جمهورية العراق
وزارة التربية
المديرية العامة للتعليم المهني

المهارات العملية

السياحة والفندقة

فن الضيافة

الثاني

المؤلفون

م. د. عبد الكاظم منصور عطوان
م. م. هيثم نعمة زغير
كاظم حسن علوان
حيدر سعيد حميد
غصون سعدون داود

الطبعة الاولى
1445هـ - 2023م

المقدمة

لقد أوضحت منظمة السياحة العالمية أن صناعة الضيافة بشكل خاص، والسياحة والسفر بشكل عام، يؤثران بشكل مباشر في الناتج المحلي لأي دولة تعتمد عليهما، صناعة الضيافة واحدة من أقدم الصناعات في العالم، وأكثرها نموا وتطورا.. تعتمد هذه الصناعة على صناعات أخرى لنجاحها، حيث تُعتبر واحدة من أهم مصادر الدخل. ظهور صناعة الضيافة وتطورها عبر التاريخ، ارتبط ارتباطا وثيقا بالسفر والتنقل.. فانتقال الناس وسفرهم من مكان إلى آخر، أو من هذه المنطقة إلى سواها بغرض التجارة أو الزيارة، أوجد الحاجة إلى توافر بعض الخدمات الفاخرة لهم مثل (الإقامة، الطعام، الشراب والترفيه). من هنا ظهرت صناعة الضيافة. تُعرَف صناعة الضيافة بأنها مظلة تندرج تحتها عدة قطاعات أو خدمات يسافر الناس لأسباب عدة: منها (التجارة، والزيارة، والمؤتمرات، والعلاج)..إلخ. من هنا اتضح مفهوم الضيافة.. إنه حاجة المسافرين لمن يستقبلهم ويقدم لهم الخدمات و يعتني بهم. يشمل هذا القطاع الفنادق (الموتيلات، الشقق الفندقية، الغرف الفاخرة، والمنتجعات. المطاعم). و يتميز هذا القطاع بضخ النصيب الأكبر من رؤوس الأموال والاستثمارات، بالإضافة إلى توفيره فرص عمل أكثر للمجتمع ، ولا تقتصر الضيافة على الفنادق والمطاعم فقط، بل تشمل خدمة الأغذية في شركات الطيران، والجامعات، والمستشفيات، والشركات، تماشيا" مع إعداد المناهج الحديثة للتعليم المهني والتي كان لنا شرف المساهمة في تأليفها بمشاركة مجموعة من الأساتذة وبرعاية وإشراف المديرية العامة للتعليم المهني إذ كان لابد أن نضع بين أيدي أعزائنا الطلبة والزملاء هذا الجهد المتواضع والغاية من هذه الدروس المهنية إعداد طلاب أختصاص أكفاء في أصول المهارات العملية المتمثلة في اصول فن الضيافة لتتلائم مع سوق العمل فضلا" عن تسهيل المعرفة والإطلاع على المهارات العملية التي تنطلق منها القاعدة الأساسية في حقل الضيافة حتى ينعكس هذا الجهد في سوق العمل لإكتساب المهارة والخبرة

جاء هذا الكتاب مكملا" للخطوات التي سبقته في المرحلة الأولى لمتابعة الموضوعات والإنتقال بالمادة العملية الى ماهو أفضل لخدمة العملية التربوية، محتويات هذا الكتاب تشمل حلقة متكاملة، إذ تبدأ بالفصل الأول للتعرف على المهام العملية لقسم الضيافة وانواع المطاعم فضلا" عن انواع لوائح الطعام وطرائق الخدمة وكل ما يختص به القسم من المهارات العملية أما الفصل الأخير في هذا الكتاب فتطرق عن ثقافة الإتكيت. .

ان الهدف من عملنا المتواضع هذا هو تحقيق منفعة علمية صادقة بعد هذه الخبرة الطويلة في مجال العمل الفندقي آملين تحقيق النجاح ، وذلك بالتعاون مع الزملاء الأساتذة والأحبة الطلبة للأستفادة من آرائهم وملاحظاتهم القيمة للوصول الى الهدف المنشود

والله ولي التوفيق .....

المؤلفون

المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة	3
المحتويات	4
الفصل الاول/ المهام العملية لموظفي صالة الطعام وكفاءاتهم	6
مدير قاعة الحفلات	9
أسئلة الفصل الاول	16
الفصل الثاني/ أنواع المطاعم ومهارات موظفيها	17
أنواع المطاعم	18
أسئلة الفصل الثاني	27
الفصل الثالث / تقنيات التكنولوجيا الحديثة في قواعد الخدمة وبيان الطلب	28
تقنيات الطلب	28
أنواع لوائح الطعام	36
بيان الطلب تعريفه وأهميته	39
أسئلة الفصل الثالث	41
الفصل الرابع/ طرائق الخدمة ومهارات ترتيب صالة الطعام	42
مهارات ترتيب صالة الطعام	50
أسئلة الفصل الرابع	52
الفصل الخامس / مراحل خدمة المائدة /الجانب التطبيقي	53
المهام العملية	54

كيفية الخدمة وتقديم الاطعمة والاشربة	56
المقبلات	67
خدمة اللحوم الباردة	69
أسئلة الفصل الخامس	80
الفصل السادس/ السلامة المهنية	82
قواعد السلامة الصحية في مجال المطاعم	87
قواعد السلامة الصحية بالبوفيه	92
تجنب الحوادث	93
أسئلة الفصل السادس	94
الفصل السابع / فن الاتكيت	95
أتكيت الانصات ومهارة الاستماع	97
قواعد الاسبقيات الرسمية بين الدول	105
أتكيت الهدايا	107
أتكيت التصرف في المناسبات	110
فن التعامل مع زملاء العمل	114
أسئلة الفصل السابع	121
المصادر	122

الفصل الأول

المهام العملية لموظفي صالة الطعام وكفاءاتهم

يقوم بأعمال الخدمة والمبيعات في فروع الخدمة موظفون تختلف أعدادهم وتتفاوت كفاءاتهم وتتنوع مسؤولياتهم وفقاً لدرجة المؤسسة وحجم أعمالها.وفيما يأتي نورد المهام التي يطلع بها موظفو الخدمة وفقاً للتسلسل الاداري المعمول به في الفنادق الكبرى.

اولا: مدير الأطعمة والأشربة Food and Beverage Manager



صورة (1-1) مدير الأطعمة والاشربة

الوظيفة: مدير الأطعمة والأشربة

يرتبط: بالمدير العام مباشرة وغالباً ما يكون نائباً له.Reported to

يشرف: على جميع موظفي أقسام الأطعمة والأشربة.Supervises

كفاءاته:

- أن يكون ذا اختصاص عال في اعداد وانتاج وبيع الأطعمة والأشربة وإنتاجها وبيعها.
- أن يكون ذا مستوى علمي رفيع ويتقن عدة لغات.
- أن يكون ذا شخصية، ولديه المقدرة على ادارة الموظفين التابعين له وتدريبهم.
- أن يكون ذا معرفة تامة بالأعمال الادارية والتنظيمية والحسابية.

مهامه العملية:

أولاً: تحضير لوائح الطعام.

- إعداد لوائح الطعام دورياً بالتشاورمع رئيس الطهاة ورئيس الخدم.

- الاعتماد في اعداد لوائح الطعام على نوعية الزبائن وأذواقهم .

- ارساء قواعد عمل سليمة وسهلة التكييف مع المستجدات.

- السهر على تنفيذ لوائح الطعام المقررة تلافياً للمصاريف الاضافية التي تنجم عن التبديل والتغيير في هذه اللوائح.

ثانياً: الإشراف على تحضير الأطعمة وبيعها.

- العمل على زيادة الانتاج والبيع.

- السهر على تطوير وسائل الأعداد وتحسينها وحصر النفقات.

- تحديد طرائق الخدمة والتقديم في مختلف الدوائر (قاعة الطعام، الغريل روم، البار والروم سيرفس، وغيرها).

- أن يكون لديه معرفة تامة بتواريخ الأعياد الرسمية والقومية وذلك لتخطيط الانتاج والبيع.

- إقامة علاقات شخصية ومباشرة مع الجهات المسؤولة والفعالة والمحلية وتوظيفها في مضاعفة المبيعات.

ثالثاً: انتقاء وصرف الموظفين

يعود الى مدير الأطعمة والأشربة الحق في انتقاء الموظفين التابعين لأقسامه ويستند بذلك على الأمور التالية:

- شهادة حسن السلوك لطالب الوظيفة.

- شهادة عملية من معهد معترف به.

- شهادة عملية من المؤسسات التي عمل لديها.

- دراسة شخصيته وتناسبها مع الوظيفة الشاغرة.

- ترقية الموظفين العاملين تحت امرته وبعد موافقة المدير العام.

- يعود له الحق في عدم تجديد عقود العاملين أو حتى فصلهم اذا ما كانوا من عديمي الانتاج أو سيئي السمعة والسيرة.

-عقد اجتماعات اسبوعية أو دورية مع رؤساء الأقسام التي يشرف عليها لمناقشة حصيلة الأعمال التي تمت والاستماع الى شرحهم وملاحظاتهم هؤلاء.

- قراءة الملاحظات والشكاوى الواردة من الزبائن وأخذها بعين الاعتبار.

- رفع التقارير الشهرية الى المدير العام تتعلق بسير العمل.

رابعاً: المشتريات

- درس طلبات الشراء.
- درس المواد الأولية من حيث نوعيتها وسعر كلفتها من أجل شراء الأفضل والمناسب منها.

خامساً: المخازن

- تحديد الكميات بحديها الأدنى والأقصى منعاً لحصول أي نقص او تجميد رأسمال التشغيل من دون طائل.
- التأكد دورياً من صلاحية المواد المخزنة بمراقبة تاريخ انتاجها وتاريخ انتهاء صلاحيتها.
- وضع جدول لتسليم المواد الى الدوائر.
- مراقبة حفظ الأطعمة وتلافي فسادها.

سادساً: دوائر الطهي

- تحديد لوائح الطعام وأشكالها.
- مراقبة انتاج الأطعمة ومطابقتها للتعليمات المعطاة من قبله.
- تحديد الحصص الفردية

سابعاً: حساب الكلفة وبيان الأرباح والخسائر

- احتساب كلفة كل ما يباع.
- اجراء تسعير المبيع بناءً لحساب الكلفة.
- جميع النتائج الشهرية الناجمة عن سعر البيع وسعر الكلفة تضاف اليها نفقات التشغيل.
- احتساب الأرباح والخسائر.
- تصحيح الأخطاء في حال وجودها.

ثامناً: التنظيفات:

- يجدد مسؤوليات دائرة التنظيفات والتي تعرف بـ Stewarding بالمحافظة على نظافة الأقسام والدوائر.

- السهر على صيانة المعدات التابعة لدوائره.

ثانيا: مدير قاعة الحفلات Banquet Manager

الوظيفة: مدير قاعة الحفلات

يرتبط: بمدير الأطعمة والأشربة

يشرف: على رئيس قاعة الحفلات والمستخدمين فيها

كفاءاته:

- أن يكون من حملة الشهادات الفندقية العالية.

- أن يكون ذا خبرة واسعة في تركيب لوائح الطعام بالحفلات والولائم.

- أن يكون ذا معرفة تامة بأسعار كلفة المواد.

- أن يكون ذا معرفة كبيرة بإعداد وبيع الأطعمة والأشربة.

- أن يتقن عدة لغات.

- أن يكون ذا شخصية مميزة ومحببة وتهذيب فائق.

- أن يكون لديه صفات تساعد على التقريب من الزبائن والتودد اليهم.

مهامه:

- تأمين الخدمات للزبائن.

- مسك سجلات عمل تنظيمية كسجل الحجز، العقود، وقوائم الحفلات.

- تحضير لوائح الطعام الخاصة بالحفلات وتوزيعها مسبقاً على الدوائر بعد أخذ الموافقة عليها من مدير الأطعمة والأشربة.

- تأمين العدد الكافي من الموظفين حسب احتياجات العمل.

- التأكد من انجاز الأعمال الموكلة الى بقية الأقسام.

- السهر على سلامة التحضيرات الأولية في قاعة الحفلات.

- التشاور مع رئيس الطهاة ورئيس مستخدمي قاعة الحفلات ورئيس التنظيفات.

- اعطاء التعليمات الواضحة عن طريق الخدمة.

- التأكد أن لائحة الطعام قد شرحت بإسهاب.

- التأكد أن جميع الملحقات المطلوبة من الزبائن قد أمنت مثل الزهور والمصورين وغيرها.

- العمل على قبض المبالغ المتوجبة على الزبائن بعد كل حفلة.

- التأكد من ارسال رسالة شكر الى صاحب الدعوة شاكراً إياه على اختياره للمؤسسة وراجياً منه العود ثم العود.

- الإبقاء على علاقة طيبة مع جميع الزبائن.

- السهر على صيانة معدات قاعة الحفلات وذلك بالتعاون مع رئيس المهندسين.

- السهر على إبقاء قاعة الحفلات نظيفة وصحية بالتعاون مع رئيس التنظيفات.

- دفع اجور العمال الاضافيين.

- تحضير نشرات أسبوعية وشهرية عن أعمال قاعة الحفلات.

- حضور اجتماعات مدراء الأقسام برئاسة المدير العام.

ثالثا: مدير قاعات الطعامRestaurant Manager

الوظيفة: مدير قاعات الطعام

يرتبط بمدير الأطعمة والأشربة.Reports to

يشرف على رؤساء ومستخدمي قاعات الطعام.Supervises .

كفاءاته:

- أن يكون من حملة الشهادات الفندقية العالية.

- أن يكون قد مارس مهنة رئيس الخدم Head Waiter مدة لا تقل من خمس سنوات .

- أن يعرف معرفة تامة أصول إعداد الأطعمة والأشربة وتقديمها.

- يتكلم لغات عدة وذو ثقافة عالية.

- أن يكون أنيقا ذو شخصية قوية ومحببة.

مهامه:

- يشرف ويراقب على فروع الخدمة كافة.

- يساعد رئيس الخدم في استقبال الزبائن.

- يرفع التقارير اليومية والشهرية الى مدير الأطعمة والأشربة.

رابعا: رئيس الخدم Head Waiter :

الوظيفة: رئيس الخدم

يرتبط: بمدير قاعات الطعام.Reports to .

يشرف على موظفي قاعات الطعام.Supervises .

رئيس الخدم: هو الشخص المسؤول عن الأعمال التي تتم في قاعة الطعام.

كفاءاته:

- أن يكون من حملة الشهادات الفندقية العالية.
- أن يعرف معرفة تامة اصول اعداد الأطعمة والأشربة وتقديمها.
-أن يتكلم لغات عدة وذو ثقافة عالية.
- أن يكون ادارياً حكمياً في معالجة شؤون مرؤوسيه.

مهماته:

- توزيع الأعمال اليومية في قاعة الطعام.
- اعداد منهاج توزيع الفرص الاسبوعية والسنوية.
- مراقبة دوام الموظفين التابعين لقاعة الطعام.
- مراقبة نظافة المعدات في المطعم.
- مراقبة سلامة التحضيرات.
- شرح لوائح الطعام وطرائق خدمتها.
- مسك سجل الحجز اليومي.
- مراقبة تبديل البياضات.
- مسك سجل جرد المعدات الشهري.
- مسك سجل الملاحظات اليومية.
- التشاور الدائم مع رئيس الطهاة.
- التشاور الدائم مع رئيس التنظيفات في اعمال التنظيف.
- السهر الدائم على راحة الزبائن وتقديم المشورة لهم في انتقاء وجبات الطعام والمشروبات.
- الاهتمام بملاحظات الزبائن خطية كانت أم شفهية.
- إقامة دورات تدريب دورية للموظفين التابعين لدائرته وذلك لتحسين أداء عملهم.

خامسا: رئيس القسم Captain – Chef de Rang :

الوظيفة: رئيس القسم

يرتبط: برئيس الخدم

يشرف: على المساعدين أو المتدرجين

كفاءاته:

- أن يكون حائز على شهادة فندقية او له من الخبرة العملية تؤهله للقيام بهذه الوظيفة.
- أن يجيد لغة على الأقل اضافة الى لغته الأم.
- أن يكون سريع الفهم، قوي الملاحظة.
- أن يكون حسن المظهر ذا وجه بشوش يوحي بالثقة.

مهماته:

- يتأكد من نظافة المطعم، البياض والأدوات والمعدات.
- يشرف على مهام التحضيرات الأولية.
- يتأكد من سلامة تحضير الطاولات وعربات الخدمة.
- يأخذ طلب الطعام من الضيوف في حال انشغال رئيس الخدم أو غيابه.
- يقوم بتقديم قائمة الحساب وذلك بعد انتهاء الزبائن من تناول الطعام.
- يشرف على تحضير الطاولات من جديد لاستقبال زبائن جدد.
- يقوم بتحضير الصلصات والتوابل التي تقدم مع الأطعمة.
- ينوب عن رئيس الخدم في حال غيابه.

سادسا: المساعد ASSISTANT

الوظيفة: مساعد خدمة

يرتبط: برئيس القسم

يشرف: ليس بالضرورة

كفاءاته:

- لديه شهادة فندقية أو من له من الخبرة العملية تؤهله لهذه الوظيفة.
- أن يلم بلغة أجنبية غير لغته الأم.
- أن يكون ذكيا وقابلا للتعلم والتقدم في مهنته.

مهماته:

المساعد عضو مهم فعال في قسم الخدمات وعليه واجب تأدية المهام التالية:

- أعمال التنظيفات في فرع الخدمة.
- أعمال التحضيرات اليومية والاسبوعية في قاعات الطعام.
- أعمال تبديل البياض.
- جلب المؤن من المخازن.
- تحضير عربات الخدمة وطاولاتها.
- تؤمن الطلبات بين الدوائر وقاعات الطعام.
- يرسل الأدوات والمعدات المستحصلة من قبل الضيوف الى دوائر الغسيل.
- يساعد رئيس القسم في اعمال تحضير المطعم.
- التدريب على الأعمال التي يقوم بها رئيس القسم بغية التوصل تدريجياً الى مستوى علمي يؤهله الترقي الى درجة أعلى.



صورة (1-2) موظف الخدمة في المطعم

سابعا: ساقي المشروباتBARENDER DRINKS

الوظيفة: ساقي المشروبات

يرتبط: برئيس الخدم

يشرف: ليس بالضرورة

كفاءاته:

يتمتع بنفس كفاءات رئيس القسم العملية والعلمية اضافة الى معرفته الواسعة في المشروبات واسعارها سواء أكانت محلية أم اجنبية وطرائق خدمتها.

مهماته:

- يقدم لائحة الى الزبائن بعد انتهاء رئيس الخدم من أخذ طلب الأطعمة.

- يساعد الزبائن في اختبار المشروبات التي تتناسب وانواع الأطعمة المطلوبة.

- يحضر الأقداح المناسبة للخدمة.

- ينظم بيان طلب المشروبات التي تم اختيرت .

ثامنا: القطاع Carver – TRANCHEUR

الوظيفة: قطاع

يرتبط برئيس الخدم

يشرف ليس بالضرورة

كفاءاته:

رئيس قسم متخصص بتقطيع جميع انواع اللحوم، الطيور والأسماك ويمتاز بمهاراته في التقطيع أمام الزبائن وهذا فن وعلم بحد ذاته لأنه يختلف عن التقطيع في دوائر الطهي ولأن هذه العملية مهمة من الناحية الاقتصادية للمؤسسة.

مهماته:

عرض أصناف اللحوم، الطيور والاسماك على عربة خاصة ذات عجلات من المطاط او الخشب مجهزة بمدفئة خاصة لحفظ المواد المعروضة ساخنة.

- يقوم القطاع بتقطيع وسكب ما يرغبه الزبائن من الاطعمة ويقدم معها التوابل والصالصات والخضار.

ملاحظة:

يمنع على القطاع منعاً باتاً شحذ (سن) السكاكين في حضور الزبائن بل يعمد الى سنها ابان التحضيرات الأولية.

تاسعا: خادم المقبلات HORS DOEVRIER

يرتبط برئيس الخدم

يشرف: ليس بالضرورة

كفاءاته:

رئيس قسم يكلف بخدمة المقبلات وعرضها على الزبائن، يمتاز بذوق رفيع في ترتيب الاصناف وتناسقها مع بعضها البعض محافظة على طعمها ومخافة من فسادها يكلف خادم المقبلات في بعض الفنادق بإعداد المقبلات وتحضيرها بنفسه أو تسلم اليه جاهزة في بعضها الآخر.وهناك فنادق لا تستدعي حركة العمل فيها تخصيص خادم للمقبلات بل تناط مسؤولية عرضها وخدمتها للزبائن الى روؤساء الأقسام.

عاشرا: البارمن Barman

الوظيفة: بارمن.

يرتبط: برئيس الخدم

يشرف: على المساعدين

كفاءاته:

- رئيس قسم تخصص في المشروبات.
- أن يتكلم لغة أجنبية اضافة الى لغته الأم.
- أن يكون لبقاً في التحدث في الزبائن.
- أن يكون فطناً وذو ذاكرة قوية.
- أن يكون ذا ثقافة عالية ومعلومات واسعة.
- أن يضع بيان طلب المشروبات من المستودع العام مستنداً الى الجرد اليومي الفعلي في البار.
- يقوم بالتحضيرات الأولية اليومية استعداداً لاستقبال الزبائن.
- يقوم بإعداد طلبات الزبائن من المشروبات والأمزجة وتحفيزها .
- يقدم المشروبات للزبائن شخصياً أو بواسطة مساعديه.
- يقوم بأعمال اقفال البار عند الانتهاء من العمل.
- يحافظ على نظافة قسمه بما فيه من معدات.
- يسهر على صيانة المعدات التي في قسمه، والبارمن المتمرس واللبق الذي يتقن عمله يصبح من الركائز الأساسية التي تساهم في شهرة البار ونجاحه.

أسئلة الفصل الأول

السؤال الأول: تكلم عن مدير الأطعمة والأشربة، مع بيان كفاءاته وما هي أهم مهامه العملية.

السؤال الثاني : لمدير قاعات الحفلات، عدد من المهام العملية وضح ذلك مع بيان كفاءته .

السؤال الثالث: عدد مهام رئيس الخدم في المطعم.

السؤال الرابع: أذكر أهم المهام العملية الواجب أتباعها من قبل رئيس القسم في المطعم مع بيان كفاءاته العملية.

السؤال الخامس: للمساعد في المطعم عدة مهام تكلم عنها مع ذكر كفاءته.

الفصل الثاني

أنواع المطاعم ومهارات موظفيها

تعريف المطعم

قاعة أعدت خصيصاً لتقديم الطعام للزبائن، تتناسب مساحتها مع حجم الفندق وعدد غرفه. تقع على مقربة من دوائر الطهي والصالونات تجهز بالمفروشات المصممة وفقاً للمقاييس المتعارف عليها دولياً والمعدات اللازمة من زجاجية وفضية وبرسلانية وبياض.

يأخذ المطعم حيزاً كبيراً من اهتمام القيمين على المؤسسة الفندقية فتجدهم يستعينون بمهندسين اخصائيين في فن البناء، الديكور، الإنارة والتهوية ليأتي العمل متكاملاً ومحققاً للهدف الذي ينشدونه، وغالباً ما يتأثر اسم المطعم بهندسته أو ديكوره فتطلق عليه التسميات تبعاً لها.

اولا: الأعمال في المطعم

تتم في المطعم الأعمال التالية ضمن أوقات عمل محددة

- تقديم وجبات طعام محددة Menu على أن يراعى فيها أذواق الزبائن والمقاييس الغذائية المتوازنة.
- تقديم وجبات طعام حسب الطلب Ala Carte على أن تتوفر جميع هذه المواد على مدار السنة وتكون سهلة التحضير وغير سريعة التلف.تقديم وجبات طعام متخصصة.
- تقديم الصلصات الضرورية للخدمة



صورة (2-1) المطعم

ثانيا: أنواع المطاعم Types of restaurants

1- المطعم الكلاسيكي classic restaurant

- مطعم يقدم لائحة طعام يومية محددة.
- مطعم يقدم لائحة طعام حسب الطلب.
- مطعم يقدم الاثنين معاً.

2- مطعم المشاوي.
3- مطعم الاختصاص.
4- سناك بار(مطعم الوجبات السريعة)
5- مطعم الخدمة الذاتية.
6- المقهى.

تنتشر هذه المطاعم بكثرة في البلدان كافة. تلقى القبول والاستحسان لدى السياح والزبائن. وتقدم جبة طعام محددة الأصناف مسجلة على لائحة خاصة تعرف بالـ (Menu) تدرس هذه الوجبة غذائياً لتؤمن العناصر الغذائية الأساسية وتدرس اقتصادياً لتؤمن التوفير والاقتصاد من دون المساس بأرباح المطعم

تختلف اللوائح حسب الطلب باختلاف حجم المؤسسة موقعها. تكثر فيها أصناف وتقل فيها أخرى ولكنها تعتمد على الأسس عينها من حيث تقديم السهلة التحضير وغير القابلة للتلف السريع.

مطعم يقدم لائحة طعام يومية بالاضافة الى حسب الطلب.

تنافس هذه المطاعم، المطاعم التي تقدم لائحة يومية ولائحة حسب الطلب لأنها تعتمد تقديم النوعين معاً، فتفسح المجال أمام الزبائن لاختيار أوسع.

تجدر الإشارة الى أن هذه المطاعم قد تواجه بعض الصعوبات ان لم تكن حكيمة في رسم سياستها الانتاجية والتسويقية، أي التعامل مع محيطها بواقعية. ان تحضير الأطعمة السهلة والممكن اعادة استعمالها وتحديد عدد الزبائن أمران مهمان، كفيلان بضبط التكاليف الانتاجية التي يحتاجها العمل.

2- مطعم المشاوي Grill restaurant

تعريفه

مطعم ذو طابع خاص، تقدم فيه المأكولات المشوية، والتي يجري اعدادها أمام الزبائن، من لحوم وطيور وأسماك ما يتبعها من صلصات وخضار وزينة بإشراف طاهٍ خبير متمرس يعاونه موظفون أكفاء لهم الخبرة الواسعة في هذا المجال.

تجهيزه:

يجهز بالمعدات الاتية:

-مفروشات فخمة.



صورة (2-2) فرش طاوة



صورة (2-3) فرش طاوة

- معدات رفيعة المستوى (فضية، زجاجية، بورسلانية).
- انارة وأضواء مميزة.
- ديكور جذاب.
- برادات واجهة مجهزة بأواني خاصة لعرض الأطباق.
- مصبع للشوي.
- أفران خاصة.
- سلامندر للتحمير.
- مقالي خاصة.
- معدات للتقطيع والتوليع (الإلهاب).
- معدات للتقديم.
-التهوية.

لم تعرف مطاعم "الكرل روم" الشهرة الكبيرة بل اقتصر تواجدها على فنادق الدرجة الأولى والممتازة وذلك للأمور الاتية:

- تكاليف تجهيزاتها الباهظة.
- مقدار الحصة الفردية ومن ثم أسعارها المرتفعة.
-جودة ونوعية المواد المستعملة ونوعيتها .
- أجور المستخدمين من العاملين فيها.

3- مطعم الاختصاص National Restaurant

تعريفه:

انتشرت هذه الطاعم في كافة أرجاء العالم كافة ، وحملت معها الى البلد المضيف حضارتها وتقاليدها في اعداد وتقديم المأكولات الوطنية حتى انها استقدمت اليد العاملة والمواد الأولية من الوطن الأم، وضعتها بطابعها من حيث الديكور والتجهيز فجاءت المطاعم هذه صورة حية للبلد الذي تمثله، وتخص بالذكر – المطعم الشرقي – المطعم اللبناني – المطعم الصيني – المطعم الهندي – المطعم الهنغاري – المطعم الياباني.. الخ.

تجهيزاتها:

تجهز مطاعم الاختصاص عادةً تجهيزاً يختلف اختلافاً بسيطاً عن غيرها من المطاعم من حيث الأدوات والمعدات لكنها تتميز عنها في طرائق تحضيرها وأساليب تقديمها للأطعمة.

4- السناك بار(مطعم الوجبات السريعة) Snack bar Restaurant

تعريفه:

مطعم يقدم وجبات سريعة، خفيفة، ورخيصة الثمن. يعمل ليلاً ونهاراً، ويعم انتشاره في المدن الكبرى والمكتظة بالسكان.

أعماله : يقوم بإعداد وتقديم:

- المأكولات الخفيفة مثل المشاوي والسندويش.
- المشروبات الباردة والساخنة (الشاي، القهوة، المرطبات).
- المشروبات الروحية والجعة وغيرها.
- الحلويات والبوظة (الايس كريم)

توضع لائحة مفصلة تحدد أنواع كل صنف وأسعاره وأسعاره وحسب درجة المؤسسة.

