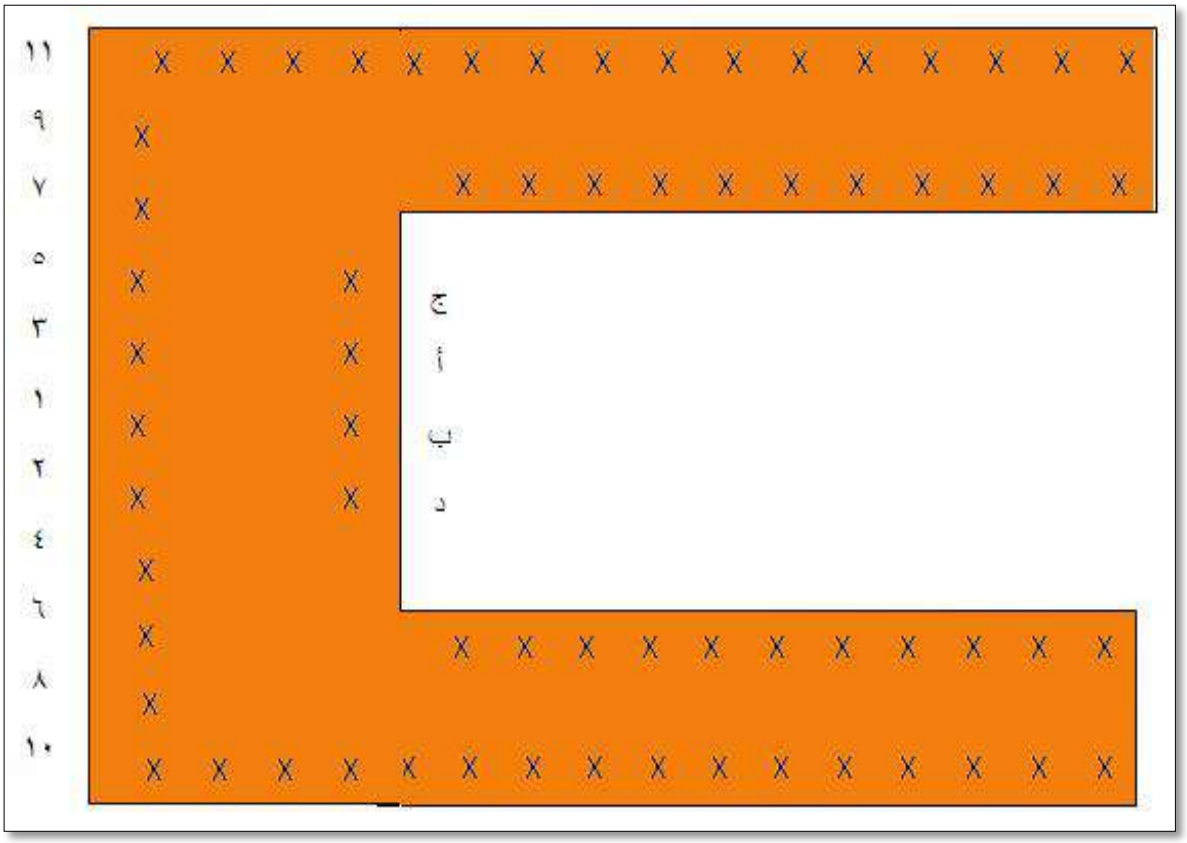


الشكل رقم (5)

ويراعى في هذا الشكل ما يلي:

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

4. مائدة على شكل حرف (U) كما موضح في الشكل (6):

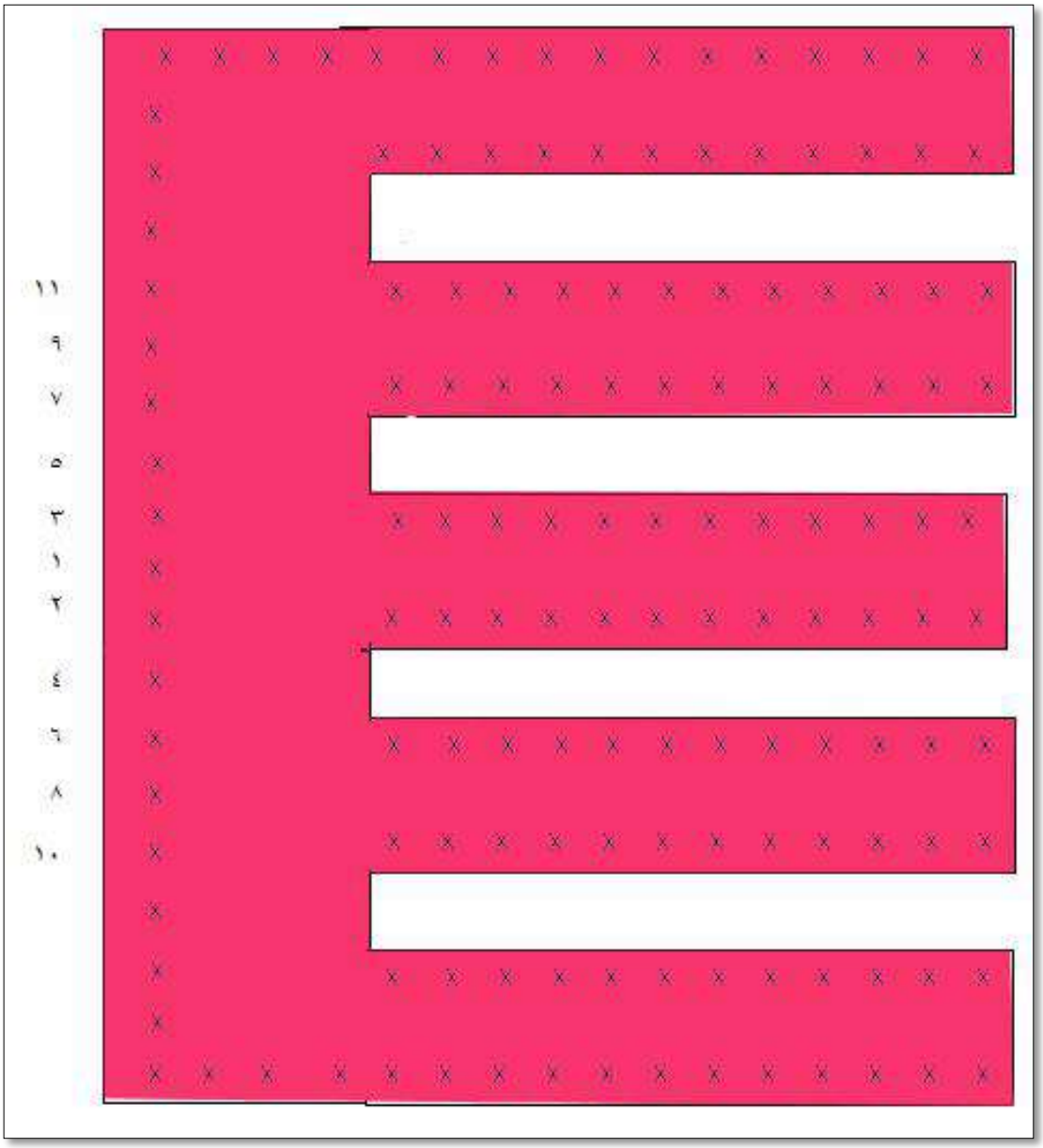


شكل رقم (6)

ويراعى في الشكل (U) ما يلي:

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

5. مائدة على شكل مشط كما موضح في الشكل (7):



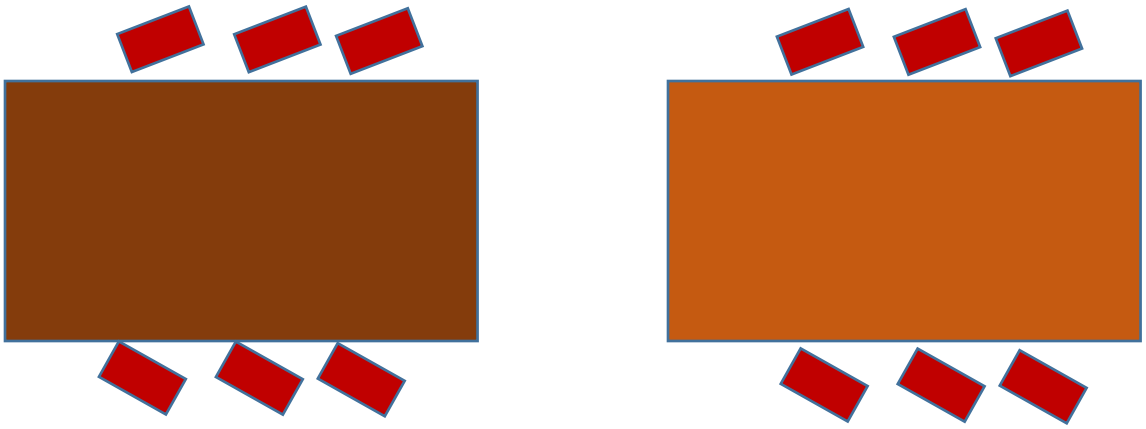
شكل رقم (7)

ويراعى عند ترتيب الموائد في هذا الشكل ما يلي:

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

كما وأن هناك أشكال اخرى لترتيب الموائد ممكن ان تتبع في القاعات الخاصة والكبيرة وفي المؤتمرات وتعد طبقاً للحاجة المطلوبة أو تكون ثابتة احياناً ، اما المسافة المعروفة والتي تخصص لكل مقعد في الحفلات فهي 60 سم وممكن زيادتها حسب طبيعة الحفلة وذلك تسهيلا للخدمة.

