

جمهورية العراق
وزارة التربية
المديرية العامة للتعليم المهني

المهارات العملية
الصف الاول عام/ فرع السياحة والفندقة



جمهورية العراق
وزارة التربية
المديرية العامة للتعليم المهني

المهارات العملية
الصف الاول عام/ فرع السياحة والفندقة

المؤلفون

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

المحتويات

الفصل	الموضوع	الصفحة
	المحتويات	
	المقدمة	
الاول	تعريفات وأسس عامة	١ - ٢٠
أولا	تعريفات اساسية	
ثانيا	أنواع الفنادق وتصنيفاتها	
ثالثا	أنواع الغرف الفندقية وخدماتها	
رابعا	أقسام الفندق (المنتجة وغير المنتجة)	
خامسا	أنواع الخدمات الفندقية	
سادسا	شروط ومواصفات العاملين في الفنادق	
سابعا	أهمية النزيل	
ثامنا	علاقة الادارة الفندقية والعاملين مع النزلاء	
تاسعا	الهيكلية الادارية في الفندق	
عاشر	العناية الشخصية للعاملين في الفندق والزي الموحد	
	أسئلة الفصل	
الثاني	قسم المكتب الامامي	٢١ - ٤٠
أولا	تعريف المكتب الأمامي – أهميته – موقعه	
ثانيا	معدات قسم المكتب الأمامي	
ثالثا	مستندات قسم المكتب الأمامي	
رابعا	الدوائر – الاقسام – التي يتألف منها ودورها	
خامسا	وصف الهيكل التنظيمي	
سادسا	تقسيم أوقات العمل	
سابعا	أنواع الارتباطات ومميزاتها	
ثامنا	مؤهلات موظفي قسم المكتب الأمامي وواجباتهم	
تاسعا	علاقة قسم المكتب الأمامي مع الاقسام الأخرى	
عاشر	العوامل التي يتأثر بها	
حادي عشر	أنماط تصرفات موظفي المكتب الأمامي	
ثاني عشر	أسلوب المحادثة مع الضيف	
ثالث عشر	الخطوات المهمة للاعتناء بالجسد	
رابع عشر	مميزات العاملين في قسم المكتب الأمامي	
خامس عشر	برنامج عملي لتعليم الطالب كيفية تطبيق المفردات العملية السابقة	
سادس عشر	المصطلحات الخاصة بالفصل ومعانيها ومختصراتها	
سابع عشر	المسار الوظيفي	
	أسئلة الفصل	

٦٩ - ٤١	قسم التدبير الفندقى	الثالث
	تعريف التدبير الفندقى وأهمية ومهامه	أولا
	الدوائر العاملة معه	ثانيا
	الهيكل التنظيمى لقسم التدبير الفندقى فى الفندق	ثالثا
	ملاكات قسم التدبير ومؤهلاتهم وواجباتهم	رابعا
	علاقة التدبير الفندقى مع الاقسام الأخرى	خامسا
	محتويات غرفة النزىل (باللغتين)	سادسا
	محتويات الحمام فى غرفة النزىل (باللغتين)	سابعا
	محتويات غرفة المشرف أو المديرة (باللغتين)	ثامنا
	أنواع الفوط والبياضات	تاسعا
	برنامج عملى تجهيز وتنظيف عربة الطوابق	عاشرا
	النادى الصحى وأنواع حمامات السباحة	حادي عشر
	الدقتر اليومى	ثاني عشر
	واجبات مرتبى الغرف ومسؤولياتهم	ثالث عشر
	تدريب العمال والمنظفين الجدد	رابع عشر
	الاجراءات الواجب اتخاذها عند وصول الاشخاص المهمين	خامس عشر
	برنامج عملى يومى مبسط لدخول غرفة النزىل (١٣ خطوة)	سادس عشر
	المسار الوظيفى	سابع عشر
	أسئلة الفصل	
١٣٠ - ٧٠	قسم الضيافة	الرابع
	التعريف بقسم الضيافة وأهميته ومهامه	أولا
	فروع الخدمة فى قسم الضيافة والخدمات التى يقدمها كل فرع من الفروع	ثانيا
	الهيكل التنظيمى للعاملين فى المطعم	ثالثا
	ملاكات قسم الضيافة ومؤهلاتهم وواجباتهم	رابعا
	علاقات قسم الضيافة مع الاقسام الأخرى	خامسا
	مفروشات ومعدات فروع الضيافة	سادسا
	طى الفوطه وفرش الشراشف	سابعا
	تلميع المعدات والادوات المستعملة فى صيانتها	ثامنا
	لوائح الطعام	تاسعا
	قواعد خدمة الطعام فى فروع الخدمة	عاشرا
	أنواع فطور الصباح وكيفية تحضير المائدة	حادي عشر
	المشروبات الساخنة وكيفية تحضيرها	ثاني عشر
	المصطلحات الخاصة بهذا القسم (باللغة الانكليزية)	ثالث عشر
	المسار الوظيفى	رابع عشر
	الجانب التطبيقى (العملى) لقسم الضيافة	خامس عشر
	حمل الصحون والأدوات والصواني	سادس عشر
	استعمال المعلقة والشوكة فى خدمة الطعام	سابع عشر
	خدمة الماء والخبز التوست والزبدة	ثامن عشر
	أسئلة الفصل	

الخامس	قسم انتاج الاطعمة	١٣١ - ١٩٨
أولا	تعريف المطبخ	
ثانيا	أقسام المطبخ	
ثالثا	الملاكات العاملة في المطبخ	
رابعا	الهيكل التنظيمي	
خامسا	ارشادات السلامة العامة للعاملين في المطبخ	
سادسا	علاقة قسم انتاج الاطعمة مع الأقسام الأخرى	
سابعا	أنواع المعدات والادوات المستعملة في المطبخ	
ثامنا	الجانب التطبيقي (العملي) لقسم الانتاج تنظيف الأدوات والمعدات المتحركة والثابتة	
تاسعا	الخضروات	
عاشرا	السلطات	
حادي عشر	الصلصات	
ثاني عشر	ماء الاساس والرو	
ثالث عشر	الحساءات	
رابع عشر	الماريناد والسومور	
خامس عشر	البيض	
سادس عشر	السندويشات وأنواعها	
	أسئلة الفصل	
السادس	فن الأتيكيت	١٩٩ - ٢١٠
أولا	تعريف الاتيكيت	
ثانيا	نبذة عن حياة مؤسس علم الاتيكيت الحديث	
ثالثا	أهمية الاتيكيت	
رابعا	الفرق بين البروتوكول والاتيكيت	
خامسا	أهم اساسيات فن الاتيكيت	
سادسا	سلوكيات على الانسان التخلص منها	
سابعا	الاتيكيت في مجتمع اليوم	
ثامنا	فن ادارة المظهر الخارجي	
تاسعا	أهم النصائح لاجل مظهر خارجي جذاب	
عاشرا	قواعد الاتيكيت في بيئة العمل	
	أسئلة الفصل	
	مصادر الكتاب	٢١١ - ٢١٥

المقدمة

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

الفصل الاول تناول تعاريف واسس عامة في مصطلحات يحتاجها الطالب في تخصصاته الاربعة ، والاسس العامة لكل مايتعلق بالسياحة والفندقة ، تخص الفنادق والغرف والخدمة الفندقية والصفات التي تؤهل العاملين للعمل في الفندق، والفصل الثاني اختص في المكتب الامامي وكل مايتعلق بهذا القسم الحيوي والمهم ، كونه اول مايستقبل الضيف القادم للفندق فهو واجهة الفندق الاولى، واحتوى على الجانب النظري واهتم بالجانب العملي من خلال شرح مهارات العاملين وخطوات العمل في القسم ، والفصل الثالث تناول قسم التدبير الفندقي ايضا شمل جانباً نظرياً وطرح نموذجين عمليين لخطوات العمل ومهاراته المطلوبة، والفصل الرابع تناول قسم الضيافة والفصل الخامس انتاج الاطعمة والمشروبات.

والفصلين تضمنا جانبين : نظري وعملي تدريبي ،والفصل السادس تناول الاتيكيت واهميته كفن للتعامل بين ادارة الفندق والعاملين والنزلاء (الضيوف) عند تقديم الخدمة الفندقية وبعد كل فصل وضع المؤلفون اسئلة عنه .

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

المؤلفون

والله ولي التوفيق

الفصل الأول

تعريفات وأسس عامة

أولاً - تعريفات أساسية

١- تعريف السياحة والسائح

أ- تعريف السياحة: لقد اختلفت وتنوعت تعريفات السياحة باختلاف أفكار ووجهات نظر المفكرين والكتاب.

لفظ السياحة لغويا : يعني التجوال والذهاب في الأرض وأصله من سيج الماء الجاري"وفي معجم لسان العرب قيل انه سمي المسيح بن مريم عليه السلام بالمسيح لانه كان يمسح الارض بسياحته "

وساح في الارض يسبح سيجا وسيوحا وسيحانا بفتح الياء أي ذهب "

السَّيَاحَةُ: التنقل من بلدٍ إلى بلدٍ طلباً للتزهر أو الاستطلاع والكشف. (معجم الوسيط)

اما مصطلح السياحة : ارتبط بالمسافة التي يقطعها المسافر من مكان إلى آخر "

لذلك غالبا ما توصف السياحة بأنها ظاهرة مكانية تتعلق بسفر الإنسان .

وعرفت السياحة : (الانتقال المؤقت الى مسافة خارج نطاق السكن المعتاد واماكن العمل سواء البلد نفسه أو خارجه .

وقد عرفت منظمة السياحة العالمية على انها "نشاط من الأنشطة التي تتعلق بخروج الفرد من محيط البيئة التي يقيم فيها لمدة لاتزيد عن عام متواصل بهدف الترفيه والاستمتاع او غيرها من الاغراض الاخرى التي لاتتعلق بممارسة نشاط بهدف الكسب منه .

للسياحة تعريفات كثيرة وبجوانب مختلفة يمكن اختصارها بانها عملية السفر للمتعة .

ب- تعريف السائح :

السائحُ في معجم اللغة هو المتنقِّلُ في البلاد للتَّنَزُّه أو للاستطلاع والبحث والكشف ونحو ذلك. والجمع : سَيَّاحٌ.

يعرف السائح"بأنه الشخص الذي يسافر ويبقى بعيدا عن وطنه لاسباب مختلفة، مثل الاستجمام والترفيه والبحث عن السرور والسعادة وقضاء الاجازات والتجارة ... الخ ولمدة زمنية لاتقل عن ٢٤ ساعة دون قصد الإقامة الدائمة او ممارسة اية اعمال تجارية ربحية .

وعرفت منظمة السياحة الدولية (W.T.O) السائح بأنه الشخص الذي يزور بلدا اجنبيا، ويمكن فيه اكثر من ٢٤ ساعة وقل من ثلاثة شهور ولايقصد القيام بوظيفة او نشاط مهني (وهذا التعريف يشمل السياح الدوليين) .

ويعرف السياح ايضا بأنهم زوار مؤقتون يبقون في الدولة المقصودة او الموقع المقصود – المكان المزار – مدة لاتقل عن ٢٤ ساعة ولاتزيد عن السنة الواحدة وينحصر الغرض من زيارتهم في المجموعتين التاليتين :

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

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

وهناك نموذجان اساسيان من السياح :

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

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

٢- تعريف الفندق والنزيل (الضيف):

أ- تعريف الفندق

الفندق لغة

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

*تعريف الفندق اصطلاحاً : (Hotel):كلمة فندق تعني المبنى الذي يتم انشاؤه حصراً لتقديم
المأوى للمسافرين وتقديم خدمات الطعام والشراب في المبنى نفسه او في المباني التابعة له .

وفي بعض البلدان العربية يسمى الفندق البيت او النزل (Huouse)،اي البيت الذي ينزل او يقيم
فيه النزلاء خلال مدة محددة .

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

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

ب- تعريف النزِيل (الضيف)

تعريف النزِيل لغة في المعجم الوسيط (النزِيل) هو الضَّيْف والمشارك في المنزل أو الوطن يُقال فلان نزِيلِي ينزل معي في منزل واحد (جمع الكلمة نزلاء)
ويقال نزِيل الفندق أي المقيم فيه و نزِيل المستشفى أي المريض الذي يقيم فيها ونزِيل السجن ويعني السجن.

النزِيل يعرف بأنه:(هو الشخص الذي يتعاقد مع الفندق بغرض التمتع بالإقامة في الفندق مع سائر الخدمات التي يقدمها الفندق له سواء كانت خدمات ترفيهية أو رياضية أو صحية أو غذائية .