تجهيزه:

يجهز السناك بار بالمعدات الاتية:

- كونتوار يتناسب وحجم أعمال المؤسسة.
- خزائن ورفوف ثابتة لحفظ وعرض المواد والمشروبات.
- طاولات عادية وبأحجام مختلفة، سهلة التنظيف.
- مقاعد جلدية أو بلاستيكية.
- أدوات زجاجية وبورسلانية.
- أدوات غير قابلة للصدأ (ستانلس ستيل).
- أفران كهربائية أو على الغاز لإعداد الاطعمة.
- مصبع للشوي.
- سلامندر للتحمير.
- طاولات ساخنة لحفظ الأطعمة الساخنة.
- طاولات ساخنة لحفظ البورسلانية (الخزفية).
- برادات للمقبلات والحلويات والمشروبات الباردة.
- براد لصنع الثلج.
- ماكناتت خاصة لإعداد القهوة الفرنسية والأكسبريس وغيرها.
- ماكنات خاصة لليموناضة والعصير.
- (باي ماري) حمام بخار.
- ديكور بسيط خال من التعقيد.
- انارة زاهية وكافية.
- تهوية مدروسة لمنع انتشار روائح الطعام الى قاعة الزبائن.

5- مطعم الخدمة الذاتية Self service restuurant

تعريفه

انتشرت مطاعم الخدمة الذاتية وأضحت أكثر قبولاً وارتياداً من المطاعم الكلاسيكية بعد أن كانت مقتصرة على المعامل والجامعات.

تقدم هذه المطاعم مأكولات متنوعة وحلويات مختلفة ومشروبات الى عدد كبير من الزبائن التي تختار بنفسها ما ترغب من أطعمة ومشروبات معروضة أمامها في واجهات زجاجية وعلى كونتر كبير تم تصميمه بعناية من حيث موقعه وسهولة اتصاله بدوائر انتاج الأطعمة المختلفة . وهناك أوجه شبه عديدة بين مطاعم الخدمة الذاتية والسناك بار سواء أكان لجهة المفروشات والمعدات أم الديكور والإنارة.

تراعى في مطاعم الخدمة الذاتية نظافة المعدات والأواني التي تعرض فيها الأطعمة وتقدم بها ، لأنها باحتكاك متواصل مع الزبائن وعرضه للاتساخ أكثر من غيرها.

من حسنات مطاعم الخدمة الذاتية الأمور الاتية:

أ- الموظفون

لا تحتاج مطاعم الخدمة الذاتية الى موظفين كفوئين ذوي اختصاص في خدمة الأطعمة والأشربة بل يكفي تدريب الموظفين ولفترة وجيزة على نوع معين من الأعمال والمسؤوليات المحددة والبسيطة حتى يقوم كل منهم بأداء دوره بدقة وسرعة متناهية.

ب- الانتاج

ان تخصص مراكز العمل والسرعة في الخدمة كفيلان بتقديم الطعام لعدد كبير من الزبائن، وللدلالة على ذلك، هناك مطاعم استثمرت وفقاً للقواعد الكلاسيكية للخدمة ، وكان عدد موظفيها عشرون يقدمون طعاماً لـ350 شخصاً على الأكثر تمكنت بعد أن تحولت الى طريقة الخدمة الذاتية بذات العدد من الموظفين ان تقدم الطعام الى عدد يفوق 1000 شخصاً علماً أن مدة العمل المحددة فيها لا تزيد عن الخمس ساعات.

ج- التموين

التموين محدود جداً في مطاعم الخدمة الذاتية فالهدف الأول هو أن تبيع بكميات كبيرة جداً عدداً محدوداً من الأصناف.

ح- التخزين

التخزين مفقود تقريباً لمواد جاهزة وتحت الطلب ، لأن نفاذ صنف من الأصناف المعروضة في الواجهات وعلى الكاونتر لا يلاحظه الضيف ومن ثم لا يشكل أي حرج بالنسبة للمؤسسة على العكس لو نشأ هذا الوضع في المطاعم الكلاسيكية لكان الأمر أكثر احراجاً ومن ثم كان مردوده سلبياً على سعة المؤسسة أو المطعم.

موقع مطاعم الخدمة الذاتية

ان لموقع مطاعم الخدمة الذاتية أهمية كبيرة خاصة، لذا يجب انتقاء مكانها بعناية فائقة حيث تلعب كثافة السكان ونوعية الزبائن وسهولة الوصول اليها أثرا كبيراً في أعمالها ،ذلك انها تفقد مقومات وجودها الى تدني عدد الزبائن التي تساعد على نجاحها

6- المقهى

يصعب تحديد موقع معين للمقاهي وغالباً ما تكثر في المناطق الرئيسة من المدن والشوارع المعروفة، تمتاز بأنها تملك بهو داخلياً وقسماً خارجياً معرضاً للهواء الطلق كالحديقة والرصيف وغيرها.

تجهيزها

تجهز المقاهي بذات أنواع المعدات والأواني المتواجدة في السناك بار تقريباً.تفرش القاعة الداخلية بأثاث جيدة. أما القسم الخارجي منها فطاولات ومقاعده وباقي مستلزماته فهي خفيفة الوزن يسهل نقلها، مصنوعة من مواد لا تتأثر كثيراً بالمطر وبأشعة الشمس اذا ما تعرضت لها.

أعمالها

يجري في المقاهي تقديم المأكولات الخفيفة والسهلة التحضير مثل السندويشات وقطع الحلوى، والمشروبات الساخنة والباردة، الكحولية وغير الكحولية والمثلجات مثل البوظة والشوكولا.

وعلاوة على ما تقدم فهناك أنواع أخرى من المطاعم لا تقل أهمية عن ما سلف ذكره:

- مطاعم الطائرات.
- مطاعم المستشفيات.
- مطاعم البواخر.
- مطاعم القطارات.

خطوات وقواعد تساعد مضيف المطعم على تقديم أرقى مستويات الخدمة:

هذه أهم الخطوات والقواعد المحددة لطبيعة العلاقة بين الضيوف ومضيف المطعم في المطاعم والكافيهات والفنادق المختلفة. فالمفتاح خلف جعل اعتماد كامل من الزبائن وإيجاد علاقة طويلة الأمد مع الزبائن لا يكمن خلف كسب المال وحده، بل يجب عليك أن تركز دائمًا على الزبون فهذا هو المبدأ الأساسي للخدمة في عالم المطاعم وصناعة الضيافة.

من هنا تأتي اهمية النصائح و قيم التعامل التالية لكل مضيف في صناعة الضيافة والتي تتمثل بالاتي:

١-التركيز على الضيف:

تركيز انتباهك وخدماتك على الضيف هو المفتاح الذي سيضمن لك دائمًا الحصول على المال الذي تتوقعه مع نهاية دوام عملك، وقد تشعر بالاستياء في بعض الأحيان عندما تجد أنك تبذل الكثير من الجهد في تقديم الوجبات والأطعمة والمشروبات ولا تحصل على المقابل المتوقع جراء هذه الخدمة. لذلك عليك أن تغير من مفاهيمك ولا تركز على المال المراد بل قم بتكريس كل جهدك لجعل الضيف سعيدًا بتجربته داخل المطعم، وكذلك لا تفكر في أعداد الضيوف وأن كل شخص يمثل قيمة مادية كبيرة بذاته، بل اجعل مفاهيمك متعلقة براحة الضيف وكيف يمكن إسعاده فقط، هنا تجني ثمارك المادية المرغوبة، وبشكل أسرع.

٢-ضع لنفسك هدف مادي محدد:

ولم نعني مطلقًا من النصيحة السابقة ألا يكون هناك هدفًا ماديًا في ذهنك كموظف خدمة يقدم خدماته للضيوف، بل هو الدافع وراء الصبر والشغف الذي تبديه باهتمامك بالضيوف والذي بدونهما لن تستطيع أن تجعل ضيفك سعيدًا، لذلك ضع هدفًا ماديًا عليك بلوغه في نهاية الشهر كأن تحصل على 100 وحدة / مفردة من العملة التي تعمل بها، ولا تجعل توقعاتك للكسب يومية، لأنك قد تعايش أيامًا صعبة لن تجني خلالها إلا 50 أو حتى 70 وحدة فقط، فتشعر بالإحباط والاستياء، لذلك حاول أن تجعل هدفك مبني على أساس خطة شهرية أو حتى نصف شهرية.

٣-لا تُحمل نفسك الكثير:

الشيء الوحيد الذي يمكن لمضيف المطعم التحكم فيه هو توفير الخدمة المثالية للضيوف، لذلك لا تشعر بالإحباط أو الاستياء عندما تجد هناك مجموعة كبيرة من الطاولات الفارغة، فقد تكون جودة الأطعمة المقدمة من المطبخ ليست بالدرجة الكافية لدفع الزبائن لتكرار الزيارة، أو قد تكون أساليب الدعاية والتسويق للمطعم ليست بالكفاءة التي تحفزهم للقدوم إلى المطعم، فقد تحمل تكاليف الخدمة والضيافة والرعاية التي تقدمها للزبائن في صالة المطعم، هدفك أن تنال إعجاب الضيوف، حاصدًا بذلك عبارات الامتنان والشكر.

٤-تحليل شخصية الضيف:

عليك أن تحدد طبيعة ونوعية الضيف الذي تقوم بخدمته، وما يتوقعوا حصاده بالحديث عن الخدمة المقدمة من خلالك، وأساليب الضيافة والتعامل والحوار المفضلة إليه، لذلك لا تُعَوِّد نفسك على أن تكون من نوعية الخدم الآلي أو الخدم المزعج. فالنوع الآلي يعتمد على سرد نفس عبارات الترحيب وطريقة عرض قائمة الطعام الخاصة بالمطعم بدون تغيير وبشكل محفوظ كأنه آلة، والنوع الثاني المتعلق بالإزعاج، والذي يحاول دائمًا أن يعطيك جرعات زائدة -وفي بعض الأحيان زائفة- من الحماس والإلهام، حيث يتكرر ذكره لبعض الألفاظ مثل "خيالية"، "ممتازة للغاية"، "لا يوجد لها مثيل" وذلك يكون على كل وجبة ومشروب يُقدم، أو حتى مناسبة أو احتفال يُقام في المطعم.

لذلك حاول دائمًا أن تعطي لكل ضيف طريقته وأسلوبه الخاص من خلال رصد ملامحهم وطبائعهم الشخصية، ومحاولة تخمين أفضل المداخل والأساليب التي يمكن اتخاذها للتواصل وبناء علاقات معهم. حتى وإن لم تستطع رصد ذلك، أو تخمين ملامحهم الشخصية بطريقة سليمة يمكنك انتهاز الفرصة لفتح أي حوار مع الضيف بعيدًا عن الأطعمة والمشروبات، وراقب إن كان سيتجاوب معك أم لا، واعلم أن أقرب وأفضل الطرق للزبائن هي الصراحة، خاصة مع ارتفاع نسب الزبائن الحساسة للنفاق بدرجة مبالغ فيها. فالصراحة التي تبديها كمضيف المطعم عادةً ما تكون مدخل ملائم لاحتياجات الزبائن حيث يقدرها بشدة ويشعر أنه على علاقة صداقة شديدة بك، وهو ما يخدم جميع الأطراف بشكل إيجابي من المطعم لموظف الخدمة وللضيف.

٥-تخلص من السيناريوهات المعتادة:

هذه الجزئية تتشابه كثيرًا مع منطق "مضيف المطعم الآلي " ولكن مع بعض الاختلافات، فكل مطعم يمتلك قائمة أطعمة ومشروبات خاصة به، ويرغب دائمًا في تركيز الطلبات على أفضل ما يعده ويقدمه ويشتهر بتوفيره للزبائن، حتى لو كانت قوائمهم تتضمن أطباق مختلفة، تظل هناك عادةً مجموعة محددة من الأطباق التي يرجحها لك مضيف المطعم بالترتيب إذا ما قام المتذوق بسؤاله عن مقترحاته وأفضل ما يقدمه.في هذه الحالة يفضل أن تضيف بعد التعديلات على ترتيب سيناريو السرد الذي يطلب منك ، وهو السيناريو المتعلق بذكر الأطباق والوجبات والعروض والمشروبات التي يفرضها " الشيف " على طاقم الخدم إذا ما طلب الضيف مقترحات المطعم، خاصة عندما يكرر الضيف زيارته للمطعم ويطرح نفس التساؤل ليحصل على نفس الإجابة.

فكل ما سيمكنك أن تقوم به هو تغيير ترتيب ذكر الوجبات أو حتى التغيير في وصف كل وجبة ولكن تظل القائمة المفروضة من الطاهي كما هي بدون حذف أي أطباق.

وهذه اللمحة التواصلية البسيطة لا تحتاج إلى كثير من التفكير على قدر احتياجها لتفكير مضيف المطعم في ذاته وقدراته ورغبته في تطوير نفسه وصنع الاختلاف فيما يقدمه، لذلك لا تقلل من قدراتك الخاصة وحاول أن تطور من أساليبك وطرق الحوار التي تمتلكها في سبيل الارتقاء بمستواك الوظيفي في المطعم.

٦-لا تكن جزء من المشكلة:

في نظام العمل بداخل المطاعم يوجد نظام قد تجد نفسك بداخله وهو نظام "ساعات العمل"، حيث تعمل وفقًا لعدد من الساعات أثناء الصباح أو الظهيرة أو المساء، لذلك قد لا ترافق دائمًا نفس طاقم العمل، وقد لا تتعامل باستمرار مع نفس المدير، ومن هنا عليك أن تكون مثالًا وقدوة حسنة في كل الأوقات، خاصة مع من هم لا يعملون بجد في طاقم العمل، ولا يدركون واجباتهم حق الإدراك، ولا يسعون لكسب ثقة الضيوف أو خلق علاقات طويلة الأمد معهم، بل كل غاياتهم الأهداف المادية فقط، وبالطبع أنت كمضيف المطعم مجتهد لن ترغب في التوغل أثناء العمل مع هذه النوعية من موظفي الخدمة، لما قد يؤثر على أهدافك وسلوكياتك وقد يصيبك كذلك بنتائج عملية سلبية مع الضيوف، لذا لا تكن جزء من هذه المشكلة واسعى دائمًا وفي أي ساعة عمل أن تركز مجهوداتك على الضيوف وتحقيق الأهداف وأعلى نسبة نجاح ممكنة.

٧-لا تبخل بالمساعدة

لا تبخل بعرض المساعدة على زملائك إن وجدت أنهم بأمس الحاجة إليها، فالعديد من مضيفين المطاعم يبحثون عن الأعذار لعدم تلبية أي رغبات خاصة بزمائلهم في طاقم العمل، لأنك قد تتعرض لمثل هذه المواقف التي تتطلب المساعدة من الزملاء، لذلك لا تضيع فرصة وجودك بجانبهم حتى يتنسى لك فرصة وجودهم بجانبك بوقت احتياجك لهم.

أسئلة الفصل الثاني

السؤال الأول : عدد أنواع الطعام.

السؤال الثاني: عدد أنواع المطاعم الكلاسيكية وتكلم عن مطعم يقدم لائحة يومية.

السؤال الثالث: أذكر أنواع المطاعم الكلاسيكية وتكلم عن مطعم يقدم لائحة حسب الطلب.

السؤال الرابع: تكلم عن مطعم المشاوي – تعريفه – تجهيزه.

السؤال الخامس : تكلم عن السناك بار – تعريفه – أعماله.

السؤال السادس : أذكر حسنات مطاعم الخدمة الذاتية.

السؤال السابع: وضح أهم الخطوات والقواعد التي تساعد مضيف المطعم على تقديم أرقى مستويات الخدمة.

الفصل الثالث

- **تقنيات التكنلوجيا الحديثة في قواعد الخدمة**

لا شك أن العمل في المطاعم يعد مغامرة مثيرة، والتي كانت في السابق مهمة شاقة؛ لما كان يجوبها من تحديات وصعوبات في سبيل تقديم الخدمة المثالية والوجبات اللذيذة للزبائن. واليوم اصبحت العلاقة بين التكنولوجيا والمطاعم هي واحدة من أهم الأسباب المحققة لنجاح وارتقاء المطعم في سلم المنافسة حول العالم، فكلما ازداد اعتمادك على الأجهزة التكنولوجية الموفرة للوقت والجهد والمحققة لكفاءة العمل وجودة المنتج ورقي الخدمة، كلما ازداد إقبال الزبائن على المطعم لذا، ما هي الأجهزة والتقنيات التكنولوجية التي قد تشكل فارقًا كبيرًا في إتمام أعمال المطاعم بكفاءة وفعالية عاليتين؟ وحتى نستطيع الاجابة على هذا السؤال بدقة، ونتمكن من تحديد طبيعة ما نحتاجه في المطاعم من أجهزة وتقنيات تكنولوجية سيكون علينا الحديث وفقًا لأربعة محاور أساسية، تمثل في مجملها الدليل التقني لبناء الأساس التكنولوجي السليم للمطعم وهي كالاتي:

أولا: تقنيات الطلب:

"قم بتدوين الطلبات بشكل سريع ودقيق"، هذه النصيحة القديمة والفعالة هي واحدة من أهم الخطوات للعمل في المطعم، حيث تُثمر العديد من الفوائد؛ فستتمكن من خلالها جعل زبائن مطعمك أكثر سعادة من ناحية، وستتمكن من تدوين الطلب في دقائق معدودة من ناحية أخرى، وكذلك ستتمكن من تقليص الإهدار المتواجد في الأغذية والمشروبات المقدمة عبر مطبخك بسبب التدوين غير الدقيق للطلبات وهو ما تركز عليه المطاعم في الآونة الأخيرة من خلال التطوير في الأساليب التالية:

1 -الطلب عبر الإنترنت:

هل مطعمك من النوع الذي يقدم الوجبات الجاهزة؟ أم أنه يتصف بتقديم الوجبات السريعة التي لا تحتاج إلى وقت؟ وهل يعتمد على إنقاذ الضيوف من انتظار وجباتهم الخاصة لفترات طويلًا أم لا؟

إن كانت الإجابة بنعم، فأنت تحتاج إلى الاعتماد على التقنيات التكنولوجية الخاصة بالطلب عبر شبكة الانترنت؛ حيث يزداد الطلب على الأطعمة والوجبات المختلفة من االزبائن عبرها في الآونة الأخيرة، ويحصد ملاك المطاعم الكثير من الفوائد في هذه الجزئية كذلك، وهذه المنافع تتجسد غالبًا في:

أ - إيرادات أعلى: مع الطلب عبر الإنترنت، يستطيع الزبائن الاستعراض على مهل بدلًا من الإسراع في تقديم الطلب شخصيًا أو عبر الهاتف، ونظرًا لعدم وجود أي ضغط، فمن المرجح أن يطلب العملاء المزيد من العناصر، مما يؤدي إلى ارتفاع المبيعات.

ب- طلبات أكثر دقة: يراه العديد من المستهلكين حول العالم أنه من الأساليب القديمة في طلب الأطعمة والوجبات المختلفة من المطاعم، على الرغم من ارتفاع نسبة الاعتماد على هذا الأسلوب في عدد من المناطق حول العالم، ولكن تظل مشاكل التعلق الطويل بسماعة الهاتف - والتي قد يعوقها تشويش خارجي أو عطل – واحدة من الأمور التي تؤثر على اتصال الهاتف، والذي قد يفقد المحادثة دقتها، وبالتالي التسجيل المتقطع للمحادثة، مما يعني احتمالية التدوين الخاطئ للطلبات وإهدار الوقت والجهد والمنتجات الغذائية كذلك

ج - تتبع البيانات: إذا تم تقديم الطلبات عبر الموقع أوالتطبيق الخاص بك، فيمكنك تعقب بيانات المعاملات الخاصة بهم، وبالتالي يمكنك معرفة من هم زبائنك المنتظمين عبر الإنترنت، وعدد المرات التي يطلبون فيها، والعناصر أو الوجبات التي يشترونها عادةً، وهو أمر مثالي إذا ما أردت زيادة أرباحك وخلق مجموعة من العروض والخصومات لزبائنك، في وقت أقصر وبدقة أعلى.

د -نظام نقاط البيع الرقمية: تقنية تعتمد على توفير الوقت والجهد والتكاليف المبذولة أثناء ضغط العمل، ادارة للمطعم- بحاجة إلى مراقبة دقيقة لعمليات البيع وحركات الشراء داخل المطعم وكذلك توفير فواتير وتقارير مفصلة لكل ما تم شراؤه من قبل الضيوف، بالإضافة إلى أنه يتصل بالمخازن الخاصة ليحدد لك في وقت قصير كمية المنتجات المتبقية لديك وكل التواريخ المتعلقة بها منذ دخولها للمخازن.

وليس هذا فقط بل يساعد كذلك على تدبير أمورك وتكاليفك المتعلقة بالزبون من حيث تعريف الزبون اسمه ورقم هاتفه، وكل تعاملاته السابقة مع المطعم، وتسمح لك في البحث داخل فواتيره السابقة، وخاصةً في حالة رغبتك إضافة هدايا وخصومات، أو فواتير مرتجعات خاصة به أو طباعة وتسجيل فواتير جديدة تضاف إلى قائمة تعاملاته في المطعم، وهو الأمر الذي يدفع هذه التقنية -ووفق عمليات حسابية آلية متتالية – بإعادة حساب المنتجات المتواجدة في المخزن الخاص بك.

فإذا كنت تبحث عن تقنية تلبي كافة احتياجاتك التجارية وتشمل أنظمة المخازن وتعرف الأصناف والمنتجات التي تتعامل بها، وتساعدك في طباعة الـ "باركود" وفواتير البيع والشراء والمرتجعات، وتعرف لك الزبائن والموردين، بل وتعطيك تقارير شاملة بكل هذه التحركات والعمليات، وتسلط لك الضوء على الأصناف الراكدة والأكثر مبيعًا والتي ساهمت في زيادة أرباحك، وتساعدك في شؤون الموارد البشرية وشئون العاملين ومواعيد العمل والمكافآت والحوافز، فأنت بحاجة إلى هذه التقنية

والتي تعرف باسم الـ "POS " اختصارًا لـ "Point Of Sale " وكذلك يطلق عليها البعض اختصار "POP" اختصارًا لـ"Point Of Purchase " ، حيث تهتم بتوفير مجموعة من

الإيجابيات في منصة إلكترونية واحدة للحصول على أفضل خدمة وأدقها على الإطلاق داخل المطعم....

2-الأجهزة اللوحية – شاشات العرض - المواجهة للزبائن: حيث أظهرت النسب أن 37% من ملاك المطاعم يؤمنون بأهمية توفير الجوانب التقنية والتكنولوجية في الجزء المتعلق بالطلب والحجز عن طريق شبكة الإنترنت، بل يؤكدون على ضرورة تجربته على الأقل، لما حققه هذا الأمر من أرقام ربحية مرتفعة لهؤلاء الملاك.

لذلك ظهر الاهتمام بهذا الجانب من خلال أجهزة العرض اللوحية التي تعلو طاولات الاستقبال في المطاعم، حيث توظف المطاعم هذه الشاشات في عرض النسخة الرقمية من قائمة وجبات المطعم، وتسمح للعملاء بتحديد ووضع طلباتهم وإرسالها مباشرة إلى المطبخ.وظهر حديثًا الاهتمام بوضع هذه الشاشات على طاولات الطعام الخاصة بالزبائن كذلك، حيث تظهر الطلبات بسرعة أكبر مما تكون عليه حاليًا من انتظار وصول المضيف وتدوين الطلبات ومن ثم تحضيرها في المطبخ، أي وقت أطول لانتهاء مراحل العملية.

وهو الأمر الذي يتم انتشاره ببطء حاليًا، ولكنه يحمل فائدة كبيرة في المقابل؛ حيث ينهي العمليات بشكل أسرع ويعمل على إرضاء الزبائن. فضلا عن ذلك، يعطي الفرصة للمقبلين بالبحث بشكل أعمق في القائمة واكتشاف المزيد من المكونات والإضافات على الأطباق المعروضة، وهو ما يساهم في تحقيق معدلات دقة مرتفعة.

وكميزة إضافية، تأتي بعض هذه الشاشات محملة بالألعاب وأساليب الترفيه كقيمة تساهم في شغل أوقات الانتظار وخلق أجواء مرحة بين الحضور في صالة المطعم وما الميزة الفعلية في نقل الاعتماد الكلي على الأجهزة التقنية في تحمل هذا العبء من الطلبات، هو الوقت الذي توفره للمطعم وللمضيفين من حولك لقضاء المزيد من الوقت في التفاعل مع الضيوف بدلًا من التحقق من طلباتهم أو طباعة " الفواتير " الشرائية الخاصة بهم.

ثانيا: تقنيات التسويق:

أنت تعلم بالطبع أن امتلاك قاعدة تسويقية قوية تعمل على الترويج لوجباتك وخدماتك هي أمر لا غنى عنه، وذلك إن كنت تبحث عن الشهرة وزيادة نسب الإقبال عليك، وهذا الأمر يتمثل فيما تصنعه من صفحات وقنوات مختلفة للتواصل بينك وبين الزبائن حول المطعم فدائمًا ما تلعب هذه الوسائل دورًا قويا وفعالا في صناعة الاسم والعلامة التجارية الخاصة بالمطعم استنادًا إلى القوة والابتكار والعديد من العوامل الأساسية الأخرى

ولكن محور حديثنا هنا عن تقنيات التسويق يعتمد على جزئية أخرى لا تقل أهمية عن المذكورة سابقًا، حيث نسلط الضوء على واحدة من أكثر الاستراتيجيات المتبعة في عالم

صـــناعة الأطعمـــة والمشـــروبات فـــي الآونـــة الأخيـــرة، وهـــي " التخصـــيص– (Personalization)

وحديثًا عن هذه الاستراتيجية، أنت تبحث – كإدارة مطعم – عن إيصال مشاعر " الشخصنة " لعملائك، فلا يوجد إحساس أكثر قيمة من أي يشعر الفرد أن هذا العرض أو أن هذه الوجبة، أو حتى أن هذه الاحتفالية مقدمة خصيصًا له !

تخيل أنك قد توجهت مع عائلتك إلى مطعمك المفضل حيث تتناول وجبة الإفطار في نهاية كل أسبوع، لتفاجأ بأن المطعم قد أعد لك احتفالًا خاصًا بسيطًا تزامنًا مع اقتراب عيد ميلادك الخاص، أو أنك قد فوجئت بخصم كبير للغاية على ما تقدمت بطلبه نظرًا لأنها الزيارة السادسة لك على التوالي لنفس المطعم!

هذه الاستراتيجية المعتمدة على خلق حلقة اتصال مغلقة بينك وبين الزبون هي الأساس الدعائي والترويجي للعديد من المطاعم في الآونة الأخيرة، حيث الهدف الأسمى هو إقناع الزبائن أن مطعمك يهتم بحياتهم وأدق التفاصيل الشخصية المتعلقة بها، عاملين بذلك على تجسيد هذه المناسبة في شكل مكافأة تقدم لهم، ليتكون معها الانتماء والاعتماد الكامل من طرف الزبون ولكن كيف يمكن تطبيق ذلك بشكل مثالي؟

قديمًا كانت تعمل العديد من المطاعم على تسليم الزبون بطاقة مثقوبة خاصة تسجل فيها عدد المرات التي يتردد فيها الضيف على المطعم، حتى يستكمل (6)مرات على سبيل المثال، ثم تُقَدَّم له مكافئة خاصة في المقابل ويسلم له بطاقة جديدة، وهكذا.

1-برامج الولاءLoyalty Programs – :

حيث تحمل بينات الزبون الشخصية عليه، وتستخدم في إعطاء رؤية تسويقية رائعة للمطعم، حيث يمكنك تتبع سلوك الزبون من عدد مرات زيارته، وسبب الزيارات، وطبيعة الوجبات المختارة وغيرها من الأمور المتعلقة بوجوده في صالة الطعام الخاصة بك. فبدلًا من تعقب زياراتهم على البطاقات الخاصة، والتي يمكن أن تُفقد بسهولة، يحتفظ الزبائن بسجل الزيارات الخاصة بهم على التطبيق، وكذلك يمكن لهذه البرامج أن تتعقب أعياد ميلاد الزبون أو ذكرياته السنوية، حتى تتمكن من تقديم معاملة مميزة وخاصة في هذا اليوم.