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



شكل رقم (8)

طريقة تنظيم الخدمة في الحفلات:

بخدمة بقية الضيوف حسب التقسيم الوارد ذكره على ان يخدم الضيف الجالس يمين ضيف الشرف يقوم رئيس المضيفين بتنظيم جميع ما يتعلق بالخدمة والطريقة المتبعة وشرحها مسبقاً على العاملين معه وتقسيم الاعمال عليهم ومن ثم يكرر التنسيق مهما بين المطبخ والمطعم على طريقة تسليم الأطعمة وتحديد مسؤولية العاملين الذين سيقومون بالتسليم والاستلام وفي وقت واحد حسب قائمة الطعام المتفق عليه.

بعد ذلك تبدا الخدمة في القاعة المخصصة بحيث يتم خدمة مائدة الشرف عند وصول ضيف الشرف أولاً ثم يبدا العاملون ثم الذي الى يساره وهكذا حسب القواعد المعروفة وتعتمد طريقة الخدمة على مبدا البداية معا والنهاية معا بحيث لا يتم اي المضيفين على تحديد نقطة البداية في الخدمة وباتجاه منظم غير متعاكس بالاتجاه.

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

ملاحظة : في حالة الحفلات الخاصة يراعى الآتي:

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

العاملون في الحفلات:

بالنظر لأهمية الحفلات في المطاعم والفنادق فأن الادارة الحديثة تخصص فريق عمل كفوء لقسم الحفلات بحيث يكون مهيأ فنياً وإدارياً لنجاح العمل وإنَ أهم الوظائف الرئيسية لهذ القسم هي:

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

الزهور في الحفلات

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

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

ويراعى عند تنسيق الزهور في الحفلات ما يلي:

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

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







مكونات البوفيه:

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

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

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

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

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

6- اطباق واصناف الحلويات والفواكه غالبا ما تكون منفصلة وفي مقدمتها صحون الحلوى والملاعق، ويمكن عرض الفواكه بأشكال مختلفة.

7- توضع أدوات المائدة من شوك وملاعق وسكاكين على الطاولات مسبقا بما يتناسب وتحضيرات البوفيه.

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



تمرين (1) ترتيب طاولات بوفيه

النتاج العملي

- أن ترتب طاولة بوفيه وتعرض اصناف الطعام عليها.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين:

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

تمرين عملي

رتب طاولة بوفيه غداء كما في خطوات التمرين السابق.

معايير التقييم

بعد الإنتهاء من إداء التمرين العملي قيم أداءك من خلال قائمة التقييم الآتية.

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

إجراءات خدمة البوفيه:

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

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

يعتمد أسلوب خدمة البوفيه على ترتيب اصناف الطعام فوق مائدة البوفيه، وعلى راس المائدة توضع الاطباق التي سوف يستخدمها الضيوف ، ورغم إعتماد هذا الأسلوب الى حد كبير على قيام الضيوف بخدمة انفسهم لمعظم الاطباق بما في ذلك الاطباق الساخنة ، إلا أن الامر يستلزم دائما تواجد عدَدْ من افراد الخدمة.

ويتطلب من موظفي خدمة البوفيه في اثناء الخدمة ما يأتي:

1- القيام بمساعدة الضيوف في تقطيع بعض أنواع اللحوم في حال وجود خروف محشي مثلا.

2- الاجابة عن استفسارات الضيف عن اطباق الطعام.

3- اعادة الجاطات الفارغة والمستعملة الى المطبخ وتزويد البوفيه بالأطعمة.

4- التواجد بالقرب من الموائد لتلبية احتياجات الضيوف .

5- تنظيف بقايا الطعام المتناثرة على طاولات البوفيه.

وعادة ما تزين مائدة البوفيه واطباق الطعام المختلفة، وذلك بوضع كل نوع من أنواع الطعام على حده ، حيث توضع الحلويات وحدها ، بينما توضع المقبلات في مكان آخر من البوفيه.

يحتاج فرش البوفيه الى مواد وبياضات خاصة به، أما طاولات الخدمة في المطعم او قاعة الحفلات فيتم فرشها بكامل موادها وأدواتها قبل بدء الخدمة في البوفيه، وتجهيزها بالمستلزمات الرئيسة كالممالح والمباهر والمنافض والزهريات ، ويتم وضع الأدوات على المائدة كالسكاكين والملاعق والشوك، أما في بوفيه الحفلات فتوضع أدوات المائدة على البوفيه .



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

تعلم

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

تتميز طريقة خدمة البوفيه بما يأتي :

1- أستعمالها في الحفلات والمناسبات الكبيرة.
2- تقديم الخدمة لعدَدْ كبيرٍ من الاشخاص بوقت قصير.
3- سرعة الخدمة مقارنة مع أنواع الخدمة الاخرى.
4- تذوق عدَدْ أكبر من أصناف الطعام من قبل الضيوف.
5- إمكانية عودة الضيوف مرة اخرى الى البوفيه لأخذ المزيد من الطعام دون أنْ يتحملوا مبالغ اضافية.

والصورة توضح موائد معدة لجلوس الضيوف في احد الفنادق.



قضية للبحث

بإستخدام أحد محركات البحث الالكترونية، قم بالبحث عن طريقة تحضير وتجهيز البوفيه للوجبات الاتية:

1-الفطور **2-الغداء والعشاء.**

ثم أعدَ تقريراً، وناقشه مع معلمك وزملائك في الصف.

تمرين (2) سكب الطعام وتعزيله عن البوفيه

النتاج العملي

أن يسكب الطعام ويعزله عن البوفيه والطاولات.

المعلومات النظرية

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

التجهيزات اللازمة

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

((خطوات تنفيذ التمرين))

ت	خطوات العمل	الصور التوضيحية
1	اغسل يديك وجففهما قبل البدء بالعمل.	
2	ضعْ الأطعمة المعدة على طولة البوفيه مراعياً وضع الخبز فالسلطات والمقبلات، فالمشروبات فالأطعمة الساخنة تليها الحلويات والفاكهة.	
3	ساعدْ الضيوف على خدمة أنفسهم كمناولتهم للأطباق.	
4	قطع اللحوم باستخدام الشوكة والسكين الخاصة بالتقطيع واسكبها للضيوف.	
5	تأكدْ من نظافة الشراشف والطاولات وحافظْ على مظهر البوفيه الجيد اثناء عملية السكب.	
6	عزل البوفيه بعد الإنتهاء من الخدمة برفع أدوات الخدمة ومعداتها أولاً، فأطباق السلطات والمقبلات، فسخانات الأطعمة الساخنة، فأطباق الحلويات والمشروبات الباردة والساخنة إنْ وجدت.	
7	تأكدْ من إنك قمتْ بإطفاء المادة المشتعلة الموجودة تحت سخانات الأطعمة الساخنة بالطريقة الصحيحة.	
8	أرفعْ الشراشف جميعها عن طاولة البوفيه وأرسلها الى اللوندري لغسلها وكيها.	

تمرين عملي

نفذْ التمرين السابق بإتباع الخطوات نفسها.

معايير التقيم

بعد الإنتهاء من أداء التمرين العملي قيمَ اداءك من خلال قائمة التقييم الآتية:

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

أسئلة الفصل الثالث

س1:- عرَفْ الحفلات ؟

س2:- ماهي أساسيات الحفلة في القطاع الفندقي؟

س3:- عدَدْ أنواع الحفلات؟

س4:- تكَلمْ عن الحفلة الكوكتيل موضحا المناسبات التي تقام لها والأطعمة والأشربة التي تقدم فيها؟

س5:- تكَلمْ عن حفلة الشرف موضحاً المناسبات التي تقام لها والأطعمة والأشربة التي تقدم فيها؟

س6:- تكَلمْ عن حفلة بوفيه بارد موضحاً المناسبات التي تقام لها والأطعمة والأشربة التي تقدم فيها؟

س7:- تكَلمْ عن حفلة الشاي موضحاً المناسبات التي تقام لها والأطعمة والأشربة التي تقدم فيها؟

س8:- وضَحْ كيفية تنظيم حفلة الغداء او العشاء بنقاط؟

س9:- عدَدْ اهم الوظائف الرئيسية لقسم الحفلات ؟

س10:- ماهي الاشكال المتبعة في تنظيم الموائد موضحاً ذلك بالرسم ؟

س11:- ماهي الأمور التي يجب مراعاتها عند تنسيق الزهور في الحفلات ؟

س12:- ماهي العناصر التي ترتبط بها تسعيرة الحفلات ؟

س13:- عدَدْ أهم المعلومات التنظيمية في الحفلات ؟

س14:- إرسمْ شكلا لعقد إتفاقية حفلة موضحاً فيه المعلومات التنظيمية المطلوبة ؟

الفصل الرابع

مكونات لوائح الطعام الغذائية

تتكوَن من مواد زلالية ودهنية بالإضافة الى إحتوائها للفيتامينات والاملاح المعدنية والماء .