ثانيا : أنواع الفنادق وتصنيفاتها:

وتصنف الفنادق تصنيفات عديدة وسنختار أكثرها شيوعا بحسب :

١- الموقع ٢- الحجم ٣- الملكية ٤- نوع الإقامة ٥- نوع الخدمات ٦- النجوم والدرجات.
١- بحسب الموقع:

أ- فنادق وسط المدينة: تقع في منتصف المناطق الحيوية بالمدينة، وبالقرب من أهم مناطقها وبذلك تشكل مصدرا رئيساً لجذب أكبر عدد من العملاء القادمين للمدينة.

ب- فنادق الموانئ والمطارات: تقع بالقرب من المطارات والموانئ، وهذا النوع يختلف في ملكيته ودرجته. ويستخدم عادة من قبل:

- المسافرين العابرين: الذي ينزل في الفندق لأسباب خارجة عن إرادته كوجود عطل في طائرته، أو سوء الأحوال الجوية وغيرها من العوامل.

أو الذي ينزل فيه بمحض إرادته لرغبته في المبيت ليلة أو أكثر لسبب ما ومن ثم إكمال الرحلة إلى بلد القصد.

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

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

- موسم العمل: صيفية، شتوية، دائمية.

- الغرض: عائلية، رياضية، علاجية.

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

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

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

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

١- فنادق العائمة: وهي البواخر تأخذ هيكل الفندق وتصميمه، وكذلك الغرف والصالات الخاصة بالطعام والشراب والحفلات والأسواق التجارية وصالات الرياضة والمسبح والتنس... إلخ .

وهذه الخدمة الفندقية تقدمها كل البواخر العابرة للمحيطات وبواخر الجولات البحرية باستثناء البواخر المخصصة لنقل السلع، وتشمل ثلاثة من تصنيفات الفنادق (٥ نجوم و ٤ نجوم و ٣ نجوم).

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

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

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

٢- تصنيف الفنادق بحسب الحجم :

أ- الفنادق الصغيرة وتضم اقل من ١٠٠ غرفة.

ب- الفنادق المتوسطة وتضم اكثر من ١٠٠ غرفة و اقل من ٢٠٠ غرفة.

ج- الفنادق الكبيرة وتضم اكثر من ٢٠٠ غرفة.

٣- بحسب الملكية :

وتقسم إلى عدّة أقسام كما يأتي:

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

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

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

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

- الأول: خضوعها بالكامل لملكية الدولة.

- الثاني: ملكيتها لأحد أجهزة الدولة.

٤- بحسب نوع الإقامة:

وفقاً لهذا المعيار يتم تصنيف الفنادق إلى ما يلي:

١- فنادق الإقامة القصيرة ومواصفاتها:

كما هو واضح من تسمية تلك الفنادق التي تعني لغوياً المرور السريع فإنها مخصصة للإقامة القصيرة للنزلاء في أثناء انتقالهم من بلد إلى بلد، ومن ثم فقد تكون مدة الإقامة يوماً أو أسبوعاً أو أكثر، على وفق طبيعة غرض كل نزير من الإقامة.

وتمثل هذه الفنادق النمط الأكثر شيوعاً في مجال الفنادق، فهي عادة تقع في المدن الكبرى والمناطق ذات الجذب السياحي. وتحتوي تلك الفنادق على العديد من الغرف ذات السعات المختلفة، فهناك غرف بسرير واحد، وغرف بسريرين، والجناح الذي يتكون من غرفة للنوم وأخرى للاستقبال، وغالباً ما يوجد في الفندق أكثر من جناح. وتتباين مستويات تلك الفنادق على وفق التجهيزات الأصلية لكل فندق، ودرجة فخامة المبنى الخارجي.

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

٢- فنادق الإقامة الطويلة ومواصفاتها:

يرى البعض أن أفضل وصف لهذه الفنادق أنها شقة مجهزة بخدمات فندقية كاملة، حيث تتكون تلك الفنادق غالباً من شقق تضم عدداً محدداً من الغرف ومجهزة لسكن وإقامة النزلاء لمدة طويلة نسبياً.

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

٥- تصنيف الفنادق بحسب نوع الخدمات:

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

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

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

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

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

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

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

ح - الموتيلات تصنف في أكثر الأحيان بدرجة ٥ نجوم أو ٤ نجوم ولا يوجد بالدرجات الأدنى. وتتميز بإمكانية إيقاف سيارات الضيوف قرب السكن. وهناك فنادق توفر ملجأ للسيارات بكل طابق، وإمكانية تسجيل الضيف عند القدوم وإنجاز حسابه عند المغادرة من دون مغادرة السيارة. وهناك نوع من الموتيلات هو الموتيلات الصغيرة .

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

٦- تصنيف الفنادق بحسب النجوم والدرجات

و تقسم الفنادق عموماً بحسب عدد النجوم إلى

أ- فنادق خمس نجوم. Five Stars Hotels

ب- فنادق أربع نجوم. Four Stars Hotels

ج- فنادق ثلاث نجوم. Three Stars Hotels

د- فنادق نجمتان. Two Stars Hotels

هـ - فنادق نجمة واحدة. One Star Hotels

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

أ. الدرجة الممتازة. Delux Hotels

ب. الدرجة الأولى. First Class Hotels

ج. الدرجة الثانية. Second Class Hotels

د. الدرجة الثالثة. Third Class Hotels.

هـ. الدرجة الرابعة. Fourth Class Hotels.

و. الدرجة الخامسة. Fifth Class Hotels.

ثالثاً :- أنواع الغرف الفندقية بحسب تصنيفها وترقيمتها :

أن الغرف الفندقية يتم تصنيفها وأسعارها وفقاً لنوع السرير. كذلك عدد الأفراد وعدد الأسرة والديكور والمفروشات أو بعض الميزات المحددة،

و عند حجز غرفة للنزيل بحسب رغبته وطلبه قبل وصوله إلى الفندق. لذلك يجب أن يكون موظف الحجز و مكتب الإستقبال على اطلاع بخصائص غرف الفندق، لكل نوع من الغرف المتوفرة في الفندق. كما يجب عدم نسيان أي طلب خاص بالنزيل، أو طلب غرفة ذات مزايا محددة يطلبها الضيف. على سبيل المثال، غرفة بعيدة عن المصعد وغرفة كينغ مع سرير أو غرفة نوم توأم أو غرفة تطل على البحر .. إلخ.

أنواع الغرف الفندقية:

١- غرفة منفردة مخصصة لشخص واحد، قد يكون فيها سرير واحد أو أكثر. يتراوح حجم الغرفة أو مساحة الغرف المفردة بشكل عام بين ٣٧ متر مربع إلى ٤٥ متر مربع.

٢- غرفة مزدوجة مخصصة لشخصين، قد يكون لديك سرير واحد أو أكثر. كما يتراوح حجم الغرفة أو مساحة الغرف المزدوجة بشكل عام بين ٤٠ متر مربع إلى ٤٥ متر مربع.

٣ - غرفة ثلاثية تتسع لـ ٣ أشخاص وتم تجهيزها بثلاث أسرة توأم أو سرير مزدوج واحد وسرير توأم واحد أو سريرين مزدوجين. كما يتراوح حجم غرفة أو مساحة الغرف الثلاثية بشكل عام بين ٤٥ متر مربع و ٦٥ متر مربع.

٤- غرفة رباعية مخصصة لأربعة أشخاص، قد يكون لديك سريرين أو أكثر. كما يتراوح حجم غرفة أو مساحة الغرف الرباعية بشكل عام تقريبا ٧٠ متر

٥- غرفة الملكة أو كوين Queen تجهز بسرير كوين قد يشغلها شخص واحد أو أكثر. كما يتراوح حجم أو مساحة الغرفة بشكل عام بين ٣٢ متر مربع إلى ٥٠ متر مربع.

٦- غرفة الملك أو كينغ king غرفة مع سرير كينغ، قد يشغلها شخص واحد أو أكثر. كما يتراوح حجم الغرفة أو مساحة الغرف الكينغ بشكل عام بين ٣٢ متر مربع إلى ٥٠ متر مربع.

٧- غرفة Twin: بسريرين توأم، قد يشغلها شخص واحد أو أكثر. وأيضا يتراوح حجم الغرفة أو مساحة الغرف التوأم، بشكل عام ما بين ٣٢ متر مربع إلى ٤٠ متر مربع.

٨- غرفة زوجية مزدوجة: غرفة مع سريرين مزدوجين (أو ربما كوين)، ويمكن أن تستوعب من شخصين إلى أربعة أشخاص مع سريرين توأم أو مزدوجين أو كوين. يتراوح حجم الغرفة

أو مساحة الغرف الزوجية المزدوجة / المزدوجة التوأم بين ٥٠ متر مربع و ٧٠ متر مربع بشكل عام.

٩- استوديو غرفة مع سرير استوديو- أريكة يمكن تحويلها إلى سرير، قد يكون هناك أيضًا سرير إضافي كما تتراوح مساحة الغرفة أو مساحة أنواع غرف الاستوديو بشكل عام بين ٢٥ متر مربع إلى ٤٠ متر مربع.

١٠- جناح صالون Suite: أو غرفة معيشة متصلة بغرفة نوم واحدة أو أكثر، (غرفة بها غرفة نوم واحدة أو أكثر ومساحة معيشة منفصلة). يتراوح حجم غرفة أو مساحة غرف الجناح بشكل عام تقريبًا ٧٠ متر.

١١- جناح صغير أو غرفة مفردة مع سرير ومنطقة جلوس، في بعض الأحيان تكون منطقة النوم في غرفة نوم منفصلة عن الصالون أو غرفة المعيشة. كما يتراوح حجم غرفة أو مساحة الأجنحة الصغيرة بشكل عام بين ٦٠ متر مربع إلى ٨٠ متر مربع.

١٢- الجناح الرئاسي، عادة يتوفر جناح واحد فقط للرئيس في فندق واحد، على غرار الأجنحة العادية. كذلك يحتوي جناح الرئيس دائمًا على غرفة نوم واحدة أو أكثر. ومساحة معيشة مع تركيز قوي على الديكورات الكبيرة داخل الغرفة، ووسائل الراحة والإمدادات عالية الجودة. وأيضا خدمات مصممة خصيصًا (مثل الخادم الشخصي في أثناء الإقامة). يتراوح حجم الغرفة أو مساحة الأجنحة الرئاسية بين ٨٠ متر مربع إلى ٣٥٠ متر مربع.

١٣- شقة / غرفة للإقامة الممتدة يمكن العثور على هذا النوع من الغرف في شقق الخدمة والفنادق التي تستهدف الضيوف المقيمين لمدة طويلة. التي توجد فيها مطابخ مفتوحة ومعدات الطهي ومجفف وغسالة إلخ، تكون متوفرة عادة في الغرفة. يتم توفير خدمات التدبير المنزلي مرة واحدة فقط في الأسبوع أو مرتين في الأسبوع. كذلك يتراوح حجم الغرفة أو مساحة الشقق المخدمة بشكل عام، بين ٩٦ متر مربع إلى ٢٥٠ متر مربع.

١٤- غرف متصلة بأبواب مدخل فردية من الخارج وباب متصل بينهما، يمكن للضيوف التنقل بين الغرف دون المرور عبر الممر. يتراوح حجم الغرفة أو مساحة الغرف المتصلة بشكل عام بين ٣٠ متر مربع إلى ٥٠ متر مربع.

١٥- غرفة ملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة/ غرفة لذوي الاحتياجات الخاصة، تم تصميم هذا النوع من الغرف بشكل أساسي للضيوف ذوي الاحتياجات الخاصة. كذلك يتعين على الفنادق توفير عدد معين من الغرف الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة لتجنب التمييز. يتراوح حجم غرفة أو مساحة غرف ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل عام، بين ٣٠ متر مربع إلى ٤٢ متر مربع..

١٦- الغرفة المعزولة: غرفة تقع في "الطابق التنفيذي تخص في الغالب فئة رجال الأعمال أو فئة خاصة" مما يوفر سهولة الوصول إلى الصالة التنفيذية. بالإضافة إلى ذلك، توفر بعض الفنادق "طوابق تنفيذية نسائية". حيث يتم تخصيص غرفها للضيوف الإناث فقط لأسباب تتعلق

بالسلامة والأمن. كما يتراوح حجم الغرفة أو مساحة الطابق التنفيذي بين ٣٢ متر مربع إلى ٥٠ متر مربع.