2- برامج موفرة لخدمات البريد الالكترونيEmail Service Providers - :وهذه النوعية من التقنيات مثل "Mailchimp (https://mailchimp.com/)" يسهل عليك كثيرًا إدارة حملاتك التسويقية عبر البريد الإلكتروني وإرسالها إلى أكبر عدد ممكن من الزبائن والمقبلين للمطعم وذلك من خلال مجموعة من القوالب سهلة الاستخدام، حيث يمكنك إنشاء رسائل بريد

إلكتروني جذابة لزبائنك تحدد أحداثك القادمة وتخصصاتك في نوعية الأطباق والمشروبات التي تقدمها، من ثم يقوم بإرسالها إلى كل من قمت بإضافة حسابه الشخصي في البريد الإلكتروني. ولا يتوقف الأمر عند هذا الحد، بل تقوم هذه النوعية من البرامج بتتبع التحركات الخاصة بهؤلاء الزبائن بعد تسلم رسائل البريد الالكتروني، ووضعها في هيئة قوائم تحليل، مثل من قام بفتح بريدك الإلكتروني ومن قام بالضغط عليه، حتى تتمكن من تحسين حملتك مع مرور الوقت.

ثالثا: تقنيات الترفيه : لا يتعامل معظم الزوار مع المطعم على أنه وجهة للحصول على الطعام فقط، بل يحمل هذا الأمر غايات أكبر، حيث المغامرة والفضول والرغبة في الاستمتاع. وهو المبدأ الذي يجب أن تضعه في اعتبارك أثناء إدارة المطعم حتى تتمكن من وضع اسم مشروعك في لائحة أفضل الوجهات التي يجب عليك زيارتها في المنطقة التي يتواجد فيها، لمن يبحث عن المتعة والمغامرة والتجارب المختلفة وعادة مايتحقق هذا الأمر عبر أسلوبين اساسين :

أ- شاشات العرض: وهي نفس الشاشات التي قمنا بذكرها مسبقًا، ولكن بالإضافة إلى استعراضها للنسخة الرقمية من قائمة الطعام الخاصة بمطعمك، وتزويدها بقابلية تحديد وطلب الوجبات ، تتضمن كذلك هذه الشاشات مجموعة من الألعاب والبرامج الترفيهية المختلفة.كذلك قد تتضمن مجموعة من الأفلام القصيرة التي تدفع حقوق بثها أو مجموعة من القنوات التلفزيونية أو تحتضن مجموعة من المسابقات الدولية أو البث الحي لإحدى الفعاليات أو المسابقات العالمية.....فمع هذه الإضافات الترفيهية البسيطة ستتمكن من جذب مجموعة واسعة من الزبائن، فدائمًا ما تعد تقنيات المطاعم التي توفر الترفيه للزبائن أثناء تناول الطعام طريقة رائعة لزيادة الزيارات المتكررة منهم.

ب -تقنية الـ : Wi-Fi "

لا تنسى أنك تسعى لإقبال الزبائن على المطعم ،حتى وإن كان ذلك لفترة قصيرة، خاصة في أولى مراحل التدشين، فأنت بحاجة ماسة لصنع اسمك الخاص بين الشرائح المجتمعية المختلفة المحيطة بالمطعم... لذلك واحدة من الأساليب المستخدمة بفعالية في هذا الأمر توفير خدمة الـ " الواي فاي " المجانية في المطعم فاعلم أن نسبة كبيرة من الشباب وكبار السن المهتمين بمعايشة تطورات العصر الإلكترونية يندفعون نحو مثل هذه الأمور التي تسهل عليهم الإقبال على شبكة الانترنت وتصفح صفحاتها المختلفة بدون مقابل مادي.ولكن بتصويب الحديث نحو الأهمية المهنية المتمثلة في العائد الربحي من توفير هذه الخدمة المجانية، يمكننا القول أنها تعزز تجارب التذوق وأجواء العمل الخاصة بالمقبلين عليك بدرجات كبيرة.فيمكنك على سبيل المثال توقع وجود مجموعة من الأفراد في المطعم أو المقهى لإجراء مقابلة عمل أو لعقد اجتماع طويل أثناء تناولهم للطعام، مع احتياجهم الشديد لخدمة الـ " الواي الفاي " المجانية

التي تساعدهم على إتمام مهامهم الوظيفية بنجاح.هذا الأمر يساعد على جذب المزيد من الزبائن بكافة شرائحهم إلى المطعم وهي إحدى الأساليب الناجحة في اللآونة الأخيرة لخلق شخصية قوية للمطعم وجذب أعداد كبيرة من الزبائن إليك، خاصة إذا ما تميزت هذه الخدمة بالقوة والثبات، حتى لا يستشعر زبائنك القلق من انقطاع الخدمة وتوقف أعمالهم أثناء تناول وجباتهم، وهو ما يقلل من فرص تكرار الزيارة مرة أخرى.

رابعا: تقنيات الإدارة: هل تواجه تحديات ومشاق في سبيل إدارة أعمال المطعم بشكل مثالي؟ إن كانت هذه المشكلة تؤرقك فلعل هذه التقنيات التكنولوجية هي أنسب الأدوات لمساعدتك في هذه المهمة:

أ- برمجيات/تقنيات الحجز:هل يوفر المطعم تقنيات الحجز لزبائنه عن طريق شبكة الإنترنت "Online reservation"؟ إن كان كذلك فأنت على النهج السليم للإدارة، حيث تعمل هذه الأنظمة على تقليص الوقت والجهد المبذولين في هذه العملية، فتسهيل مثل هذه الأمور على الزبائن يشعرهم بالراحة، ويزيد من معدلات اعتمادهم على استهلاك منتجات المطعم وعلى الجانب الآخر يسهل عليك أنت وفريقك مهمة تتبع الحجوزات وإدارتها وتوجيهها بالشكل المناسب.

وهي واحدة من أهم الأمور للارتقاء بمكانة المطعم في هذا العصر، وهو الحرص على جذب الزبائن وتحفيزهم على الطلب والحجز من خلال شبكة الانترنت، سواء كان الحجز عبر الموقع الشخصي للمطعم أو عبر قنوات التواصل الاجتماعي المختلفة.

حيث تعمل هذه التقنيات على حصد جميع الحجوزات والتعاملات ضمن منصة إلكترونية واحدة، مختزلةً بذلك الوقت الطويل المبذول جراء حصدها قناة تلو الأخرى ودراسة كل حالة من الحجوزات والتعاملات الموجودة.

ب -برمجيات الجدولة: إن كنت تعمل في إدارة إحدى المطاعم أو كنت بالفعل مالكًا لإحدى المشروعات الخاصة بهذا المجال، فأنت على علم بالمصاعب التي يمكن أن يواجهها المديرين فيما يتعلق بجدولة المواعيد الخاصة بأفراد طاقم العمل، والمتعلقة بمهامهم الوظيفية ومواعيد العمل والعطلات الخاصة بكل منهم بسبب التغيرات المفاجئة التي تصيب هذه الجدولة.لهذا تظهر بعض البرمجيات مثل تقنية "لفك عقدة هذا التحدي أمام المديرين، فلست ملزمًا على الإطلاق الالتزام بهذا البرنامج فقط، بل يمكنك الاعتماد على اختيار من ضمن قائمة طويلة من هذه البرامج، التي في الأغلب تعتمد على توفير مجموعة الخصائص والمميزات التالية:

*الجداول التلقائية: عندما تداركك أن المضيف يمكنه العمل كل ليلة اثنين يمكنك تسجيل تلك المعلومة في البرنامج، وفي كل أسبوع، سيقوم البرنامج تلقائيًا بجدولة موظفك لتلك الساعات.

*طلبات الإجازة: حيث يستطيع الموظف أن يُدرج -أو يقدم – طلبات الإجازة الخاصة به عبر شبكة الإنترنت، وبالتالي ستتمكن أنت من الجهة الأخرى الموافقة عليها أو رفضها وإضافتها في مكانها المطلوب، ليظهر بعدها إشعار على البرنامج بتحديد موعد الإجازة للموظف حتى تصبح محددة وواضحة للجميع.

*المتابعة الآنية للجدول: نظرًا لأن معظم برامج الجدولة متاحة عبر الإنترنت، فسيتمكن للموظفين التحقق من جداولهم من خلال أجهزة الكمبيوتر أو الأجهزة المحمولة، حيث لن تتعرض للمزيد من المكالمات المفاجئة من المضيفين يطرحون أسئلة عن فترات العمل اليومية الخاصة بهم وأخيرًا، عليك أن تتنبه دائمًا إلى طبيعة المنافسة في البيئة المحيطة بمطعمك، فأنت تعيش في عصر تكنولوجي يتطور سريعًا، حيث يتوجب البحث الدائم عن أسرع وأفضل الطرق لجذب الزبائن نحوك، والحصول على اعتمادهم الدائم، في حين أن الزبائن تتجه نحو المطاعم الأسرع في الخدمة والأجود في نوعية الأطعمة المقدمة لذلك لا يمكنك العمل بالأساليب التقليدية القديمة، بل يجب عليك التوجه نحو استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة، التي تختزل عاملي الوقت والجهد المبذولين في سبيل إسعاد الزبائن وتقديم شخصية تجارية مميزة، والأهم من ذلك تقديم تجربة تذوق فريدة.

- قوائم الطعام وبيان الطلب

إن قائمة الطعام هي السلعة التي تقوم المطاعم ببيعها لضيوفها بمختلف أذواقهم وجنسياتهم. ولكي تتم عملية البيع بشكل منتظم لا بد وجود العناصر التالية:

1- مكان لممارسة عملية البيع ونقصد بها المطعم.
2- وجود بائعين ماهرين يقومون بعملية البيع ونقصد بهم العاملين.
3- وجود مستهلكين للسلعة وهم ضيوف المطعم.
4- لا بد من وجود السلعة نفسها لغرض البيع.

وتعرف قائمة الطعام (Menu) بأنها كشف بعرض الموجودات من الأطعمة والمشروبات التي يستطيع المطعم تقديمها لضيوفه في وقت طلبها سواء كانت هذه الأطعمة محددة من المطعم أو مختارة من الضيوف. فإذا كانت الأطعمة قد حددت من المطعم سميت قائمة الطعام بأنها محددة(Fixed Menu) ، أما إذا كانت القائمة تحتوي على أطعمة متنوعة ويختار الضيف منها ما يلائمه فهي تسمى قائمة الطعام حسب الطلب(AlaCarte)

وتتضمن القائمة معلومات تفيد الضيف بما تشتمل عليه القائمة من الأطعمة وأسعارها. كما أن القائمة تكتب بلغات عالمية معروفة حسب أصناف الأطعمة وأصلها. ، أما بالنسبة للمطاعم المتخصصة كالإيطالي والفرنسي والياباني على سبيل المثال فهي تكتب بلغات تلك البلدان بالإضافة للغة الإنجليزية، من جهة أخرى يكون شرح قائمة الطعام

باللغة المحلية أو الإنجليزية، وعلى ورق جيد وتوزع على موائد الضيوف وأحياناً تعلق على أبواب المطاعم. وقد أخذت المطاعم تهتم بشكل القائمة وتعمل على إجادة كتابتها ورسمها بالأشكال الجميلة والموحية لطبيعة المطاعم، ففي المطعم الشرقي مثلاً ترسم بالأشكال الفلكلورية والتراثية بحيث تجعل الضيوف ينظرون إليها بتأمل ودون ملل، كما تقوم الإدارة بتغيير هذه القوائم سنوياً أو فصلياً.

وتم تعريف قائمة الطعام طبقاً لقاموس أكسفورد الإنجليزي بأنها قائمة تفصيلية للأطباق التي تقدم في الحفلات ووجبات الطعام أنها كشف حساب الطعام.

كما وأن بعض المطاعم في الفنادق الكبرى أخذت تتفنن بذكرها تفاصيل أخرى في قائمة الطعام مثل المكونات والسعرات الحرارية الموجودة فيها بالإضافة للسعر.



صورة (3-1) قوائم الطعام

قائمة الطعام لا تقتصر أهميتها على أنها أداة تسويق تكشف للضيوف عما يقدم من ألوان الطعام وثمنه، بل تتجاوز أهميتها إلى توضيح الأنشطة الإدارية الخاصة بالمطعم، بسبب ان مدراء المطاعم يتعاونون في تدعيم القائمة الخاصة بمطاعمهم.

ومن جهة أخرى يرى آخرون أن قائمة الطعام هي أهم جزء في مكونات المطعم، أذ أن العناصر المتنوعة في قائمة الطعام يجب أن تكن محللة بعناية، كما أن قائمة الطعام يجب أن تكون بلغة مفهومة للعموم. أن مهمة تطوير قائمة الطعام يجب أن تبدأ من الشيف "Chef" بشكل فردي أو بالتعاون مع الإدارة سواء كانت في فندق حيث يتعاون مع مدير الطعام والشراب ومن ثم مدير المطعم مباشرة بالإضافة للعاملين أو أن يكون مطعم مستقل فالمسؤولية التي كانت ملقاة على عاتق مدير الطعام والشراب ستنصب على مدير المطعم ومساعديه.

إن تحليل المنافسة ستساعد على تحديد المطاعم المنافسة، ومن ثم محاولة الوصول إلى الأفضل بواسطة العناصر الموجودة في قائمة الطعام.

ثانيا: انواع لوائح الطعام

1- المنيو Menu

2- اللالكارت ALacarte

3- الطبق اليومي Daily dish

4- لوائح الاعياد والمناسبات Christmas and event menu

5- لوائح فطور الصباح Breakfast menu

1- المنيو (Menu)

يعمل من الكارتون المقوى الابيض او الملون او حسب رغبة الادارة عن كيفية طبع هذه اللوائح وتستخدم الكلمات الواضحة وتكتب باللغة الام للبلد او لغة ثانية وعلى العاملين في المطاعم معرفة لوائح الطعام اليومية وحفظها عن ظهر قلب وقبل البدء بعملية الخدمة يسأل النادل عمال الخدمة عن اللوائح وكيفية طهيها بالتنسيق مع قسم المطبخ الحار ويتم تغير المنيو حسب السوق الرسمي و الاسعار المتداولة في السوق وتحتوي لوائح الطعام المنيو على (المقبلات صنف واحد + الشوربات صنف واحد + الاطباق الرئيسة طبق واحد + الحلويات طبق واحد)

هناك لا يستطيع الزبون ان يطلب اي شيء لأن القائمة تكون متعددة كما قلنا في السابق

2- اللالكارت (ALacarte)

وهو عبارة عن كارت يحتوي على اصناف متنوعة من الاطعمة والمشروبات الغازية والمرطبات والمشروبات الساخنة . وتكتب الاصناف واسعارها وحسب متطلبات السوق ويستطيع الزبون ان يختار اي شيء يطلبه بعد ما يكتب الطلب و يرسل الى دوائر التجهيز

3- الطبق اليومي (Daily dish) تعتمد بعض الفنادق والمطاعم الى تقديم (الطبق اليومي) وتهدف من ذلك ما يأتي :

1- جلب اكبر عدد من الزبائن وتحديد رجال الاعمال ومدراء الغرف
2- سعر بيع محدد ومعلن مسبقا.
3- سرعة في التقديم
4- كتابة الاصناف والاسعار على لوح او على ورق مقوى
5- تغير الطبق يوميا وحسب رأي الادارة وارباحها



صورة (3-2) تبين فرش الطاولة حسب قائمة الطعام

4- لوائح الاعياد والمناسبات (Chrstmas and banget menu)

وهي لوائح تستخدم في الاعياد والمناسبات الرسمية وغير الرسمية وهي تستعمل استعمالا خاصا ومؤقتا في الحفلات في اعياد الميلاد والاعراس وتتفق مع ادارة الفندق حول الاطعمة والاشربة ووقت تقديمها بما يتناسب مع الاحتفالية وتحتوي على اطعمة خفيفة وسريعة

5-لوائح فطور الصباح (Breakfast menu)

تستخدم هذه اللوائح للإفطار الصباحي في المقاهي او في غرف النزلاء ويتم تقديم وجبات الافطار عن طريق قسم خدمة الغرف Room service وتحدد اوقاتها في الصباح ولأوقات عدة بعد توزيع هذه اللوائح على نزلاء الغرف

ثالثا: كيفية كتابة لوائح الطعام

يعتمد في كتابة لوائح الطعام على الاصول التالية :

1- استعمال ورق ابيض مقوى من النوع الممتاز
2- كتابة اسم المؤسسة وشعارها في الطرف الاعلى
3- تكتب نوع الوجبة (الغذاء + العشاء) على ان يراعى مسافة 5 سم من الاعلى
4- تكتب اصناف الطعام على ان تأتي في منتصف الورقة
5- تكتب الاشكال وفقا لتقديمها وحسب المهنية المستعملة

6- كتابة الأطعمة كتابة واضحة وجميع الاسماء والتسميات

7- تكتب الاسعار على كل طبق مرافق للطبق

8- وجود لوائح الطعام عدة ، منها لوائح طعام متوازية ونباتيه وطبيه .

رابعا : فطور الصباح Breakfast

من اهم الوجبات الغذائية والتي تزود الجسم بالطاقة والحيوية ، لذا يجب ان تكون وجبة متوازنة وصحيه وتحتوي على جميع العناصر الغذائية المهمة وغالبا ما يتم تقدم وجبة الفطور في كثير من الفنادق مشمولة مع سعر الغرفة ويرمز اليها بالرمز(B+B) وفي هذه الحالة لا تسجل قيمة الفطور على فاتورة النزيل سواء تناوله او لم يتناوله

انواع الفطور :

1- الفطور الاوربي Continental Breakfast

يعود اصل الفطور الى فرنسا ويكون بسيط كونه يأخذ شكل الوجبة الحقيقية والفطور الاوربي اساسي داخل الفنادق وعند اضافة بعض المواد الغذائية على الفطور الاوربي يتغير الى نوع اخر من الفطور ولا يحتاج الى مجهود كبير في تجهيزه في المطبخ ويحتوي على:

خبز توست محمص + زبدة + مربى +عسل +مشروبات ساخنه شاي قهوة + عصير بارد برتقال وحسب نوع العصير + وقد يرافق هذا الفطور حبيبات من الكورن فلكس + حليب

2- الفطور الانجليزي English Breakfast

بدأ في انجلترا من بداية تاريخها واتسم بالبساطة في التكوين وقوة الطعم والاعتماد على المنتجات الطبيعية ذات الجودة العالية

كورن فلكس مع الحليب + لبن وجبن + بيض حسب الطلب مسلوق او مخفوق + خضار مطهوة + فواكه طازجة + سلطة فواكه

3- الفطور الامريكي American Breakfast

يحتوي الفطور الامريكي على اصناف متعددة من الطعام اذ يشمل على اطباق يحتويها الفطور الانجليزي مضافا اليها انواع اللحوم الباردة + الاسماك + فاكهة الموسم

4- الفطور الشرقي Oriental Breakfast

ويسمى ايضا الفطور المحلي او الوطني ويشمل مشروبات ساخنة + خبز عربي + زيت وزعتر + جبنة بيضاء +لبنة + فول مدمس + حمص فلافل + زيتون اسود واخضر ومخللات.

بيان الطلب تعريفه واهميته

1- تعريفه

2- محتوياته

3- اهميته

4- الاصطلاحات المهنية

بيان الطلب

اولا : تعريفه

بطاقة يسجل عليها طلبات الزبائن وعلى أساسها تحضر وتسلم الأطعمة والمشروبات من الدوائر الأخرى، وبموجبها يصار الى اعداد فاتورة الزبائن ويحرر على ثلاث نسخ بالوان مختلفة.

النسخة الأولى: تسلم الى أمين الصندوق او المراقب.

النسخة الثانية: تسلم الى دوائر الانتاج بعد ختمها من أمين الصندوق أو المراقب.

النسخة الثالثة: تبقى في الدفتر المسلم الى رئيس القسم لتساعده على تقديم الأطعمة والأشربة من دون الرجوع الى الضيف.

ثانيا: محتوياته

- اسم المؤسسة.
- اسم الدائرة.
- الرقم المتسلسل.
- رقم الطاولة.
- عدد الأشخاص.
- رقم غرفة الضيف.
- عدد الحصص.
- الأصناف المطلوبة.
- التاريخ – اليوم – الشهر – السنة.
- توقيع رئيس القسم.

ثالثا: أهميته

تجدر الاشارة الى أن بيان الطلب مستند ذو أهمية كبيرة فعلى اساسه وبموجبه تتم عمليات كثيرة فهو.

- مستند انتاج وتسليم.

- مستند حسابي.

- مستند تدقيقي بموجبه تتم عملية مراقبة استعمال الأطعمة والأشربة، والمشتراة والمباعة.

لذا فان ضياع أو تلف أو الغاء احدى النسخ يجب أن تبرز كتابتها من قبل رئيس المستخدمين لا غيره ،ولا عليه التوقيع على النسخة الجديدة والتي تكون طبق الأصل عن النسخة الأولى.

الإصلاحات المهنية

كلمات تدون على بيان الطلب يراد بها.

- تابع لنفس الطاولة. Suit.

- ضيف آخر جلس على المائدة من جديد .Bis

- ان الصنف قد أعيد الى الدائرة..Retour

- ان الضيف مدعو لدى أحد النزلاء مثلاً.Invite.

- ان قطعة اللحم يجب أن تبقى بدمها.Rare

- درجة الاستواء تحت الوسط Under bone

- درجة الاستواء وسط Medium

- درجة الاستواء جيدة. .Well done

أسئلة الفصل الثالث

السؤال الأول :تكلم بإنجاز عن تقنيات التكنولوجيا الحديثة في قواعد الخدمة.

السؤال الثاني : عدد انواع لوائح الطعام المختلفة مع شرح واحدة منها بالتفصيل.

السؤال الثالث : ما هي الأمور الواجب توفرها في اعداد الطبق اليومي في الفنادق.

السؤال الرابع: تكلم عن الفطور الصباحي، واذكر انواعه.

السؤال الخامس: كيفية كتابة لوائح الطعام.

السؤال السادس: عرف قائمة الطعام وما هي العناصر الاساسية في إعدادها.

السؤال السابع :عرف بيان الطلب مع ذكر محتوياته وبيان أهميته.

السؤال الثامن :عدد أهم المصطلحات المهنية في بيان الطلب مع شرح موجز لكل منهما.

الفصل الرابع

طرائق الخدمة ومهارات ترتيب صالة الطعام

- طرائق الخدمة :تطورت هذه الخدمات مع تطور العصر اذ اصبحت لكل واحدة منها نوعين أو أكثر ومن أنواعها :

اولا: الخدمة الفرنسية French service

ثانيا: الخدمة الانكليزية English service

ثالثا: الخدمة الروسية Russian service

رابعا: الخدمة AMercan service

خامسا: خدمة البوفيه Buffet service

تطورت هذه الخدمات مع تطور العصر بحيث اصبحت كل واحدة منها نوعين أو أكثر.

اولآ: الخدمة على الطريقة الفرنسية :كانت هذه الخدمة في السابق عبارة عن وضع الأطعمة على الطاولة أمام الضيوف ، بجميع أنواعها في جاطات وعليها أدوات السكب فيقوم الراعي أو رب العائلة بخدمة مدعويه .وبعد أن تطورت الحركة السياحية والتجارية في العالم . طور المهنيون الفرنسيون هذه الخدمة وذلك بحل رئيس القسم جاطات الطعام مع ادوات السكب ويقدمه للضيف عن جهة اليسار بكل لطف فيقوم الضيف بسكب الطعام بنفسه وبعدها يأتي المساعد ويقدم التوابع أو الصلصات بنفس الطريقة.أما ميزات هذه الطريقة بأنها تفسح المجال للضيف ليختار ما يريده بنفسه وبالكمية التي يحب وهي مفضلة بالحفلات الصغيرة والحفلات الغنية وهي بطيئة.



صورة (5-1) الخدمة الفرنسية



صورة (5-2) الخدمة الأنكليزية

ثانيا: الخدمة على الطريقة الانكليزية:

بدأت الخدمة الانكليزية بعرض الطعام على الزبائن والسكب لهم في صحون من قبل رئيس القسم. وهذه الطريقة مفضلة في الحفلات الرسمية أذ يقدم الطعام بالتساوي ومن دون تأخير. ولقد أصبحت الخدمة الانكليزية الحديثة من أرقى أنواع الخدمات أذ يعرض الطعام على الزبائن ومن ثم سكبها أمامهم من على طاولة الخدمة بطريقة الغرف عن طريق الشوكة والملعقة (بانس) ويقدم الطعام من جهة اليسار للضيف.

ثالثا: الخدمة على الطريقة الروسية :إحدى أغنى انواع الخدمات، تقوم على عرض الأطعمة وخصوصاً اللحوم والأسماك والطيور كاملة على عربات التقطيع حيث يصار الى خدمة الضيف بعد تقطيع وتحضير ما يطلبه من مأكولات. لقد توقف العمل بهذا النوع من الخدمات الا في بعض مطاعم الدرجة الممتازة او أن تحدد فنادق الدرجة الممتازة يوماً في الاسبوع لهذا النوع من الخدمات بحيث يدخل ضمن السياسات الدعائية لها. مثلاً ان تعلن ان نهار الاثنين من كل اسبوع مخصص لتقطيع اللحوم ،وتعتبر من أفضل أنواع الخدمات وأكثرها رفاهية حيث الارتقاء بجودة الطهي وخبرة الطاهي المتميزة .أذ يتم عمل وترتيب الأطعمة أمام الضيوف وتقديمها لهم بطريقة مرتبة مع تزينها بواسطة الطهاة داخل المطبخ ثم يقوم موظفوا الخدمة بأخذها وعرضها على الزبون لآخذ الموافقة ثم يقومون بخدمة الأطعمة في الصواني الى أطباق الزبائن باستخدام ملعقة وشوكة الخدمة وجودة هذه الخدمة تماثل جودة الخدمة على الطريقة الفرنسية. ولكن أنها تحتاج الى تكاليف تشغيل مرتفعة نظرا لاحتياجها الى طاقم خدمة ماهرة وعالي الكفاءة فضلا عن أرتفاع تكاليف معدات الخدمة الفاخرة المستخدمة فيها.

رابعا: الخدمة على الطريقة الأمريكية:

يتم تقديم الطعام في طبق الضيف في المطبخ نفسه أي بشكل محدد مسبقا وجاهز أذ يتم تحديد المرافقات للطبق مع الطعام والعرض التقديمي في المطبخ ومن ثم يتم أحضار تلك الأطباق وجلبها من المطبخ الى الضيف ويقدم جاهز من جهة اليمين أذ يجب أن تكون هذه الخدمة سريعة وتصلح الخدمة على الطريقة الامريكية للحفلات الكبيرة.

خامسا: خدمة الكيرون (الخدمة الأنيقة)

في هذه الخدمة يتم نقل الطعام المطبوخ جزئيا من المطبخ الى (cuerdon trolly) أي عربة الكريدون لطهيه بالكامل يتم هذا الطهي الجزئي بجانب طاولة الضيف ليتحقق مظهر ورائحة طعام معينة. يحتاج موظف الخدمة الى براعة ومهارة في اداء دور الطاهي ويجب أن تكون مبدع في مجال عمله أذ يشمل أعداد السلطة والتقطيع وأعداد الفاكهة الطازجة لتسويق مرئي ممتع.

سادسا: خدمة البوفيه:

هذه النوع من الخدمات يحصل الضيوف على أطباق من الطاولة المخصصة لوضع الأطباق والفضيات والمعدات والتي تكون عادة في بداية البوفيه ويتم الاحتفاظ بالطعام في الأوعية المقاومة للحرارة الكبيرة والأطباق مع الشعلات. ويتمكن الضيوف خدمة أنفسهم في اختيار نوع الطعام المقدم على البوفيه أو طلب المساعدة من موظف الخدمة الذي يتواجد خلف طاولة بوفيه الخدمة ويمكن للضيوف أن يأخذوا أطباقهم ويجلسون على الطاولات المفروشة مسبقا في المطعم بمعدات الطاولة وأدواتها ويمكن للضيوف تناول طعامهم على تلك الطاولات ومن ثم بتحديد أطباقهم.

تصميم صالات الطعام

تصميم صالة المطعم هو عمل ممتع وإبداعي. إنه أيضًا وظيفة مهمة جدًا لأنه أول ما يراه الناس عند دخولهم المطعم. إنه يعطي الناس انطباعًا أوليًا جيدًا ويمنح المطعم شخصية مميزة. من الإضاءة إلى لون الطلاء،

اسس تصميم صالات المطاعم

تلعب الكثير من الأساسيات مثل الإدارة، والديكور، والموظفين وصالة المطعم والموقع دوراً مهماً لإنجاح أي عمل مطعم. ومع ذلك فإن أحد أهم جوانب إنجاح المطعم هو تصميم المطعم. وعلى الرغم من اِختلاف كل مشروع، إلا أن هناك بعض اِعتبارات التصميم الأساسية التي يجب مراعاتها في كل تصميم مطعم، ومنها:

ضع خطة للمساحات الرئيسة

قبل التعمق في الأفكار لتصميم صالة المطعم من المهم وضع خطة للمناطق الرئيسية في المطعم. فكر في ما تحتاجه من كل مساحة على حدة وكيف ستلائم بعضها البعض. مثلاً:

1 – المطبخ: تخصص معظم المطاعم حوالي 40٪ من مخطط الأرضية لمطبخهم. قد يبدو وكأنه مساحة كبيرة لمكان لن يراه الزبائن أبداً، ولكن المطبخ الجيدسينتج طعاماً أفضل وبسرعة أكبر.