أ – المواد الزلالية :

تساعد على النمو وتبنى الانسجة المتواجدة فيها

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



ب – المواد النشوية :

تُشكَل مصدر الطاقة الرئيسي للجسم وتتواجد في :

- المعجنات والأرز والسكر وأنواع الخضار والبطاطا وتكون حاجة الجسم منها يوميا 300-600 غم .



ج – المواد الدهنية :

اولاً : مصدرها حيواني : الشحم والسمنة والزبدة ودهن الخنزير وزيت السمك

ثانياً : مصدرها نباتي : زيت زهرة دوار الشمس و زيت الذرة وزيت الزيتون وزيت الفستق يحتاج الجسم منها يوميا 50-100 غم .



د – الفيتامينات :

هناك ثلاثون نوعا أهمها :

اولاً : فيتامين A : مصدره الأطعمة ذات المصدر الحيواني حليب ومشتقاته بيض وخضار وفواكه .

ثانياً : فيتامين B : مصدره معظم الأطعمة خصوصاً البطاطا والكبد والخضار والفاكهة .

ثالثاً : فيتامين C : مصدره الفاكهة الحمضية والحليب والبقدونس وزيوت الخضار .

رابعاً : فيتامين D : مصدره سمك وحليب وبيض وجبنة وزبدة .



هـ – الأملاح المعدنية :

الفسفور: الحليب واللحم والبيض والحبوب .

الكالسيوم : الحليب والبيض والفاكهة .

الحديد : الكبد وصفار البيض والسبانخ والفاكهة .

ملح الطعام : الجسم بحاجة الى 15 غم باليوم .

ملح المنغنيز : موجود في النباتات وهو ضروري للجهاز العصبي .

اليود : موجود في السمك ضروري للغدة الدرقية .



و – الماء:

يُشكّل الماء ثلثي وزن الجســـــم الأنسان حيث يحتاج من 1.5 – 2.5 لتر ماء يومياً يساعد الماء على فرز السموم المتواجدة في الجسم.

لوائح الطعام

منذ القرن الثامن عشر والتاسع عشر وجد العلماء أنْ لوائح الطعـــــــام الكبيرة والثقيلة تؤدي الى السمنة وكذلك الى أمراض القلب وأمراض اخرى . لذلك تنادى الأحصائيـــــون في علم التغذية لإيجاد صيغ للوائح الطعام تناسب حاجات الانسان فانتبهوا الى ما يلي :

1- لوائح طعام متوازية غذائياً .

2- لوائح طعام نباتية .

3- لوائح طعام طبية .

1- لوائح طعام متوازية غذائيا

يحرص المضيفون على تركيب لائحة الطعام او التخطيط لإعداد لوائح الطعام المتعـــــــددة والاساسية للتغذية ، ويتطلب تركيب لوائح الطعام أدراك وخبرة كبيرة والتمرس بالعمل كفيلاً في تحقيق ذلك ولكي نصل الى هذا الهدف علينا إحترام المبادئ التالية :

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

2- لوائح الطعام النباتية VEGTAR IANDIET

غالباً ما تكـــــــون نابعة من المعتقدات دينية او فلسفية وهي تقتصر على الحليب ومشتقاته البيض والعسل والخضار والفاكهة والحبوب .

يعتمد متناولو هـــــذا الطعام على الخضار والفاكهة التي تحتوي على النشويات والبروتينات للتعويض في النقص الحاصـــــــــــل من جراء نقص عدم تناولهم المواد الدهنية والبروتينية ذات المصدر الحيواني.

3- لوائح الطعام الطبية DIETS

لوائح الطعام الطبية والمعروفة باسم الحمية الغذائية تُشَكل عاملاً مهما لمساعدة الانسان على التخلص والشفاء من بعض الامراض .

هذه اللوائح لا تختلف في تركيبها الغذائي عن اللوائح العادية إنما يخضع للتعليمات المعطاة من قبل الطبيب المعالج في كميات موادها وطرق تحضريها ومن انواعها :

أ- لوائح طعام عادية NORMAL DIET
ب- أكل خفيف LIGH DIET
ت- أكل سوائل LIAUID DIET
ث- أكل للمعدة GASTRIC DIET
ج- أكل بدون ملح NO SALT DIET
ح- أكل بدون دهن NO FAT DIET
خ- أكل سكري BIABETIC DIET

أ - لوائح طعام عادية NORMAL DIET

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

ب – أكل خفيف LIGHT DIET

افضل الوجبات الصحية والخفيفة

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

ت – أكل السوائل LIQUID DIET

الأكل المسموح به شوربة مصفاة

- عصير طازج او معلب
- شاي ونسكافية وحليب

ث – أكل المعدة GASTRIC DIET

الأكل المسموح به حليب وبيض مخفوق مع الكريما
- زبدة ومربى وجبنة بيضاء اجبان طربة وغير مخمرة مهلبية.
- دجاج مسلوق وسمك مشوي او مسلوق ولحمة مدقوقة مشوية.
- بطاطا مسلوقة او بورية جزر سوتية مع الكريم

ج – أكل بدون ملح NO SALT DILT

الأكل المسموح به 150 غم
- الحبوب بوريذج مع الماء بدون ملح ورز اكريسس وارز معكرونة.
- الخضار جميع الخضار الطازجة والمجمدة.
- اللحوم والطيور ولحم احمر ودجاج وسمك.
- الحلويات والمربى وجلي وعسل وسكر وفاكهة طازجة.
- مخلل وفلفل ونعناع وخردل وشاي خفيف وبودرة الكرى
- الخبز والزبدة يجب ان يكونا بدون ملح .
- عدم اضافة الملح الى الطعام باي شكل.

ح – أكل بدون دهن NO FAT DIET

الأكل المسموح به

- حليب بدون دهن SKIMMED الخبز من أيَ نوع.
- الحبوب والمربى والعسل والقهوة والشاي والسكر.
- السمك الابيض مشوي ومسلوق.
- لحم أحمر طري ودجاج وارنب.
- خضار مسلوقة.
- فاكهة طازجة مجففة او معلبة.
- العصير الطازج او المعلب.

** تمنع منعا باتا المقالي والدهون والزبدة وصفار البيض والزيتون والكاكاو او الشوكولاته.

خ – أكل سكري BIABETIC DIET

الأكل المسموح به

- حليب وجبنة بيضاء وبيضة مسلوقة.
- شاي ونسكافيه وحليب بدون سكر.
- سمك ودجاج ولحم.
- خضار نوع أول وجزر وبازيلاء وبصل.
- خضار نوع ثاني وشجر وباذنجان وخيار وطماطم وخس و سبانخ.
- تفاحة أو برتقالة أو مشمش و رقي.

**يسمح بتناول 150غم خبز باليوم فقط على ثلاث وجبات.

- معرفة امكانية الموظفين الانتاجية بحيث لا يطلب اليهم أكثر من طاقاتهم وبذلك نحصل على مردود سيء.
- معرفة أذواق الزبائن وجنسياتهم وذلك لتقديم ما يناسبهم من الاطباق الشرقية أو الاطباق الغربية لتلبية طلباتهم.
- إعتماد التسميات الصحية للأطباق.
- تحديد سعر كلفة الطبقة بشكل جيد ومدروس.

تنسيق وترتيب لوائح الطعام PHYSLOLOGY

أعتمد تنسيق لوائح الطعام تقديم الأكل الخفيف أولاً ومن ثم الثقيل ونعني الخفيف الأكل السهل الهضم لذا وجب التقيد بالمبدأ العام التالي :

وجبة الغداء

الشكل الاول

- مقبلات باردة وساخنة.
- أسماك ذوات قشور (مشوي او مسلوق).
- يخنات وبيض وعجائن.

الشكل الثاني.

- باردة او ساخنة (بوسن ادكروكيت)
- لحوم مشوية اومجمدة.
- طيور وطرائد.
- الخضار.
- خضار الموسم.
- السلطات بأشكالها العادية المركبة والغنية بالأجبان الطرية والنصف طرية والقاسية.
- الفاكهة والقهوة.

وجبة العشاء

- الكريم والسيوتاج والشوربة الشكل الاول.
- الاسماك الاصناف وذوات القشور.
- ENTREE بوشية DOUCHEE.
- كروكيت CROQUETTE.