الجناح الملكي في فندق الفور سيزنز في باريس



غرفة توأم بسريرين Twin

نظام ترقيم الغرف

عادة ما يتم ترقيم غرف الفندق للسماح للضيوف بتحديد غرفهم ومواصفاتها وموقعها

جميع أبواب الغرف على طول يسارها مقروءة بالترتيب: ١٠٠ ، ١٠١ ، ١٠٢ ، ١٠٣ ، ١٠٤ للطابق رقم واحد وهكذا. يمكنها إجراء حلقة كاملة حول الممر في أي اتجاه ، وستكون الغرف إلى جانب واحد بترتيب رقمي مباشر ، إما متزايداً أو متناقصاً بدلاً من ذلك ، أو نظام "التعرج" ، حيث تقوم الغرف بتغيير الأرقام عبر الممر بحيث تكون جميع الغرف ذات الأرقام الفردية على جانب واحد، وتقع جميع الغرف المتساوية على الجانب الآخر منها. يترك المصعد والمشي إلى اليسار ستجد الغرف على جانبها الأيسر تقرأ ١٠١ و ١٠٣ و ١٠٥ و ١٠٧ و ١٠٩ وهكذا ، والقاعات على جانبها الأيمن سوف تقرأ ١٠٢ و ١٠٤ و ١٠٦ و ١٠٨ وما فوق. ويجب ان يكون لكل غرفة في الطابق نفسه رقم البداية المقابل نفسه لارضية الفندق على سبيل المثال، تبدأ جميع غرف الطابق الرابع بنمط رقمي يبدأ ب(4) ويجب وضع لافتات عند كل التقاطعات الرئيسية في كل طابق توجه الضيوف الى ارقام الغرف اسفل كل قسم من الممر ، كما في الصورة ادناه يوضح الاشارة تقاطعات الطابق الرابع الى الغرف من اليمين تبدأ ارقام الغرف من ٤٠١ الى ٤١٩ والاشارة بالسهم الى اليسار ارقام الغرف تبدأ من ٤٢١ الى ٤٣٤ وهكذا الطوابق الأخرى في الفندق .



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

رابعا : اقسام الفندق (المنتجة وغير المنتجة):

تقسم أقسام الفنادق الى نوعين :

١- الاقسام المنتجة وتسمى ايضا بالاقسام التشغيلية او (الواجهة الامامية) وسميت كذلك بسبب أ- حصول الفندق على إيرادات منها .

ب- اتصال وعلاقة دائمة مباشرة مع النزلاء.

٢- الاقسام المساعدة (غير المنتجة) او (الواجهة الخلفية) لانها تحقق ايرادا مباشرا للفندق وليست على اتصال مباشر مع النزلاء.

وهما عنصران يكمل كل منهما الآخر من اجل تقديم خدمة افضل للنزيل واطهار الفندق بصورة جيدة.

١- الأقسام المنتجة (التشغيلية):

وتقسم الى قسمين أساسيين وهما :

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

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

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

(قسم المطعم – قسم المطبخ – قسم البارات – قسم الحفلات – الاشراف والخدمة)

٢- الاقسام غير المنتجة (الاقسام المساعدة):

وهي لاتقل اهمية عن الاقسام المنتجة والتشغيلية كونها تتعاون معها في تقديم خدمات افضل للنزلاء وبافضل الطرق وتتكون من:

أ- قسم الافراد والتدريب : ويكون مسؤولا عن (تعيين وتحديد اجور وحوافز وتدريب وترقية وحفظ سجلات .. الخ).

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

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

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

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

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

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

ح- قسم الامن والسلامة: مسؤول عن امن الفندق وامن النزلاء اضافة الى السلامة المهنية.

ط- قسم المالية والخزينة: وهو مسؤول عن ادارة الاموال وتحديد المركز المالي.

خامسا :أنواع الخدمات الفندقية

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

تصنيف المنتجات إلى سلع ، خدمات أو أفكار... إلخ ، وتظل الصناعات مثل الاتصالات، والنقل، والفنادق، والمطاعم والخدمات المالية والمصرفية والتعليمية والفنية تحتل مكانة كبيرة في إقتصاديات الكثير من الدول وتعرف الخدمة الفندقية هي مجموعة من الأعمال التي تؤمن للضيوف الراحة والتسهيلات عند شراء واستهلاك الخدمات والسلع الفندقية خلال إقامتهم في الفندق وطبقا لهذه التعريفات فإن الخدمة الفندقية" هي ذلك النشاط الذي يرتبط بإقامة وإيواء وإعاشة النزلاء بصرف النظر عن وسيلة هذه الإقامة أو الإعاشة تهدف الى إشباع رغباتهم وتحقيق رضاهم باعتبار ذلك أفضل طريقة لضمان استمرارية نشاطات القطاع وتنمية عائداته"، ويتشكل هذا النشاط من التداخل بين النزيل (الضيف) وموفر الخدمة، بحيث يسعى موفر الخدمة من أجل تحقيق مجموعة من المنافع الحقيقية للمستهلك(النزيل)، فعندما يشتري هذا الأخير غرفة في فندق فإنه يشتري سلعا ملموسة مثل السرير والأثاث لمدة محدودة تمثل إقامته ولا ينتج عن ذلك تملكه لها، كما أنه يشتري أيضا تجربة الفندق مثل جو الفندق، طريقة معاملة وأداء العاملين أو القائمين بالخدمة ومهاراتهم ومحفزاته ليتحصل على حزمة المنافع التي يكون البعض منها طبيعيا مثل الراحة في سرير الفندق بينما يكون بعضها نفسيا مثل الاستمتاع والسعادة.

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

- التحلي بالأدب الرفيع.
- حسن السيرة والخلق.
- الأناقة المتميزة.
- التحصيل العلمي الجيد.
- اللطافة والإبتسامة.
- يفهم تصرفات الضيوف.
- يقرأ حركات الضيوف.
- مصغي جيد للآخرين ولا يقاطع الآخرين، فضلاً عن أنه لا يغيّر الموضوع.
- كلامه مناسب ولا يرفع صوته، فضلاً عن لباقة في الحديث.
- سريع البديهة مع الأخذ بالاعتبار عدم العجلة بالاستنتاج، كونها تؤدي الى اتخاذ القرارات غير الناجحة.
- يمتلك روح التعاون.
- يتحمل ضغط العمل.
- وغيرها من السمات الشخصية المميزة لمقدم الخدمة الفندقية.

ج- أنواع الخدمات الفندقية:

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

١- خدمات الإيواء: تمثل جوهر الخدمة الفندقية لمختلف الدرجات وغيرها من أنواع الإيواء الأخرى كالشقق الفندقية والقرى السياحية والموتيلات وغيرها، وينفق الضيف على هذه الخدمة ٤٥ % من ميزانيته .

٢- خدمات الطعام والشراب: يحتوي الفندق العديد من المطاعم المتخصصة ، كالمطعم اللبناني والإيطالي والصيني والفرنسي وغيرها، وتشكل ٢٩ % من إنفاقات الضيف.

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

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

سادساً: شروط ومواصفات العاملين في الفندق :

- ١- الاعتناء بالمظهر جيداً والنظافة الشخصية .
- ٢- الالتزام بمواعيد العمل وعدم التأخير .
- ٣- قوة الشخصية والذاكرة.
- ٤- اللباقة والأسلوب المهذب والمرضي والتعامل باحترام مع كل النزلاء .
- ٥- السلامة الصحية من خلال اجراء الفحص الطبي على العاملين في الفندق بصورة دورية وكما تتطلبه السلطات الصحية المختصة والسماح بتشغيل من تثبت سلامته بموجب شهادة الفحص الطبي.

٦- المهارة في التنسيق مع الأقسام بالفندق لتلبية احتياجات الزبائن والنزلاء.

٧- تحمل جميع ضغوطات العمل .

٨- القدرة على التعامل مع جميع الطباع والعادات للضيوف .

٩- الانفتاح على الثقافات الأخرى .

١٠- الإلمام أكثر من لغة اجنبية و خاصة الإنجليزية.

١١- الرغبة في العمل الجاد .

١٢- الصبر والمثابرة.

١٣- النفس الطويل، وسعة البال.

١٤- أن يكون معطاءً خاصة من ناحية الوقت.

١٥- حب الاستطلاع والرغبة المستمرة في التطوير.

١٦- والطموح للارتقاء في العمل الوظيفي في الفندق.

سابعاً: أهمية النزيل (الضيف) :

يجب ان يشعر النزيل انه محل اهتمام وعناية من قبل الادارة والعاملين في الفندق من اول وصوله للفندق الى حين مغادرته. كل موظف في الفندق عليه استقبال الضيوف/ النزلاء بابتسامة ولطف مع الأخذ بنظر الاعتبار ان هؤلاء الضيوف / النزلاء قد وصلوا بعد عناء سفر طويل وبحاجة للوصول الى غرفهم بأسرع وقت ممكن، هذا وتترك المقابلة الأولى انطباعاً طيباً وتشكل إحدى الركائز الأساسية في نجاح الفندق للوصول الى ارضاء الضيوف / النزلاء ، لذا يتم تطبيق كافة قواعد الكياسة وحسن المعاملة. كما ان من الاهمية أن يشعر الضيف / النزيل ان موظف المكاتب الامامية خاصة موجود لخدمته هو قبل أي شيء ، وانه يعمل على تحقيق ذلك بكل ما لديه من جهد من اول استقباله الى مغادرته، وكذلك باقي الاقسام التي على اتصال مباشر مع الضيف مثل قسم التدبير الفندقي والعناية بنظافة غرفة النزيل وتوفير احتياجاته كاملة وكذلك العاملين في مطعم او كافيتيريا الفندق، الكل يعمل في خدمة الضيف وارضائه وعلى ادارة الفندق أن تعمل على توفير كل ما يحفظ امن وسلامة الضيف طوال مكوثه في الفندق. وعند مغادرة الضيوف / النزلاء للفندق يجب ابلاغهم موظفي المكتب الامامي وقسم الحسابات لاكمال كل مايتعلق بحساب اقامته وحتى حمالي الحقايب بوقت المغادرة ، كي تتم التهيئة لذلك وتوديعه بكل لطف وامتنان .

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

تكمن أهمية العلاقة بين الادارة الفندقية والعاملين مع النزيل (الضيف في نقطتين أساسيتين وهما:

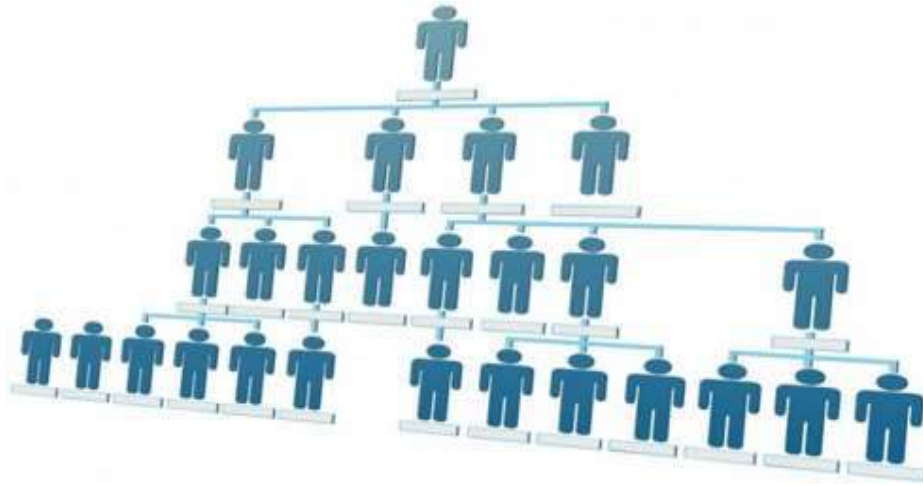
١- الأهمية الاجتماعية: وهي ناتجة عن العلاقة الحميمة بين الضيوف في الفنادق والعاملين التي تشكل روابط اجتماعية وخلق جو عائلي وبين الضيوف أنفسهم لكونهم من جنسيات مختلفة وعادات وتقاليده وثقافة خاصة بكل جنسية فالادارة الفندقية تعتني بحرص التعامل المهذب من خلال احترام الآخر وتقديم افضل الخدمات بكل الود والعمل على اتقانها لارضاء الضيف وليقرر تكرار زيارته للبلد عموماً وللـفندق خصوصاً.

٢- الأهمية الاقتصادية: من خلال الأهمية الاجتماعية يبرز البعد الاقتصادي بشكل يدل على إطالة مدة مكوث الضيوف بالفندق، حيث كل ليلة إضافية ينتج عنها دخلاً إضافياً للفندق وتعظيم أرباحه التي ستعكس الطلب السياحي الفعال على خدمات هذا الفندق دون غيره ، مما يترك الأثر الطيب والسمعة الحسنة.