2 – منطقة تناول الطعام: هذا هو المكان الذي سيقضي فيه الزبائن معظم وقتهم، لذا من المهم جعل هذه المنطقة أولوية. تأكد من أن تكون المساحة مريحة وفي مكان يريدون قضاء الوقت فيه.

3 – منطقة الدخول والانتظار: تعتبر المكان الأول الذي يشاهده الزبائن إذا لم يمثل مساحة المكان بشكل كافٍ، فقد يؤدي ذلك إلى ترك المكان. هذا مهم بشكل خاص إذا كان مطعمك سيواجه أوقات انتظار طويلة.

4 – دورات المياه: إذا أمكن، يجب أن تكون بالقرب من المطبخ لتوفير المال على خطوط السباكة والمياه. إذا كانت الحمامات مخصصة للاِشغال الفردي، فستحتاج أيضاً إلى مساحة لقائمة انتظار صغيرة.

* تحديد المقدار الصحيح للجلوس في صالة المطعم:

يجب تحديد الحجم الذي تريده للمطعم أثناء البحث عن مساحة. ومع ذلك، بمجرد العثور على المساحة المثالية، لا يزال هناك جانبان من تصميمك لتحقيق التوازن:

• المطعم ذو المقاعد المتناثرة سيحظى بأجواء شخصية ومريحة. أما منطقة تناول الطعام غير المزدحمة بالطاولات ستكون دائماً أكثر راحة لرواد تناول الطعام.

• كلما زاد عدد الطاولات التي تضعها في منطقة تناول الطعام، زاد عدد الزبائن الذين يمكنهم الجلوس. وبهذا تخلق اِحتمالية لمزيد من المبيعات.

• تصميم المطبخ بكفاءة:

تعمل المطاعم على الكفاءة والتنظيم. المطبخ الفعّال لا يعني أن الزبائن سيحصلون على طعامهم في الوقت المحدد فحسب، بل سيبقي إجراءات الطهي أكثر أماناً ويزيد من تركيز الموظفين.

بغض النظر عن التصميم الدقيق لمطبخك، يجب عليك فصل قسم تحضير الطعام في المطبخ إلى ثلاثة أقسام:

1. تحضير الطعام
2. طبخ الوجبات
3. خدمة التقديم

يجب أن تكون هناك أيضاً مناطق لتخزين الطعام وغسيل الأطباق. سيؤدي تقسيم مطبخك وإعداده بهذه الطريقة إلى تحسين أداء العمالة المتاحة بغض النظر عن حجم مطبخك.

- إضاءة صالة المطعم

الإضاءة من أول الأشياء التي يجب عليك مراعاتها. هناك ثلاثة أنواع من الإضاءة يجب التركيز عليها في أي مطعم:

1. الإضاءة المحيطة: ضبط الحالة المزاجية.
2. إضاءة مميزة: تلفت الإنتباه إلى نقطة محورية زخرفية.
3. إضاءة المهام: توفر إضاءة كافية لفريقك لطهي الطعام وتقديمه.

أفضل أنواع الإضاءة للمطاعم - هي تلك التي تخلق جوًا مريحًا وتبرز الجمال الطبيعي للديكور. يمكن استخدام طبقات من أنواع الإضاءة المختلفة لإنشاء مساحة أكثر تشويقاً.

يجب توزيع الإضاءة المحيطة، مثل الإضاءة المعلقة والمسار، بالتساوي في جميع أنحاء المطعم، بينما يمكن استخدام الإضاءة المميزة لإبراز بعض الميزات أو الأعمال الفنية. يمكن أيضاً استخدام إضاءة المهام لتوفير إضاءة إضافية لمهام مثل قراءة القوائم أو تدوين الملاحظات.

- تدفئة وتبريد صالة المطعم

إن التدفئة والتبريد ضروريان للحفاظ على جو مريح وجذاب. يمكن أن يساعد التحكم المناسب في درجة الحرارة في ضمان رضا العملاء، فضلاً عن حماية جودة الأغذية وسلامتها.

يجب أن يتم تركيب أنظمة التدفئة والتبريد بشكل احترافي من قبل فنيين ذوي خبرة يفهمون التحديات الفريدة لإدارة المطعم. يجب صيانة أنظمة التحكم في درجة الحرارة بانتظام للتأكد من أنها تعمل بكفاءة وفعالية من حيث التكلفة، مع استيفائها أيضًا لجميع لوائح الصحة والسلامة.

من المهم أن تراقب المطاعم درجات الحرارة الداخلية، خاصة خلال ساعات الذروة من العمل، من أجل زيادة راحة الزبائن بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تفكر المطاعم في تركيب أنظمة إدارة جودة الهواء مثل أجهزة تنقية الهواء أو أجهزة إزالة الرطوبة للحفاظ على مستويات جودة الهواء المثلى.

- تصميم واجهات المطاعم

واجهات المطاعم هي الوجه الذي يقدمه عملك للزبائن يعتمد على 4 عوامل رئيسية ليلفت الأنظار ويجذب الزبائن وهي:

1 .تعتبر اللافتات المميزة، سهلة القراءة، جانباً مهماً من التصميم الفعال لواجهة المتجر. اللافتات الواضحة والملفتة للنظر تجذب الإنتباه في الشارع.

لذلك أُكتب علامتك التجارية بأحرف كبيرة وجريئة. اِستخدم ألواناً متباينة لمنع النص من المزج مع الخلفية.

2 .لا يكفي أن تبدو التصميمات الجذابة لواجهة المطاعم والمقاهي جيدة فحسب. بل يجب أن تبدو مثيرة للاِهتمام. إنها تعطي تلميحاً لما يمكن توقعه في مطعمك.

3 .تحتوي معظم المطاعم والمقاهي على جدران زجاجية تُظهر تصميماتها الداخلية، لكن البعض الآخر ينشئ شاشات نافذة أيضاً. سهّل على الأشخاص رؤية أفضل أطباقك ومنتجاتك الغذائية. تعد شاشة النافذة أيضاً مكاناً جيداً للإعلان عن التخفيضات والعروض الخاصة.

4 .يمكن أن تكون تأثيرات الإضاءة خفية، لكن لا يمكن إنكارها، لذلك لا ينبغي أبداً التغاضي عن الإضاءة عند إنشاء تصميمات جذابة لواجهة المتاجر للمطاعم والمقاهي. الإضاءة الواضحة والمشرقة جيدة لجذب الإنتباه، فالضوء المشرق بدفءٍ على العيون يخلق جواً مريحاً للضيوف.

- تصميم مطابخ المطاعم

عادة ما يتم تصميم مطبخ المطعم بغرض إعداد وجبات الطعام بكفاءة. يجب تخطيط التصميم بعناية لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والسلامة. لتحقيق ذلك، يشتمل المطبخ عادةً على مناطق لتخزين الطعام وإعداده والطهي وغسل الأطباق وتخزين المعدات.

يجب أن تكون كل منطقة محددة بوضوح وأن يكون الوصول إليها سهلاً إلى جميع المناطق الأخرى. يجب وضع المعدات بطريقة تسمح للموظفين بالتحرك بحرية مع الحفاظ على مسافة آمنة من الأسطح الساخنة أو السكاكين الحادة. بالإضافة إلى ذلك، يجب تصميم نظام التهوية لتقليل الدخان والروائح من التسرب إلى مناطق تناول الطعام.

- ديكور صالة المطعم:

يجب أن يكون ديكور المطعم احترافياً وجذاباً. يجب أن يعكس جواً من الراحة والأناقة والرقي. يجب طلاء الجدران بألوان محايدة مع لمسات من اللون الغامق لخلق جو دافئ وجذاب. يجب اختيار الأثاث مع التركيز على الراحة والأناقة، بينما يجب أن تكون الأرضيات مادة متينة يمكنها تحمل حركة المرور الكثيفة على الأقدام.

يجب اختيار أعمال فنية لخلق أجواء هادئة ومحفزة. يجب أن تكون تركيبات الإضاءة ساطعة بدرجة كافية لإضاءة المساحة بأكملها دون إحداث الكثير من الوهج. يجب اختيار جميع الملحقات بعناية لتعزيز الجو العام للمطعم. . يجب أن يكون الشعور العام للمطعم هادئًا وجذابًا.

- الوان صالة المطعم

تعتمد أفضل الألوان للمطاعم على الأسلوب والجو الذي تتطلع إلى إنشائه. بشكل عام، يمكن للألوان الدافئة مثل الأحمر والبرتقالي والأصفر أن تخلق جوًا مريحًا وجذابًا، في حين أن الألوان الباردة مثل الأزرق والأخضر يمكن أن تخلق شعورًا أكثر هدوءًا واسترخاء. يمكن أن تساعد الألوان المحايدة مثل الأبيض والرمادي والبيج في خلق مظهر عصري وبسيط.

من المهم التفكير في كيفية تأثير الألوان المختلفة على الجو العام والمزاج العام للمطعم، بالإضافة إلى نوع الطعام الذي تقدمه، حيث يمكن أن تثير بعض الألوان مشاعر مختلفة. على سبيل المثال، غالبًا ما يرتبط اللون الأحمر بتحفيز الشهية ويمكن استخدامه لخلق أجواء مفعمة بالحيوية، في حين أن اللونين الأزرق والأخضر أكثر هدوء ويمكن استخدامهما لخلق جو هادئ.

- اثاث صالة المطعم

يجب أن يوفر أثاث المطعم مزيجًا من الراحة والأناقة. يجب أن يكون قوياً ومتيناً وسهل التنظيف. يجب أن يكون الأثاث مريحاً بما يكفي للعملاء للاسترخاء والاستمتاع بوجبتهم، ولكنه أنيق بما يكفي لتوفير جو عام ممتع.

عند اختيار أثاث المطعم ، من المهم مراعاة التصميم العام للمساحة ، بالإضافة إلى أي احتياجات محددة لكل منطقة. يجب اختيار الطاولات والكراسي بناءً على حجمها وشكلها بالإضافة إلى متانتها وسهولة تنظيفها. يجب أن توفر المقاعد المرتفعة ارتفاعًا مناسبًا للجلوس والراحة، بينما يجب اختيار المآدب لشكلها ووظيفتها.

بالإضافة إلى ذلك ، يجب أن توفر تركيبات الإضاءة ضواء وافرًا بينما تظل قادرة على التوافق مع التصميم الجمالي المطلوب.

- تصميم صالة مطعم حديث

يجب تصميم المطعم ذو الطراز الحديث لتكوين جو فريد وجذاب للضيوف. يجب أن يركز التصميم على إنشاء مساحة مفتوحة وجيدة التهوية، مع إضاءة طبيعية ومقاعد فسيحة. يجب أن تكون لوحة الألوان محايدة ودافئة، مع لمسات من الألوان الزاهية لإبراز المظهر الحديث.

يجب استخدام المواد الطبيعية مثل الخشب والحجر والمعادن لخلق نسيج مثير للاهتمام واهتمام بصري. يجب اختيار الإضاءة بعناية ووضعها بشكل استراتيجي لخلق أجواء ترحيبية. يجب أن يكون الأثاث مريحاً ومعاصراً- ، بينما يجب أن يعكس العمل الفني موضوع المطعم ويوفر قطع محادثة.، يجب استخدام مواد عازلة للصوت طوال الوقت لضمان تجربة طعام ممتعة لجميع الزبائن

- تصميم صالة مطعم كلاسيكي

يجب تصميم المطعم على الطراز الكلاسيكي - لإضفاء إحساس بالخلود والرقي. يجب أن يتكون الجزء الداخلي من درجات ألوان دافئة ومحايدة مع استخدام الأخشاب والجلود الداكنة في اللمسات. يجب الحفاظ على الإضاءة المنخفضة، مما يخلق جوًا حميميًا وجذابًا.

[يجب أن يكون الأثاث تقليديًا) في التصميم، مع خطوط منحنية وتفاصيل مزخرفة. يجب أن تكون المفروشات فاخرة ومريحة، على أن تكون الأقمشة مثل المخمل أو التويد اختيارات مثالية. يمكن أيضًا استخدام الملحقات مثل المرايا -والأعمال الفنية لتوفير أبعاد إضافية للمساحة.

- تصميم مطاعم صغيرة

• الديكور أمر لا بد منه لتصميم أي مطعم صغير، ولكن أياً كان ما تختاره لتزيين الجدران والسقوف والأرضيات، فهو يعتمد على موضوع مكانك.

• يمكن أن تساعد بعض السمات في جعل مكانك يتّسم بالراحة أو يبدو أكبر. اللون مثلاً؛ إحدى الطرق لتغيير الحالة المزاجية في أيّ بيئة. تخلق الألوان الأحمر أو البيج أو غيرها من الألوان الداكنة جواً مريحاً، بينما تضفي الألوان الفاتحة مثل الأخضر أو الأزرق أو الأبيض إحساساً بمساحة كبيرة ومفتوحة. تساعد المرايا أيضاً في خلق وهم بمساحة أكبر، مما يجعل مساحتك تبدو أطول أو أوسع.

• يجب أن يحتوي مخطط أرضية المطعم الصغير على نسبة مناسبة من مطبخ إلى نسبة مساحة تناول الطعام. يتفق معظم الخبراء على أنه يجب عليك تخصيص (60%) من المساحة الإجمالية لمنطقة تناول الطعام و (40%) من المساحة الكاملة للمطبخ ومنطقة الإعداد.

مهارات ترتيب صالة الطعام

التحضيرات اليومية والأسبوعية: ان التحضيرات التي يقوم بها قبل وصول الضيف إلى المطاعم في تهيئة الطاولات والمعدات والأدوات اللازمة لخدمة الزبائن .

تقسم التحضيرات إلى قسمين

اولا:- التحضيرات اليومية : وتشمل

أ) الكناسة ، المسح ، تلقيط الغبار

ب) تنظيف الزجاج والمرايا

ج) تلميع المعدات والادوات من فضية وبورسلانية وزجاجية

د) تبديل البياضات

ه) تعبئة الممالح والمباهر

و) تحرير بيان الطلب



صورة (6-1) مهارات ترتيب الصالة

- توزيع الإعمال استعداد لخدمة الزبائن

توزع الإعمال اليومية على العاملين في قسم الضيافة على واحد حسب رتبته فيسلم رؤساء الاقسام ليقوم كل رئيس صف بتفقد المكان الذي اوكلت له مهمته بعد التأكد ان كل شيء تحضيرا جيدا حسب لائحة الطعام وان عربات الخدمة وطاولاتها قد جهزت بالمعدات اللازمة

ثانيا:- التحضيرات الأسبوعية تشمل:

أ- تنظيف السجاد وغسله بالمواد الخاصة

ب - تنظيف الارضية وتلميعها

ج - تنظيف المعدات الفضية من البقع العالقة بها

د- تنظيف ابريق الماء بالملح والخل وقطع البطاطا

ه- تنظيف الممالح والمباهر

و- تنظيف عربات الخدمة وطاولاتها.

ي- تنظيف خزائن المعدات ورشها بالمبيدات

ر- تنظيف القواطع المستعملة

ز- تنظيف الأغطية والأضواء

ذ- تنظيف عربات التقطيع والمقبلات والحلويات والاجبان

أسئلة الفصل الرابع

السؤال الأول : عدد طرق وانواع الخدمة.

السؤال الثاني : تكلم عن الخدمة الانكليزية.

السؤل الثالث : عرف الخدمة الفرنسية.

السؤال الرابع: تكلم عن الخدمة على الطريقة الامريكية.

السؤال الخامس: تكلم عن الخدمة على الطريقة الروسية

السؤال السادس: وضح خدمة البوفيه؟

السؤال السابع: ما هي أوجه التشابه بين الخدمة الأمريكية والروسية.

السؤال الثامن: تكلم عن التحضيرات اليومية والاسبوعية.

السؤال التاسع :ما هي الامور التي تشمل التحضيرات اليومية في ترتيب صالة الطعام.

السؤال العاشر: ما هي التحضيرات الاسبوعية في تحضير صالة الطعام.

السؤال الحادي عشر: كيف يتم توزيع الاعمال استعدادا لخدمة الزبائن.

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس

اولا: مراحل خدمة المائدة

1- مرحلة الاستقبال.

2- مرحلة أخذ الطلب.

3- مرحلة خدمة الطعام وتقديمه

4- مرحلة انصراف الضيوف واعادة ترتيب الطاولة لاستقبال ضيف جديد.

التحضيرات الاساسية

التحضيرات التي تتم في المطاعم قبل وصول الزبائن لها مغزى أي انها تتيح الفرصة أمام موظفي قاعات الطعام لإعداد وتهيئة الطاولات والمعدات والأدوات اللازمة وتهيئتها لخدمة الزبائن ، وهذه التحضيرات على قسمين:

- الخبز: يقطع الخبز عند جلوس الضيف الى المائدة بكمية محدودة ومحافظة على طراوته وتلافياً للهدر.

- الزبدة: تقدم بعد طرق منها المغلف والمعبأ من المصنع وزنها بحدود غرامات ومنها ما يحضر في المطعم، ويجب عدم رمي الزبدة بعد انصراف الضيف بل واعادتها الى المطبخ لتستعمل في تحضير الأطعمة..

1- مرحلة الاستقبال يقوم بمهمة استقبال الزبائن رئيس الخدم أو من ينوب عنه:

- مراقبة المدخل.

- التحية والابتسامة عند وصول الضيف.

- الاستفسار عن الحجز والعدد.

- مواكبة الضيوف الى أمكنتهم المقررة.

- المساعدة في اجلاس الزبائن ولا سيما السيدات.

2- مرحلة أخذ الطلب

- يقوم بمهمة أخذ الطلب رؤساء الأقسام.
- يقدم لوائح الطعام الى السيدات أولاً.
- يشرح لائحة الطعام ومكوناتها.
- يراجع الطلب على مسمع الضيف للتأكد من تدوين جميع المواد وملاحظاته عليها.
- الكتابة بخط واضح.
- تسليم بيان الطلب الى المساعد.
- سحب لوائح الطعام من أمام الزبائن.

3- مرحلة خدمة الطعام وتقديمه

- يقوم المساعد أولاً المهمات الاتية:
- سكب الماء والخبز.
- وضع صحون الزبدة على المائدة.

المهام العملية:-

أ- تحضير المعدات اللازمة، وتغيير ما يجب تغييره من أدوات ومعدات (فضية، بورسلانية، زجاجية).
ب- خدمة اصناف الطعام حسب الأفضلية.
ت- تقديم التابع والصالصات من قبل المساعد.
ث- تحضير المنافض اذا لزم الأمر من قبل المساعد.
ج- اعادة سكب الماء والخبز.
ح- تقديم الأصناف التالية في حال وجودها.
خ- سؤال الزبائن عن رغبتهم في الحصول على المشروبات.
د- رفع المعدات والصحون عند انتهاء الضيوف جميعاً.
ذ- تقديم قائمة الحساب (الفاتورة) بناء لطلب الضيف.

4 - مرحلة انصراف الضيوف واعادة ترتيب الطاولة لاستقبال ضيف جديد

أ- المساعدة على سحب الكراسي.

ب- التأكد من عدم تركهم لأي شيء على الطاولة.

ت- ترتيب وضع الكرسي من جديد.

ث- رفع الفوط المستعملة وبقية المعدات.

ج- رفع الأدوات النظيفة على صينية.

ح - تنظيف المائدة من الفتات والبقايا.

خ - تغيير الشراشف اذا لزم الأمر.

د - إعادة تحضير الطاولة:

ر- التأكد من نظافة الشرشف والنابرون.

ز- وضع الفضية والبورسلانية والزجاجية اللازمة.

ه- وضع المنافض والممالح والمباهر.

و- وضع فوط السفرة.

ي- الاستعداد وتهيئة الطاولة لإستقبال ضيف جديد



صورة (7-1) تمثل فرش الطاولة لاستقبال ضيف جديد

ثانيا: كيفية الخدمة وتقديم الاطعمة والاشربة

اولا: خدمة (العسل/المربى/ المارملاد /الكاكاو والشوكولا)

1- العسل (تعريفه - أنواعه – خدمته)

تعريفه : العسل مادة سكرية ذات قيم غذائية عالية يعطى مع الحليب للاطفال يجنى من الأزهار بواسطة النحل.

أنواعه:

- عسل النحل الصافي علامة جودته كثافته ولونه القائم وهو غالي الثمن.

- العسل الاصطناعي يصنع من قصب السكر وبعض المواد الاخرى، وهو رخيص الثمن لهذا نرى ان بعض الشركات أصبحت تجهز العسل في علب خاصة لشخص واحد.

خدمته: يقدم في قاعة الطعام بكثرة وبخاصة مع فطور الصباح وطريقة خدمته يوضع في صحن خاص (رافيه) ومعه معلقة شاي صغيرة.

2-المربى (تعريفها – أنواعها)

تعريفها: يصنع من الفاكهة بعد تقشيرها مع السكر الناعم. ويمكن تقطيع الفاكهة او ابقائها كاملة.

أنواعها: عديدة أهمها مربى الفريز والتفاح والسفرجل والتين.

3- المارملاد (تعريفه – أنواعه – خدمته)

تعريفه وانواعه:

يصنع من البرتقال، الحامض أو الكريب فروت وذلك بتقطيع هذه المواد الى شرحات رقيقة ورفيعة تسمى (جوليان) بعد نزع البذور وتترك القشرة عليها ثم يضاف السكر.

خدمته:

يقدم المربى والمارملاد مع فطور الصباح، توضع هذه المواد في اناء زجاجي أو بورسلان ثم يخدم بوضعها على صحن قاعدة مع ملعقة شاي في وسط الطاولة أمام الضيف.

شركات عديدة أصبحت تصنع وتورد هذه المواد الى الأسواق على شكل حصص فردية، فاستغلت الصناعة الفندقية هذه الظاهرة واعتمدت عليها في خدماتها بما فيها من حسنات اذ انها توفر اليد العاملة وتمنع الهدر في تلك المواد .



صورة (8-1) خدمة الكاكاو والشوكولا

4 -الكاكاو والشوكولا:

تعريفها: الشوكولا ثمر مغلف بقشرة قاسية تحمله أشجار تنمو في المناطق الاستوائية، تخمر بذور الكاكاو في الشمس وتحمص ، ومن ثم تدخل الى مصانع لتستخرج منها زبدة الكاكاو التي تستعمل في صناعة الشوكولا وبعض المشروبات التي تساعد على الهضم مثل كريم دي كاكاو.Crème de cacao

تحضيره وخدمته

يحضر الكاكاو على بالشكل الاتي:

امام الضيف: يقدم بشكل مغلفات سريعة الذوبان على صحن ويقدم معه ابريق حليب ساخن، سكر قطع، ملعقة شاي في فنجان شاي على صحن قاعدة عند عدم توفر كاكاو سريع الذوبان يعد الكاكاو في دائرة القهوة او الروم سيرفيس ويقدم ويخدم بذات الطريقة الاولى.

تحضر الشوكولا على الشكل التالي:

- ابريق حليب ساخن.
- ثلاثة ملاعق من الشوكولا.يحرك المزيج جيداً ويقدم في فنجان شاي على صحن قاعدة مع ملعقة شاي.

تحضير الشوكولا البارد

- يذوب الشوكولا بقليل من الماء الساخن بتحريكه جيداً ومن ثم تصفيته.
- يضاف الحليب البارد الى الشوكولا.
- يخدم في فنجان شاي على صحن قاعدة مع فوطة ورق.

ثانيا: خدمة (الفاكهة والعصير)

1- الفاكهة (تعريفها، أنواعها، خدمتها)

2- العصير(أنواعه ، خدمته)

1- تعريف الفاكهة

ثمار متنوعة ذات قيمة غذائية عالية تنمو في المناطق الحارة والمتوسطة المناخ وهي متوفرة على مدار السنة.

أنواعها

فاكهة ذات بذور: (التفاح – العنب – الاجاص – السفرجل – الليمون – البطيخ – الشمام).

فاكهة ذات نواة : (الدراق – الخوخ – المشمش – الكرز).

فاكهة شتوية: (الكستنا – الموز).

فاكهة مجففة : (التمر – التين).

الفاكهة الزيتية: (اللوز – الجوز – البندق).

فاكهة البلاد الحارة: (الاناناس – المانغا – الافوكادو – الكيوي).

- تدخل في صناعة المشروبات الكحولية والخمور والحلويات والبوظة.

- تدخل في صناعة المربى والمارملاد.
- تؤكل نيئة طازجة – معلبة بشكل كمبوت او مجففة.

خدمتها

تقدم الفاكهة الطازجة على المائدة كما يأتي:

- تغسل انواع الفاكهة المراد تقديمها جيدا.
- توضع في أوعية خاصة (سلال).
- توضع في أوعية خاصة ويضاف اليها الثلج ابان فصل الصيف.
- توضع في وسط المائدة.
- يوضع صحن فاكهة أمام الضيف مع سكين عن يمين الصحن وشوكة عن شماله.
- توضع كاسة غسل الأصابع على صحن قاعدة عن جهة اليسار.

2- العصير

العصير نوعان (عصير الفاكهة – عصير الخضار)

أ- عصير الفاكهة : (كريب فروت – برتقال – عنب – انانـاس – مانغا – وهو على نوعين طازج أو معلب يدخل في تركيب بعض الأمزجة – ويقدم كمشروب في الحفلات والولائم)

خدمته:

يقدم بارداً في أقداح خاصة على صحن قاعدة مع فوطة ورق.

ب-عصير الخضار: (البندورة – الجزر)

- عصير البندورة : هو الأكثر استعمالاً نظراً لتوفره طازجاً ومعلباً يدخل في تركيب بعض الأمزجة.
- خدمته : يقدم بارداً في أقداح خاصة على صحن قاعدة مع فوطة ورق ويمكن اضافة ملح – بهار ابيض – تباسكو على عصير البندورة اذا شاء الضيف ذلك مع ملعقة شاء للتحريك.
- عصير الجزر: يعصر بماكنات خاصة ويقدم بارداً في أقداح خاصة على صحن قاعدة مع فوطة ورق.

ثالثا: خدمة / المياه والمرطبات

1- المياه (اهميتها – أنواعها- خدمتها)

2- المرطبات (انواعها – خدمتها)

1- المياه / أهميتها:

المياه عنصر حيوي ومهم إن لم يكن الأهم في دورة الحياة، فالمواد الغذائية تبني الأنسجة وتساعد على نمو الجسم لكنها في الوقت عينه تخلف وراءها بقايا وفضلات بعضها سامة يتجمع في دم الانسان وانسجته، وهنا تلعب المياه دور المنظف لهذه المواد السامة فتساعد الدم والانسجة على التخلص من هذه المواد.

لهذا نرى الانسان باستطاعته العيش لمدة دون الطعام لكن لا يمكن العيش اكثر من ثلاثة أيام دون الماء.

ان احتياج جسم الانسان من الماء بحدود لترين ونصف يومياً نحصل على القسم الأكبر منها من جراء تناولنا الطعام، اما القسم المتقي فنحصل عليه من المشروبات والمياه.

أنواعها / (المياه الطبيعية - المياه المعدنية – المياه الغازية)

خدمتها

- المياه العادية : تقدم مع وجبات الطعام وترافق بعض المشروبات الساخنة.
- المياه المعدنية : تقدم مبردة في أقداح على صحن قاعدة
- المياه الغازية: تقدم مبردة في قدح خاص (هاي بول) وترافق بعض الأمزجة أهمها صودا

2- المرطبات : أنواعها عديدة نذكر منها: (سفن آب – بيبسي كولا)

خدمتها :تقدم مبردة في أقداح خاصة (هاي بول)

رابعا ::خدمة (التوابل والبهارات)

1- التوابل والبهارات(تعريفها/ أنواعها)

2- الملح (مصدره/ استعماله)

3- السكر(تعريفه/ انواعه)

4- الخردل (تعريفه/ انواعه /خدمته)



صورة (8-2) التوابل والبهارات

التوابل والبهارات: مواد تضاف الى الأطعمة فتعطيها طعماً خاصاً ومقبولاً.

أنواع عديدة منها تنتج في بلاد كثيرة أشهرها: الهند، سيلان، البرتغال، افريقيا والصين.

أ- توابل من الجذور. ب- توابل من الاثمار.

ج- توابل من الازهار. د- توابل من القشور والاوراق.

أ- التوابل من الجذور: مصدرها الهند وأهمها جذور الزنجبيل Gineger اعشاب تنتزع جذورها وتضاف الى أنواع من المياه المعدنية فنحصل على المشروب Ginegerall.