وجبة الغداء LUNCH

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

وجبة العشاء DINNER

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

أنواع لوائح الطعام

أ- اللائحة اليومية المحدد

ب- اللائحة حسب الطلب

ت- طبق اليوم

ث- لوائح الاعياد والمناسبات

ج- لوائح الفطور الصباحي

ح- لوائح الحفلات

الأطعمة وظيفتها ومكوناتها :

أ- تكوين الخلايا في الجسم ب- مواد زلاليـــــــة ج- المواد نشوية د- المواد الدهنية

هـ- الفيتامينات و- الاملاح المعدنية ز- الماء

نجاح وفشل لوائح الطعام

أن نجاح وفشل لوائح الطعام يقرر ما يلي :

1- وجود ضيوف لشرائها

2- إقتناع الضيوف بهذه اللوائح والرجوع لأخذها مره اخرى

3- إعتماد الاساليب العلمية والمهنية الصحية في المتابعة

أ- اللائحة اليومية المحددة

لها حسنات مهنية واقتصادية اهمها :

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

ب- اللائحة حسب الطلب

إحتلت لوائح حسب الطلب مركز الصدارة في المطاعم والفنادق حيث تعتمد في تركيبها على اصناف متعددة واسعار متقاربة تمكن اي طبق من الاختيار ماينا سبه من حيث النوع والسعر.

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

ت-طبق اليوم

إعتمدت بعض الفنادق والمطاعم صيغة الطبق اليومي مع مراعاة الامور التالية :

- جلب أكبر عدد من الزبائن وتحديداً رجال الاعمال ومدراء الشركات وموظفيها
- سعر طبق اليوم محدد ومعلن في المطعم
- سرعة تحضير أصناف الطعام تحتاج الى وقت للأعداد والتحضير

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

الجمعة	
دولمة	
سلطة لبن وخيار	
دجاج كوكوت	
سلطة مشكلة	

لوائح الطعام الشرقية

تبولة taboule

×××

مرق تبسي tabsee souse

رز ابيض white rice

×××

فاكهة مشكل mixe frout

حمص بطحينه homes salad

سلطة مشكل mix salad

×××

مرق فاصوليا pice souse

رز ابيض white rice

×××

جلي jalle

شوربة عدس lentel soup

×××

مرق باميا Souse

رز ابيض white rice

×××

عوامات aomeet

سلطة شرقية orginal salad

×××

سمك مشوي crill fashe

رز احمر بالشعرية red rice

دجاج مشوي crille chicken

رز اصفر rice

بقلاوة baglauee

لوائح الطعام الغربية

شوربة بصل	onion soup
×××	
كستلة غنم مشوي	custtlette of lamb
طماطة مشوية	crilled tomatoes
×××	
كريم كرمل	carame caremel
شوربة قرنابيط	caull flower soup
×××	
دجاج بالخضروات	chicken with vegtable
رز ابيض	white rice
×××	
شو بالكريم	choux with creem
شوربة سمك	fish soup
×××	
لحم عجل محشي	stuffed veel meat
خضروات سوتية	vegtable soute
×××	
بقلاوة	baklawa
شوربة طماطة	tomato soup
×××	
اوملیت	denjion omellete
×××	
شيش طاوق	chiche taouk
×××	
كيك بالشوكولاتة	chocolate cake
سلطة طماطة	tomato salad
×××	
كريمة دجاج	chicken paneakes
×××	
خضروات مشكل	mix vegtables
صلصة جو	jaue sauce
كيك	cake
شوربة خضار	vegetables soup
×××	

ارضي شوكي ياريزيان	artichochks Parisian sttle
×××	
دجاج شاسور	chicken chasseur hunter
بطاطا نوازيت	potatoes noisette
لوبيا بالزبدة	green begans with
سلطة	butter salad
×××	
تارت بالتفاح	apple tarte
شوربة خضار	vegetables soup
×××	
ارضي شوكي كلامار	artichokes clamart style
×××	
فخذ غنم بريزي	bralsedleg of lamp
بطاطا هنكارية	potatoes Hungarian style
كوسي الزبدة	squash in buyer
سلطة خضراء	green salad
×××	
بان ميرابو	mirabeaubread

جدول رقم (5) مقارنة بين لوائح الطعام الشرقية ولوائح الطعام الغربية

لائحة الطعام الشرقية	لائحة الطعام الغربية
1- تكون لائحة الطعام غير محددة alacarte **2- تعتمد في تقديم الطعام على الخدمة الامريكية** **3- يكون لكل طبق سعره على حده في لائحة الطعام** **4-تعتبر اقتصادية للضيف لانه هو من يختار الاطباق** **5-يكون فرش الطاولة يختلف عن لائحة الطعام الغربية** **6-اختلاف انواع الاطباق المقدمة عن لائحة الاطباق الغربية**	**1-تكون لائحة الطعام محدودة menu** **2-تعتمد في تقديم الطعام على عدة طرق (فرنسية انكليزية امريكية)** **3-يكون السعر محدد لوجبة كاملة** **4-لاتعتبر اقتصادية للضيف لانه يختار وجبة كاملة محددة من قبل المطعم** **5-يكون فرش الطاولة مختلف عن لائحة الطعام الشرقية** **6-تختلف انواع الاطباق المقدمة عن لائحة الشرقية**

أسئلة الفصل الرابع

س1/ عدّدْ مكونات الأطعمة ؟

س2/ تكَلّمْ عن لوائح الطعام المتوازية وطرق تركيبها؟

س3/ تكَلّمْ عن لائحة الطبق اليومي واعط مثال على ذلك؟

س4/ تكَلّمْ عن لائحة الطعام الطبية؟

س5/ تكَلّمْ عن لائحة الطعام النباتية؟

س6/ ماهي أسس نجاح او فشل لوائح الطعام اذكرها؟

س7/ أذكرْ انواع لوائح الطعام واشرح واحدة منها؟

س8/ أذكرْ لائحة الطعام الغربية واعط مثال لذلك؟

س9/أذكرْ لائحة الطعام الشرقية واعطي مثال لذلك؟

س10/ قارنْ بين لوائح الطعام الشرقية ولوائح الطعام الغربية ؟

الفصل الخامس
فنون خدمة الضيوف في صالة الطعام

التوليع والتقطيع في صالة الطعام أمام الضيوف

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

أولاً: التوليع Flambeing (امام الضيف)

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

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



1- التحضيرات أمام الضيف في قاعة الطعام (المعجنات)

أ – المعكرونة

تعريفها:

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

خدماتها:

تخدم في صحن عميق ويرافقها ملعقة كبيرة وشوكة كبيرة.

- يُقدم معها على حدة جبنة مبروشة (بارميزان اوكريار) Parmesam Gruyere



ب- سباكتي بولونيز



المعدات اللازمة:

يحضر على طاولة الخدمة المعدات التالية:

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

المواد اللازمة:

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

طريقة التحضير:

- تُوضع المقلاة على المدفأة ويضاف اليها الزبدة.
- تُضاف المعكرونة وتقلب بشوكتين كبيرتين.
- يُضاف الملح والبهار وصالصة البولونيز الى المعكرونة ويحرك الجميع جيداً.
- تُضاف ملعقة من الجبنة المبروشة الى المعكرونة وصالصة البولونيز بعد ان يسخنوا جيداً.
- تُسكب في صحن عميق ساخن أمام الضيف من المقلاة.
- تُقدم الجبنة المبروشة على حدة.

ج- سباكتي نابولتان:



2- تحضير وتوليع أمام الضيوف (الاسماك)

أ- الروبيان (القريدس) Shrimps

تعريفه:

من الاسماك ذوات القشور.

يُقدم كصنف أول في لوائح الطعام المحددة.

يُقدم كصنف مقبلات في لوائح الطعام حسب الطلب.

يحضر بعدة طرق (مشوي-مقلي-مسلوق مع الارز، وامام الضيف).

خدمته:

- يخدم في اواني مختلفة.
- صحن كبير.
- جاط.
- قدح خاص به.
- يرافقه سكين وشوكة سمكة.

يصب القريدس في الصحن أو في القدح الخاص به وتُقدم الصالصة الى الضيف ليختار بنفسه الكمية التي يريد.

ب- قريدس مع الارز Shrimps with rice



ج- قريدس بروفسور Shrimps professor

المعدات اللازمة:

يحضر على طاولة الخدمة المعدات التالية:

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

المواد اللازمة:

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

طريقة التحضير:

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

ملاحظة

اذا قَدم القريدس بدون أرز مفلفل يصبح قريدس بروفسور.



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

أ- فروج الاداييل CHICKEN DIABLE STYLE





المعدات اللازمة:

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

المواد اللازمة:

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

طريقة التحضير:

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

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



المعدات اللازمة:

مدفأة- مقلاة- شوكة- ملعقة كبيرة- صحون.