تاسعا: تنظيم الهيكلية الادارية للفندق :

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

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



الفائدة من وجود الهيكل التنظيمي في الفنادق :

- ١ .تبين حجم الفندق.
- ٢ .تبين درجة تصنيف الفندق.
- ٣ .تبين مستوى الخدمات التي تقدم.
- ٤ .تبين الأقسام الرئيسية والفرعية منها.
- ٥ .تبين حجم كل قسم داخل الفندق.
- ٦ .تبين التسلسل الإداري في الفندق وفي كل قسم.
- ٧ . توضح توزيع الأقسام بين المستويات الإدارية المختلفة العليا والوسطى والدنيا.
- ٨ . توضح خطوط السلطة وحدودها بين الأقسام.
- ٩ . توضح قنوات الاتصال بين الإدارة والأقسام وبين الأقسام فيما بينها.

العوامل التي تؤثر على تصميم الهيكل التنظيمي للفندق :

- ١ - حجم الفندق.
- ٢ - درجة تصنيف الفندق.
- ٣ - موقع الفندق وطبيعة الخدمات المقدمة.
- ٤ - قدرات وإمكانيات وخبرات العاملين في الفندق.
- ٥ - التكنولوجيا.
- ٦ - البيئة الخارجية للفندق.
- ٧ - ملكية الفندق.



هيكل تنظيمي لفندق كبير

عاشرا: العناية الشخصية للعاملين في الفندق وكيفية الاهتمام بها:

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

- الاستحمام اليومي.
- غسل الأسنان بالفرشاة يوميا.
- مراعاة تنظيف الشعر وخلوه من القشرة.
- عدم مضغ علكة أو التبغ.
- غسل اليدين بانتظام.
- الغرغرة بعد التدخين للتمتع بنفس منعش.
- مسؤولي الطعام:
- الحرص على نظافة الثياب.
- مراعاة تنظيف اليدين والجسم باستمرار.

- غسل اليدين قبل البدء في العمل، وبعد الانتهاء من استخدام المرحاض وفي أي اوقات اخرى تحتاج اليدين إلى التنظيف.
- في حالة الجروح يفضل تغطيتها بضمادة وبمادة عازلة للماء.
- الانتهاء عن التدخين في حالة التعامل مع الطعام.
- التأكد من خلو الطعام من الآفات والأتربة.
- غسل اليدين:
- بعد دخول دورة المياه.
- بعد الرشح إذا كنت مشتركاً في تحضير الطعام أو كان الطعام غير مغطى أو محمي.
- إذا مررت يديك على أنفك أو وجهك.
- بعد الانتهاء من الإمساك بالقمامة أو الأطعمة الفاسدة.
- قبل وبعد مسك الأطعمة الخام مثل اللحم، الدواجن، الخضروات.
- قبل وبعد التعامل مع أنواع مختلفة من الطعام على سبيل المثال غير المطهو والمطهو لمنع التلوث.
- بعد إمساك النقود.
- بعد تناول الشاي والانتهاء من راحة تناول الطعام.
- بعد التنظيف.
- بعد التعامل مع طعام غير مغطى أو محمي وبعد الانتهاء من تحضير الأطعمة.
- طريقة غسل اليدين:
- استخدام الماء الدافئ.
- استخدام صابون مضاد للبكتيريا بشكل دائم.
- غسل اليدين لمدة تتراوح من ١٥ إلى ٢٠ ثانية.
- غسل كف اليد، الأظافر، الرسغ، الأصابع، بين الأصابع، المفاصل.
- تجفيف اليد بواسطة المناديل أو جهاز التجفيف بالهواء الساخن.
- عادات شخصية سيئة:
- التدخين بشكل عام، وخاصة في المطبخ.
- السعال والعطس.
- العبث بالنندبات والحبوب.
- العبث في الطعام بالأصابع.
- لعق الأصابع.
- تذوق الطعام بملعقة غير نظيفة.
- خدش الرأس.
- يلعب المظهر الخارجي دوراً كبيراً في جذب الزبائن ، ولذلك يجب اهتمام العاملين بملابسهم الرسمية والحفاظ على نظافتها، وتسريحة شعر مميزة ومناسبة للعمل ، وعطر مميز للرجال والنساء العاملين في الفندق على حد سواء ، ومراعاة عدم البهرجة في المكياج والاكسسوارات بالنسبة للعاملات في الفندق ، لان البساطة والنظافة في ملابس العاملين والالتزام بالزي الموحد يعكس
- مثابة هوية شخصية للعاملين.

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



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

أسئلة الفصل الاول :

- س ١: عرف السياحة والسائح ؟
- س ٢: عرف الفندق ؟
- س ٣: عرف النزيل (الضيف) ؟
- س ٤: اذكر تصنيفات الفنادق ؟
- س ٥ : ما أقسام الفندق المنتجة ؟ وما سبب تسميتها ؟
- س ٦: ما أقسام الفندق غير المنتجة ؟ وما سبب تسميتها ؟
- س ٧: عدد أنواع الخدمات الفندقية ؟
- س ٨: ما اهم الشروط الواجب توفرها في العاملين في الفندق ؟
- س ٩: ما أهمية النزيل بالنسبة للإدارة الفندقية ؟
- س ١٠: كيف يمكن ان تكون علاقة الإدارة الفندقية والعاملين مع النزيل (الضيف) ؟
- س ١١: عرف الهيكل التنظيمي للفندق وأهميته ؟
- س ١٢: كيف تتم العناية الشخصية بالعاملين ؟
- س ١٣: ماذا يمثل الزي الموحد للعاملين في الفندق ؟

الفصل الثاني

قسم المكتب الامامي



الفصل الثاني

قسم المكتب الامامي

أهداف الفصل :

- بعد الانتهاء من دراسة هذا الفصل سيكون الطالب قادرا على :-
- ١- معرفة قسم المكتب الامامي و مهمته الاساسية .
- ٢- معرفة دوائره واهميتها .
- ٣- معرفة اهمية التعاون والتنسيق بين الاقسام الخدمية .
- ٤- معرفة مؤهلات موظفي القسم .
- ٥- معرفة كيفية التعامل مع الضيوف.

اولا: قسم المكتب الامامي – موقعه – أهميته

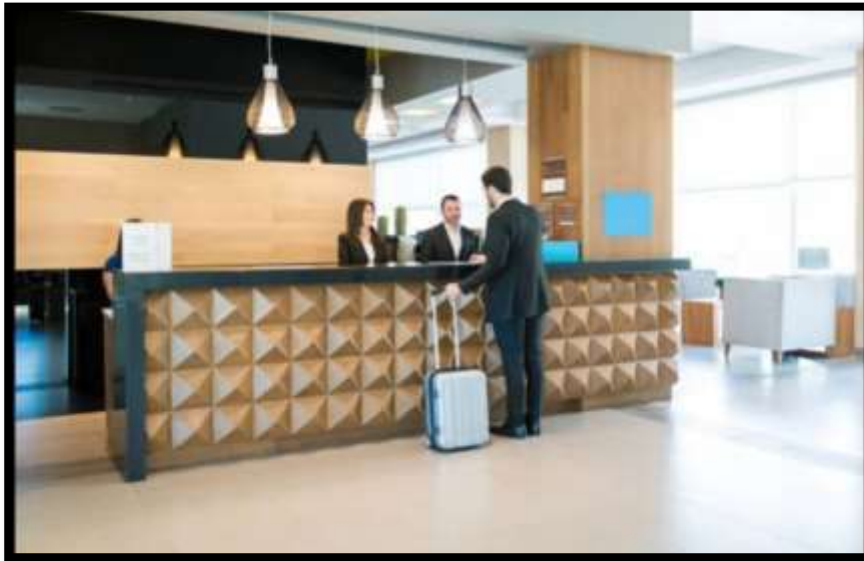
***قسم المكتب الامامي FRONT OFFICE DEPARTMENT F.O.DEPT**

تعد المكاتب الامامية في الفنادق مركزاً لعمليات البيع والتشغيل والاتصالات ونشاطات الفندق المختلفة .

موظف المكتب الامامي اول من يستقبل الضيوف ويرشدهم ويجيب عن استفساراتهم ، ويسجل معلوماتهم وتسكينهم و اخر من يودع الضيوف خلال استلام مفاتيح الغرف وتحرير قائمة الحساب واستلام المبالغ لقاء تكاليف اقامتهم . وهو حلقة الوصل بين الضيوف والادارة . لذا يعد قسم المكتب الامامي المرآة العاكسة للفندق وواجهته .

يقع في الصالة الرئيسة مقابل المدخل الرئيس للفندق، ويشرف على كل المداخل المؤدية لمرافق الفندق و المصاعد المؤدية الى الغرف ليتحمل المهمة الامنية بذلك .

ان الانطباع الاول الذي يأخذه الضيف عن الفندق متوقف الى حد كبير على طريقة الترحيب بهم ومعاملتهم من قبل موظفي قسم المكتب الامامي الذي عادة ما يستمر ويرسخ في ذهنه ومخيلته ويصعب تغييرها خاصة في حالة الانطباع السلبي .



ثانياً: معدات قسم المكتب الامامي

١- الكاونتر DESK:



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

٢- ساعة جدارية:



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

٣- جهاز حاسوب:



يختلف عددها بحسب عدد دوائر القسم ونوع العمل فيها. ويعد من اهم معدات القسم لاستخداماته المتعددة في عمليات الحجوزات الفندقية الالكترونية (الخارجية والداخلية) وتأمين طلبات النزلاء من بقية انواع الحجوزات الالكترونية كتذاكر الطيران والمهرجاناتالخ.

ثالثاً: مستندات قسم المكتب الامامي

يتألف قسم المكتب الامامي من عدة دوائر ، ولكل دائرة مستنداتها الخاصة بحسب نوع العمل المناط بها الذي سيأتي شرحه لاحقا.

رابعاً: دوائر قسم المكتب الامامي

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

- ١- دائرة الاستقبال RECEPTION DEPARTMENT .
- ٢- دائرة الاستعلامات INFORMATION DEPARTMENT .
- ٣- دائرة الحجز RESERVATION DEPARTMENT .
- ٤- دائرة البدالة OPERATOR DEPARTMENT .
- ٥- دائرة امين صندوق المكتب الامامي FRONT OFFICE CASHIER .

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

١- الدوائر الامامية :

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

٢- الدوائر الخلفية :

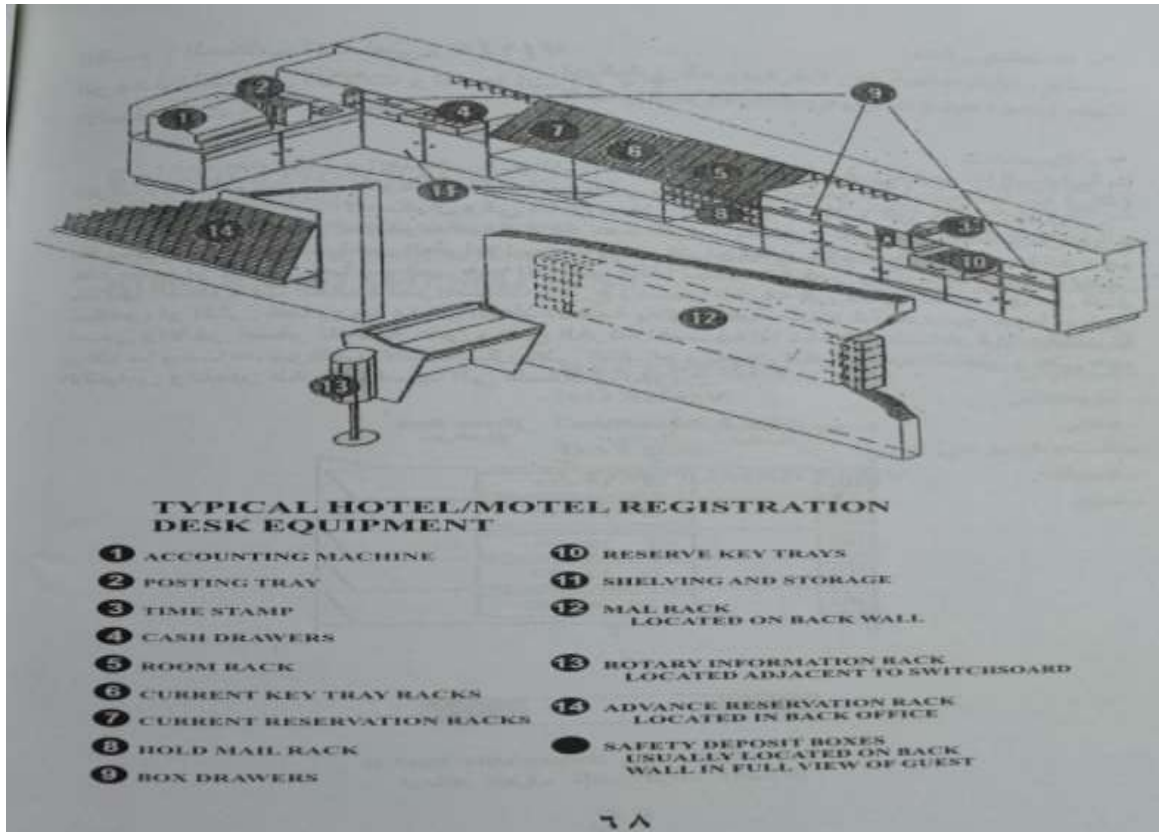
- أ- دائرة الحجز RES.DEPT
- ب- دائرة البدالة OPE.DEPT

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

قسم المكتب الامامي
FRONT OFFICE
DEPARTMENT



الهيكل التنظيمي لقسم المكتب الامامي موضحاً
توزيع دوائره





أ- دائرة الاستقبال:

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



ب- دائرة الاستعلامات:

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



ج - دائرة حسابات المكتب الامامي:

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



وصورة اخرى تظهر عدة انواع للبطاقات
الالكترونية (الفيزا كارت) الخاصة بتسديد
مبالغ مصاريف النزلاء بشكل إلكتروني.