ب- التوابل من الأثمار:

1- الفلفل الأبيض: مصدره سيلان واندونيسيا، يدخل في تتبيل معظم الأطعمة ويستعمل على مائدة الطعام.

2- الفلفل الأسود(Black pepper): يدخل في تتبيل معظم الأطعمة ويمكن استعماله في المطعم لبعض الأطعمة المحضرة امام الضيف مثل ستاك بالبهارات.Pepper steak

3- الفلفل الأخضر(Greem pepper): يستعمل طازجاً أو مخللاً منه الحار والحلو.

4- الفليفلة (Capsicam): نوعان الفليفلة الخضراء والفليفلة الحمراء، تستعمل اما محشية ومطهية أو تقدم خضراء مع المقبلات والسلطات وغالباً ما تستعمل للزينة أيضاً.

5- البابريكا (Paprika): نوع من الفليفلة الحلوة تجفف وتطحن ناعماً، تستعمل في اعداد بعض الأطعمة وبخاصة (الغولاش) وتزين بعض الأطعمة الأخرى.

6- اليانسون (Aniseed): ثمر ناضج وناشف ذو نكهة عطرية يدخل في تركيب بعض الأطعمة والمشروبات.

7- الكزبرة (.Coriander): تدخل في تتبيل بعض الأطعمة.

8- حب الهيل (.Cardamom): مصدره سيلان يستخرج من شجرة الهيل. ويستعمل حبوباً أو مطحوناً في تتبيل بعض الأطعمة وخصوصاً القهوة العربية.

ج- التوابل من الأزهار:

1- كبش القرنفل(.Cloves): مصدره البلاد الحارة كالهند، يستعمل في تعطير عدد كبير من الأطعمة والحلويات.

2- الزعفران (Saffron): مصدره فرنسا واسبانيا والشرق الأقصى، يستعمل مسحوقاً ناعماً يدخل في اعداد بعض الأطعمة وحساء السمك المشهور (بوريابيز) وفي غالبية أطعمة الشرق الأقصى.

3- القبار(Capers): حبوب نبته القبار يجري قطفها ومن ثم تكبس بالخل والملح تستعمل في تتبيل واعداد بعض الأطعمة والصلصات وأعدادها ،وترافق بعض أنواع السمك ولاسيما (سمك موسى).

د- التوابل من القشور والأوراق:

1- القرفة (Cinnamon): مصدره سيلان – الصين وهي ليست الا قشور شجرة القرفة، تستعمل في

2- - اعداد وتتبيل أوراق الغار.Laureel – Laurier

مصدرها اليونان وتركيا، أوراق خضراء معطرة تستعمل في الحساءات والصلصات.

3- الحبق (Basil – Baside): يستعمل في تعطير الحساءات

4-النعناع (Mint): يستعمل لتعطير المشروبات الساخنة ويدخل في تركيب بعض الأطعمة.

5- البقدونس(Parsiey) يستعمل لمعظم الأطعمة والمقبلات.

6 - الطرخوم (Tarragon) يستعمل في اعداد بعض الصلصات ولاسيما صلصة بيارنيز.

وهناك التوابل بصلية وأهمها:

(الثوم Garlic/ البصل Onion / الكراث Leek)

1- الملح (مصدره): ملح البحر يستخرج من مياه البحر بالتبخير وهو خشن.

الملح الطبيعي يستخرج من المناجم بعد طحنه وتكريره.

استعماله: الملح الخشن يستعمل لحفظ اللحوم والأسماك المقددة وللمخللات، الملح الناعم لونه أبيض، نقي، يستعمل للمائدة ويدخل في اعداد الأطعمة.

2 – السكر: السكر مادة تستخرج من قصب السكر والشمندر السكري، تستعمل في صناعة الحلويات والسكاكر والمربيات على أنواعها وترافق المشروبات الساخنة على المائدة.

انواعه وخدمته:

أ- سكر البودرة: يقدم مع البطيخ الأصفر (شمام) في سكريات خاصة على صحن قاعدة ومعه ملعقة شاي.
ب- السكر الناعم: يقدم مع الجريب فروت والكرون فلاكس والبوريرج والكريب سوزات والمشروبات الساخنة.

يقدم في سكريات خاصة على صحن قاعدة مع ملعقة شاي.

ج- السكر القطعة : يقدم مع جميع المشروبات الساخنة من شاي وقهوة وزهورات ويقدم كذلك مع الكونياك المعتق.

د - السكر الأسمر :استعماله ضئيل جداً في الصناعة الفندقية ان لم يكن معدوماً.

والمؤسسات الفندقية استغلت السكر لمآرب دعائية فغلفته بورق خاص وطبعت عليه اسمها، شعارها ورقم هاتفها وبذلك قد حققت هدفين، الأول نظافة السكر وتخفيف الهدر اذ أبعدته عن الغبار وسوء الاستعمال، الثاني روجت لنفسها من حيث الاصرار على تذكير الزبائن باسمها ورقم هاتفها.

ملاحظة : يجب عدم الإفراط في تناول السكر لأنه يؤدي الى ظهور عوارض صحية غير محمودة.

4- الخردل: يعتبر الخردل من أنواع التوابل المستعملة بكثرة في قاعات الطعام، لنكهته وطعمه اللذيذ، مصدره الأساس بلاد الهند، يقدم مع اللحوم الباردة والمشوية.

أنواعه:

أ- الخردل الأسود : غير معروف ولا يستعمل في الصناعات الفنقدية، يستخرج من حبوب الخردل.

ب- الخردل الأسمر: خردل لذيذ وسلس الطعم، يدخل النبيذ في تركيبه ويدعى بوردو – فرنسا.

ج- الخردل الفاتح : خردل قوي الطعم يدخل النبيذ وبعض الحشائش العطرية في تركيبه، ويدعى ديجون فرنسا.

د - خردل كولمنذ: البودره منه، تحضر في المطاعم باضافة الخل والحليب والسكر خردل معد من قبل الشركة الصانعة ويدعى سافورا.

خدمته : يقدم اناء الخردل على صحن وتحته فوطه وبجانبه ملعقة خاصة عن شمال الضيف ليأخذ منه حاجته ومن ثم يوضع على المائدة.

ملاحظة:

يجب الاهتمام بتحضير الخردل صباحاً وبعد الظهر لكثرة استعماله والابقاء على زجاجات الخرجل ملأى لأكثر نم نصفها، وفي البلاد الحارة يجب اضافة قليل من الزيتون على وجه حنجور الخردل لحفظه من الجفاف.

خامسا: خدمة / الخضار- السلطات - الصلصات

1- الخضار(أنواعها ، استعمالها)

2- السلطات (أنواعها ، تحضير السلطات وخدمتها)

3- الصلصات (أنواعها ،طرائق تحضيرها)

1 - الخضار



صورة (3-8) الخضار

أنواعها:

أنواع عديدة تدخل في تركيب لوائح الطعام، وتقدم بطرائق مختلفة، خضار منسقة بالزبدة (سوتيه) ، خضار نيئة أو خضار مطهية نورد منها على سبيل المثال:



صورة (8-4) السلطة



صورة (8-5) السلطة

- اللوبيا – البازلاء – الجزر – الكوسة- الباذنجان – السبانخ – الهيون.
- الارضي الشوكي – البلميتو – والأنديف.
- خضار منسقة بالزبدة: ترافق أنواع اللحوم والطيور المشوية والمحمرة.
- خضار نيئة: تقدم بشكل سلطات وترافق بعض المشروبات.
- خضار: تقدم بشكل مقبلات (باذنجان متبل - بامية – الزيت – فطائر بالسبانخ).
- تقدم بشكل يخنات وأشكال أولية في لوائح الطعام لوبياء باللحمة مع الارز – ارض شوكي باللحمة مع الارز – تقدم بشكل غراتان كوسي الافرانسيز – سبانخ فلورانتين.

2- السلطات

انواعها:

العادية مثل (سلطة الخس – البندورة – الخيار او المشكلة).

الغنية مثل (سلطة الهليون– الارضي شوكي).

*تحضير وخدمة السلطة العادية :

تقطع الخضار بعد غسلها جيداً وترسل الكميات والأنواع الى المطعم مع الطبق الرئيسي فيقوم المساعد بسكبها في صحون خاصة بعد اضافة الصلصات المطلوبة من قبل الضيف، وخدمتها من شمال الضيف امام صحن الخبز.

* تحضير وخدمة السلطة الغنية:

- يفرم خس جوليات (رفيع).
- يوضع الخس في صحن السلطة وتصف رؤوس الهليون او الارضي شوكي او جمار على الخس المفروم.
- تزين بشرحات من البندورة – تضاف اليها الصلصات المطلوبة.
- يصار الى خدمتها عن شمال الضيف امام صحن الخبز.

ملاحظة:

يجب عدم تتبيل السلطات قبل وقت طويل من خدمتها مخافة ان تذبل وتفقد كثيرا من رونقها ومقوماتها.

3- الصلصات (أنواعها ، أشهرها)

أ- الصلصات الفرنسية بالخل ب- الصلصة الفرنسية بالحامض

ج- صلصة الروك فور د- صلصة الكريما

أ- الصلصة الفرنسية بالخل (الكمية لعشرة أشخاص) :

- 100غم زيت الزيتون.
- 50غم خل جيد.
- 10غم خردل.
- 3غم ملح.
- 3غم بهار.
- 3نقط تباسكو.

ب- الصلصة الفرنسية بالحامض :

- 75غم زيت زيتون.
- 75غم حامض.
- 3غم ملح.
- 100غم خردل.
- 3غم ملح.
- 3بهار.

ج- صلصة الروك فور:

- 75غم صالصة فينغرات بالخل.
- 75غم روكفور.

تمزج جيداً وترافق بعض الأصناف خصوصاً الانديف.(Endives)

د- صلصة الكريما :

صلصة خس أوصلصة حامض بدون خردل يضاف اليها مقدار ملعتقين من الكريما الطازجة وتقدم مع سلطة الملفوف والجزر وسلطة الخس.

سادسا: خدمة (المقبلات ، تعريفها)

1- المقبلات الباردة / أنواعها

2- المقبلات الساخنة / أنواعها

3 - المقبلات الغنية / تعريفها – علامتها وجودتها – خدمتها

المقبلات Hors D'oeuvre

أطعمة تقدم في بداية لوائح الطعام لإعطاء الشهية للزبائن منها المقبلات الباردة. المقبلات الساخنة والمقبلات الغنية. بعض المؤسسات الفندقية والمطاعم تعرض المقبلات أمام الزبائن على عربات خاصة تدعى عربة المقبلات وبعضها الآخر يقدمها عند الطلب.

ا- المقبلات الباردة

- حمص – متبل – فتوش – تبولة.
- الشمام (شمام مع البورتو) الجريب فروت.
- الأسماك مثل السلمون.
- اللحوم الباردة على أنواعها.

2- المقبلات الساخنة

- العجائن – مثل: الفطائر باللحمة – بالجبنة – بالسبانخ.
- البريكت – الكريب – الكروكيت.
- النقانق – أجنحة الدجاج – كبد الدجاج

3 - المقبلات الغنية

الكافيار: بيض سمك الاستورجون والست

يرلا والسلمون تعيش هذه الأسماك في نهر الفولغا وبحر قزوين وتعد روسيا وايران من أهم البلدان المصدرة للكافيار اما أحسن انواعه فهو الأسود والرمادي.



صورة (8-6) الكافيار



صورة (8-7) الكافيار

علامة الجودة:

- اللون اسود غامق او رمادي.

- حبوب مفككة الواحدة عن الأخرى وكبيرة.

خدمته:

يخدم في علب معبأة بأوزان مختلفة من 50- 100 غم ولغاية 1000 غم (كيلو غرام) وهذه العلب محكمة الاقفال ومشمعة ويباع الى الزبائن بالغرامات كان طلب أحدهم 50 الى 100 غم من الكافيار.

توضع العلبة في اناء عميق مملوء بالثلج الناعم موضوع على جاط او صحن قاعدة مع ملعقة قهوة وتقدم معه التوابل التالية كلٌ على حدة.

- كافيار
- صفار البيض الناعم.
- بياض البيض الناعم.
- حامض قطع صغيرة (بتي دي).
- بصل أبيض مفروم.
- بقدونس مفروم ناعم.
- زبدة قطع.
- توست اسمر.
- صحن – سكين وشوكة سمك.

ملاحظة : يجب تقديم ملعقة قهوة من كل صنف من اصناف التوابل.

سابعا : خدمة اللحوم الباردة : (تعريفها ، استعمالها ، خدمتها)

تعريفها: لحوم محمرة، مسلوقة أو مدخنة من البقر، العجل أو الغنم أو الدجاج والأسماك والطيور تحضر في دوائر الطهي وتحفظ في البرادات لحين الطلب.

جهة استعمالها

- تدخل في تحضير السندويشات.
- تدخل في تحضير المقبلات.
- تدخل في لوائح الطعام غير المحددة.

خدمتها: تقدم في صحون كبيرة (أساس) مع شوكة وسكين كبير يرافقها الخردل.

ثامنا : خدمة الأسماك (ذوات القشور- الأصداف)

الأسماك : حيوانات بحرية ونهرية ذات قيمة غذائية عالية وسهلة الهضم.

أ- أنواع الأسماك

الأسماك نوعين (الاسماك البحرية والأسماك النهريةLoup de mer).

- سمك اللقز Rouget
- سمك سلطان ابراهيم



صورة (8-8) سمك سلطان إبراهيم

(سمك الغريدي Dorade - سمك السردين Sardine - سمك موسى Sole)



صورة (8- 9) سمك موسى

والأسماك النهرية اشهرها:

(-سمك الترويت Truite/ سمك الحنكليس Angulle / سمك الاسترجون Esturgon)

ب- علامة جودة الأسماك

يمكن معرفة جودة الأسماك من الأمور الاتية:

- الرائحة جيدة وسليمة.
- الخياشيم حمراء.
- العينان نقيتان وبراقتان.
- القشر ينزع بسهولة.

الأسماك المجمدة: تعمد الشركات الى تجميد الأسماك كاملة فور اصطيادها محافظة على محتوياتها الغذائية والا يصار الى نزع احشاء السمك ومن ثم يجمد في مدة قصيرة.

ج- تحضير الأسماك وخدمتها:

تحضر الأسماك بأشكال وطرق متنوعة منها: المقلية، المشوية، المسلوقة، اليخنات والحساءات.

- **الأسماك المقلية:** يستحسن أن تكون من الأسماك الصغيرة بحد أقصى 300 غم للحبة الواحدة أو من فيليه السمك.

- الأسماك المشوية: تحضر من الأسماك الكبيرة غالباً، ممكن تقطيعها امام الزبائن.
- الأسماك المسلوقة :يستحسن ان تحضر من شرحات السمك.
- اليخنات: تحضر من الأسماك الكبيرة او شرحات السمك.

خدمتها :تقدم هذه الأنواع في صحن كبير (اساس) مع سكين وشوكة سمك يرافقها بعض الصالصات مثل تاتار كوكتيل طرطوز مايونيز.

- الحساءات: تحضر من الأسماك الكبيرة وشرحات السمك.

خدمتها: تقدم في صحن عميق او كاسات خاصة يرافقها ملعقة.

1- الاسماك (ذوات القشور) : انواع من السمك تكسوها القشور ذات قيمة غذائية عالية (املاح معدنية، الكلسيوم، حديد.. الخ) باهظة الثمن لقلة وجودها وسرعة فسادها.

* أنواعها:

(القريدس Crevettes - السلطعون Carbe - الكركند Langouste - الهومار Homard)



صورة (8-10) السلطعون



صورة (8-11) كركند



صورة (8-12) الاصداف



صورة (8-13) الاصداف

- علامات جودتها:

نظراً لقلة وجودها ولسعرها الباهظ، يجب الاحتراز في انتقال هذه المواد، لهذا يفضل شراؤها حية بخلاف القريدس لأن لحمها يصبح رخواً وغير صالح للاستعمال بعد موتها.

ذوات القشور ثقيلة الوزن بالنسبة لحجمها.

تعمد الشركات المعنية الى صيد الأسماك لتأمين حفظ لحم الكركند والهومار والسلطعون الى تجميدها فور اصطيادها وقد يصار الى سلقها ثم تجميدها.

- تحضيرها وخدمتها : تحضر بأشكال وطرق مختلفة، وتقدم في صحن كبير مع سكين وشوكة سمك (شوكة خاصة) يرافقها صلصات مناسبة.

ملاحظة : يجب تقديم كاسة غسل الأصابع.

الاسماك (ذوات الاصداف): حيوانات بحرية لها أصداف قوية Shell تقيها من المخاطر، بعضها يؤكل نياً والبعض الآخر مطهياً، قيمتها الغذائية عالية.

- أنواعها : نوعان: الأصداف البحرية، والأصداف البرية.

أ - الأصداف البحرية (المحار Huitres / بلح البحر Moules)

ب- الأصداف البرية (اليزاق Escargots)

علامة جودتها : يجب أن يكون الحيوان بداخلها حياً.

- تحضيرها وخدمتها : تحضر بطرائق متنوعة يرافقها صلصات مناسبة.

المحار : يؤكل نيئاً يرافقه التوست والزبدة، البصل الناعم، الخل، او الحامض.

ملاحظة : ان الخل والحامض اللذان يرافقان المحار يساعدان على قتل البكتيريا في حال تواجدها.

تاسعا : خدمة / الحلويات

تلعب الحلويات دوراً مهماً في تركيب لوائح الطعام وفي دعم اقتصاد المؤسسة حيث ان الربح المجني من مبيعاتها يفوق الربح المستوفى على الأطعمة الأخرى.

- أنواعها : أنواعها كثيرة نلخصها بالتصنيفين التاليين:

أ- الحلويات المائعة : أساسها الكريما – الحليب – السكر – البيض. مثل: مهلبية شارلوت، موس شوكولا، كريم كراميل.

ب - الحلويات الجامدة : أساسها الطحين – البيض – السكر – والزبدة مثل – (الكاتو – التارت – الميل فوي – الشو).

- خدمة الحلويات المائعة

1- تقدم قوالب وعندها تقدم في صحن حلويات مع ملعقة وشوكة حلو.

2 - تقدم في اناء خاص اسمه (كوب) يقدم الكوب على صحن قاعدة عليه فوطة ورق ومعه ملعقة شاي.

- خدمة الحلويات الجامدة

1- تقدم قوالب، تقطع أمام الزبائن، تقدم القطع في صحن فاكهة مع سكين وشوكة حلويات.

2- تقدم قطع جاهزة في صحون فاكهة مع شوكة حلويات، يرافق بعضها انواع من الصلصات لذا يجب تقديم الصلصات الى الضيف ليأخذ الكمية التي يريد مع التذكير ان اواني الصلصات هذه تحمل على صحن قاعدة مع ملعقة حلو.



صورة (8-14) الحلويات



صورة (8-15) الحلويات

عاشرا: خدمة البوظة

تعريفها: تصنع البوظة من الحليب والبيض والكريما والسكر والكليكوز وبعض المواد المعطرة، أول من عرفها الصينيون القدامى ومن ثم علموها الى العرب حيث سموها شربات وعرفها الاوربيون واطلقوا عليها كلمة سوربي Sorbet الكلمة المرادفة لكلمة شربات.



صورة (8-16) البوظة



صورة (8-17) البوظة

أنواعها: أنواع عديدة تأخذ تسميتها من المواد المعطرة او الفاكهة المضافة الى موادها الأساسية وأهمها

-البوظة العربية: تتألف من حليب وسكر وسحلب.

- البوظة الافرنجية: تتألف من حليب وبيض وسكر وكليكوز وكريم

* خدمتها

تقدم البوظة مع وجبة الطعام وتحل محل الحلو أو الفاكهة في فصل الصيف تقدم في كوب خاص على صحن قاعدة يرافقها ملعقة بوظة خاصة. وتقدم كذلك في الحفلات والولائم بشكل قوالب تقطع الى شرحات امام الضيوف ويقدم معها البسكويت الخاص على حدة.

أ- الكاساتا : أول من عرفها الايطاليون، تتألف من مكونات البوضة الافرنجية مضاف اليها الفاكهة المجففة وعصير الفواكه. توضع في قوالب خاصة لحين تقديمها.

خدمتها : تقطع الكاستا الى شرحات وتقدم في صحن حلو يرافقها ملعقة وشوكة حلو.

ب-الأوربي : تتألف السوربي من البوظة الخالية من المواد الدهنية مثل الكريما وصفار البيض مضافاً اليها عصير الفاكهة المقطعة او بعض المشروبات الكحولية مثل الشمبانيا – الغران مارنية- الكيرش – الفودكا وغيرها. عرفت السوربي قبل غيرها ن أنواع البوظة من الصينيين وكانت تصنع من الفاكهة والعسل وبعض المواد المعطرة والثلج.

تحضيرها : يملأ قدح طويل وخاص بالبوظة (بوظة على حامض) وتزين بالفاكهة المقطعة والمجففة جيداً وبعناية مثل الكرز والاناناس والموز وغيرها ومن ثم يضاف اليها المشروب المطلوب من كحول أو عصير.

خدمتها : يقدم قدح السوربي الخاص على صحن قاعدة مع اثنين من الشاليمو وملعقة بوظة طويلة.

احدى عشر : المشروبات (المرطبات) Refreshment

هناك الكثير من المشروبات غير الكحولية والتي تعد من المشروبات المنعشة والمقبلة وخفيفة ويمكن تناولها في جميع الاوقات وهي انواع من (العصير ،مشروبات غازية، مياه المعدنية) وبما ان العصير هو نوعان الطبيعي والصناعي فانه من المفضل تناول العصير الطبيعي لاحتوائه على القيمة الغذائية الجيدة للجسم ولطعمه الطازج

المفضل، ويراعى عند بيع العصير الطازج نظافة مكائن العصير والتأكد من صلاحية العصير الصناعي ومعرفة وقت انتهائه قبل تقديمه.

وجميع هذه المشروبات تقدم في اقداح طويلة بحيث يملأ اربعة اخماس القدح بعد تنظيفه وتلميعه جيداً.

ومن أشهر الأنواع المحبذة والمتناولة في المشارب هي:

1- عصير البرتقال Orange juice

2- عصير العنب Grap Juice

3 عصير التفاح Apple Juice

4 عصير مشمش Apecot Juice

5 عصير الليمون Lemon Juice

6 عصير الموز Banana Juice

7 بيبسي كولا Pepsi cola

8 سفن آب 7 UP. سينالكوSinalco

10 عصير كوكتيل فواكه.. الخ Fruit cocktail Juice .



صورة (8-18) العصائر



صورة (8-19) العصائر

اثنى عشر: خدمة (السيجار والسجائر)

خدمة السيجار والسجائر تدخل ضمن نطاق آداب الخدمة وهي ان دلت على شيء انما تدل على مدى الرقي في الخدمات الذي توصلت اليه ولا سيما ان المدخنين ومدخني السيجار بنوع خاص عندهم الحساسية والشفافية في التعاطي مع هذه الأمور.

أ- التحضيرات الأولية.

- التأكد من حفظ السجائر والسيجار في أمكنة خاصة بعيداً عن البرد والحرارة والهواء الناشف (تقريباً 65 درجة فهرنهايت).
- التأكد من نظافة لائحة السيجار والسجائر.
- التأكد من وجود جميع محتويات اللائحة.
- معرفة انواع السيجار وخصائصها.

تحضير قاطع السيجار.CUTTER

- تحضير الكبريت او الولاعة (القداحة).

ب- أخذ الطلب.

- تقديم لائحة السيجار والسجائر الى الضيف.
- تقدم عربة السيجار في حال وجودها.
- مساعدة الضيوف في الاختيار اذا طلب منه ذلك.
- كتابة الطلب بوضوح.
- رفع لائحة السيجار والسجائر من أمام الزبائن.

ج- خدمة السيجار والسجائر.

- تقدم علب السجائر على صحن فوقه فوطة ويحمل الصحن على صينية تقديم.
- يقدم السيجار في علبته الخاصة أو في صندوق خاص يدعى البراد.Humidifier
- تقدم علب الكبريت وقاطع السيجار

ملاحظة:

من المفيد التنويه ان مدخني السيجار يفضلون ان يقطعوا ويولعوا السيجار بأنفسهم وان يستعملوا عيدان الكبريت في التوليع مخافة ان تسيء ولاعة الغاز الى نكهة السيجار.Aroma

أسئلة الفصل الخامس

السؤال الأول: تكلم عن التحضيرات الاولية التي تتم في المطاعم قبل وصول الزبائن؟

السؤال الثاني: أشرح بالتفصيل مراحل خدمة المائدة؟

السؤال الثالث: تكلم عن توابل الاثمار.

السؤال الرابع: عرف التوابل وتكلم عن توابل الأزهار.

السؤال الخامس: تكلم عن توابل القشور والأوراق.

السؤال السادس: تكلم عن الملح وجهة استعماله.

السؤال السابع: تكلم عن السكر وعدد أنواعه.

السؤال الثامن: عرف الخردل وتكلم عن أنواعه.

السؤال التاسع: تكلم عن طريقة تحضير وخدمة الكاكاو.

السؤال العاشر: تكلم عن طريقة تحضير وخدمة الشوكولا البارد.

السؤال الحادي عشر: تكلم عن العسل، تعريفه، أنواعه، خدمته.

السؤال الثاني عشر: تكلم عن المربى، أنواعه وخدمته.

السؤال الثالث عشر: تكلم عن المار ملاد انواعه وخدمته.

السؤال الرابع عشر: تكلم عن الفاكهة وانواعها وخدمتها.

السؤال الخامس عشر: تكلم عن عصير الفاكهة – أنواعه وخدمته.

السؤال السادس عشر: تكلم عن عصير الخضار أنواعه وخدمته.

السؤال السابع عشر:تكلم عن أهمية المياه.

السؤال الثامن عشر: تكلم عن أنواع المياه.

السؤال التاسع عشر:تكلم عن خدمة المياه.

السؤال العشرون: تكلم عن الخضار وطرق تقديمها.

السؤال واحد وعشرون: تكلم عن أنواع السلطات وطرق تحضيرها وخدمتها.

السؤال الأثنان وعشرون: تكلم عن انواع السلطات.
السؤال الثلاثة وعشرون: تكلم عن تحضير صالصة الركفور وجهة استعمالها.
السؤال الأربعة وعشرون: وضح كيفية تحضير صالصة الكريما وجهة استعماله
السؤال الخمسة وعشرون: عرف المقبلات وتكلم عن أنواعها.
السؤال الستة وعشرون : عرف الكافيار وتكلم عن طريقة خدمته.
السؤال سبعة وعشرون: عرف اللحوم الباردة وتكلم عن جهة استعمالها.

السؤال ثمانية وعشرون: عرف اللحوم الباردة وتكلم عن طريقة استخدامها.

السؤال تسعة وعشرون: تكلم عن الأسماك، أنواعها وعلامة جودتها.

السؤال الثلاثون: أذكر طرائق خدمة الاسماك.

السؤال واحد وثلاثون: تكلم عن ذوات القشور، أنواعها وعلامة جودتها.

السؤال أثنان وثلاثون: تكلم عن الأصداف، انواعها، علامة جودتها.

السؤال ثلاثة وثلاثون: بين طرائق تحضير الاصداف وكيفية خدمتها.

السؤال أربعة وثلاثون: أعطي تعريف واضح للحلويات وما هي أهم أنواعها.

السؤال خمسة وثلاثون: عرف البوظة وعدد أنواعها وتكلم عن طرائق خدمتها.

السؤال ستة وثلاثون: عرف السوربي وتكلم عن طرائق تحضيره وخدمته.

الفصل السادس

السلامة المهنية

اولا: مفهوم السلامة والصحة المهنية:

السلامة بوجه عام هي العلم الذي يسعى لحماية الإنسان وتجنيبه المخاطر في أي مجال، ومنع الخسائر في الأرواح والممتلكات ما أمكن ذلك والسلامة المهنية هي العلم الذي يهتم بالحفاظ على سلامة وصحة الإنسان من المخاطر التي قد يتعرض لها بسبب أداء العمل، وذلك بتوفير بيئة عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الإمراض المهنية.

أو هي مجموعة من القواعد والنظم في إطار تشريعي تهدف إلى الحفاظ على الإنسان والممتلكات من خطر الإصابة والتلف و تحافظ أعلى درجة من اكتمال الصحة البدنية والعقلية والاجتماعية للعمال في جميع المهن، ووقاية العمال من التأثيرات الصحية الضارة التي تسببها ظروف عملهم، وحماية العمال أثناء استخدامهم من الأخطار الناجمة عن العوامل التي تضر بصحتهم، وتعيين العمال في بيئة مهنية ملائمة لاحتياجاتهم البدنية والعقلية، والمحافظة على هذا الوضع، وجعل العمل ملائماً للإنسان. بمعنى آخر، تشتمل السلامة والصحة على اكتمال الصحة البدنية والعقلية والاجتماعية للعمال، وليس فقط الخلو من الأمراض أو العجز.