المواد اللازمة:

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

طريقة التحضير:

- يوضع الزيت وقليل من الزبدة في المقلاة ليحمو جيداً.
- تُضاف قطع كبد العجل الى المقلاة لتستوي نصف استواء.
- يُنزع الزيت ومن ثم يولع الكبد بمشروب للتوليع.
- تُنزع قطع الكبد عن النار وتُوضع في صحن وتغطى.
- يضاف الدمي كلاس والزبدة والبصل والنبيذ الاحمر الى المقلاة ويحرك المزيج جيداً ليسخن.
- تُعاد كبد العجل الى المقلاة وتقلب مع الصلصة لتسخن.
- تُخدم في صحن كبير ساخن.

ج- تورنيدو وميراي TOURNEDOS MIREILLE





المعدات اللازمة:

مدفأة مقلاة، صحون كبيرة ، شوك، ملاعق كبيرة.

المواد اللازمة:

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

طريقة التحضير:

- تُقلى الفيلية بزيت الفستق وقليل من الزبدة وحسب الرغبة.
- يُنزع الزيت من المقلاة وتولع الفيلية بمشروب للتوليع وتُوضع في صحن وتغطى.
- يُضاف الفطر والفلفل الى المقلاة لمدة دقيقتين فقط ثم يضافوا الى قطعة الفيلية.
- تُضاف الدمي كلاس المتبقية الى المقلاة.
- تُعقد الصالصة وتضاف الكريما اليها لمدة دقيقة ثم تُوضع الفيلية في المقلاة من جديد وتُقدم للضيف في صحن كبير ساخن.

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



أ- ستاك ديان Steak Diane





المعدات اللازمة:

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

المواد اللازمة:

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

طريقة التحضير:

- يُوضع الزيت وقليل من الزبدة في المقلاة ليحمى.
- تضاف الفيلية بعد أنْ تملح وتبهر وتقلب مرة واحدة على كل جهة. لتنتج حسب رغبة الضيف.
- ينزع الزيت من المقلاة وتولع الفيلية بمشروب للتوليع.
- تنزع اللحمة عن النار وتُوضع في صحن مغطى.
- تضاف الزبدة الباقية والبصل والفطر الى المقلاة لمدة دقيقتين.
- تضاف صالصة الدمي غلاس والصالصة الانكليزية الى المقلاة.
- تضاف الكريما.
- تُعاد الفيلية الى المقلاة ويرش فوقها البقدونس الناعم.
- تنزع عن النار وتُقدم ساخنة الى الضيف مباشرة من المقلاة.

ب- ستيك تارتار STEAK TARTARE





المعدات اللازمة:

- صحن عميق عدد/2.
- صحن كبير عدد/1.
- شوكة وملاعق كبيرة.
- ملاعق شاي.
- مطحنة بهار حب.

المواد اللازمة:

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

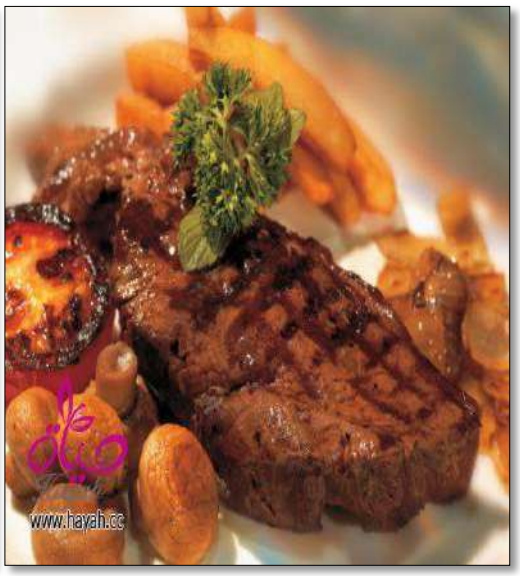
طريقة التحضير:

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

ج- ستيك بالبهارات







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

مواد التحضير: لشخص واحد.

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

طريقة العمل:

1- ضع الزيت والزبدة في مقلاة وتركهم حتى يسخن جيداً.
2- ضع اللحم في المقلاة بعد وضع البهار عليها وتركها حتى تستوي على وجهيها دون تحميرها زيادةً أو تغرز الشوكة بها بل قلبها مرة واحدة.
3- ولع بواسطة مشروب للتوليع ثم أسحبْ اللحمة وأضف الدمي كلاس والخردل والملح وبقية المواد ما عداً الكريمة.
4- حركْ جيداً وعند تعقيد الصلصة أضفْ الكريمة بعد سحب المقلاة عن النار وأعادة قطعة اللحم ثم تُقدم في صحن أخر.
5- قدم مع الستيك بطاطة مقلية بالزبدة.

4- التحضيرات والتوليع أمام الزبون (تحضير الحلويات)

أ- كريب سوزات CREPE SUZETIE





المعدات اللازمة:

مدفأة- مقلاة- ملاعق كبيرة- صحون فاكهة.

المواد اللازمة:

الصنف	الكمية لشخص واحد
عجينة الكريب	3قطع
زبدة	15غرام
سكر قطع 3 قطع	2مخفوقة على البرتقال و1مخفوقة على ليمونة
سكر ناعم	10غرام
عصير برتقال	30غرام(عصير برتقالة كاملة)
عصير ليمون	7,5 نقط
عصائر اخرى	15غرام
مشروب للتوليع	10غرام

طريقة التحضير:

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

ب- كريب الاسكا CREPE ALASKA



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

مكونات عجينة الكريب:

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

5- التوليع أمام الضيف (الفاكهة)

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



المعدات اللازمة:

مدفأة- مقلاة- معالق- وشوكة كبيرة-سكرية- صحون فاكهة.

المواد اللازمة:

الصنف	الكمية لشخص واحد
– درَاق أجاص	3 واحدة تُقطَع الى نصفين
– فطر	15غرام
– بوضة فانيلا	قطعتين
– فستق حلبي ناعم	15غرام
– صلصة الشوكولا	10غرام
– كيرش	15غرام
– سكر	3 غرام

طريقة التحضير:

- يوضع الفطر في المقلاة على النار لتحمي.
- تُضاف قطع الدراق أو الآجاص الى الفطر وتترك لمدة دقيقتين من كل جهة.
- يُرش طرف المقلاة وقطع الآجاص أو الدرَاق بالسكر الناعم.
- يولع بالكيرش أو مشروب للتوليع.
- يُقدم الاجاص أو الدَراق بصحن فاكهة وبجانبه البوضة فانيلا وتُوضع فوقها صلصة الشوكولا والفستق الناعم.

ب- موز مولع BANNANAS FLAMBEE





الطريقة الاولى:

المعدات اللازمة:

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

المواد اللازمة:

الصنف	الكمية لشخص واحد
- موز	عدد2
- بيض مخفوقة	عدد واحد
- طحين	20 غرام
- زبدة	15غرام
- سكر ناعم	10غرام
- كيرش	20غرام

طريقة التحضير:

- يُقشر الموز ويُقطَع بالطول الى قطعتين متساويتين.
- يُغمس بالبيض المخفوق ويلف بالطحين.
- تُوضع الزبدة على النار لتحمي ويضاف الموز ويقلب بهدوء.
- يُرش الموز بالسكر الناعم ويولع بمشروب للتوليع.
- يُقدم في صحن فاكهة مع ملعقة وشوكة حلويات.

الطريقة الثانية:

المعدات اللازمة:

- ذات المعدات المستعملة في الطريقة الاولى.

المواد اللازمة:

الصنف	الكمية لشخص واحد
- موز	عدد2
- سكر ناعم	15 غرام
- زبدة	15 غرام
- عصير برتقال	20غرام
- كيراسو- كوانترو	10غرام
- فستق او لوز محمص ناعم	5غرام
- مشروب للتوليع	10غرام
- بوضة فانيل	"بول" عدد 2 قطعة.

طريقة التحضير:

- يُوضع السكر وعصير البرتقال على النار حتى يذوب السكر كليا.
- تُضاف الزبدة والكيراسو او الكوانترو.
- يُضاف الموز المقطع بالطول ويترك على النار لمدة 4 دقائق تقريبا ثم يولع بمشروب للتوليع.
- يُوضع في صحن فاكهة البوضة فانيلا ثم يوضع عليها الموز المولع والصلصة.
- يُرش بالفستق أو اللوز الناعم ويُقدم الى الضيف.

ثانياً ـ التقطيع CARVING

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

القواعد العامة للتقطيع:

1- تحضير جميع المعدات اللازمة للتقطيع.
2- عرض القطع على الزبائن قبل المباشرة بتقطيعها.
3- إعادة ترتيب وضع القطع وإزالة بقايا التقطيع من حولها.
4- تنظيف المعدات وإعادتها الى أماكنها بعد نهاية العمل.