د- دائرة الحجز:

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



هـ - دائرة البدالة:

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

تمرين رقم ١

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

أولاً :- الهدف

- ١- ان يتعرف الطالب على موقع وترتيب قسم المكتب الأمامي في الفندق.
- ٢- ان يتعرف الطالب على أهمية الزبي الموحد للقسم.

ثانياً :- التسهيلات التعليمية

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

ثالثاً :- التطبيق

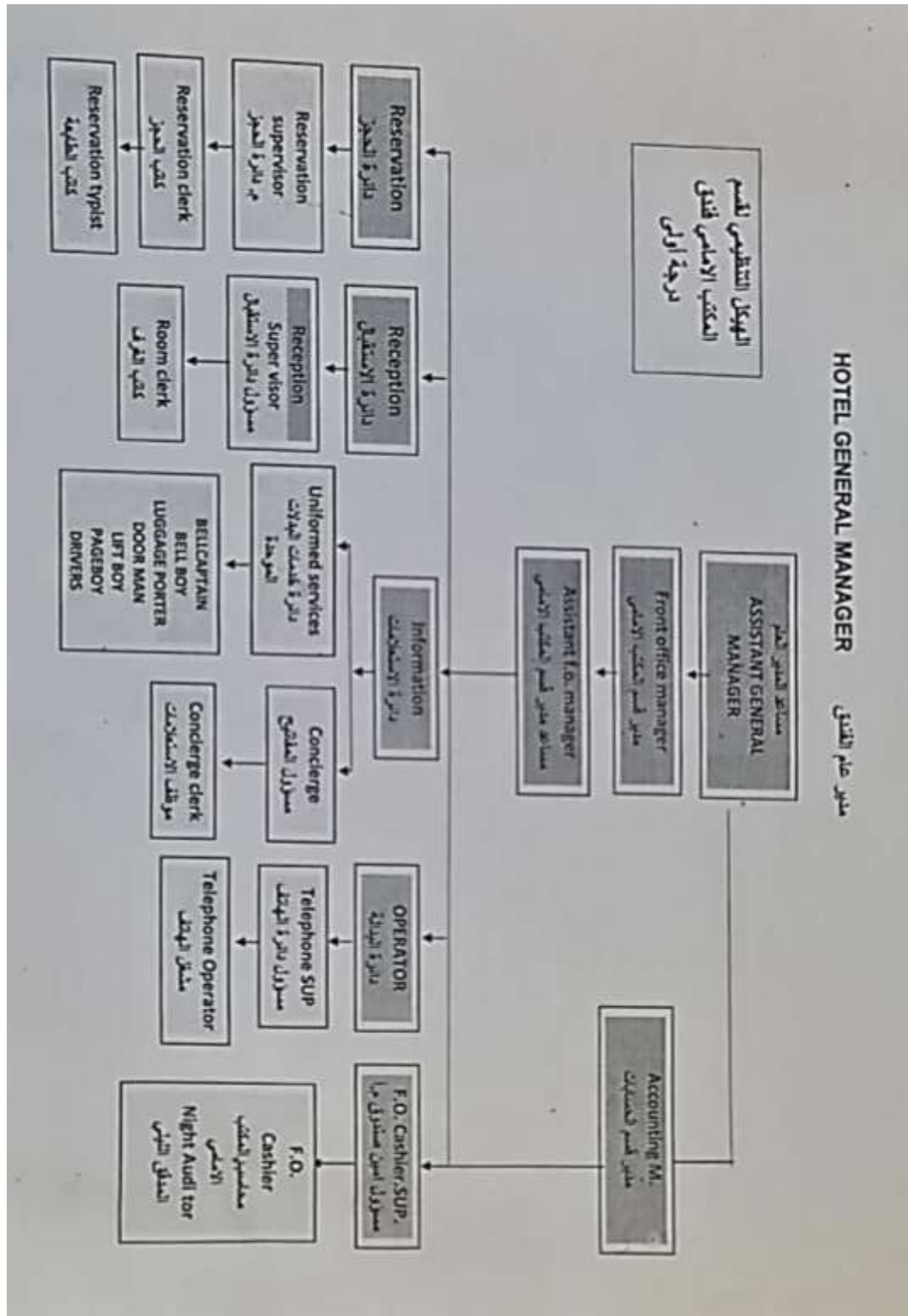
يقوم المدرس بما يلي :-

- ١- وضع طاولات (مكاتب) مرتبة بحسب الترتيب المهني لدوائر المكتب الأمامي .
- ٢- وضع علامات تعريفية على كل مكتب وبيان موقعه للطالب .
- ٣- تحديد الزبي الموحد للطالب .

- أ- تحديد عدد من الطلبة يرتدون الزبي الموحد ويوزعون خلف الطاولات بحسب الدوائر.
- ب- بيان موقع الباب الرئيس للفندق (المختبر) وأهميته.



خامسا :الهيكل التنظيمي لقسم المكتب الأمامي لفندق درجة أولى



سادسا : تقسيم أوقات العمل

العمل في الاقسام الاساسية الخدمية في الفنادق يتطلب تواجد الموظفين فيه على مدار أربع وعشرين ساعة طويلة أيام الاسبوع .

لذا يستخدم عدد من الموظفين بحيث يغطي العمل بنظام الثلاث وجبات او فرقاء في اليوم ولمدة ثمان ساعات عمل متواصلة لكل وجبه ويتناسب مع حاجة العمل .

على هذه الفرقاء ان تستلم وتسلم مهام عملها فيما بينها بالتفصيل ، وبما يكفل ديمومة صحيحة ودقيقة للعمل ، كما ويتم فيها تحديد ايام العطل والاستراحة وكيفية تحديدها بشكل دوري وعادل حيث يقوم المدير بعمل جدول بأسماء كل العاملين في قسمه وتقسيم اوقات العمل .

- ١- وجبة العمل الصباحي MORNING SHIFT 8:00 From — 4:00 to
- ٢- وجبة العمل المسائي EVENING SHIFT 4:00 From — 12:00 to
- ٣- وجبة العمل الليلية NIGHT SHIFT 12:00 from — 8:00 to

سابعا : الارتباطات / ARRANGEMENT

وتسمى الشروط او الاتفاقيات الفندقية CONDITINS / COND

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

أنواع الارتباطات:

١- الغرفة فقط / ROOM ONLY / R

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



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

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



٣- النصف تسوية HALF BOARD / HB

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

٤- التسوية الكاملة FULL BOARD / FB

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



ثامنا: مؤهلات موظفي المكتب الأمامي:

- ١- يحمل الشهادة الجامعية الاولى .
- ٢- لديه شهادة في الاختصاص المهني .
- ٣- لديه خبرة مهنية في مجال عمله .
- ٤- اتقان اكبر عدد من اللغات الاجنية .
- ٥- لديه ثقافة عامة عن البلد من الناحية السياحية .
- ٦- حسن المظهر ذو كياسة ولباقة وقدرة اقناع.

واجبات موظفي قسم المكتب الأمامي

١- واجبات مدير قسم المكتب الامامي:

FRONTO OFFICE DEPARTMENT MANAGER / F.O.M



أ- تدريب جميع موظفي القسم من خلال اشراكهم بدورات تطويرية .

ب- يشارك في اختيار موظفي القسم .

ت- تقييم اداء الموظفين .

ث- يحل مشاكل الضيوف والنزلاء .

ج- الاشراف المستمر على سير العمل

وادخال التحديثات .

ح- الاشراف على تهيئة طلبات النزلاء

المهمين واستقبالهم .

خ- عقد الاجتماعات الدورية مع مسؤولي

الدوائر .

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

ASSISTANT Front office MANAGER

(ASS.F.O.M.)

٢- واجبات مساعد مدير القسم:

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

٣- واجبات موظف الاستقبال:

أ- الترحيب بالضيوف الواصلين .

ب- عمل اجراءات الوصول وتسجيل معلوماتهم .

ت- تحديد نوع وعدد ورقم الغرف المطلوبة .

ث- معالجة مشاكل النزلاء والضيوف .

ج- عمل اجراءات المغادرة للنزلاء .

ح- تبليغ الدوائر كافة بوصول الضيوف .

خ- تبليغ الدوائر كافة بمغادرة الضيوف.

٤- واجبات موظف الاستعلامات:

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

٥- واجبات موظف الحجز:

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

٦- واجبات موظف حسابات المكتب الامامي:

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

٧- واجبات موظف البدالة:

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

تاسعاً :علاقة قسم المكتب الامامي مع الاقسام الأخرى :

١- قسم التدبير الفندقي

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



٢- انتاج الاطعمة وقسم الضيافة

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



عاشراً :العوامل التي يتأثر بها

تتحدد سياسة عمل قسم المكتب الامامي بعدة عوامل هي :-

- ١- نوع الفندق .
- ٢- حجم الفندق .
- ٣- عدد الغرف .
- ٤- السياسة التشغيلية .
- ٥- تكامل الاقسام التشغيلية.

حادي عشر :انماط تصرفات موظفي قسم المكتب الأمامي

١- السلوك الشخصي:

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

٢- القدرة على سماع التعليمات والالتزام بها وتنفيذها:

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





ثاني عشر : أسلوب المحادثة مع الضيف

- ١- الابتسامة اللطيفة .
- ٢- القاء التحية على الضيف الواقف امامك .
- ٣- تكلم بصوت معتدل .
- ٤- ابدأ الكلام باضافة لقب :
(استاذ - مدام - دكتور الخ) .
- ٥- كن مستمعاً جيداً .
- ٦- لا تجادل ولا تناقش الضيف .
- ٧- لا تتدخل بالامور الشخصية .
- ٨- لا تطل التحدث مع الضيوف وانسحب بالباقة .

ثالث عشر :الاعتناء بالجسد

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

- ١- الاستحمام اليومي .
- ٢- استعمال المعطرات والعطور الخفيفة ويفضل منعها .
- ٣- نظافة الملابس .
- ٤- تقليم الاظافر .
- ٥- الاهتمام بنظافة الزي المهني واناقلته .
- ٦- عدم وضع الزينة المبالغ بها والاكسسوارات بالنسبة للسيدات.

رابع عشر :مميزات العاملين في قسم المكتب الامامي

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

خامس عشر : برنامج عملي لتعليم الطالب كيفية تطبيق المفردات العملية السابقة .

تمرين رقم ٢

أولاً:

اسم التمرين : موظف قسم المكتب الأمامي

مكان التنفيذ : مختبر قسم المكتب الأمامي

ثانياً:

الهدف :

١- ان يتعرف الطالب على طبيعة عمل كل موظف في كل دائرة .

٢- كيفية استقبال الضيف والترحيب به والقدرة على ادارة الحديث .

٣- كيفية توجيه الاسئلة للضيوف ومعرفة طلباتهم .

يقوم المدرس بما يلي :

١- يحدد عدداً من الطلبة يرتدون الزي الموحد وتوزيعهم على دوائر القسم .

٢- يضع احد الطلبة كبواب ويوضح كيفية استقبال الضيف .

٣- يكون واحد من الطلبة ضيفاً يطلب تأجير غرفة على ان يلاحظ بينهم

اسلوب التحية والاستقبال .

٤- يضع طالباً يقوم بعمل طلب حجز غرفة عن طريق الهاتف .

يلاحظ المدرس اسلوب المحادثة بين الموظف والضيف والاسئلة والاجوبة مع

توجيه الطلبة

سادس عشر: المصطلحات :

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

سابع عشر: المسار الوظيفي

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

مثال : المسار الوظيفي :-

- موظف حمال امتعة .
- كابتن الصالة .
- موظف مكتب أمامي .
- موظف أقدم .
- مسؤول دائرة .
- مدير مكتب الخ .