ثانيا: الأهداف العامة للسلامة:

أ. حماية الإنسان من الإصابات الناجمة عن مخاطر بيئة العمل وذلك بمنع تعرضهم للحوادث والإصابات.

ب . الحفاظ على مقومات العنصر المادي المتمثل في المنشآت وما تحتويه من أجهزة ومعدات من التلف والدمار.

ت . توفير وتنفيذ كافة اشتراطات السلامة والصحة المهنية التي تكفل توفير بيئة آمنة تحقق الوقاية من الأخطار للعنصر البشري والمادي.

ث . تثبيت الأمان في قلوب العاملين أثناء قيامهم بالعمل.

ج. المحافظة على الزمن والوقت الضائع نتيجة حدوث إصابات العمل والأمراض المهنية.

ثالثا: مجالات السلامة:

تدخل السلامة في مختلف مجالات الحياة، إلا أن الصناعة هي أهم مجال تظهر فيه الحاجة إلى توافر وسائل السلامة بقصد منع أو تقليل حوادث العمل ومنع أو تقليل احتمالات الإصابة بالأمراض المهنية، وذلك نظرا لما يحيطها من أخطار بنسب أعلى مما يحيط بغيرها ولا يعني هذا مطلقا عدم الحاجة إلى توفير أسباب السلامة في المجالات الأخرى

عناصر الإنتاج الرئيسية:

تعتبر السلامة المهنية والاهتمام بها في أي مؤسسة مظهراً من مظاهر التطور الإداري والتخطيط الاقتصادي الناجح، كما يعتبر انعكاساً للوعي العام والمؤسس بأهمية السلامة ودورها كقطاع إنتاجي مهم. إن السلامة بمفهومها الحديث والشامل تعني المحافظة على عناصر الإنتاج الرئيسية وهي:

أ. الإنسان داخل المؤسسة وخارجها.

ب . المواد الخام والمواد المنتجة.

ت . المعدات وأدوات الإنتاج.

ث . البيئة المحيطة من ماء وهواء وتراب.

ولكي نصل بالسلامة المهنية إلى المستوى المتقدم القابل للنمو فإنه يتوجب علينا ان نحافظ على العناصر الأربعة السالفة وذلك عن طريق الاعتناء بالمقومات الأساسية التالية:

أ. التخطيط العلمي الهادف والمبرمج.

ب. التشريعات المتطورة والمتخصصة والمواكبة للتطور التنموي.

ت . التنفيذ والالتزام بالتشريعات عن طريق أجهزة فنية رقابية وتعريفية متخصصة.

تأثير ظروف العمل السيئة على سلامة وصحة العمال:

يمكن لأي نمط من ظروف العمل السيئة أن يؤثر على سلامة وصحة العمال.

إن ظروف العمل غير الصحية أو غير المأمونة لا تقتصر على المعامل فقط - حيث يمكن لهذه الظروف أن تتواجد في أي مكان سواء أكان مكان العمل داخلياً أو خارجياً.

يمكن لظروف العمل السيئة أن تؤثر أيضاً على البيئة التي يحيى ضمنها العمال، لأن بيئات العمل والعيش هي نفسها بالنسبة لكثير من العمال.

يعني ذلك أنه قد يكون للمخاطر المهنية تأثيرات ضارة على العمال وعائلاتهم والأفراد الآخرين في المجتمع، علاوة على التأثيرات على البيئة الفيزيائية المحيطة بمكان العمل.. ؛ حيث يمكن أن تُمْتَص المواد الكيميائية من خلال الجلد، وقد يبتلع العمال المواد الكيميائية إذا ما تناولوا الطعام أو الشراب أو دخنوا السجائر بدون أن يغسلوا أيديهم، أو إذا ما تلوث ماء الشرب بالمواد الكيميائية.

يمكن لعائلة العامل أن تتعرض أيضاً من خلال عدد من الطرق : فقد تستنشق العائلة المبيدات المنتشرة في الهواء، أو قد تشرب ماء ملوثاً، أو قد تتعرض لبقايا المبيدات التي يمكن أن تعلق على ملابس العامل. قد يتعرض جميع الأفراد الآخرين في المجتمع بالطرق نفسها أيضاً، وعندما تُمْتَص المواد الكيميائية إلى التربة أو تَرْشَح إلى المياه الجوفية، فإن التأثيرات الضارة على البيئة الطبيعية قد تكون مستديمة.

عموماً، يجب أن تهدف الجهود التي تُبْذَل في سبيل السلامة والصحة المهنية إلى منع وقوع حوادث العمل والأمراض المهنية، وبنفس الوقت إلى تمييز الارتباط بين سلامة وصحة العامل، ومكان العمل، والبيئة خارج مكان العمل.

رابعا: أهمية السلامة المهنية:

للعمل دور رئيسي في حياة الناس، لأن معظم العمال يُمْضون على الأقل ثمانية ساعات كل يوم في مكان العمل، سواءً كان ذلك في المزرعة أو المكتب أو المصنع الخ... لذلك فإنه ينبغي أن تكون بيئات العمل مأمونة وصحية، لكن ذلك ليس هو حال الكثير من العمال؛ ففي كل يوم، يواجه العمال في جميع أنحاء العالم كثيراً من المخاطر الصحية، مثل: الغبار، الغازات ،الضجيج، الاهتزاز ،درجات الحرارة الشديدة.

لسوء الحظ، إن بعض أصحاب العمل يأخذون على عاتقهم القليل من المسؤولية تجاه حماية سلامة وصحة العمال. في الحقيقة، إن بعض أصحاب العمل لا يعرفون بالضبط أن من مسؤوليتهم الأخلاقية والقانونية حماية العمال. وكنتيجة للمخاطر ولنقص الانتباه الذي يتم إعطائه للسلامة والصحة، فإن الحوادث والأمراض المرتبطة بالعمل شائعة في جميع أنحاء العالم.

خامسا: تحديد المخاطر في مكان العمل:

هناك عدد غير محدود من المخاطر التي يمكن أن تتواجد في أي مكان عمل تقريباً، هناك ظروف عمل غير مأمونة واضحة، مثل الآلات غير المُجَهَّزة بوسائل حماية، أو الأرض الزلقة، أو الإحتياطات غير الكافية لإطفاء الحريق، لكن هناك أيضاً عدد من أنواع المخاطر الخفية (يعني هذا، تلك المخاطر التي قد لا تكون واضحة)، حيث يشمل ذلك على:

- المخاطر الفيزيائية: كالضجيج، والاهتزاز، والإضاءة غير الكافية، والإشعاع، ودرجات الحرارة الشديدة؛ والضغط. لمزيد من الإطلاع مراجعة الموقع :

- المخاطر الكيميائية: الناجمة عن السوائل والمواد الكيميائية

العمل في المطاعم كما هو الحال في أي مكان عمل يمكن أن يكون العمل داخل المطاعم فيه بعض الخطورة بسبب وجود المعدات الساخنة والزيوت والأدوات الحادة ومناطق العمل الساخنة والأرضيات الزلقة وغيرها، ولذلك من المهم اتباع قواعد السلامة المهنية من أجل تجنب إصابة العاملين فيها وحدوث خسائر جسدية ومادية أو خسائر في الأرواح،

مخاطر العمل في المطاعم وأهم قواعد السلامة التي يجب اتباعها:

. مخاطر العمل في المطاعم تشمل الأنواع الرئيسية للمخاطر التي يتعرض لها الموظفون ما يلي:

- الجروح التي تسببها السكاكين أو أدوات المطبخ. الإصابات الناتجة عن الاصطدام بالأشياء.

- الإرهاق الناتج عن رفع الأشياء أو الحركات المتكررة.

-الجروح التي تتسبب بها آلات معالجة الأغذية والمشروبات مثل؛ آلات التقطيع والمطاحن والخلاطات أو بسبب الزجاج المكسور.

-إجهاد العضلات بسبب حدوث التواء أو انزلاق بسبب التعثر بشيء ما والسقوط.

-الحروق الناتجة عن انسكاب السوائل الساخنة مثل الزيوت الساخنة والشحوم.

-الحروق الناتجة عن معدات التدفئة وأدوات الطبخ مثل الأفران والشوايات أو الأواني والصواني الساخنة والبخار.

قواعد السلامة العامة في المطبخ من أبرز قواعد السلامة العامة التي يجب اتباعها أثناء العمل في المطبخ هي:

1- غسل الأيدي باستمرار بالطريقة الصحيحة باستخدام الماء الدافئ ورغوة الصابون وفرك ظهر اليد وباطنها وبين الأصابع والأظافر لمدة 20 ثانية على الأقل.
2- غسل جميع الفواكه والخضروات الطازجة قبل استخدامها بالماء فقط دون صابون.
3- تنظيف لوح أو طبق أو صينية تقطيع الطعام النيء وخاصة اللحم فور الانتهاء منها،
4- عدم وضع الطعام المطبوخ عليها قبل تظيفها منعاً للتلوث وانتشار البكتيريا.
5- وضع المناشف الورقية ومناشف الأطباق وحوامل الأواني في مكان بعيد عن الغاز وأبواب الفرن حتى لا تتسبب في إشعال النيران.
6- إدارة مقابض الأواني باتجاه الخلف حتى لا يصدم بها أحد فتنخلع أو تنسكب.
7- عدم إضافة الماء إلى المقلاة التي تحتوي على زيت ساخن أو دهون حتى لا تتناثر من المقلاة وتسبب حروق.
8- عدم إطفاء النيران التي شبت في أواني الطبخ بالماء أو تحريك الآنية المحترقة إلى مكان آخر.
9- ارتداء الأحذية التي تغطي القدمين وعدم لبس الأحذية المكشوفة كالصنادل.
10- تجنب الملابس الفضفاضة، ونزع المجوهرات خاصةً القلائد والأساور والخواتم حتى لا تسقط في الطعام.
11- أبعاد الشعر عن الطعام بارتداء غطاء الرأس النظيف مثل قبعة كروية أو قبعة طاهٍ أو شبكة الشعر وربط الشعر الطويل للخلف ثم تغطيته

سادسا: قواعد السلامة الصحية في مجال المطاعم

من يعمل في مجال المطاعم يجب عليه أن يهتم بنظافة الجسم الشخصية وبالتعامل السليم مع المواد الغذائية . وبالنظافة في مكان عمله إذ يتم بتسجيل أكثر من 100,000 مرض في بعض الدول في كل عام والذي يمكن أن تسببه وجود الميكروبات وخاصة البكتريا والفيروسات أو الطفيليات . في المواد الغذائية فمن يقوم بأنتاج الأطعمة وتقديمها وحذفها وإعدادها للضيوف يتحمل قدر كبير من المسؤولية لذا فلا بد أن تكون الوجبات صحية تماما وذات جودة عالية . ومتى يتم ذلك فمن المهم أن يهتم قسم الضيافة بأكمله عند العمل اليومي في المطعم بنظافة المكان والنظافة الصحية وهذا ينطبق على النظافة الشخصية للجسم واليدين وعلى التعامل السليم مع المواد الغذائية . والنظافة في الطبخ وفي جميع أقسام المطعم وعن الاشياء التي تتعلق في العمل اليومي في القسم.

إذ تعطي قواعد السلامة الاتية معلومات مهنية للعاملين في مجال الضيافة...

1- الفصل التام بين الملابس الخاصة وملابس العمل ...

يمكن عن طريق ملابسك الشخصية أن يتم نقل المايكروبات الى منطقة المطبخ أو المطعم وبالتالي فأن ملابس العمل المناسبة والنظيفة ألزامية . إذ لابد أن يتم تخزينها في خزانة الملابس بصورة منفصلة عن ملابسك الشخصية .

2- أستخدام الملابس والمناشف الجديدة كل يوم.. تتجمع المايكروبات على ملابس العمل وعلى المناشف التي يمكن أن تلوث المواد الغذائية . وعليه يجب أن نغير الملابس الخاصة بالعمل والمناشف المستخدمة في الضيافة بصورة يومية .فالأقمشة يبغي يجب أن تكون فاتحة اللون وتتحمل الغليان.

3- تغطية الجروح المفتوحة ، تغطية مقاومة للماء... لا يسمح في أي حال من الاحوال أن تتلامس الجروح المفتوحة مع المواد الغذائية لانها يمكن أن تحتوي على بكتريا مسممة للغذاء. وينصح هنا بأستخدام مواد ملونة لانه يمكن التعرف عليها بسهولة عند فقدانها.

4- في قسم الضيافة والمطبخ يجب أن يكون هناك حضراً صارما على التدخين .إذ يمكن أن يصل رماد أو حتى أعقاب السكائر الى الطعام وهذا مضر بالصحة ويثير الاشمئزاز.

5- الابلاغ عن الامراض وأعراضها الاسهال .. والقيء المتكرر مباشرة الى ادارة المطعم .. إذ لا يسمح للاشخاص الذين يعانون من أمراض يمكن أن تنتقل عن طريق المواد الغذائية أو اللذين يظهر عليهم أعراض أمراض معدية. أن يتعاملوا مع المواد الغذائية وأن يدخلوا منطقة المطبخ اذا ظهرت أمكانية نقل مسببات المرض وخاصتا على سبيل المثال عند الاسهال وكذلك أيضا عند الاصابة بجروح متقيحة أو حالات الزكام الشديد والسعال فأن الخطر كبير، بصورة خاصة .إذ ينتشر مسبب المرض في المواد الغذائية . حتى وإن تمت مراعاة النظافة الشخصية الجديد . عليه يجب أن تصلح ادارة الضيافة على الامر بصورة عاجلة.

6- بعد العودة دون أخذ التطعيم من مناطق الاجازة التي تبشر بها الامراض الوبائية المعدية مثل التهاب الكبد أو أمراض الاسهال بعد التعرض مثل هذه الاصابة في أثناء الاجازة يتم أخبار أواسط المطعم عن ذلك.

7- تنتشر فروة رأس الانسان من وقت لاخر بالاضافة الى ذلك فأن الانسان يفقد الشعر كل يوم. فوجود قشرة الرأس والشعر في المواد الغذائية يثير الاشمئزاز وغير صلحي لانها مستوطنة بالميكروبات لدرجة عالية، لذا يجب عند العمل المحافظة على نظافة الشعر وقص الشعر الطويل.

8- قبل بداية العمل يجب خلع الحلي وساعة اليد:- تتجمع الرطوبة أسفل الحلى وساعة اليد بسبب العرق بدرجة تمكن البكتريا أن تكاثر بسهولة ،أضافة على ذلك فأن قطع الحلي تمنع التنظيف الدقيق لليدين والساعدين ،لذا يجب خلع الحلي قبل بداية العمل .وينبغي ايضا عدم لبس الاقراط والسلاسل عند العمل.

9- غسل اليدين وتطهيرها بعناية بصورة منتظمة:- تلامس أيدينا في كل مكان مسببات الامراض فالغسل الجيد لليدين بالماء الدافيء والصابون ثم تجفيفها مباشرة بالمناشف التي تستعمل لمرة واحدة يقي من نقل هذه المسببات الى المواد الغذائية إذ يجب غسل اليدين دائما بعناية قبل بداية كل عمل.

10- يمنع العطس أو السعال على المواد الغذائية.

11- التذوق بصورة صحيحة :-عند تذوق الطعام لا بد من مراعاة الا يصل لعابك الى الطعام .ففي فم كل أنسان يوجد بصورة طبيعية مكروبات ،لذا يجب أخذ مقدار قليل من الطعام بواسطة ملعقة نظيفة ووضعها في إناء صغير أو مباشرة على الملعقة والتي بها ستتذوق الطعام وبذلك يظل الطعام نظيفا.

12- لا تلمس الطعام المجهز ولا الاسطح الداخلية للاواني والاطباق بواسطة اليد إذ يوجد دائما على اليدين ميكروبات يمكن أن تنتقل الى الطعام والاواني والاطباق المستخدمة في خدمة الطعام. لذا يجب ملاحظة ذلك في العمل اليومي للعاملين في قسم الضيافة.

13- تسخين الطعام بصورة كافية :- تقوم الحرارة بالقضاء على أغلب الميكروبات فمن المهم أن يتم تسخين المواد الغذائية على درجة حرارة 72 مئوية لمدة دقيقتين وليس بصورة سطحية ولكن ايضا من الداخل وهذا ينطبق كذلك على الطعام الذي يخزن بارد ويقدم ساخنا.للتأكد يمكنك التحقق من درجة الحرارة الداخلية بواسطة ميزان الحرارة.

14- عند تقديم الطعام لا تبقى الطعام عند درجة حرارة أقل من 65 درجة مئوية إذ تتكاثر الجراثيم بين درجة حرارة 15 و 55 درجة مئوية بشكل سريع جدا ،لذا فلا بد للطعام الساخن الذي يجهز للتقديم أن تكون درجة حرارته على الاقل 65 درجة مئوية . ولا ينبغي أن تزيد مدة الاحتفاظ بالسخونة على ثلاث ساعات.

15- تبريد المواد الغذائية في أسرع وقت ممكن:- يجب أن يتم تبريد بين درجات الحرارة 10-65 درجة إذ يجب نقل الطعام لتبريده إذا لزم الامر الى أوعية أصغر حجما .لانه كلما كانت الكمية قليلة كلما برد الطعام بصورة أسرع.

16- تبريد المكونات المطبوخة قبل مواصلة تجهيزها:- قد تصل الميكروبات الى الطعام عند تقطيع وتجهيز المواد الغذائية على سبيل المثال يقطع البطاطس وخلطها مع المكونات الاخرى. وإذا كانت المواد الغذائية لا تزال دافئة فيمكن للبكتريا أن تتكاثر بسرعة كبيرة لذا ينبغي بتجهيز المكونات المطبوخة بسرعة أو تبريدها أثناء ذلك.

17- تغطية الطعام بصورة دائمة:- يجب تغطية الطعام لتخزينه متى لا تتمكن الميكروبات أن تصل اليه من الهواء والمواد المناسبة لذلك على سبيل المثال الغطاء أو صحن نظيف أو صحن نظيف أو الورق المعدني المخصص للمواد الغذائية.

18- أجراء اللحوم أو الطيور الكبيرة وكذلك الطيور الكاملة قبل تحضيرها يجب أن تترك تذوب بصورة كاملة.

19- يجب سكب ماء الذوبان بعيدا عن اللحوم والطيور. فهي تحتوي غالبا على الميكروبات التي يمكن أن تلوث المواد الغذائية أو تسممها.

20- تنظيف مكان العمل دائما بين الحين والخر وتخزين مواد التنظيف والتعقيم خارج المطبخ...

اهم النصائح التي يجب اتباعها من أجل سلامة الغذاء:

1- حافظ على نظافة أماكن التحضير

2-تأكد من أن لديك محطة مخصصة لإعداد الطعام حيث تحتفظ بالأطباق وأدوات المائدة التي تقوم بتعقيمها وتنظيفها باستمرار .

3-غالبًا ما يتم إهمال منطقة التحضير في المطبخ ويمكن أن تكون سببًا للتلوث

4-عقم الأسطح

5- قم بتعقيم طاولات الطعام والأسطح حيث تقوم بإعداد الطعام.

6- استخدم قطعة قماش نظيفة

7- استخدم مطهرًا معتمدًا

8- اترك المطهر على الأسطح للوقت المحدد اعتمادًا على المنتج الذي تستخدمه.

9- يجب عليك تنظيف منتجاتك الطازجة بالماء النظيف.

التحضيرات اليومية:

- اغسل ألواح التقطيع وأسطح الطاولات
- اغسل أدوات التقطيع والمطاحن والخلاطات وأفران الميكروويف وآلات صنع القهوة وغيرها من معدات التحضير
- امسح وعقم أسطح محطة التحضير بعد تحضير الطعام
- نظف أي انسكابات أو بقع كبيرة على الأسطح أو الأرضيات أو المعدات
- ضع بياضات المطبخ المتسخة في الغسيل (بشكل منفصل عن الزي الرسمي)
- ضع المآزر والمعاطف المتسخة في الغسيل (بشكل منفصل عن بياضات المطبخ)
- قم بإفراغ علب القمامة بشكل متكرر
- أعد تعبئة لفافات المناديل الورقية أو موزعات الصابون الفارغة.
- كنس أرضيات المطبخ والمخازن والثلاجات الكبيرة
- امسح الأرضيات (استخدم مزيل شحوم قوي لفرك انسكابات الشحوم الرئيسية)
- نظف محطات الغسيل
- امسح الانسكابات والبقع عن الجدران
- اغسل وعقم جميع أسطح العمل وأسطح منطقة التحضير
- نظف موزعات المشروبات النظيفة
- قم بتنظيف وتطهير الشوايات والمواقد
- قم بتغيير الألومنيوم على جميع الأفران والشوايات ومعدات الطهي
- نظف المقالي
- قم بتشغيل حمولة من خرق وبياضات المطبخ في الغسالة (بشكل منفصل عن الزي الرسمي)
- قم بتشغيل شحنة من والمعاطف في الغسالة (بشكل منفصل عن بياضات المطبخ)

قواعد السلامة الصحية الخاصة بالبوفيه:

.البوفيهات تشكل خطرا كبيرا وفي كثير من الأحيان يتم إهمالها ويمكن أن تسبب الأمراض المنقولة بالغذاء

.تأكد من الحفاظ على درجات الحرارة الموصى بها للطعام البارد والساخن .

تخلص من الطعام الذي لم يتم تناوله في غضون ساعتين .

. ابق على الحمل بالقرب من الجسم قدر الإمكان.

. ارفع الحمل بحركة جسم ملساء (تجنب الرجيج).

.درجة الحرارة:

درجات الحرارة العالية والرطوبة شائعة جدا في المطابخ بسبب الوقود والحرارة المستخدمة في عملية الطهي والحاجة إلى تقديم الطعام الساخن. لكن درجات الحرارة المرتفعة قد يكون لها أحيانًا تأثير ضار على الطهاة يمكن أن يؤدي العمل في درجات الحرارة المرتفعة إلى حدوث العديد من الآثار الجانبية مثل نقص التركيز والتهيج وتشنجات العضلات وأحيانًا الإغماء. يجب على الطهاة التأكد من أنهم يحتفظون بشرب الكثير من السوائل أثناء الخدمة ، خاصة في الصيف ، لتجنب الجفاف.أما بالنسبة لدرجات الحرارة المرتفعة ، على الجانب الآخر ، فإن درجات الحرارة الباردة يمكن أن تسبب أيضًا عدم الراحة ، وفقدان التركيز ، والتهيج ، والتعب. يمكن للظروف الباردة أيضا أن تسبب التعب لأن الجسم سوف يستخدم المزيد من الطاقة للحفاظ على الدفء. قد يكون هناك أيضا حوادث تسببت في أن البرد قد يجعل الأصابع تخدر ، وبالتالي زيادة خطر الحوادث أثناء العمل مع المعدات الحادة.

يجب على أصحاب العمل التأكد من:أن. درجة الحرارة داخل مطبخ عملي معقول ويمكن القيام بذلك عن طريق تركيب وحدات مناولة الهواء تعرف باسم AHU ويجب أن يكون لديها أنظمة مناسبة للتخلص من العادم والتهوية ؛. يتم وضع طبقة دافئة بشكل عام خارج مناطق الثلاجات العميقة ، بحيث يمكن للمرء ارتدائها وإدخال مجمد عميق إذا كان سيستغرق وقتًا في داخلها.

يمكن تجنب هذه الحوادث من خلال التأكد من:

أن لا يقوم الموظفون برفع أو حمل المقالي الثقيلة من الطعام أو الماء الساخن.

. يتم ترشيح الزيت والدهون أو نقلها فقط عندما تكون باردة.

. يسمح للأجهزة أن تبرد قبل أن يتم تنظيفها.

د. يتم استخدام قفازات الفرن الخاصة عند فتح الأفران والغاسات الجافة لاستخدامها أثناء التعامل مع الأواني والأوعية الساخنة أثناء الطهي (ستنبعث مناديل الغبار الرطبة من البخار ، عندما تتلامس مع المقالي الساخنة ويمكن أن يؤدي ذلك إلى حروق الأيدي-)

يجب أن يحصل جميع الموظفين بمن فيهم أولئك الذين يعملون في المطابخ على تدريب في مجال الصحة والسلامة. هذا بالإضافة إلى التدريب على النظافة الغذائية. أرباب العمل لديهم واجبات قانونية لإعطاء معلومات الصحة والسلامة والتدريب لجميع الموظفين.ولكن بالنسبة لموظفي المطبخ ، فإن هذا أمر مهم للغاية ، حيث يتعرض الطهاة لمعدات يحتمل أن تكون خطرة في المطابخ. وبصرف النظر عن كل هذا التدريب الأساسي ، ينبغي أيضًا تدريب الموظفين على التعامل مع النيران الصغيرة في المطابخ أو أي خطر يتعرض له الموظفون

أسئلة الفصل السادس

السؤال الأول: وضح مفهوم السلامة المهنية وما هي أهم أهدافها العامة.

السؤال الثاني:هناك عدد غير محدود من المخاطر التي يمكن أن يمكن أن تتواجد في مكان العمل بين أهم تلك المخاطر.

السؤال الثالث: تكلم عن مخاطر العمل في المطاعم وما هي أهم قواعد السلامة الواجب أتباعها لتفادي تلك المخاطر.

السؤال الرابع: ما هي أهم قواعد السلامة العامة الواجب أتباعها أثناء العمل في المطبخ.

السؤال الخامس: وضح أهم المعلومات المهنية في مجال الضيافة التي تساهم في قواعد السلامة المهنية.

السؤال السادس : أذكر أهم النصائح الواجب أتباعها من أجل سلامة الغذاء.

السؤال السابع: ما هي أهم السبل الكفيلة لتجنب الحوادث في مكان العمل.

الفصل السابع

فن الاتكيت

يتميز الانسان عن غيره من الكائنات الحية بعقله والطريقة التي يدير بها نفسه في بيئة العمل من خلال الاخلاق والاداب المكتسبة من التنشئة الأجتماعية طوال عمره فمن الضروري أن يتصرف الانسان بطريقة مسؤولة ومقبولة لدى زملاء العمل، وأن لا يجعل أي موظف من حوله يشعر بالأحراج أو السوء بسبب سلوكياته وأن لا يتصرف بطرق غير عقلانية وغير منطقية في أماكن العمل.إذ تساهم ثقافة الاتكيت بالقدرة على التصرف بلطف وود ولياقة وتساعدنا في معرفة كيفية التعامل بالأخلاق الحميدة مع الاخرين فضلا عن أن يكون الموظف لائقا في مجال عمله، فالاتكيت يجعل زملاء العمل يشعرون بالراحة والمقدرة على تبادل الاحترام بينهم ويمنحهم الثقة في التعامل مع المواقف المختلفة في الحياة فضلا عن أكتساب المهارات السلوكية الراقية التي تعزز الصورة الفردية الخاصة بالموظف ويقضي على السلوك غير اللائق من خلال إدراك مشاعر الاخرين وحقوقهم والتعايش معهم لكون فن الاتكيت يعكس معاييرنا الثقافية والمدونات الاخلاقية المقبولة عموما ويطور التواصل من خلال تحطيم الحواجز وليس نصبها فهو يعزز مكانة الفرد في بيئة العمل الوظيفي.استنادا لما تقدم نبين بعض أصول وتطبيقات فن الاتكيت الدارجة في بيئات العمل الوظيفي وكما يأتي:

أولا" :اتكيت الحوار وفن الأصغاء:

يعتبر الحوار من الوسائل الأساسية للتواصل، وهو أسلوب لكسب الآخرين في حال استخدامه بالطريقة الصحيحة، وفي حال استخدامه بطريقة خاطئة، فسوف يؤثر سلباً في العلاقات بين الناس، لذا يجب اتّباع أصول اللباقة، ومراعاة مكانة الآخرين والمفردات المُستخدمة عند الحوار، وهناك عدّة قواعد للحوار بلباقة، وهي كما يأتي :

1- بدء الحديث بالتحية والترحيب بالأشخاص المُستمعين و عدم التحدث بسرعة، بل اعتماد سرعة معتدلة فضلا"عن ترك مسافة جيدة بين المُتحدث والمُستمع.

2- الابتعاد عن مُقاطعة الأحاديث إلّا في الحالات الطارئة.

3-. عدم التحدث عن الذات كثيرا. والابتعاد عن التصنُّع في الحديث .

4- اختيار العبارات المُناسبة لكل مُناسبة و التغاضي عن هفوات الشخص المُتحدث في حال حدوثها. والإقرار بالأخطاء في حال حدوثها.

5- عدم استخدام العبارات الجارحة، بل يجب التمعّن بالتفكير قبل التكلّم و استخدام الكلمات التي تدُل على الأدب، واللطف، والذوق.