المعدات اللازمة للتقطيع:

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

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

أ- السلمون المدخن SMOKED SALAMON



يعيش السلمون في الماء الحلو والمالح يصل إلى 1.5 متر ويزن 5- 7 كيلو غرام ويُحَضر بطرق كثيرة منها التدخين والطهي مع الصلصة أو الشوي. تُقطَع لحوالي 30 شخص يكون السلمون المدخن خالياً من العظام والحسك حيث تُوضع على خشبة بشكل طولي وتُقطَع بسكين خاصة بشكل شرحات رقيقة شفافة تُقطَع شرحات رقيقة كبيرة ابتداءاً من ذيل السمكة يُقدم مع السلمون توســـــت (خبز مشوي) وليمون ومطحنة فلفل.

ملاحظة

بعد عمل شريحة من قطعة السلمون تغطى السمكة بفوطة رطبة.

المعدات اللازمة للتقطيع

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

طريقة التقطيع

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

ملاحظة

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

ب- صول مونيار SOLE MEUNIERE





المعدات اللازمة للتقطيع

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

طريقة التقطيع

- يُؤتى بالصول من المطبخ مع صلصة يولع على المدفاة او السخانة.
- يُنقل الصول ويوضع في صحن كبير او جاط رأسه من الجهة اليمنى للقاطع.
- يُنزع الحسك عن جانبي الصول بواسطة سكين وشوكة السمك.
- يُجرح من جهة رأسه الى ذنبه في منتصفه.
- تُدخل السكين تحت الفيليه(الحبل) العليا ويبدأ بتخليصها.
- يتم تخليص الاربع قطع بذات الطريقة.
- تُعاد قطع الصول الى الصلصة الساخنة لتحمى جيداً.
- يُقدم الصول في صحن كبير ساخن ويُقدم معها نصف حامضة.

ج- صول مشوي GRILLED SOLE





- تُتبع نفس طريقة تقطيع الصول مونيار
- يُقدم الصول المشوري في صحن كبير ساخن وقدم معه قطعة حامض، صلصة تار تار، زبدة مترودوتيل.

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

أ- الفروج POUSSIN-CHICKEN



الوزن400-500 حصة الشخص الواحد.

المعدات اللازمة للتقطيع

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

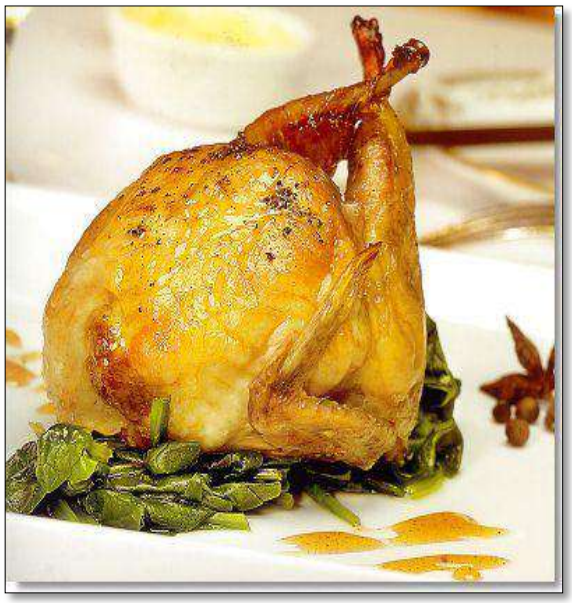
طريقة التحضير

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

ب- الدجاج POULET DE GRIAIN-BULIET

POULET DE REINE – CHICKEN





الوزن 800-900 غرام لشخصين.

الوزن 1200-1500 غرام ل4 اشخاص.

المعدات اللازمة للتقطيع

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

طريقة التقطيع

- تُوضع الدجاجة على خشبة التقطيع على جنبها.
- تُدخل الشوكة في الفخذ بين العظمين ويضغط بالسكين على الصدر.
- يُسحب الفخذ ويوضع بالجاط ويسحب الفخذ الثاني بنفس الطريقة.
- تُوضع الدجاجة على ظهرها و رأسها تجاه القطاع.
- تُغرز الشوكة في اسفل الصدر.
- يُنزع الصدر الثاني المحرر من الشوكة وتُعاد الطريقة مع الصدر الاول وتضاف الى الجاط مع الفخذين.
- يُقدم للضيف فخذ وصدر في صحن كبير ويرافقه خضار بالزبدة وبطاطا.

ملاحظة

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

ت - الدجاج الكبير POULARDE-FAT CHICKEN





الوزن 2000-3000غرام 6-8 اشخاص.

المعدات اللازمة للتقطيع

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

طريقة التقطيع

- يتم تقطيع الدجاج حسب الطريقة التي قطع بها POULET DE GRAIN-POULET DE REINE
- تقسَم الفخذ الى قسمين
- يُقطَع الصدر الى قطعتين او ثلاث قطع.

ملاحظة

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

ث- الحبش DINDE – TURKEY





المعدات اللازمة للتقطيع

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

طريقة التقطيع

- يُقطَع فخذ الحبش بذات تقطيع فخذي البولارد.
- تُغرز الشوكة في أسفل الصدر على أن يكون رأس الحبش مواجهاً للقطاع من الجهة اليسرى.
- يُقطَع الصدر الايمن الى شرحات متساوية بسمك 1سم تقريبا وتُوضع مع الفخذين على المدفاة اليسرى.
- يُقطَع الصدر الأيسر كذلك الى شرحات ويضاف الى الجاط.
- يعُطى الضيف قطعتين من الصدر وقليلاً من الفخذ.
- يُقدم في صحن كبير مع شوكة وسكين كبيرتين.
- يُقدم مع الحبش الكستنة او صلصة حلوة.

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

أ- كستلانة بقر "COTE DE DOEUP "RIBS





المعدات اللازمة للتقطيع

- طاولة خدمة
- مدفاة أو سخانة جوط
- سكين وسط وحاد
- شوكة كبيرة
- صحن كبير
- مطحنة بهار حب

طريقة التقطيع

أ- تُوضع الكستلانة على خشبة التقطيع على الشمال والصحون على اليمين.

ب- تُوضع الشوكة على قطع الكستلانة من جهة اليسار.

ج- يبدأ التقطيع من الجهة اليمنى بسمك سم واحد على أن تبقى ريشة الكستلانة مع قطعة اللحم.

د- يعُطى الضيف قطعتان ويُقدم في صحن كبير.

هـ - يُقدم معها البطاطا والخضار المنسفة بالزبدة.

ب- روستو عجل ROAST VEAL



المعدات اللازمة للتقطيع

ذات المعدات المستعملة في تقطيع الكستلانة.

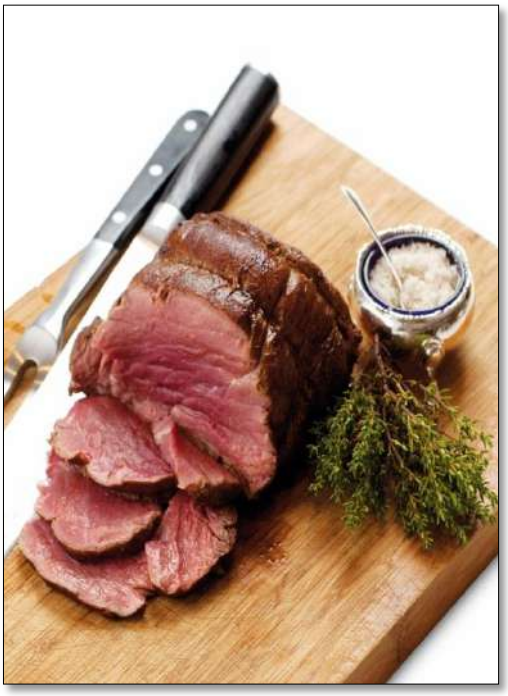
طريقة التقطيع

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

ج- الشاتوبريان CHATEAUBRIAND







المعدات اللازمة للتقطيع

ذات المعدات التي تستعمل في تقطيع اللحوم

طريقة التقطيع

- تُوضع الشاتوريان على خشبة التقطيع وتُقطَع الى ثلاث قطع للشخص الواحد أو ستة قطع لشخصين اثنين
- تُعاد القطع الى الجاط على المدفأة لتبقى ساخنة.
- يُقدم في صحن كبير مع سكين وشوكة كبيرة
- يُقدم معه زبدة ميتردوتيل ،خردل او صلصة بيارنيز.