أسئلة الفصل الثاني

- س ١ / ما المقصود بالمكتب الأمامي في الفندق ؟ .
- س ٢ / أين يقع المكتب الامامي . وما اهميته ؟ .
- س ٣ / عدد دوائر قسم المكتب الامامي ؟ .
- س ٤ / ارسم الهيكل التنظيمي لدوائر المكتب الامامي ؟ .
- س ٥ / تكلم ما تعرفه عن تقسيم اوقات العمل .
- س ٦ / عدد انواع الارتباطات . ثم اذكر مميزات كل واحد منها ؟ .
- س ٧ / بماذا يجب ان يتصف موظف المكتب الامامي ؟ .
- س ٨ / ما اداب المحادثة مع الضيف ؟ .
- س ٩ / من المهم الاعتناء بالنظافة الشخصية للموظف وضح ذلك .
- س ١٠ / ما مميزات العاملين في قسم المكتب الامامي ؟
- س ١١ / ماذا يعني المسار الوظيفي اشرح ذلك ؟ .

الفصل الثالث

قسم التدبير الفندقى

المقدمة :

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

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

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

أولا - قسم التدبير الفندقى Housekeeping

يتبع قسم التدبير الفندقى الى قسم الغرف كما هو واضح في الشكل (١) الذي يبين المخطط التنظيمي لموقع القسم في الفندق، ويعد هذا القسم من اهم القطاعات المدرة للدخل في الفندق، إذ تصل نسبة مساهمته الى (٧٠%) من اجمالي ايرادات الفندق، وهو من اكبر الاقسام نظرا لتعدد واجباته ومسؤولياته التي لها أثر كبير في نجاح عمل الفندق، فهو المسؤول عن نظافة وترتيب وصيانة غرف الضيوف والاماكن العامة والعناية الجمالية بها داخل وخارج الفندق.

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

أ- أهمية التدبير الفندقى

تأتي أهمية التدبير الفندقى في أنه يعكس الانطباع الاول لدى الضيف، فعند مشاهدته الفندق ورؤيته نظافة وجمال المنظر من الخارج، وإدراكه العناية والاهتمام عند دخوله منطقة بهو الفندق كما في الصورة (١)، مروراً بقسم الاستقبال ثم المصعد والممرات ثم الغرفة، مما يؤثر على سمعة الفندق اما سلباً او ايجاباً. وكذلك ارتباطه المباشر مع منتج الفندق الرئيس المتمثل في الغرف إذ تساهم مبيعات الغرف في تحقيق نسب اشغال عالية وبالتالي زيادة في ارباح الفندق، كما وله أهمية في تحقيق رضا الضيف على الخدمات المقدمة.

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



ب- مهام التدبير الفندقية :

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

- ١- تنظيف غرف الضيوف، وترتيبها على مدار (٢٤) ساعة.
- ٢- تنظيف الاماكن العامة في الفندق.
- ٣- تبديل بياضات غرف الضيوف بشكل دوري وعند الحاجة.
- ٤- تبليغ قسم الصيانة عن اي عطل بأسرع وقت ممكن.
- ٥- تقديم خدمات الغسيل والكي لملابس الضيوف، وبياضات الفندق، والزي المهني للعاملين فيه
- ٦- المحافظة على أثاث الفندق وممتلكاته.
- ٧- فحص الغرف بعد المغادرة والتأكد من وجود نقص او عطل او غرض خاص بالضيف.
- ٨- تأمين كل ما يحتاجه النزيل من طلبات خاصة، وامدادات وتجهيزات الغرف.
- ٩- تنسيق الزهور والعناية الجمالية لغرف الضيوف، والاماكن العامة في الفندق.
- ١٠- مجالسة الاطفال والعناية بهم.

ثانياً - دوائر التدبير الفندقية :

يتألف قسم التدبير الفندقية من عدة دوائر التي تعد اساسية في كل فندق، ولا تتغير من فندق الى آخر وانما يزداد وينقص عدد موظفيها حسب حجم العمل فيه، ففي الفنادق الكبيرة التي تحتوي على اكثر من (٣٠٠) غرفة، يوجد فيه قسم خاص بالغسيل والكي بمختلف كادره من مدير وعاملين فيه من عمال (غسل وكي، واستلام وتسليم بياضات الفندق، وملابس النزلاء) اما في الفنادق الصغيرة لا يوجد فيها قسم الغسيل والكي انما مسؤول البياضات الذي يكون مسؤولاً عن التعامل مع غسيل وكي خارج الفندق بالإضافة الى اعماله.



أ- قسم الاشراف على الطوابق : Floors (Supervisor)

مهمة هذا القسم مراقبة الغرف والممرات في الطوابق والاماكن العامة والصالات وتنظيفها وترتيبها

وفحص أدوات التنظيف ومعداتنا وتجهيز الغرف وتحضيرها للنزلاء واعلام المكتب الامامي
عن الغرف الجاهزة للتأجير .

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



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

ج- قسم البياضات : (Linen Department)



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

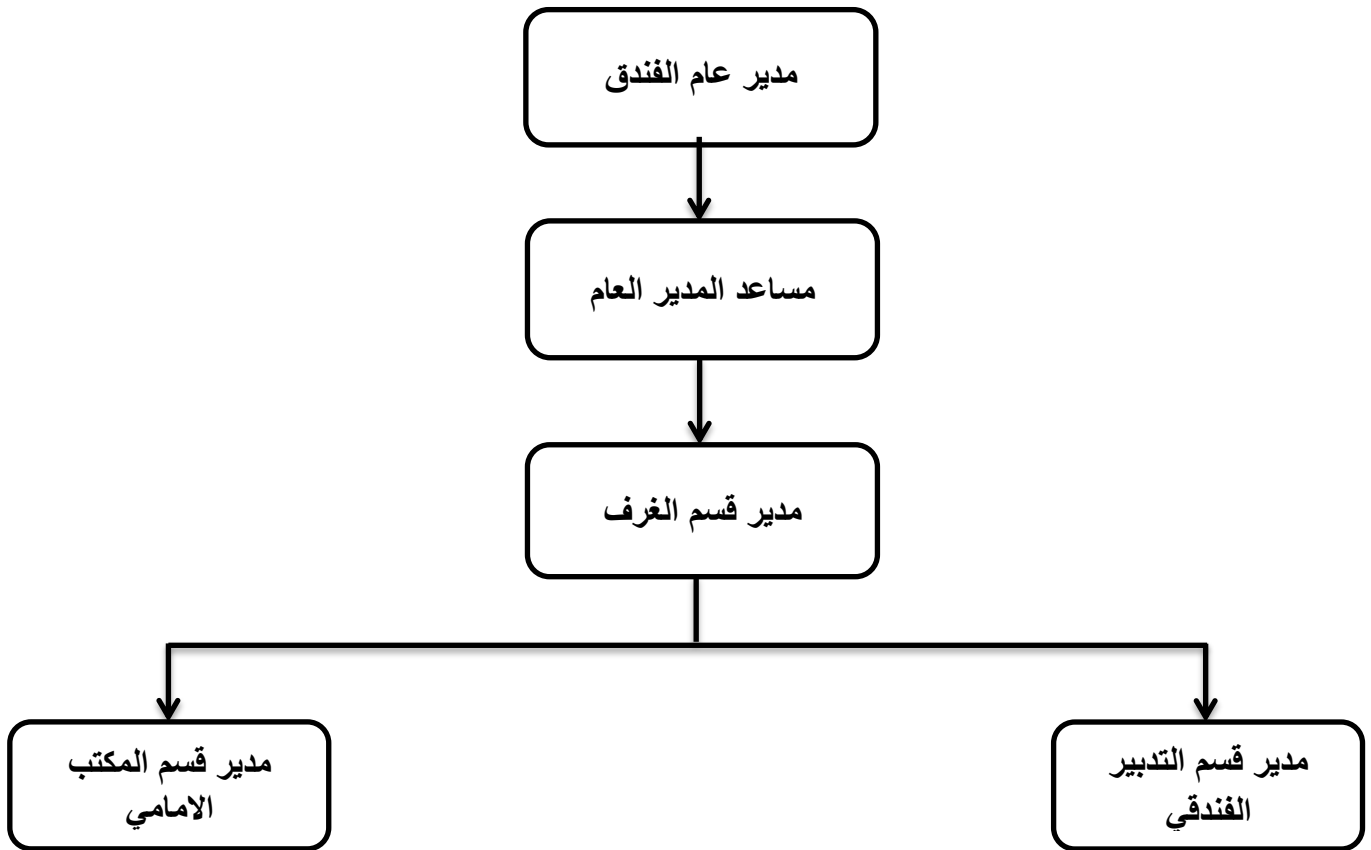
د- قسم تنسيق الزهور : (Flouriest Department)



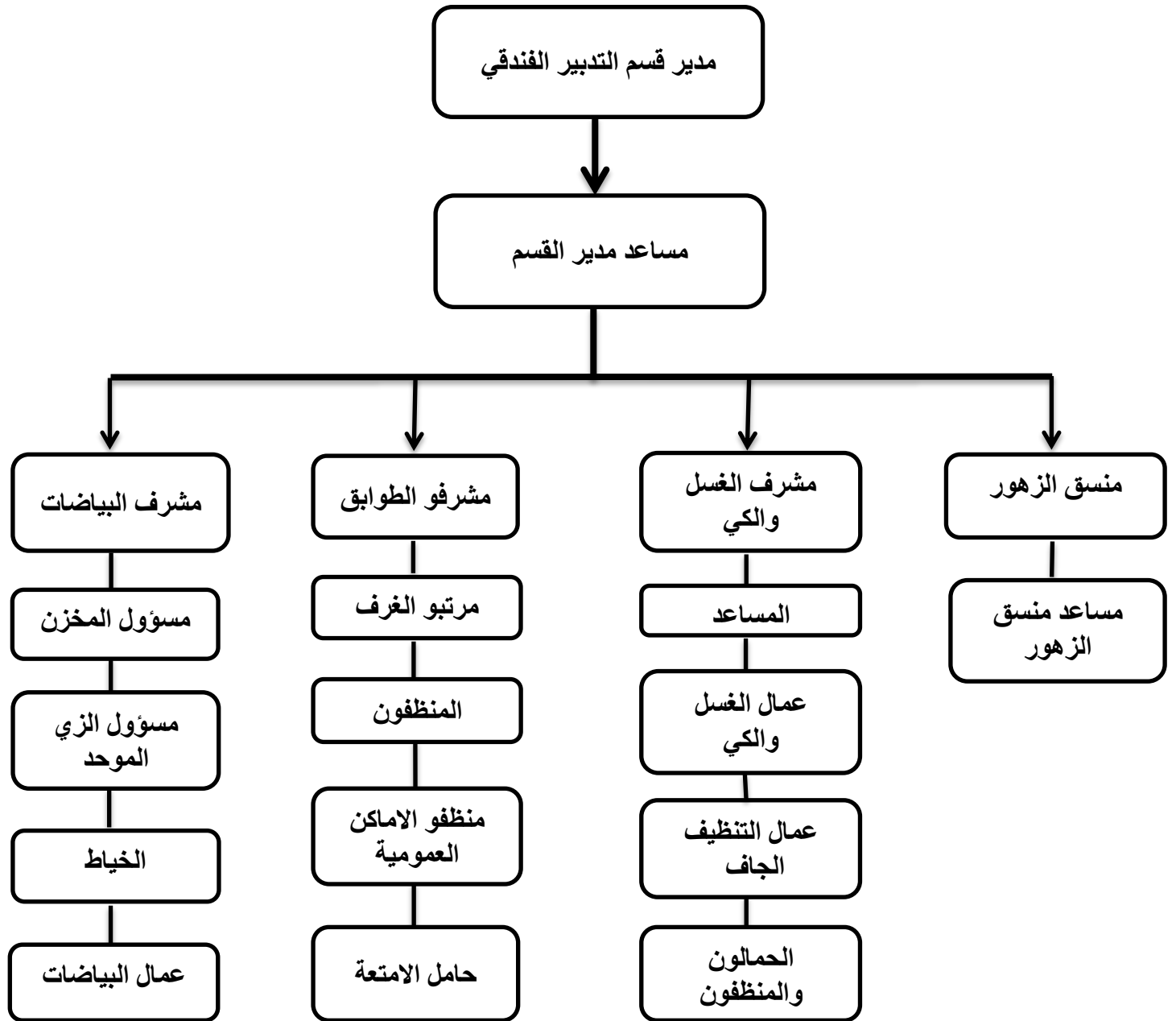
ويهتم بالعباية الجمالية للأروقة الفندق من خلال
إنشاء ديكور مميز ومبتكر ورائع بالزهور
المختلفة في غرف الفندق والأماكن العامة.
ومتابعة طلبات واحتياجات الأقسام من الزهور
المختلفة. وتنسيق الزهور في حفلات الخطوبة
والزفاف، ومؤتمرات وعشاء العمل.