6-عدم التحدث في حال وجود طعام في الفم.

7-عدم التحدث بلُغة أجنبية في حال لم يكن يستخدمها المستمعون للحديث .

8- الابتعاد عن احتكار الحديث .

9- النظر إلى الشخص الذي يتمّ التحدث معه، أو توزيع النظرات في حال التحدّث مع أكثر من شخص.

10- التحدّث بوضوح وهدوء و عدم رفع الكُلفة مع الآخرين.

11- يفضّل وضع حدود شخصية بين الذات والطرف المتطفل، مع الرد على أسئلته المحرجة بردود مغلقة وغير واضحة .

12- اللباقة أساس في الحديث، مهما اختلفت الآراء.

13يجب البعد عن القفز من موضوع لآخر بطريقة مفاجئة وسريعة، لأن ذلك يفقد التركيز.
14يجب الامتناع عن الخوض في الأمور الشخصيّة، مع الالتزام بالصمت في حالة عدم وجود أحاديث يمكن مناقشته

ثانيا" فن الأصغاء:

تقترن مهارة الحديث بمهارة الاصغاء، بحيث تتبادل الأدوار ما بين الشخص المتحدث والشخص المُستمع عند تبادل الحديث، وتتطلب مهارة الاصغاء التركيز على حديث الشخص المرسل ليتسنى للشخص المُستمع الإجابة والمشاركة بالحديث مشاركة إيجابية، وهناك عدّة آداب وأصول يجب اتباعها عند الاستماع للآخرين، وهي:

1- الاصغاء للشخص المُتحدِث جيداً، بحيث يُعتبر المُستمع الجيد متحدِثاً جيداً.

2-عدم تصحيح أخطاء الشخص المُتحدث أمام الآخرين.

3 - عدم الإكثار من الأسئلة و عدم تقديم النصيحة، إلّا إذا طُلِبت مشاركة الشخص المستمع بالحديث، ولو بِقدرٍ بسيط. طرح الأسئلة عن الموضوع، ممّا يدل على اهتمام السامع وانتباهه لما يقوله الشخص

4-التواصل البصري يُساهم في إبداء الاهتمام بالمتحدّث

ثالثا: إتيكيت الإنصات.. ومهارة الاستماع



صورة رقم (8-1) مهارة الاستماع

"إذا كان الكلام من فضة؛ فالسكوت من ذهب"؛ هكذا قامت الأقوال المأثورة لدى العرب بالتنويه عن أهمية الإنصات، و سلّطت الضوء على فن اختيار الوقت المناسب للحديث، و إتيكيت الاستماع إلى الآخرين.

غالبًا ما نهتم بقواعد الإتيكيت في الحديث سواء باختيار لغة الجسد المناسبة، أو الحفاظ على التقاء الأعين، إلا أن المفاجأة بأن قواعد الإتيكيت تكون في الإنصات، و الاهتمام بحديث الآخر؛ فهي الخطوة الأولى التي تضعك في أولوية اهتماماته.

أ- فن الإنصات

إن القدرة على الاستماع للآخرين والإصغاء لما يقولونه، يعتبر فن في التحمّل، ليس فقط مهارة على الإنسان أن يكتسبها لكي يحسن التواصل بينه وبين الآخرين، فهو أساس كل حديث جيد، ويعتبر من مفاتيح الدبلوماسية والإتيكيت أن تتصرف أثناء حديث الآخرين كما لو كنت متشوقًا لما يقوله الناس حتى إن لم تكن كذلك ، فمن الجفاء والاستهانة أن تشعر المتحدث أو تظهر له إحساسك بالملل.

من المقولات التي يرددها خبراء علم النفس أننا نفكر بأضعاف السرعة التي نتكلم بها، ولذا فنحن حين ننصت تكون عقولنا في سباق، وعلى ذلك فإننا غالبًا ما نسقط أو نطرح أفكارنا وأحكامنا على ما يقال لنا طبقًا لما يرد في أذهاننا، وليس طبقًا لما نستقبله من رسائل أخرى.

ب- مهارة الإنصات

إن مهارة الإنصات هي المقدرة على استقبال الرسالة وتفسيرها بدقة في عملية التواصل، وهي المفتاح الأساسي في عملية التواصل الفعال، فبدون المقدرة على الإنصات الجيد فإن الرسالة المُراد توصيلها تصبح غير مفهومة وستنهار عملية التواصل وبالتأكيد سينزعج صاحب الرسالة ويُحبط.

ج- ضرورة حتمية

يواجه المجتمع حاليًا ادعاءات الكثير من الناس الذين يظنون أنه لم يعد هناك من يحسن الإصغاء، وخاصة في ضوء التطورات السلوكية، وما يحكم هذا العصر من سرعة دوران عجلة الزمن فيه، ورغم ذلك فإن الإنصات للآخرين يعتبر أحد سمات التحضر ، ويمثل فرصة أكبر للانطلاق في مجال التعاملات المختلفة سواء الرسمي منها أو الاجتماعي.

لذلك علينا أن نستغل حكمة الإنصات الجيد، والتركيز أثناء الإصغاء ، وأن يكون الرد على ما يقال فعلًا، ولا يكون هدفنا التحدث عوضًا عن الإنصات، وبذلك نشعر المتحدث بالراحة أثناء الحديث ، وأيضاً نشعره بنوع من الاحترام لما يقوله حتى إذا لم نكن مفتونين أو منجذبين للحديث وموضوعه فنحن بذلك ننمي لدينا مهارتي الحكمة وطريقة النطق.

رابعا: القواعد الأساسية لإتيكيت الإنصات

و حرص خبراء الإتيكيت على التشديد على القواعد الأساسية الـ7، لفن الإنصات للآخرين، و التي جاءت كالتالي..

1. يجب أن نستمع للمتكلم باهتمام، مع الحفاظ على الهدوء مع تناغم صوته في الحديث عن مختلف المجالات، و دون مقاطعته، و هذا يعطي الانطباع اللازم للظهور بمظهر لائق يحترم الآخر.
2. الحفاظ على إرسال إشارات معينة تعطي المتكلم أنك مهتم بحديثه، مثل إماء الرأس.
3. طرح الأسئلة وسط الحوار بطريقة مهذبة.
4. النظر إلى المتكلم وعدم تشتيت انتباهك مطلقًا.
5. استخدام لغة الجسد بطريقة صحيحة، فالحفاظ على الجلوس بشكل لا يوحي بالكسل يعطي الانطباع بالاهتمام بالحديث.
6. لا تقدم بتعديل عبارات من يُحدثك.
7. الموافقة على حديث المتكلم أولًا، ثم إبداء وجهة نظرك إن اختلفت معاه، وتذكر دائمًا أن "الاختلاف في الرأي لا يُفسد للود قضية".



صورة رقم (8-2) اتكيت الحوار وفن الأصغاء

خامسا": مفهوم الأسبقيّة:

هي حق التقدُّم بين الشخصيات على الصعيد الرَّسمي والاجتماعي، فالالتزام بنظام الأسبقيّة بالغ الأهميّة حيث يجب مراعاتها وتطبيقها بدقّة وحرص

سادسا :"أنواع وقواعد الأسبقيّات:

1- أسبقيّة الرؤساء والملوك: كان يوجد في الماضي عدَّة أسس لتنظيم الأسبقيّة بين الرؤساء والملوك منها قدَّم الاستقلال أو عدد السكّان أو النظام الملكي على النظام الجمهوري ولكنَّها في الوقت الحالي مرفوضة. إنّ القاعدة الرَّاهنة في الأسبقيّة لرؤساء الدول تستند إلى مبدأ المساواة بين الدول المستقلَّة والذي أقرَّه ميثاق الأمم المتحدة، ويجب أن نتذكر بأنَّ رئيس الدولة الضيف يتقدم على رئيس الدولة المضيف بصرف النظر عن اعتبارات القدم.

2- أسبقيّة الوزراء وكبار الموظفين: تحدّد أسبقيّة الوزراء على وفق المرسوم بتشكيل الوزارة ولكل بلد أسلوب خاص في تحديد الأسبقيّة ، أمّا كبار الموظفين في الدولة تحدد أسبقيّتهم استناداً إلى المركز الذي يشغلونه ثم إلى مرتبتهم في هذا المركز إلى قدمهم في هذه المرتبة، وإذا انتمى موظف لأكثر من فئة ولقب فتكون أسبقيّته في الفئة العليا.

2- أسبقيّة الأزواج والزوجات: إنَّ أزواج رئيسات مجلس الوزراء أو الوزيرات والموظفات اللواتي يشغلنَ منصباً كبيراً في الدولة، لا يتمتعون بأسبقيّة زوجاتهم ، أذ تحدد أسبقيّتهم حسب الوظيفة التي يشغلونها في الدولة أو أسبقيّة خاصَّة ، إذا لم يكونوا موظفين. أذ يجب الأخذ بعين الاعتبار احترام مركز الزوجة الرَّسمي مع عدم المساس بأسبقيّة موظفي الدولة البارزين ومراعاة الأعراف والتقاليد المحلية وعليه يجب أن نراعي تقديم السيدات على الرجال بحيث يوضع السيدة ثمَّ الرجل.

أ- قواعد الأسبقيات في الأماكن والعلاقات الأجتماعية:

نقابل يوميًا عشرات الأشخاص ما بين أصدقاء وزملاء وأقارب ومعارف وجيران، وتقتضي الفطرة السليمة مراعاة الآداب العامة في التعامل مع المجتمع الذي تعيش فيه وتتفاعل مع أفراده. تتغير قواعد الآداب من ثقافة إلى أخرى، فعلى سبيل المثال وضع أحد الرجلين فوق الأخرى بمثابة استهزاء بالشخص الجالس أمامك في الثقافة العربية، لكنها ليست كذلك في الثقافة الأجنبية، يجب الالتزام بالعرف السائد. كما أن الالتزم بالقواعد العامة أو الإتيكيت ليس من منطلق إلزامي، وإن كان كذلك فعلًا كضرورة اجتماعية، لكنه يضفي عليك أيضًا كاريزما تحبب الناس فيك، وفيما يأتي أهم قاعدة إتيكيت يجب معرفتها في الحياة الاجتماعية:

1. الحديث مع الجماعة كاملة إذا كنت برفقة مجموعة من ثلاثة أشخاص، فلا تتناجى مع أحدهم في حضرة الثالث لأن ذلك يحزنه، وانتظر حتى تكون بمفردك مع الشخص الذي تريد التحدث إليه في أمر ما لا تريد لأحد الاطلاع عليه.

2. عدم الإسراف في العطور لان الإسراف صفة مذمومة، والمشكلة في الإسراف في وضع العطور أنها قد تؤذي بعضهم ممن لديهم حساسية، وقد يحرجون من إبلاغك بذلك أو ينسحبون تحت أي حجة أخرى.

3. احترام الخصوصية اذ ان الخصوصية خط أحمر، فلا نتجسس على الآخرين ولا نتحسس أخبارهم، وقد يتفق كثيرون على الخصوصية من حيث المبدأ، لكن عند التطبيق، قد تجد بعض الممارسات، وإن كانت لا إرادية، تناقض هذا، كأن يطلع أحدهم على هاتفك في المواصلات العامة، أو يصر أحدهم على سؤالك عن راتبك على الرغم من تهربك من الإجابة.

4. احترام المواعيد إذا اتفقت مع أحدهم على اللقاء الساعة الخامسة مساءً، فاحضر الساعة الخامسة وليس بعدها، من أفضل الصفات التي يتحلى به الفرد أن يكون صادق الوعد، كما أنك بتأخرك تترك انطباعًا لدى الشخص الآخر أنك لا تقدر وقتك ولا وقته أيضًا.

5. اخفض صوتك لا سيما في الصباح الباكر كي لا تزعج الآخرين فور استيقاظهم من النوم. اخفض صوتك أيضًا حين التحدث في الهاتف في الأماكن العامة، فلا أحد يريد الاستماع إلى المكالمة وسط الضوضاء فضلًا عن مشاركة المعلومات الشخصية دون قصد

6. عدم نشر الأسرار مع انتشار وسائل التواصل الاجتماعي، جرت عادة نشر الأسرار الشخصية للفرد أو الأسرة على وسائل التواصل الاجتماعي، مع الإسراف في نشر الصور الشخصية، ومع أنه لا مانع من إشراك المجتمع في بعض أمورك أو نشر بعض الصور من باب التآلف،

7. الإنصات عندما تجد أحدهم يتحدث فانتظر حتى ينتهي من حديثه، ومع الاتفاق على هذه القاعدة، فإننا أحيانًا نخالفها بلا وعي منّا، مما قد يضعنا في مأزق أتجاه الشخص الاخر أو أن يقطع حديثه خجلًا استجابتا لسلوكياتنا غير المحببة.

8. مراعاة منصات التواصل الاجتماعي عندما يكون صديقك متاحًا أونلاين على الإنترنت، فذلك لا يعني بالضرورة أنه مستعد للحديث معك، وهذا ينبغي ألا يضايقك مهما كان مستوى علاقتك به. فأنت لا تعلم ما يفعله الآن على الجانب الآخر من الشاشة، ولا فكرة لديك إن كان راغبًا حقا في الحديث أم لا.

9. وضع الهاتف صامتًا إذا كنت في اجتماع أو في لقاء، يجب أن تضع الهاتف في وضع صامت بحيث لا يقطع حبل أفكار الحاضرين برنينه.

10. التأني في الحفلات إذا كنت في مأدبة طعام أو حفل، فلا تسارع إلى خطف الطعام فقد يكون شخص آخر على وشك سحبه من دون أن تلاحظ. لا يعني "خطفك" للطعام أنك جشع ، بل هو في الغالب يكون تصرفًا لا إراديًا في أثناء المزاح مع المعارف.

11. عدم الوقوف في وسط الطريق تجنب الوقوف في قارعة الطريق لأن ذلك يعيق حركة المارة، وقد يكون ذلك مخالفًا للقانون في بعض الأحيان أو حتى يضعك في مواقف محرجة كثيرًا.

12. النظر إلى من تتحدث إذا كنت تتحدث إلى شخص ما، فلا تنظر إلى الهاتف وأنت تحادثه أو تنظر بعيدًا، فتلك إشارة على عدم اهتمامك به، كما انّ التحديق فيه يعدّ مبالغًا بعض الشيء، احرص على استخدام التواصل البصري استعمالا متوازنا يضمن لك حوارًا فعّالاً واحترامًا متبادلاً.

13. الاقتصاد في التواصل مع الآخرين على الإنترنت جُعلت وسائل التواصل الاجتماعي لزيادة التفاعل بين الناس، لكن يجب أن تقتصد في عباراتك، وليس في تعاملك ذاته، مع الآخرين ممن تعرفهم معرفة إلكترونية فقط. على سبيل المثال، إن كنت تعلم أن شخصًا ما يمتلك معرفة ما وتريد أن تسأله عنها، ألقِ عليه التحيّة أولاً من دون أن تنتظر حتى يرد واكتب سؤالك بأقل عدد من الكلمات مع الحرص على عدم الإخلال بالمعنى ثمّ اشكره على رده مسبقًا.

14. المحافظة على المساحة الشخصية عندما تقابل أحدهم للمرّة الأولى، حافظ على مسافة نحو نصف متر إلى متر ولا تلتصق به لاسيما إذا كان ذلك الشخص من الجنس الآخر.

15. تجنب الغيبة لا تتصور أنك إذا اغتبت شخصًا في حضرة شخص آخر فهذا سيقربك منه، بل على الأرجح قد يقلق منك هذا الشخص من أن تغتابه هو أيضًا في حضرة غيره، حتى وإن كنت تتحدث في صالح الشخص الذي تتحدث معه.

16. أذكر الناس بأسمائهم، فأن أكثر ما يحب كثير من الناس سماعه هو أسماؤهم، تجنب أيضًا إطلاق الألقاب على الأشخاص الا بحذر شديد بعد توطد العلاقة، وتذكر أنه ليس شرطًا أن فلانًا يطلقون عليه اسمًا ما، أنه سعيد به.

17. عدم الإشارة بالإصبع إذا كنت تشير إلى شخص ما، فلا تشر إليه بإصبعك بل براحة يديك، فهذا أكثر أدبًا، وتبدو به بمظهر الشخص الواثق من نفسه غير المتعالي على الآخرين.

18. أبتسم ولا تعبس في وجه الآخرين، فلا أحد يحب ذلك، وقبل كل شيء، تذكّر أنّ تبسمك في وجه أخيك صدقة.

19. مسك الباب لمن بعدك عند مرورك مع عدة أشخاص عبر باب وكنت أولهم، مبادرة طيبة منك أن تمسك الباب لمن بعدك.

20. عدم البصق إذ أن من أسوأ العادات أن يبصق المرء أمام الآخرين وبخاصة دون استخدام أي منديل، ويجب عليه الذهاب إلى مكان منعزل أوالى الحمام ويكون لاستخدام المنديل أفضل.

21. مراعاة الألقاب الرسمية يكثر في الثقافة العربية استخدام الألقاب قبل الاسم حتى مع الأشخاص الذين نعرفهم جيدًا، مثل الطبيب أو المهندس فلان، والأحرى أن تستخدم الألقاب مع من لا تعرفهم جيدًا أو بينك وبينهم علاقة رسمية.

22. مراعاة آداب الطعام من آداب الطعام المنسية أن الأصغر سنًا هم من يسارعون إلى الوليمة، وآخر من يقومون عنها وذلك احترامًا للكبار.

23. المبادرة بالمساعدة إذا وجدت زميلك بحاجة إلى المساعدة وهو يعلم أنك قادر على مساعدته، فلا تنتظر حتى يطلب منك، وبادر بمساعدته إن كان وقتك يسمح بذلك.

24. يؤدي التمرين في صالات الألعاب الرياضية (الجيم) إلى التعرق الشديد، عليه يجب أن تحتفظ بمنشفة ومنظف لتنظيف الأدوات التي تستخدمها.

25. تجنب الجدال ،غير محبب، وأبتعد عنه حتى وإن كنت محقًا

ب- قواعد الأسبقيّات الرسمية بين الدول: في التوقيع على المعاهدات أو الاتفاقيات المتعددة الأطراف أو الثنائية تتبع طرائق عدة منها:

أولاً: طريقة التناوب في هذه الطريقة تطبق الاتفاقيات بنسخ تعادل أعداد الدول المشاركة حيث توقّع كل دولة في المركز الأول من النسخة التي ستحتفظ بها تلك الدولة.

ثانياً: طريقة الأبجديّة يتم التوقيع حسب الحرف الأول الذي يبدأ به أسم الدولة الرسمي.

ثالثا": الأسبقيّة في المؤتمرات في المؤتمرات تمنح الرئاسة والسكرتاريَّة العامَّة إلى الدولة المضيفة على سبيل المجاملة وفي المؤتمرات الدولية والإقليمية تكون الرئاسة بالتناوب، وعليه يجب أن تكون درجة رؤساء الوفود متساوية. أمَّا عن مقر الاجتماع فيمكن عقده بالتناوب لدى كل الأطراف أو الاتفاق على عقدها في مقر محايد حيث يفضّل أن تكون المائدة المستديرة متوافرة لحسم أماكن الصدارة.

ج- الألقاب وأنواعها : يقوم أهل اللغة بتعريف الألقاب على أنها الأسم الموضوع بعد الإسم الأول سواء للتشريف أو التعريف :

1- لقب صاحب الجلالة

هو لفظ يستخدم لمخاطبة الملوك والأباطرة والسلاطين، ويقال جلالة السلطان والاشارة اليهم ، أو جلالة الملك، أو جلالة الإمبراطور، كما يقال ﷺ أي عظم جلاله، كما يقال أيضا أجله ومعناها عظمه، وتم الاستغناء عن ذلك اللقب في عام 1986.

2- لقب صاحب الفخامة

هو لفظ يستخدم للاشارة إلى رؤساء الجمهوريات، ويقال فخامة الرئيس وفخامة رئيس الجمهورية، كما يقال السيد الرئيس وسيادة الرئيس.

3- لقب صاحب السمو

يستخدم ذلك اللفظ لمخاطبة الأمراء من العائلات المالكة، ، وصاحب السمو الملكي الأمير فلان، وأيضا يقال صاحب السمو الشيخ فلان.

4- لقب دولة

وهو اللفظ المستخدم للتحدث إلى رئيس الوزراء ويقال دولة الرئيس، ودولة رئيس الوزراء، ومن الممكن أن يقصد باللقب أكبر مسؤول في الدولة بعد السلطان أو الملك أو رئيس الجمهورية.

5- لقب معالي

يستخدم ذلك اللفظ لمخاطبة الوزراء ومن في مستواهم، من الذين يتقلدون المناصب الرفيعة، حيث يقال صاحب المعالي أو معالي الوزير.

6- لقب سعادة

هو أحد الألفاظ التي يشار بها إلى السفراء أو نواب البرلمان، أو أصحاب المناصب العليا في الدولة، ويقال له سعادة النائب، أو سعادة السفير.

7- لقب سماحة

هو واحد من الألفاظ التي تشير إلى علماء الدين الإسلامي أصحاب المناصب العليا مثل ، بالإضافة إلى قاضي القضاة،

8- لقب فضيلة

هو اللفظ الذي يستخدم للإشارة إلى علماء الدين الإسلامي، وأصحاب المناصب الرفيعة

سابعا:- أتكيت الهدايا

- تقديم الهدايا

يبحث الشخص دائماً عن طريقة لتقديم الهدايا القيمة للأشخاص المقربين اليه ويكون هدفه الرئيس هو أن تنال هذه الهدايا إعجابهم. اذ يجب إتباع بعض اتيكيت تقديم الهدايا لتكون الهدية هى الأكثر تميزاً وتُقدم تقديما يليق بمقدم الهدية؟ ومتلقيها يختلف اتيكيت تقديم الهدايا حسب العديد من العوامل والشروط، فعلى سبيل المثال تقديم هدية تتماشى مع ذوق شخص بظروف معينة تختلف عن نوع الهدايا لشخص آخر فى ظروف أخرى وبشخصية أخرى.

تقديم الهدايا وإيجاد أفكار لتقديم الهدايا من الأمور التى تختلف من شخصية إلى أخرى، ومن هدية إلى آخر. لاختيار هدية مميزة يجب في البداية معرفة متلقي الهدية والتعرف على شخصيته بشكل جيد، لتتمكن من تقديم الهدية المثالية له. أما إذا صعب عليك تحديد شخصية متلقى الهدية، حاول بقدر الإمكان اختيار هدايا تتماشى مع الذوق العام.

1- اتيكيت تقديم الهدايا

لتكون هديتك أكثر تميزاً ، حاول الالتزام باتيكيت تقديم الهدايا. وبخاصة أن اتيكيت تقديم الهدايا هى بعض الخطوات البسيطة للغاية ولكنها ستمكنك من اختيار هدية مناسبة بكل سهولة وتقديمها تقديما أنيقا يتماشى مع متلقي الهدية.

اتيكيت تقديم الهدايا بشكل عام، هى تقديم الهدية تقديما مميزا وأنيقا. ومن أهم اتيكيت تقديم الهدايا:

- إزالة خانة السعر من على الهدية بطريقة لطيفة من دون إظهار مكان الثمن.
- تقديم الهدايا فى علبة أنيقة أو تغليفها بشكل جيد، لتعبر عن جمال الهدية الموجودة بداخلها.
- التأكد من هوية متلقي الهدية، وتقديم هدية تتماشى معه. فعلى سبيل المثال، هدية مُقدمة لمديرك في العمل تختلف عن هدية لأحد أصدقائك.
- أن تكون الهدية مُقدمة تقديما مفاجئا.

اختيار أفضل الهدايا تتماشى مع اتيكيت الهدايا

ويختلف اتيكيت تقديم الهدايا على حسب متلقي الهدية والهدف النهائي من هذه الهدية. و كيفية اختيار الهدية وتقديمها مع احترام التقنيات المُتبعة فى اتيكيت تقديم الهدايا وهناك بعض أنواع الهدايا التى تصلح لتقدم لمختلف الأشخاص باختلاف مكانتهم وهي كما يأتي:

أ- هدايا لزملاء العمل

من أكثر الهدايا التى تحتاج إلى البحث عنها مراراً وتكراراً بسبب تعدد المناسبات والرغبة فى مشاركة اللحظات السعيدة مع كل شخص من زملائك فى العمل. ولكن عند اختيار هدية عليك التأكد من أنها تتماشى مع اتيكيت تقديم الهدايا، عبر عن طريق معرفة سبب الهدية وفى أى مناسبة.

حاول الابتعاد عن الهدايا التي قد تحمل بعض المعانى والرسائل المختلفة، وبخاصة عند تقديم الهدية لأحد زملائك فى العمل من الجنس الآخر. اعتمد اختيار هدايا بسيطة تبقى ذكرى لطيفة فى قلوب زملائك فى العمل. من أفضل أفكار الهدايا التى تتماشى مع زملاء العمل، هو اختيار قطعة من الأدوات المكتبية التي يحتاج إليها زملاؤك فى العمل.

يوجد العديد من الأدوات المكتبية الأنيقة، حاول اختيار الهدايا المكتبية متعددة الاستخدامات مثل حافظة أوراق وأقلام وبطاقات خاصة، أو استاند به تقويم سنوى واسم زميلك فى العمل ومنصبه. ولتجعل الهدية تضم اتيكيت تقديم الهدايا، اهتم بالشكل الخارجى لها، اختر الأدوات المكتبية المحفور عليها نقوشات مميزة، كما يمكنك جعل هديتك تحمل الطابع الشخصى من خلال حفر اسم زميلك فى العمل على الأدوات المكتبية

ب - الهدايا المناسبة للنساء:

تختلف الهدايا من إمرأة لأخرى وفقاً لمكانتها فى حياتك. وللالتزام باتيكيت تقديم الهدايا، عليك التأكد من أن الهدايا للأم يجب أن تختلف عن الهدايا للزوجة، ومن المؤكد أنها تختلف عن الهدية للأخت أو الأبنة. حيث تمتلك كل منهن شخصية مختلفة. وبناءً على عدد من العوامل، تتميز كل منهن بنوع هدية مختلفة. فأفضل الهدايا المقدمة للام هي قطعة من المجوهرات القيمة للتعبير عن تقديرك لها في كل لحظة افنتها من عمرها من أجلك أنت. أما بالنسبة لزوجتك فتكون من الهدايا المميزة لها باقة من الزهور أو الحلوى او المجوهرات. أما الأبنة أو الأخت من الممكن تقديم حلوى مميزة أو باقة من الزهور أو ما إذا كانتا صغيرتان فى السن يمكن تقديم لعبة لهن، حيث يلمس مثل هذه الهدايا قلوبهن بشكل كبير.

أ- هدايا مناسبة للوالد أو الأقارب:

من اتيكيت تقديم الهدايا للأشخاص ذات مكانة عالية فى حياتنا مثل الوالد أو الأقارب كبار السن، يجب اختيار هدية تُعبر عن بالغ التقدير لهم والشكر لهم. ومن الهدايا المناسبة لهم هى حفر رسالات صادقة لهم على دروع تذكارية للتعبير عن الاعتزاز والتقدير لهم



صورة رقم (3-8) هدية درع تذكاري

وتعد الهدايا التي تحمل الطابع الدينى من أفضل الهدايا لتقدمها إلى الأقارب أو الوالدين، حيث تعبر عن العديد من الرسائل الروحانية المميزة. ومن أمثلة هذه الهدايا مصحف شريف، أو سجادة صلاة، أو مسبحة.

د - هدايا للأصدقاء:

يعد هذا النوع من الهدايا هو الأقرب إلى القلب، بسبب معرفتك الجيدة بشخصية أصدقائك، وأى هدية تتناسب معهم وفى أى مناسبة. ولكن من اتيكيت تقديم الهدايا للأصدقاء، اختيار الهدية المناسبة في التوقيت المناسب. فمن أمثلة الهدايا إذا كان أصدقاؤك مقبلين على الزواج، أختر هدية توضح فى منزلهم سواء قطعة ديكور أو أدوات منزلية على حسب احتياجاتهم.

أما إذا كان أصدقاؤك، من محبى العطور والعود والبخور، ويرغبون فى تعطير منزلهم وملابسهم والتخلص من الروائح الكريهة، أحضر لهم مجموعة من العطور التي يفضلونها والبخور ليتذكروا هديتك المميزة لهم دائما

إتيكيت التصرف في المناسبات :

حسب إتيكيت التعامل في المناسبات، مهما كان طابع الأخيرة، يجب مراعاة الاتي:

1 - حسن اختيار الملابس عند حضور أي مناسبة.

2-لا يصحّ اصطحاب أي شخص غير مدعو إلى المناسبة، مهما كان طابع الأخيرة.