د- كستلانة غنم RIBS OF LAMB





المعدات اللازمة للتقطيع

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

هـ- فخذ غنم LEG OF LAB





المعدات اللازمة للتقطيع

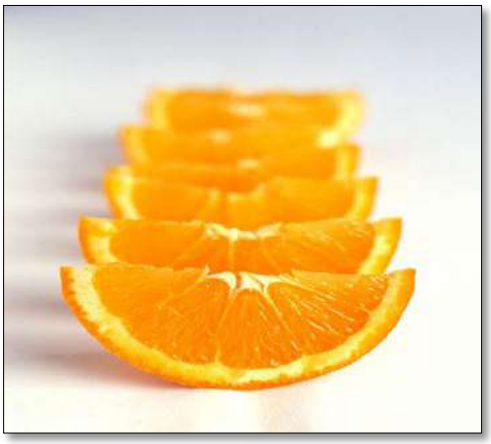
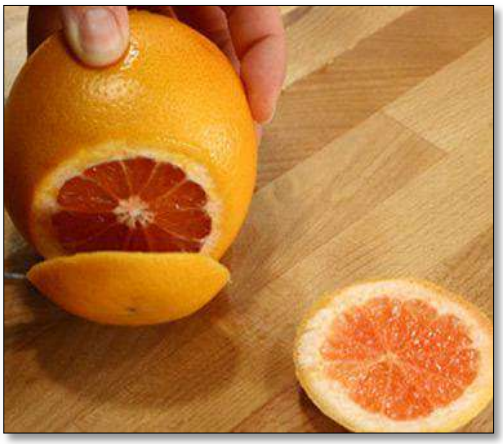
- طاولة خدمة، مسكة للفخذ او فوطة بيضاء ، صحن كبير ، مدفأة أو سخانة حوط، سكين شفرته طويلة ومرنة، شوكة وملعقة كبيرتين.

طريقة التقطيع

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

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

أ- البرتقال ORANGES


المعدات اللازمة للتقطيع

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

طريقة التقطيع

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

ملاحظة

يمكن تزيين صحن البرتقال بالفاكهة التالية:

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

ب- الكريب فروت FRUIT GRAPE





نصف كريب فروت:

- تُقطَع الكريب فروت بالوسط الى نصفين بعكس اليافها.
- تُوضع على صحن فاكهة ويبدأ تخليص شرحاتها بواسطة سكين صغير أو مروس.
- تُنظف الشرحات من البذور وتُقدم في اناء خاص تحتوي ثلج يدعى (كوبيت) أو في كوب زجاجي يوضع على صحن قاعدة ومعه ملعقة شاي وسكر ناعم.

ج- الاناناس PINEAPPLE




المعدات اللازمة للتقطيع

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

طريقة التقطيع

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

اسئلة الفصل الخامس

س1: أشرحْ طريقة تقطيع وتزيين البرتقال؟

س2: عدَد طرق تقطيع الكريب فروت وكيفية التقديم؟

س3: أشرحْ طريقة تقطيع الأناناس؟

س4: تكلَمْ عن طريقة تحضير سباكيتي بولوتيز- سباكتي نابلوتبان وحدد المواد اللازمة؟

س5: تكلَمْ عن طريقة تحضير القريدس وحدد المواد اللازمة؟

س6: تكلَمْ عن طريقة تحضير القريدس مع الارز؟

س7: تكلَمْ عن طريقة تحضير قريدس بروفيسور؟

س8: تكلَمْ عن طريقة تحضير تورنيد وميراي؟

س9:تكلَمْ عن طريقة تحضير ستاك ديان؟

س10: تكلَمْ عن طريقة تحضير ستاك تارتار؟

س11: تكلَمْ عن طريقة تحضير ستاك بالبهار؟

س12: تكلَمْ عن طريقة تحضير كبد عجل المترودوتيل؟

س13: تكلَمْ عن طريقة تحضير فروج الاديابل؟

س14: تكلَمْ عن المواد اللازمة لتحضير كريب سوزات لشخص واحد؟

س15: تكلَمْ عن طريقة تحضير الكريب سوزات؟

س16: تكلَمْ عن طريقة تحضير الكريب الاسكا؟

س17: تكلَمْ عن طريقة تحضير الدراق او الاجاص المولع؟

س18: تكلَمْ عن طريقة تحضير الموز المولع بأحدى الطرق؟

س19: عدد المعدات اللازمة للتقطيع؟

س20: تكلَمْ عن القواعد العامة للتقطيع؟

س21: تكلَمْ عن كيفية تقطيع وتقديم السلمون المدخن؟

س22: تكلَمْ عن كيفية تقطيع وتقديم الصول مونيار؟

س23: تكلَمْ عن كيفية تقطيع وتقديم الكركند؟

س24: تكلَمْ عن كيفية تقطيع الدجاج PULLIET؟

س25: تكلَمْ عن طريقة تقطيع الدجاج الكبير POULARDE؟

س26: تكلَمْ عن طريقة تقطيع الحبش؟

س27: حَدْدَ اوزان كل من:

أ- الفروج POSSIN .

ب- الدجاج POULET DE GRAIN.

ج- الدجاج POULET DE REINE.

د- الدجاج POULARDE.

س28: تكلَمْ عن طريقة تقطيع كستلانة البقر؟

س29: تكلَمْ عن طريقة تقطيع روستو العجل؟

س30: تكلَمْ عن طريقة تقطيع الشاتوريان؟

س31: تكلَمْ عن طريقة تقطيع فخذ الغنم وعدد الادوات المستعملة للتقطيع؟

الفصل السادس

سعر الكلفة (كلفة الأطعمة والمشروبات)

المقدمة

الموضوع: سعر الكلفة.

الرمز: م ..... R

أساسيات العمل

1. كلفة الأطعمة والمشروبات.
2. طرق إحتساب سعر الكلفة.

أ. طريقة إحتساب نسبة الطعام والشراب.

ب.طريقة إستخراج كلفة الطعام.

ج.تحديد سعر كلفة الشراب.

كلفة الأطعمة والمشروبات:

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

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

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

طرق إحتساب الكلفة:

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

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

تعتمد هذه الكلفة في المطاعم والفنادق لتحديد الكلفة للأطعمة والمشروبات بالنسبة المئوية من سعر البيع، حيث يحدد على أساسها نسبة الأرباح، ومثال على ذلك:

إذا كان سعر بيع صحن (10.000) عشرة آلاف دينار، وكلفة المواد التي دخلت في إنتاج هذا الصحن (4.000) أربعة آلاف دينار فتكون نسبة كلفة هذا الصحن كما يلي:

$$\text{نسبة كلفة الصحن} = \frac{\text{كلفة إنتاج المواد الداخلة في إنتاج الصحن}}{\text{سعر بيع الصحن}}$$

$$\text{نسبة كلفة الصحن} = \frac{4000 \times 100}{10.000} = \%40$$

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

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

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

ثانياً: طريقة إستخراج كلفة الطعام

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

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

ملاحظة: تلاحظ طريقة إحتساب كلفة المواد الداخلة في الإنتاج كإجراء ضروري لإستخراج سعر كلفة الطعام.

لذلك تحتسب بطريقة حسابية نسبة الكلفة والربح والمصاريف، ومن ثم يحدد سعر البيع بإضافة 190% على سعر كلفة المواد الأولية. ومثال ذلك أن كلفة صحن (ستيك) هي (2 دولار) لذلك تكون المصاريف والربح كما يلي:

$$\text{المصاريف والربح} = \frac{\text{سعر كلفة الستيك} \times}{100}$$

$$\frac{190 \times 2000}{100} = 3.80 \text{ دولار}$$

المصاريف والربح: يكون سعر البيع في هذه الحالة:

سعر كلفة صحن الستيك + المصاريف والربح =

2000+ 3.80 = 5.80 دولار سعر بيع صحن الستيك

ثالثاً: تحديد سعر كلفة الشراب:

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

- التحكم في كلفة المأكولات المصنعة مع الاحتفاظ بالجودة المناسبة:

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

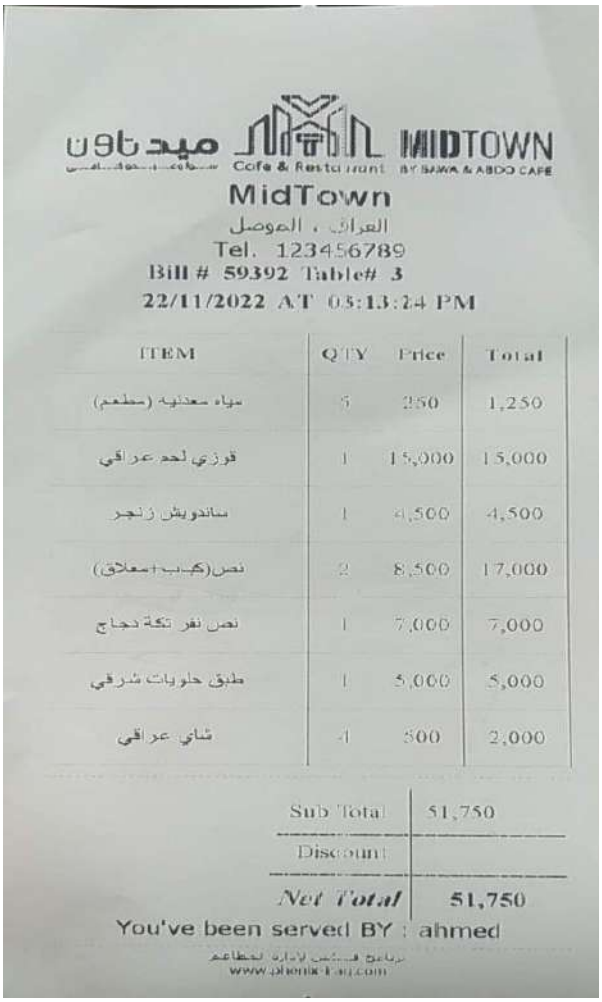
- التسعيرة:

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

أما عن الأسعار فهي ترتبط كالآتي:

1. القيمة الشرائية للمواد الأولية.
2. نسبة الربح الصافي المرغوب الحصول عليه.
3. طباعة القوائم.