ثالثاً - الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقى :

يشكل الهيكل التنظيمى بناءً تستند عليه التقسيمات الإدارية الرئيسة والفرعية، ويبين الإطار الذى تعمل فيه تلك التنظيمات والعلاقات التى تربط بينها للقيام بمختلف الأنشطة اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة. فالهيكل التنظيمى هو عبارة عن "رسم توضيحي يرمز الى شبكة تمثل مواقع المسؤولية المختلفة، وطرق تدفق المعلومات، ومستويات اتخاذ القرار وعمليات الاتصال داخل المؤسسة الواحدة". والشكل التالى يبين موقع قسم التدبير الفندقى فى الفندق :



الشكل مخطط موقع قسم التدبير الفندقى



الشكل مخطط يبين الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي في فندق درجة ممتازة

ربعاً - ملاكات قسم التدبير الفندقى (المؤهلات والواجبات):
يشكل العاملون فى قسم التدبير الفندقى نسبة (٧٥%) من بين العاملين فى بقية اقسام الفندق بسبب كبر حجم العمل الذى يقوم به فى الفندق. وتتمثل وظائف القسم فى ما يأتى :

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

- ١- الاشراف على القسم والدوائر التابعة له .
- ٢- تنظيم وتوزيع العمل على الموظفين .
- ٣- عمل تقارير يومية عن حالة الغرف وارسالها الى قسم الاستقبال .
- ٤- استلام التقارير الصادرة من الاستقبال عن حالة الغرف ومطابقتها مع تقرير القسم .
- ٥- التنسيق مع الاقسام الاخرى .
- ٦- المشاركة فى اجتماعات الادارة .
- ٧- المشاركة فى شراء واختيار البياضات الخاصة بالقسم .
- ٨- اجراء المقابلات الخاصة بالعاملين فى القسم .
- ٩- عمل دورات تدريبية لرفع كفاءة وانتاجية العاملين فى القسم .
- ١٠- التأكد من مستوى النظافة والترتيب فى القسم والفندق.
- ١١- استقبال شكاوى ومقترحات الضيوف ومتابعتها وتقديم التسهيلات اللازمة لهم.
- ١٢- اتباع معايير السلامة والصحة المهنية (OSHA)* فى اعمال التنظيف والترتيب .

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

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

- ١- مساعدة مدير قسم التدبير الفندقى فى جميع الأعمال الموكلة إليه، والقيام بأعماله فى حالة غيابه لأي سبب.
- ٢- أخذ الحجوزات المسبقة التي تتطلب تزيين بعض الغرف أو تجهيزها على وفق طلب الضيف.
- ٣- توزيع برامج العمل على المشرفين حتى يتسنى لهم توزيع الغرف على منظفي الغرف.
- ٤- تزويد موظفي التنظيف بالمواد اللازمة التي توضع في الغرف، لتعبئة العربات يوميًا كلّ صباح.
- ٥- تجهيز التقارير اليومية وتوفيرها لكل من قسم المحاسبة وقسم الاستقبال.
- ٦- العمل على التواصل مع قسم الصيانة والتبليغ عن أي عطل في الغرف، أو في المناطق المفتوحة.
- ٧- استلام المفقودات من الموظفين وجدولتها وفق اهميتها وحاجة النزىل لها، وتسليمها لصاحبها في حال سُئل عنها.
- ٨- متابعة عدد ساعات عمل الموظّفين، وتوثيق ساعات العمل الاضافية، وتسليمها لقسم شؤون الموظّفين والمحاسبة.
- ٩- تزويد القسم بجميع الاحتياجات وعمل طلبيات الشراء لكل ما يلزم داخل القسم.

ت - مشرف الطوابق: (Floor Supervisor)

- يفضل ممن يشغل هذه الوظيفة ان يكون حاصلًا على شهادة في الادارة الفندقية، ولديه إلمام في اللغات الاجنبية، وان يكون على معرفة وخبرة واسعة بجميع الاعمال المتعلقة بتنظيف الغرف وترتيبها، ليستطيع الاشراف على العاملين في الغرف بكفاءة وفاعلية، ومن واجباته ما يأتي:
- ١- توزيع الأعمال في الطابق على مرتبي الغرف والمنظفين .
 - ٢- تسليم مفاتيح الغرف للعاملين التابعين له في الطابق .
 - ٣- التأكد من وصول جميع الموظفين الى اماكن عملهم واتباعهم الاجراءات اللازمة.
 - ٤- التفتيش على الغرف التي تم تنظيفها والغرف الخالية واعداد تقرير بحالات الغرف.
 - ٥- استلام المفقودات من مرتبي الغرف ويقوم بدوره بتسليمها الى مدير القسم.
 - ٦- اصدار اذونات الصيانة الخاصة بالغرف والاماكن العامة وتسليمها لقسم الصيانة.
 - ٧- تسليم واستلام المواد المخزونة.
 - ٨- التأكد من ان جميع البياضات صالحة للاستخدام.
 - ٩- التفتيش على نظافة الغرف والاجنحة مع ملاحظة وجود كل الادوات اللازمة للغرف.
 - ١٠- اعداد كشف بأسماء المتغيبين عن اعمالهم في الطوابق.
 - ١١- تنبيه العاملين بالشخصيات الهامة وتسليمهم قائمة اشغال الغرف (V.I.P List).
 - ١٢- الاهتمام الخاص بالنزلاء المسنين والمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة.
 - ١٣- التأكد من تلبية طلبات النزلاء الاضافية.
 - ١٤- التأكد من مظهر العاملين قبل البدء بأعمالهم من حيث النظافة الشخصية والمظهر الجيد
 - ١٥- التأكد من معدات وتعليمات الحريق موضوعة بمكانها الصحيح ومنفذ الطوارئ غير مغلق.

ث - مشرف الغسل والكي (Laundry Supervisor) :

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

- ١- الاشراف على عملية غسل وكي بياضات الفندق، والزى الموحد الخاص بالعاملين فيه.
- ٢- الاشراف على عملية غسل وكي ملابس الضيوف وتسليمها بوقتها المحدد.
- ٣- المشاركة فى فحص بياضات الفندق واختيارها .
- ٤- اختيار مواد التنظيف ومواد الإزالة البقع المستعملة فى قسم الغسل.
- ٥- اعداد فواتير (قائمة حساب) غسيل ملابس النزلاء وإرسالها الى المحاسب.
- ٦- مراقبة عمل اجهزة قسم الغسيل والكي، وصيانتها باستمرار .
- ٧- عمل جداول ساعات عمل العاملين فى قسم الغسل والكي .
- ٨- تدريب العاملين على اعمال قسم الغسل والكي كافة.
- ٩- اصدار اذونات الصيانة الخاصة بمعدات ومكان قسم الغسل والكي وتسليمها واستلامها من قسم الصيانة.
- ١٠- اتباع معايير السلامة والصحة المهنية (OSHA) فى اعمال الغسل والكي.

ج- مشرف البياضات (Linen Supervisor):

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

- ١- اجراء عمليات الجرد الدورية للبياضات والزى الموحد للتأكد من جاهزيتها للعمل .
- ٢- اعداد سجلات استلام وتسليم بياضات الفندق على اساس العدد والنوع والحجم.
- ٣- ارسال البياضات المتسخة لقسم الغسيل والكي والتأكد من نظافتها وعددها عند الاستلام.
- ٤- التأكد من خزن البياضات وتكديسها بشكل منظم ومنهجي وسليم فى المخزن.
- ٥- فحص البياضات التى تم اصلاحها فى غرفة الخياطة.
- ٦- حسن التصرف فى البياضات المستهلكة والاستفادة منها .
- ٧- التأكد من نظافة وترتيب غرفة البياضات.
- ٨- الاشراف على غرفة مفقودات النزلاء.

ح- منسق الزهور: (Florist)

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

- ١- تنسيق الزهور فى الغرف والأماكن العامة فى الفندق.
- ٢- العناية بالنباتات الداخلية فى مرافق الفندق.
- ٣- تنسيق الزهور فى صالات العرض وقاعات الفندق.

خ- المنظفون : (Cleaners)

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

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

د- عمال القسم (الحمالون): House porter

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

خامساً - علاقة التدبير الفندقي مع الاقسام الأخرى :

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

أ- علاقة التدبير الفندقي بالمكتب الامامي :

يوجد ارتباط كبير وتعاون دائم فيما بينهما، وذلك من خلال قيام موظفي قسم التدبير الفندقي بتجهيز الغرف الفارغة وتنظيفها وترتيبها، وإبلاغ قسم الاستقبال بذلك ليقوم بدوره في بيعها بطريقة منظّمة، حيث يقوم العاملون في قسم الاستقبال قبل وصول النزلاء بإعداد قوائم لحركة الأشغال الأسبوعية المتوقعة للفندق؛ ما يمكن قسم التدبير الفندقي من معرفة عدد الغرف المطلوب تنظيفها خلال الأسبوع، ويتمكن من إعداد شفت (shift) او ورديات العمل تبعا لظروف وضغط العمل، وعند وصول النزيل يبلغ قسم الاستقبال قسم التدبير الفندقي بوصوله اما عن طريق إخطار كتابي، أو بتعديل حالة الغرف على الكمبيوتر، وعند مغادرة النزيل للغرفة يتم إبلاغ قسم التدبير الفندقي لتنظيف الغرفة، ولتحقيق التعاون التام بين هذين القسمين يرفع منظفو الغرف تقريراً يومياً إلى رئيس الإشراف موضحاً فيه الحالات المختلفة للغرف، ويعرف هذا التقرير باسم (Housekeeping Report) ويتم إعداده مرتين في اليوم، ويقوم مساعد مدير قسم التدبير الفندقي بتسليمه إلى قسم الاستقبال لمراجعة حالات الغرف، وتصحيح

الاختلافات لضمان سير العمل. والمعلومات التي يحتاجها قسم التدبير الفندقي من قسم الاستقبال هي ما يأتي:

- ١- نسبة الإشغال اليومية.
- ٢- نسبة الإشغال المتوقعة خلال شهر.
- ٣- قوائم حجوزات المجموعات الأسبوعية المؤكدة.
- ٤- حجوزات الأشخاص المهمين من الضيوف (VIP).
- ٥- مغادرة النزلاء غرفهم.

ب- علاقة قسم التدبير الفندقي مع قسم الأغذية والمشروبات:

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

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

ت- علاقة قسم التدبير الفندقي مع قسم الصيانة:

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

ث- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم الموارد البشرية:

العلاقة هنا تكون قوية خصوصاً أنّ قسم التدبير الفندقي لديه أكبر عدد من العاملين بالفندق، حيث يقوم قسم الموارد البشرية بإمداد قسم التدبير الفندقي بالعمالة الماهرة، وأيضاً تدريب العاملين على طبيعة العمل إما داخل الفندق أو خارجه، ويمد مدير قسم التدبير الفندقي قسم الموارد البشرية بمواعيد إجازات العاملين في القسم، والتعاون في إعداد كشوف الترقيات والعلاوات للعاملين.

ج- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم المشتريات:

تتمثل هذه العلاقة في توفير جميع احتياجات قسم التدبير الفندقي، من مواد تنظيف، وبياضات، ومعدات وأجهزة يتم تزويدها عن طريق إدارة المشتريات، فيقوم قسم التدبير الفندقي بإرسال طلب الشراء إلى إدارة المشتريات موضحاً الصنف والكمية والمواصفات المطلوبة، حيث تقوم إدارة المشتريات بالاتصال بالموردين لتوفير تلك الاحتياجات.

ح- علاقة التدبير الفندقي بقسم العلاقات العامة والتسويق والمبيعات:

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

خ- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم الحسابات:

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

د- علاقة قسم التدبير الفندقي بقسم الأمن:

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

- ١- ارتيابهم في سلوك أحد النزلاء.
- ٢- وجود أي أسلحة في غرفة النزيل.
- ٣- اكتشاف جريمة في غرفة النزيل، مع مراعاة عدم لمس محتويات الغرفة.
- ٤- وجود أي جسم مشبوه في أي مكان.