3 - بحسب إتيكيت التعامل مع الشخصيات المتطفلة ، يكون التعامل معها بإجابة مبهمة، من دون الخروج عن آداب اللياقة. وذلك عندما تشتمل الأسئلة المحرجة، تلك المتعلقة بالعمر والراتب والوزن والمعتقدات والعلاقة الزوجية والمرض...

4- يجب تجنب مناداة أي شخص حاضر في المناسبة، بصوت مرتفع.

5 - تراعي قواعد الإتيكيت مسألة الألقاب الرسمية، عند مناداة الأشخاص.

6 -لا يجوز توجيه النقد أو الإساءة لأي فرد حاضر في المناسبة.

7- في حال إبداء الرأي غير المتفق مع الجمع، يتم ذلك عبر كلمات لطيفة، مع تجنب جرّ النقاش إلى جدال عميق أو محتدم.

8- ليس مقبولًا مقاطعة الآخر، أثناء الحديث، بل التعقيب بعد ذلك.

9- يُمنع التدخين في أي مناسبة، إلا بعد أخذ الإذن من صاحب(ة) الدعوة.

10- يخرج عن قواعد الإتيكيت أمر طرح المشكلات الأسرية، عند تلبية الدعوة إلى أي مناسبة.

11- يجب مراعاة آداب الطعام في أي مناسبة.

12- يجب احترام رغبة الداعي بعدم اصطحاب الأطفال إلى المناسبة. أمّا في حال لم يذكر ذلك، يجب مراقبة الصغار.من الواجب احترام رغبة الداعي بعدم اصطحاب الأطفال إلى المناسبة، بحسب إتيكيت التعامل

13- الحفاظ على نظافة المكان بديهي، كما التقليل من استخدام الهاتف المحمول.

14- يُقدّم الشكر على حسن الاستقبال والضيافة بعد انتهاء المناسبة.

إتيكيت التواصل في العمل الوظيفي

يعتبر إتيكيت التواصل الفعال هو جزء من بيئة العمل الناجحة، فالبرغم من إجراءات العزل والعمل من المنزل إلا أن الرسائل الفورية ودردشة الفيديو جعلت حالات الاتصال في مكان العمل أسرع وأكثر ملاءمة، وأيضًا مع وجهات العمل التي عادت للعمل من المكاتب مرة أخرى، يمكنك إظهار مهارات الاتصالات داخل مكان العمل.

أولا : ما هي آداب الاتصال::

يشير آداب الاتصال إلى الطرق المقبولة للتواصل مع الآخرين في مكان العمل، تتضمن آداب الاتصال الجيدة السلوك والاستراتيجيات التي يمكن أن تساعدك على نقل المعلومات بوضوح مع الحفاظ على علاقات إيجابية مع المشرفين والزملاء والضيوف.

ثانيا: أهمية إتيكيت الاتصال الجيد

يعد الاتصال الفعال داخل مكان العمل جانبًا حيويًا للعمليات التجارية الفعالة. يمكن أن يضمن الاتصال السليم أن الموظفين يفسرون معنى رسالتك على النحو المنشود، يمكن أن يساهم الانخفاض الناتج في سوء الفهم في تعزيز العلاقات في مكان العمل والتفاعلات الأكثر إنتاجية. يمكن أن تصنفك أيضًا على أنك متواصل فعال، مما يشير إلى أنك تمتلكِ صفات قيادية ومن المحتمل أن تؤدي إلى فرص مهنية أكبر في المستقبل.

ثالثا: نصائح لإتباع آداب الاتصال في مكان العمل الوظيفي : في مكان العمل هناك عدة طرق للتواصل يمكنك الاختيار من بينها وكما يأتي:

- الاتصال المباشر
- بريد الالكتروني
- إتصالات هاتفية
- رسالة فورية
- الرسائل النصية

قبل الاتصال بأي شخص، حاول تحديد طريقة الاتصال الأنسب لموقف معين. على سبيل المثال، إذا كان لديك تحديث سريع فقط لنقله إلى مشرفك، فقد تكون الرسالة النصية أو الرسالة الفورية هي الأمثل، لأن الموضوع ليس حساسًا للوقت أو مفصلاً، إذا حددت تغييرات كبيرة في مشروع ما، فقد يكون الاتصال المباشر أو مكالمات الفيديو هي الوسيلة المفضلة لأنها أكثر ملاءمة للتواصل طويل المدى.....

- أشكال الاتصال المناسبة: غالبًا ما تعتمد الإجراءات الشكلية المطلوبة لأي شكل من أشكال الاتصال على الشخص الذي تخاطبه، قد تكون هناك استثناءات اعتمادًا على الموقف والأفراد المعنيين. قد تفضل بعض المنظمات ذات بيئات العمل المريحة طريقة اتصال غير رسمية بدرجة أكبر، حيث يرغب بعض الأفراد في المناصب الإدارية في مخاطبتهم باسمهم الأول، حاول تقييم ثقافة العمل في مؤسستك لتحديد هذه المتغيرات. إذا لم تكن متأكدًا ، ففكر في سؤال أحد الزملاء عن آرائه أو استشر إرشادات الاتصال الرسمية للشركة، إذا كانت متوفرة.
- التعرف على اللغة الخاصة بالعمل الوظيفي: قد يكون من الصعب قياس النغمة الصحيحة في كتابتك، ولكن يمكنك أيضًا منع سوء الفهم ببعض التعديلات. في كثير من الأحيان، قد تبدو إعادة صياغة الأسئلة على أنها أسئلة غير مباشرة أكثر ودية،

يمكن أن يؤثر الوقت الذي تجري فيه مكالمة أو ترسل بريدًا إلكترونيًا على كيفية استلام المستلم لها. على سبيل المثال، إذا كنت تعلم أن أحد الزملاء من المحتمل أن يكون مشغولاً في وقت لاحق من اليوم، فقد يكون أكثر تقبلاً للتواصل في الصباح.

إذا كان من الضروري إرسال بريد إلكتروني أو مكالمة هاتفية في وقت لاحق من اليوم، ففكر في إرسال إشعار إلى الشخص المعني، واسأله عما إذا كان من المقبول إرسال بريد إلكتروني أو مكالمة في وقت معين.

- التواصل لابد أن يكون موجزًا ولكن دقيقًا: في مكان العمل غالبًا ما يكون الوقت سلعة ثمينة، لذا يمكنك تقدير وقت زملائك من خلال توصيل التفاصيل بإيجاز، من المهم تضمين أكبر قدر ممكن من المعلومات الضرورية حتى تتمكن من تقليل عدد اتصالات المتابعة اللازمة لتوضيح نقاطك.
- تدرب على آداب مكالمات الفيديو: يمكن أن تكون مكالمات الفيديو وسيلة اتصال مناسبة، خاصة بالنسبة لأولئك الذين لا يستطيعون حضور اجتماع شخصيًا. لتحسين تنسيق مكالمة الفيديو، يمكنك اتخاذ خطوات معينة. قبل أن تبدأ المكالمة، ضع في اعتبارك اختبار قدرات الصوت والفيديو لديك، لأن ضمان الأداء الوظيفي المناسب يمكن أن يمنع التأخير أو البدء الخاطئ

رابعا: فن التعامل مع زملاء العمل:

مما لا شك فيه أنّ الإنسان يقضي الكثير من وقته في العمل، وغالباً ما يكون أكثر مما قد يقضيه مع أسرته وأصدقائه، وقد ينتج عن ذلك بناء علاقاتٍ مع زملائه في العمل، ولكن في بعض الأحيان قد تُسبب هذه العلاقات الشعور بالضيق أو القلق للشخص مع مرور الوقت، مما سينعكس على حالته النفسية بشكلٍ سلبي حتى وهو خارج نطاق العمل، كما قد يؤثر ذلك على إنتاجيته في العمل ومستقبله الوظيفي. ومن أجل الحفاظ على بيئةٍ صحيةٍ وسليمةٍ في العمل، وحتى تكون عملية التواصل مع الموظفين الآخرين إيجابيةً وسلسة، يجب على الشخص اتّباع آدابٍ خاصة في التعامل مع زملائه، والالتزام بقوانين وقواعد العمل الخاصة بالشركة التي يعمل بها والتي تتمثل بالاتي:-

١ - التعامل مع زملاء العمل الاحترام الاحترام المتبادل بين زملاء العمل من الأساسيات التي يجب توافرها لخلق بيئة عملٍ صحية، فهو يعمل على تنمية وتعزيز روح الفريق، كما ينتج عنه زيادة في الكفاءة والإنتاجية لدى الموظفينـن، والاحترام يجب أن يكون لجميع الزملاء بدون أيّ استثناء وبغضّ النظر عن مركزهم أو طبيعة عملهم.

٢- لابتعاد عن النميمة على الرغم من مساوئ النميمة إلا أنه قليلاً ما تخلو أماكن العمل من هذه العادة السيئة، ولكن على الموظف الذكي الابتعاد عن هذه الممارسة وتجنب الخوض في مثل هذا النوع من الأحاديث؛ لما للنميمة من آثارٍ سلبيةٍ على بيئة العمل، وعلى العلاقة الشخصية بين الموظفين، حيث إنها سلوكٌ مكروهٌ من قِبل أغلب الأشخاص، كما أنّ الشخص النمام يفقد ثقة من حوله واحترامهم

3- التواضع :من أكثر الصفات التي يبغضها الناس هي التكبر والتعالي، مما يجعلهم يتجنبون التعامل مع الشخص الذي يتصف بمثل هذه الصفات، لذلك إن أراد الشخص بناء علاقاتٍ جيدةٍ مع زملائه في العمل يجب عليه أن يتصف بالتواضع، وأن يعرف حدود إمكانياته وقدراته جيداً، مع تجنب التقليل من قدرات الآخرين والاستهانة بها.

4 - الاعتراف بالخطأ ؛كلُ إنسانٍ معرّض للوقوع في الخطأ، ولكنّ الإنسان الناجح والواثق من نفسه هو الذي يعترف بالأخطاء التي يرتكبها ولا يهرب من مواجهتها، بل يعمل على البحث عن حلولٍ مناسبةٍ لإصلاحها، ويتجنب الوقوع في نفس هذه الأخطاء في المستقبل، كما أنه لا يخجل من تقديم الاعتذار للآخرين ممن أخطأ بحقهم .

5 - التحدث بثقة :لا شيء يدل على عدم الثقة بالنفس أكثر من التحدث بصوتٍ غير واثق والتلعثم في الكلام، لذلك لو أراد الشخص أن يقوم زملائه بأخذه على محمل الجد في العمل فيجب عليه أن يتحدث بوضوحٍ وحزمٍ ليتمكن الناس من سماعه جيداً، وهذا يفرض عليه تعلّم مهارات التحدث والتواصل، مما يعمل على زيادة ثقته بنفسه والشعور بالراحة عند التحدث في الإجتماعات والمناسبات العامة].

6- مساعدة الموظفين الجدد :عند انضمام موظف جديد إلى الشركة يجب الحرص على الترحيب به وتقديم المساعدة له والإجابة على الأسئلة التي يطرحها؛ مما يعمل على زيادة احترام الموظفين للشخص، وتقوية العلاقات معهم].

7- الصبر يجب على الشخص التحلي بالصبر وسعة الصدر عند التعامل مع زملائه، وتجنب الغضب والانفعال عند الوقوع في المشاكل التي قد يواجهها خلال عمله، كما يجب مراعاة الاختلاف بين الأشخاص في الطِباع والصفات، والتباين لديهم في سرعة التعلّم وقدراتهم على إنجاز العمل].

8- الأناقة :يعكس المظهر الخارجي للموظف صورةً حسنةً عنه وعن الشركة التي يعمل بها، ويجعل التعامل معه من قِبل زملائه مريح، ولا يُسبب الإزعاج لهم، لذا لا بد للموظف من الحرص على ارتداء الملابس الأنيقة والنظيفة واللائقة لبيئة العمل، وكذلك الحرص على الاهتمام بالنظافة الشخصية] .

9 -الاستماع :يساهم الاستماع الجيد والإنصات لما يقوله الزملاء في العمل، والسماح لهم في التعبير عن أفكارهم وآرائهم، ومشاركتهم البعض من مشاكلهم، في التقرب منهم وبناء علاقاتٍ جيدة ووطيدة معهم.

خامسا: نصائح للتعامل مع زملاء العمل :

هناك العديد من النصائح التي يُفضل أن يتبعها الشخص خلال تعامله مع زملائه في العمل من أجل تكوين علاقاتٍ جيدة معهم، والحصول على بيئة عملٍ مريحةٍ وسليمةٍ للجميع، ومن هذه النصائح ما يأتي:

١-مبادرتهم بالسلام عليهم وتحيتهم عند الحضور إلى العمل، مع الحفاظ على الابتسامة وبشاشة الوجه، لِما للابتسامة من أثرٍ كبير في كسب قلوب الآخرين، ولا ضرر من مجاملة أحدهم بين الحين والآخر .

٢-المحافظة على الاتصال المباشر بالعين أثناء إجراء المحادثات مع زملاء العمل او الزبائن

٣-الابتعاد عن المواضيع المثيرة للجدل، ومحاولة عدم الخوض في المناقشات التي من هذا النوع، وتجنب إبداء الرأي فيها. تُشكل الثقة الأساس الذي يُبنى عليه التواصل الفعال بين الموظفين، وتُساهم في تكوين العلاقات الإيجابية بينهم، كما أنّ توافر الثقة في أي شركةٍ أو عملٍ تعمل على تحفيز جميع الموظفين، مما يترتب عليه إنجاز العمل بشكلٍ أفضل وأكفأ.

٤-أخذ الحيطة والحذر عند إبداء الملاحظات أو ردود الأفعال اتجاه سلوكٍ أو أفكار الآخرين من الموظفين، حيث يجب أن تكون هذه الملاحظات موضوعيةً ولها تأثيراً إيجابياً على العمل، وأن لا تكون ذاتَ طابعٍ هجومي مما يؤدي إلى تبني الآخرين أسلوب الدفاع عن النفس. كما يجب على الشخص أيضاً أن يأخذ ملاحظات الآخرين بعين الاعتبار وعدم تجاهلها، حيث من الممكن أن تساعده على التعامل مع المواقف والتحديات التي قد يواجهها في العمل.

٥-بناء الصداقات الودية مع بعض الزملاء؛ حيث يعمل الصديق والزميل الجيد بالعمل على تقديم المساعدة للشخص، ودعم وجهات نظره وأفكاره، كما أنه قد يساعد في بعض الأحيان في توجيهه، وإخباره عن أخطائه التي من الممكن أن يقع فيها].

٦-وضع الحدود للآخرين، بصورةٍ تضمن التعامل معهم وفق حدود اللياقة، وعدم فتح المجال للتجاوز في تصرفاتهم، كما يجب تحديد الأولويات التي يسعى إليها الشخص في حياته العملية، مما يضمن عدم تحميله عبءٍ إضافيٍ في العمل يؤدي إلى شعوره بالإرهاق والتعب].

سادسا: اهمية العمل الجماعي في مكان العمل الوظيفي :

تُشير إحدى الدراسات التي أجرتها الرابطة الوطنية للكليات وأصحاب العمل إلى أنّ قدرة الفرد على العمل ضمن فريق هو أحد أهم الأمور المطلوبة في مكان العمل، وفيما يأتي أهم المهارات التي يجب التمتّع بها للانخراط في العمل الجماعي:

1- مهارات الاتصال :يُعدّ التواصل بنوعيه اللفظي وغير اللفظي أساس العمل الجماعيّ الفعّال؛ لأنّه يسمح بتبادل الأفكار ومشاركتها بكلّ شفافية، والتحدُّث بكلّ صراحة وصدقٍ بين أعضاء المجموعة حول المسؤوليات والتوقّعات؛ ممّا يُعزّز الثقة بينهم ويخلق بيئة عمل إيجابية، ويُمكن تحقيق التواصل بشكلٍ فعّال عن طريق امتلاك الفرد القدرة على نقل أفكاره إلى الآخرين بصورةٍ ودّية، سواء كان ذلك شخصياً، أو عبر الهاتف، أو البريد الإلكتروني.

٢- التفكير الناقد :يُساهم التفكير الناقد في بعض الأحيان في اتّخاذ قرارات أفضل وتحقيق نتائج مذهلة، وذلك عن طريق التفكير بأفكارٍ وقراراتٍ تختلف عن قرارات أعضاء المجموعة أو ما يعتقده أحدهم بأنّه صحيح، وذلك بفحص جوانب موقف أو مشكلةٍ ما، ومحاولة التفكير في التجارب السّابقة المشابهة لها مع أخذ آراء الآخرين من الفريق بعين الاعتبار وجمعها معاً؛ بهدف إيجاد طرقٍ جديدة غير مألوفة وأكثر إبداعاً من السابق.

٣- إدارة الوقت :تُعتبر مهارة إدارة الوقت إحدى أهم المهارات التي ينبغي تحليّ جميع أعضاء فريق العمل بها؛ نظراً لأهميتها في بيئة العمل؛ حيث تُساهم بشكلٍ أساسيٍّ في القدرة على تحديد الأولويات، وإنجاز المهام وتسليمها في الوقت المحدد لها دون تأخير، ويُمكن القول أنّ الفرد يستطيع اكتساب قدرته على إدارة وقته منذ نعومة أظافره، وخاصةً أثناء تعليمه المدرسيّ، وذلك بالموازنة بين إتمام الواجبات المتعدّدة والمواعيد النهائية لتسليمها، بالتالي يُصبح التكيّف في العمل ضمن الفريق سهلاً عليه في المستقبل.

4 - التنظيم والتخطيط :يُساهم التنظيم والتخطيط في إدارة المشاريع بشكلٍ أساسيٍّ في الوصول إلى الهدف المراد تحقيقه بكل سهولةٍ ويسر، وذلك عن طريق تحديد المهام التي يجب القيام بها، والزمن المتاح لها، والموعد النهائي لتسليم كلّ مهمّة منها، حيث يتفاوت أعضاء الفريق الواحد في قدرتهم على تنظيم أعمالهم بشكلٍ طبيعيٍّ، فبعض الأفراد يكونون أكثر تنظيماً من غيرهم، فلا يجدون صعوبة في إنجاز مهمّاتهم.

٥-إدارة الاجتماعات :ينبغي أثناء العمل الجماعي عقد الاجتماعات بين فترةٍ وأخرى لمناقشة المسائل المهمّة والطارئة التي تُواجه الفريق، لذلك لا بدّ لكلّ عضو من أعضاء الفريق امتلاك المهارات اللازمة التي تُمكّنه من إدارة الاجتماعات، بحيث يكون قادراً على تحديد أهداف الاجتماع، وإنشاء جدولٍ زمني للمهام الرئيسية والالتزام به، وإعطاء الحق لكلّ شخصٍ بالمشاركة، والتركيز على الأعمال المطلوبة؛ إذ يُسهام ذلك في تحقيق أهداف الفريق ومساعدة بعضهم على تحقيق تلك الأهداف، سواءً كانت المجموعة صغيرة أو كبيرة أو أكثر رسمية.

٦-الاستماع الفعال :يُعدّ الاستماع الفعّال أحد المهارات الّتي يُحبذ امتلاكها أثناء العمل ضمن الفريق؛ حيث يُساعدهم ذلك في فهم بعضهم البعض سواءً كان ذلك فكرياً أو عاطفياً، ويُمكن القيام بذلك عن طريق تخصيص جزء من الوقت وبذل بعض الجهد للاستماع لأفكار الآخرين، وتأمل طرق تفكيرهم حول مهمةٍ ما، وهكذا يتمكن كل فرد من التواصل مع باقي أفراد الفريق بطريقةٍ مناسبة، كما يُمكن بالإضافة إلى ما سبق طرح الأسئلة التي تحتاج إجاباتها إلى تعمّق أكثر بالتفكير وبالتالي بالحديث؛ بهدف القدرة على فهم أفراد الفريق بطريقة أفضل.

٧- تحديد الأدوار :يتميّز كلّ فردٍ من أفراد المجموعة بمواهب متنوعة ومختلفة عن باقي الفريق؛ لذلك من المهم وضع الشخص المناسب في المكان المناسب من خلال تعيين كلّ فرد حسب مواهبه ومهاراته التي يتميّز بها بهدف الاستفادة من قدراته كاملةً مع مراعاة التسلسل الهرمي بين الأدوار، فيما يُعتبر الوضوح في تحديد المهام والمسؤوليات لأعضاء الفريق غايةً في الأهمية؛ كي يستطيع كلّ شخص معرفة مسؤولياته وإنجاز المهام الموكلة إليه بكلّ سهولة ويسر.

٨-تحمل المسؤولية يرتكز العمل ضمن فريق إلى حدٍ بعيد على تحمّل كل شخص مسؤولية إنجاز الأعمال الموكلة إليه، ويتمثّل ذلك بإنجازها في الوقت المحدد، وعادةً ما يكون للشخص الذي يُمكن الاعتماد عليه احتراماً أكبر ضمن الفريق، فيُشعره ذلك بالثقة العالية في النفس، وتتسع رؤيته، ويزداد شعوره بالمسؤولية، ممّا يُحفّز باقي أفراد مجموعته على إظهار مواهبهم المتعددة بين أفراد الفريق؛ لأنّ ذلك هو الأساس لتحقيق الهدف المشترك الذي يطمحون إليه جميعاً.

٩-التعاون والدعم :يُتيح العمل الجماعي تبادل الخبرات المتعددة، ومشاركة وجهات النظر والآراء والأفكار المتنوعة بين أعضاء الفريق، بحيث ينظرون إلى بعضهم كفريقٍ يسعى نحو غايةٍ واحدة وليس كمنافسين؛ لذلك من المهم تعاونهم والاستفادة من تجارب بعضهم البعض؛ بالتالي سُيساهم ذلك في تطوير مهاراتهم، واكتشاف أساليب جديدة، وطرح أفكار إبداعية، بالإضافة إلى أنّ التعاون يخلق نوعاً من الألفة والاحترام بين أعضاء الفريق، فيُبادرون لدعم بعضهم البعض بشتّى الطرق؛ كتقديم التهاني أو المواساة في الأوقات العصيبة.

١٠-حل المشكلات :يجب تحليّ أعضاء الفريق بالحكمة والخبرة ومهاراتٍ أخرى عديدة؛ لكي يتمكّنوا من حلّ المشكلات والنزاعات التي تُواجه الفريق أثناء العمل وإنجاز المهام، كما يجب على أفراد المجموعة مساعدة بعضهم لتطوير الاستراتيجيات المناسبة، وإيجاد الحلول الملائمة، والقدرة في نهاية المطاف على اتّخاذ قرارٍ جماعي للتعامل بشكل مثمر مع أيّة مشكلة، أمّا إذا تفاقم الأمر فيُمكن اللجوء إلى أشخاص أكثر خبرة في هذا المجال للحصول على النصائح والمساعدة

ثامنا: أتكيت الاعتذار:

غالبًا ما تحمل كلمات الاعتذار أجمل المعاني في طيّاتها عن رغبةٍ صادقة ومحبّةٍ لا متناهية للشخص المقابل. وتختلف مناسبات الاعتذار بين تلك العملية أو اليومية الطبيعية وتلك التي تطال المشاعر العميقة.

كيف يكون اتيكيت الاعتذار؟

1: اعترف بخطئك

الوعي التام بأن الجميع معرضون للخطأ، لذا يجب عليك أولاً في إتيكيت الاعتذار أن تعترف بخطئك وإيذاء مشاعر الطرف الآخر، فهذا لا يدل على ضعفك، بل هو دليل على تواضعك ووعيك بتحمل مسؤولية أفعالك.

2: تحديد الوقت المناسب للاعتذار

يجب عليك معرفة الوقت والطريقة المناسبة للاعتذار، فالوقت المناسب يساعد بشكل كبير على نجاح اعتذارك، والحفاظ على علاقتكما.

3: تجنب لوم المشاعر

عند اعتذارك تجنب لوم مشاعر الطرف الآخر، لأن هذا سيزيد من الزعل، فقط تأسف عن خطئك الذي كان سبباً في إيذاء مشاعره؛ لأن لوم الشخص الذي اخطأت في حقه يدفعه لعدم تقبل اعتذارك، فضلاً عن استفزاز مشاعره.

4: اشرح مشاعرك للطرف الآخر

عندما تعتذر حاول قدر المستطاع شرح ما كنت تشعر به، حتى يعلم الطرف الآخر ما كان يزعجك، وما هو سبب تلفظك أو ردك عليه، هذا لن يبرر الخطأ، وإنما يزيد من نسبة قبول اعتذارك، فعند شرح مشاعرك ربما يتفهم الشخص الذي اخطأت في حقه سبب انفعالك.

5: إبداء سبب الاعتذار

فمثلًا الاعتذار عن عدم تلبية دعوة حضور مناسبة ما يكون شفهياً أو عبر الهاتف أو من خلال رسالة قصيرة، ويجب أن يكون سبب الاعتذار أن يكون مقنعًا وخارجاً عن إرادة المدعوّ لأنّ الموضوع حسّاس ولا يحتمل مثلاً الحضور بعد الاعتذار فهذا تصرّفٌ سلبي وغير مقبول.

6 : استخدام عبارات رقيقة

عند إبداء الأسف، من الضروري استخدام العبارات الرقيقة النابعة من القلب والمعبّرة عن نيّةٍ صادقة في تجاوز الخلاف. وإذا تخطّت الإساءة حدود الاعتذار الشفوي يستحسن إرسال هدية رمزية أو ورود إلى منزل الشخص المنوي الاعتذار منه مع كلمة خطيّة تعبّر عن الأسف الشديد. وعلى كلمات هذا الاعتذار أن تكون منتقاةً بحذر وتهذيب ومن دون تردّد أو تلعثم ليشعر المتلقّي بصدقها.

7: السرعة في إبداء الاعتذار

تعتبر السرعة في تقديم الاعتذار عاملًا أساسياً فكلّما تأخّر الاعتذار تفاقم الموضوع سوءًا. ولكن حذاري من كلمات الاعتذار الطويلة التي تضعف صورة الشخص المعتذر وتفصح عن عدم ثقة بالنفس، فاكتفي بالاعتذار الذي لا يتضمّن التبريرات المطوّلة للخطأ.

أسئلة الفصل السابع

السؤال الأول: ماهي أهم قواعد الحوار الناجح ؟

السؤال الثاني: وضح أهم الأصول الواجب اتباعها عند الاستماع للآخرين؟

السؤال الثالث: تكلم عن قواعد الأسبقيات في الأماكن والعلاقات الأجتماعية ؟

السؤال الرابع: أعطي مفهوم واضح للألقاب وماهي اهم أنواعها ؟

السؤال الخامس: تكلم عن اتكيت تقديم الهدايا؟

السؤال السادس: ما هي أهم قواعد الإتكيت الواجب أتباعها في مجال العمل الوظيفي؟

المصادر:

1- الدكتور حميد مجيد العبيدي، إدارة المطاعم، (بغداد: الجامعة المستنصرية، 1989).

2- سامي عبد القادر سعيد، تخطيط قوائم الطعام في صناعة الفنادق، (القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، 1995).

3- مركز التدريب المتوسط للمهن الفندقية، ليبيا، بنغازي، كتاب مادة الضيافة، المرحلة الاولى.

4- سعاد فالح حمود ،أصول فن الضيافة ،الطبعة الاولى هيئة السياحة ،2014

5- أنطوان الحاج واخرون ،الفنون الفندقية، الجزء الثاني،2007

6- أحلام سيد محمد واخرون، فن الطهو الفندقي، جمهورية مصر العربية

7- د . حنان محمد لطفي ، فن الطهو الفندقي، الاسكندرية

8- فن الطهو الفندقي ـ الدكتورة حنان محمد لطفي الجمل المدرس بالمعهد العالي للسياحة والفنادق ـ أبو قير ـ الإسكندرية.

9- غادة سعيد ، الاتكيت فن الاناقة والجمال، وكالة الصحافة العربية ، الطبعة الاولى 2022،

10- د. كامل سرمك حسن ،لغة الجسد والاتكيت في العمل الاداري ،دار اليازوري 2020

11- صفوة محمد ، آداب المراسم والبروتوكول وفنون الاتكيت ، دار المعارف ، مصر ٢٠٠،

12- بدر عبد العزيز ،فنون الاتكيت ،دار المسرة للنشر ، مصر ٢٠١٤.

13- فوزات يونس واخرون ،الفنون ،السنة الاولى .

المصادر الإنكليزية:

1- Dr sunil kumar. Food production book for 3 rd year

2- Chef parvinder s. bali -Food production operations

3- Restaurant Worker Safety", www1.nyc, Retrieved29/12/2021

4-"Rules for Kitchen Safety", web.uri, Retrieved 29/12/2021 .

5-"Hazards and best practices for restaurant safety", markelinsurance, Retrieved 29/12/2021

تم بعونه تعالی