يتوقف النجاح في التسعيرة إلى حد بعيد في البعد عن المضاربة والتلاعب بالأسعار والثبات على سياسات سعرية محددة قدر الإمكان، مما يخلق الثقة والانطباعات الحسنة بالنسبة للمطاعم.



MIDTOWN
Cafe & Restaurant BY SAWA & ABDO CAFE

MidTown
العراق ، الموصل
Tel. 123456789
Bill # 59392 Table# 3
22/11/2022 AT 05:13:24 PM

ITEM	Q'TY	Price	Total
مياه معدنيه (مطعم)	5	250	1,250
قوزي لحم عراقي	1	15,000	15,000
ساندويش زنجر	1	4,500	4,500
نص(كباب+معلاق)	2	8,500	17,000
نص نفر تكة دجاج	1	7,000	7,000
طبق حلويات شرقي	1	5,000	5,000
شاي عراقي	4	500	2,000

Sub Total	51,750
Discount	
Net Total	51,750

You've been served BY : ahmed

برنامج فينيكس لإدارة المطاعم
www.phenix-iq.com

أسئلة الفصل السادس

س1/ كيف يتم إحتساب الكلفة للأطعمة والمشروبات؟

س2/ يمكن تحديد سعر الكلفة للأطعمة والمشروبات بشكل جيد من خلال نقاط. وضَحْ ذلك بالتفصيل؟

س3/ لماذا يقوم مدير المأكولات والمشروبات لحساب سعر الكلفة؟ وضَحْ ذلك بشرح مفصل؟

س4/ كيف يتم إستخراج النسبة المئوية لكلفة الطعام؟

س5/ ما هو قانون قيمة المبيعات الشهرية؟

س6/ كيف يتم إستخراج كلفة الطعام ؟ وضَحْ ذلك بالنقاط.

س7/ تكلَمْ بالتفصيل عن تحديد سعر كلفة الشراب؟

س8/ كيف يتم التحكم في تكلفة المأكولات المصنعة مع الاحتفاظ بالجودة المناسبة؟

س9/ اشرحْ بالتفصيل التسعيرة؟

س10/ ترتبط الأسعار ارتباطاً جذرياً بعدة عناصر، وضَحْ ذلك بالنقاط؟

الفصل السابع
مهارة كتابة قوائم الطعام (المنيو)

المقدمة

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

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

1. ترتيب الأطباق المكونة لقوائم الطعام.
2. جدول مواعيد تقديم قوائم الطعام.
3. إختيار الأطباق الخاصة في قوائم الطعام.
4. تحديد اللغة المستخدمة في كتابة نوعية الأطباق الموجودة.
5. تصميم غلاف قوائم الطعام من حيث:

أ- التصميم الداخلي: الرسوم التجميلية- فصل الأطباق إلى مجموعات- تفضيل الأطباق الموجودة.

ب- التصميم الخارجي: الذي يتلاءم مع التشغيل.

ت- إختيار شكل وحجم قائمة الطعام.

ث- إختيار قوة الورق المستخدم في الطباعة وكذلك ملمسه ولمعانه.

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

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

ماهية قوائم الطعام:

تـم تعريـف قـوائم الطعـام بأنهـا قطعـة مـن الـورق أو الكـارتون يـتم فيهـا الكتابـة بطريقـة معينة من تسلسل أسماء جميع الأطباق التي ستتم خدمتها بالتتابع في وجبة محددة.

ويمكـن إضـافة **تعريـف آخـر** بـأن قائمـة الطعـام تمثـل مجموعـة مـن الأطعمـة التـي تشـترك فـي تكـوين وجبة كاملة.

أما **التعريف الثالث:** فهي قائمة تشمل عدة أصناف من المأكولات والأطباق التي تقدم إلى الزبائن.

أما بالنسبة إلى تخطيط قوائم الطعام فيقصد به إختيار الأطباق وطرق صنعها ومكوناتها وطرق خدمتها وذلك بما يتلاءم مع احتياجات وطلبات العملاء (Wants and Needs) وتؤخذ بالحسبان العوامل الآتية:

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

مضمون تخطيط قوائم الطعام:

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

أهم ما تتميز به قوائم الطعام:

تتميز قوائم الطعام بمجموعة من الميزات أهمها:

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

- أهمية قائمة الطعام:

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

- ولا تكتفي قائمة الطعام بالأدوار:

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

وتعتبر قائمة الطعام مرشداً هاماً لكل الوظائف الآتية:

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

- وتحتاج قوائم الطعام في إنتاجها إلى:

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

- مهام قوائم الطعام:

لقوائم الطعام وظيفتان أساسيتان أيضاً وهما:

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

وعلى ذلك فقائمة الطعام تستمد دورها في الآتي:

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

- أوجه الاختلاف بين قوائم الطعام:

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

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

- معايير إضافة منتج إلى قائمة الطعام:

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

أنواع قوائم الطعام (المنيو):

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

1. طاولة المضيف.
2. قائمة دورية.
3. قائمة ثابتة.

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

- تطبيق القائمة:
- القائمة السرية.
- أنواع الوجبات الغذائية.
- كيف غيرت الثورة الفرنسية قوائم الطعام.
- ما هي قائمة الطعام.
- أول مطعم.
- الفروق بين قوائم الطعام.
- غداء- بوفيه- قائمة الطعام.
- أنواع مختلفة من الفطور

1. وجبة إفطار أوربي.
2. وجبة الإفطار الإنكليزية.
3. فطور أمريكي.
4. فطور وطني.

- أنواع قوائم الطعام (Food Menu):

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

1. **قائمة طعام حسب الطلب:** وتحتوي على المقبلات والطبق الرئيسي والحلويات والمشروبات الموجودة في المطعم.
2. **القائمة الثابتة:** نرى هذه القائمة في الأعراس والمناسبات فقط بالاتفاق بين صاحب الحدث أو المناسبة مع صاحب المطعم بتحديد نوع الطعام في هذه المناسبة، وسوف يكون:

أ. السعر ثابت.

ب. الطعام معد بشكل منسق.

ج. تحتوي على عدد محدد من الأطباق.

د. تكون الأطباق جاهزة في الوقت المحدد المناسب.

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

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

- ما هو طبق اليوم؟

وهو صنف واحد يستفاد منه يومياً.

4. **القائمة الدورية (Cyclic Menu):**

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

5. **القائمة الثابتة (Static Menu):**

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

تحليل قائمة الطعام وتصنيفها:

- طرق تسعير قوائم الطعام (Menu Pricing Methods):

عند زيارة أي فندق أو مطعم فإنَنا لا نعرف كيف يتم تسعير قائمة الطعام. والحقيقة أنه يوجد في هذه الفنادق أو المطاعم من يقوم بتحليل قائمة الطعام وتسعيرها ويكون ذلك وفقاً لطريقتين.

وعند إستخراج تكلفة قائمة الطعام يجب مراعاة النقاط الآتية:

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

- هندسة المنيو:

اسم الصنف، عدد وكمية الصنف، رسم الأرقام.



لائحة الطعام

أسئلة الفصل السابع

س1/ على ماذا يشتمل تخطيط قوائم الطعام في إدارة المأكولات والمشروبات؟ وضَحْ ذلك بالنقاط.

س2/ كيف يتم إختيار طرق كتابة قوائم الطعام للعملاء؟

س3/ ما هي قوائم الطعام؟ تكلَمْ عنها بالتفصيل.

س4/ ما هو مضمون تخطيط قوائم الطعام؟ وضَحْ ذلك بالشرح.

س5/ ما هي المميزات التي تتميز بها قوائم الطعام؟

س6/ وضَحْ أهمية قوائم الطعام.

س7/ تعتبر قائمة الطعام مرشداً هاماً للكثير من الوظائف والأنشطة. عددَها.

س8/ على ماذا تستند قائمة الطعام؟ وضَحْ ذلك بالنقاط.

س9/ قائمة الطعام تستمد حسب الدرجة السياحية. فما هي؟

س10/ هنالك اختلافات بين كل نوع من أنواع قوائم الطعام تتلخص بعدة أنشطة. وضَحْ ذلك.

س11/ ما هي المعايير المهمة لإضافة منتج إلى قائمة الطعام (المنيو). وضَحْ ذلك.

س12/ ما هي أنواع قوائم الطعام؟

س13/ ما هي أنواع لوائح الطعام؟

س14/ في أي سنة وجد المطعم لأول مرة في العالم. وأين؟

تم بحمده تعالى