سادساً - محتويات غرفة النزيل :

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

جدول يبين اهم محتويات الغرفة لفندق درجة اولى

ت	محتويات الغرفة	المعنى باللغة الانكليزية
١.	سرير	Bed
٢.	منضدة بجانب السرير	Bed Side Table
٣.	منضدة تواليت	Dressing Table
٤.	دوشك	Mattress
٥.	شرشف	Sheet
٦.	مصباح منضدي	Table Lamp
٧.	وسادة (مخدة)	Pillow
٨.	شرشف وسادة (وجه)	Pillow Sheet
٩.	بطانية	Blanket
١٠.	فرشة سرير	Bed Cover
١١.	سجادة	Carpet
١٢.	سجادة صغيرة	Rug
١٣.	سرير اضافي	Extra Bed
١٤.	تلفزيون	Television
١٥.	شماعة ملابس	Coat hanger
١٦.	انبوب خزانة الملابس	Wardrobe rod
١٧.	كرسي	Chair
١٨.	ستائر	Curtains
١٩.	سلة مهملات	Waste Bin
٢٠.	منفضة سكاثر	Ashtray
٢١.	ثلاجة	Refrigerator
٢٢.	منضدة طعام	Food Table
٢٣.	جهاز تبريد	Air Condition
٢٤.	صور	Pictures
٢٥.	تلفون	Telephone
٢٦.	خزنة (قاصة)	Money Safe
٢٧.	صينية الضيافة	Hospitality Tray

سابعا - محتويات حمام غرفة النزيل :

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

جدول يبين قائمة من محتويات الحمام لفندق درجة اولى

ت	محتويات الحمام	المعنى باللغة الانكليزي
١.	مرحاض	Lavatory
٢.	حمام	Bath
٣.	مقعد التواليت	Toilet Seat
٤.	شطافة	Bidet
٥.	غطاء المقعد	Seat Lid
٦.	ورقة تواليت	Toilet Rolls
٧.	صابون تواليت	Toilet Soap
٨.	صابون سائل	Liquid Soap
٩.	مناشف	Towels
١٠.	مناشف جسم	Towel Rail
١١.	دوش	Shower
١٢.	حنفية	Taps
١٣.	مطهر يد	Hand Antiseptic
١٤.	شبشب الحمام	Bathroom Slippers

ثامنا - محتويات غرفة المشرف أو المدبرة :

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

جدول يبين محتويات غرفة المشرف

ت	محتويات غرفة مرتب الغرف	صورة عن المحتوى	المعنى بالإنكليزية
١.	مغسلة		Sink
٢.	مرآة		Mirror
٣.	دولاب ملابس		Locker
٤.	حقيبة الاسعافات الأولية		First Aid kit
٥.	رفوف للبياضات		Shelves
٦.	تجهيزات النزيل		Guest Supplest
٧.	منظفات		Detergents
٨.	عربة خدمة الغرف		Trolley
٩.	معدات تنظيف يدوية		Manual Cleaning Equipment
١٠.	معدات تنظيف كهربائية		Electric Cleaning Equipment

تاسعا - انواع الفوط والبياضات :

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

جدول يبين انواع الفوط المستخدمة في قسم التدبير الفندقى واستعمالها

ت	انواع الفوط	صورة عن نوع الفوطة	الاستعمال
١.	الفوط الرطبة		للتنظيف الرطب ولجميع الأسطح
٢.	فوط التنظيف (القطنية والاسفنجية)		الجدران والاختشاب والزجاج والمفروشات
٣.	الفوط الجافة		تنظيف ونفض الغبار
٤.	فوط الأرضية		تنظيف مختلف انواع الارضيات
٥.	فوط التشيف (Scrim)		تنظيف النوافذ والمرايا
٦.	فوط تنظيف الزجاج		تنظيف النوافذ والمرايا والكؤوس.. الخ
٧.	فوط الشمواه		للتنظيف والتلميع
٨.	فوط حماية الارضيات		لحماية الارضيات من التشوه
٩.	فوط اخرى		تطبيق مواد التنظيف القوية والتلميع

ب- انواع البياضات

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

جدول يبين قائمة تتضمن انواع واشكال البياضات في الفندق

ت	انواع البياضات	صورة عن نوع البياضات	المعنى بالإنكليزية
١.	الوسائد وأغطيتها		Pillows
٢.	المناشف بأنواعها		Towels
٣.	الشراشف بأنواعها		Sheets
٤.	الملاحف واغطيتها		duvets
٥.	الستائر بأنواعها		curtains
٦.	البطانيات بأنواعها		Blankets
٧.	مفارش المائدة بأنواعها		Table Cloths
٨.	وسادة ومفرش السريـر		Cushion and bed runner

النتائج العملية :

- تجهيز عربة تنظيف الطوابق .

المعلومات النظرية:

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

التجهيزات اللازمة:

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

خطوات تنفيذ البرنامج العملي :

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

الرف العلوي : يحتوي على الادوات والمواد الآتية :

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

الرف الاول : يحتوي على المواد الآتية :

- مناشف الوجه واليد، وروب الحمام.
- مناشف الارضية

الرف الثاني : يحتوي على المواد الآتية :

- شراشف مفردة.

- شراشف مزدوجة.

الرف السفلي : ويتكون مما يأتي :-

يحتوي الجانب الايسر للعربة على ما يأتي:

- البياضات المتسخة داخل كيس كتان.

- مكنسة كهربائية.

أما الجانب الأيمن للعربة فيحتوي على :

- كيس قمامة داخل كيس الكتان لحمايته من الأوساخ.

- ادوات تنظيف يدوية.

تنفيذ البرنامج العملي :

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

معايير التقييم :

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

جدول يبين تقييم أداء الطالب في تجهيز عربة الطوابق

الرقم	معايير الاداء	التقدير	
		نعم	لا
١.	جهاز الادوات اللازمة في عربة الطوابق قبل البدء بالعمل.		
٢.	أزال الغبار عن العربة ونظفها جيدا.		
٣.	قام بتزييت عجلات العربة لتسهيل حركتها.		
٤.	رتب المواد والادوات على الرفوف في اماكنها.		
٥.	تسلسل في خطوات العمل.		
٦.	متعاون مع زملائه في العمل.		
٧.	انجز العمل بالوقت المحدد.		
٨.	ارجع العربة نظيفة ومرتببة الى مكانها		

ثاني عشر - النادي الصحي (Health club) :

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

انواع الحمامات :

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



صورة الحمام التركي

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



صورة حمام السبا

٢- حمام السبا (Spa Bath): أو الحمام العلاجي وهو عبارة عن برك صغيرة من الماء الدافئ مع الحفاظ على درجة الحرارة بحد أقصى ٣٠ درجة مئوية.



صورة حمام جاكوزي

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



صورة حمام الساونا

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



صورة الحمام الشمسي

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

ثالث عشر - الدفتر اليومي (السجل اليومي):

ان اعمال قسم التدبير الفندقى كثيرة ومتعددة ومستمرة على مدار اليوم، الامر الذى يتطلب من مدير القسم او مساعده ان ينظم العمل على العاملين فى الدفتر اليومي لضمان سير اعمال القسم على مدار الـ (٢٤) ساعة. ويتم فى هذا الدفتر ما يأتى :

- أ- تقسيم ساعات العمل على اساس زمنى من خلال تحديد ثلاث وجبات على مدار اليوم فمثلا الوجبة الصباحية (٧-٤)، والوجبة المسائية (٣-١٢)، والوجبة الليلية (١١-٧).
- ب- تقسيم العمل على اساس مكاني من خلال تقسيم الطابق الواحد الى اكثر من قاطع عمل إذ يتولى كل عامل قاطعاً محدداً يكون مسؤولاً عليه.
- ت- تسجيل اسماء العاملين الحاضرين بشكل يومي، وقبل بدء عمل كل وجبة، وتوزيع ورقة العمل الخاصة بكل عامل.
- ث- تحديد المتغيبيين من العاملين، وتوزيع واجب العامل الغائب على العاملين فى الطابق نفسه أو من الطوابق القريبة الى ذلك الطابق.

قاطع العمل: ويقصد به منطقة العمل الخاصة بموظفى القسم، المتمثل فى عدد الغرف التى سيقوم العامل بترتيبها وتنظيفها فى طابق واحد أو اكثر من طابق.

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

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

يفضل في شغل هذه الوظيفة ان يكون حاصلًا على شهادة في التعليم الفندقى والسياحى، وان يتمتع بخبرة كافية في تجهيز الغرف، ويعد مجهز الغرف أهم عنصر في القسم لأهميته وظيفته كونها تتعلق بالمنتج الرئيس للفندق (غرفة النزىل)، التي تمثل مكان راحته وخصوصيته في الغرفة. وتعتمد نوعيّة الخدمة ومستوياتها في الطابق على مدى أداء وخدمة مرتبي الغرف وكفاءتهم في تأمين أعلى مستويات الراحة للنزىل، بالشكل الذي يحقق رضاه وتكرار زيارته للفندق. ومن واجباتهم ما يأتي:

- ١- تجهيز وترتيب عربة الطوابق (Trolley) بمستلزمات وادوات العمل وتجهيزات الغرف.
- ٢- تنظيف وترتيب غرف الفندق وإزالة الغبار عن الارضيات والمفروشات.
- ٣- ترتيب الأسرة وتلميع قطع الاثاث.
- ٤- تنظيف دورات المياه في الغرف، والشرفات والممرات.
- ٥- الحفاظ على ممتلكات الفندق والضيوف.
- ٦- ابلاغ مشرف الطابق عن اي عطل او خلل بالغرفة أو في اماكن اخرى.
- ٧- التسليم الفورى للأشياء والمفقودات التي يتم العثور عليها سواء في الغرف او الممرات.
- ٨- ابلاغ مشرف الطابق عن اي نقص في ادوات ومعدات مواد التنظيف واستكمالها من المخزن.
- ٩- استبدال البياضات المتسخة بأخرى نظيفة من قسم البياضات.
- ١٠- جرد البياضات التي يلزم استبدالها وقيدها في دفتر تسليم واستلام البياضات.
- ١١- تزويد النزىل بالمعلومات التي يحتاجها عن الفندق.
- ١٢- تسليم المفاتيح الى مشرف الطابق او مدير القسم.
- ١٣- عمل تقرير يومي (Daily Report) بالعمل، وتسليمه الى مشرف الطوابق.
- ١٤- المحافظة على شروط السلامة العامة كالغناية بوسائل الإطفاء في الفندق.



صورة تبين جانب من اعمال مرتبي الغرف في احد الفنادق

خامس عشر - تدريب العمال والمنظفين الجدد :

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

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

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

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

سادس عشر - الاجراءات الواجب اتخاذها عند وصول اشخاص مهمين (V.I.P):

يشير الرمز (V.I.P) الى شخص مهم جداً، وهو مشتق من كلمة **Very Important personal** ويعد الضيف (شخصاً مهماً جداً) عندما يكون شخصاً مهماً من الملوك، او من كبار الشخصيات، او من المشاهير والممثلين أو المطربين أو مسؤولين حكوميين، او كبار رجال الاعمال التنفيذيين. ومن اهم الاجراءات التي يتخذها قسم التدبير الفندقي عند وصول الاشخاص المهمين هي كالآتي:-

- ١ - اخبار مشرف الطابق ومرتبتي الغرفة التابعين للطابق.
- ٢ - التنظيف والترتيب للغرفة ووضع الفاكهة والورد.
- ٣ - مرافقة مدير قسم التدبير الفندقي للضيف الى الغرفة.
- ٤ - توفير مجموعة من المطبوعات الترحيبية من مدير عام الفندق وبطاقة المنتجع الصحي وخريطة الفندق.
- ٥ - التأكيد على توفير التجهيزات والامدادات كافة الخاصة بالمستلزمات التي يحتاجها النزيل في الغرفة والحمام.
- ٦ - خدمة تنظيف كاملة على مدار ٢٤ ساعة مع تغيير البياضات يوميا.



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

سابع عشر :

دخول غرفة النزيل

البرنامج العملي

النتائج العملية :

- تطبيق اجراءات العمل والدخول الى غرفة النزيل.

المعلومات النظرية:

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

التجهيزات اللازمة:

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

خطوات تنفيذ البرنامج:

- استلام ورقة العمل من مشرف الطابق.
- جمع مفاتيح الغرف او بطاقات دخول الغرف الخاصة بورقة العمل.
- تجهيز عربة الطوابق وفقا للخطوات المهنية في البرنامج العملي (١) .
- تجنب تحميل العربة حمولة زائدة، واحرص على عدم الاصطدام بالأشخاص او الجدران.
- التوجه الى الطابق والغرف المستهدفة في ورقة عملك من خلال المصعد الخاص بالعاملين.
- التأكد من وجود إشارة الرجاء عدم الإزعاج (D.N.D) على الباب، واحترام رغبة الضيوف.
- أتبع عادة طرق الباب حتى لو رأيت الضيف يخرج من الغرفة وفقاً (للسلوك المهني المتبع في طرق باب غرفة النزيل)؛ فقد يكون في الغرفة شخص اخر لا يزال في الداخل.
- أبق باب الغرفة مفتوحا وضع العربة خارج الباب بشكل محكم يمنع دخول شخص غيرك للغرفة .



صورة ارجو عدم الازعاج



صورة طرق باب غرفة النزيل

السلوك المهني المتبع في طرق باب غرفة النزيل :

- ١- اطرق الباب بعظمة مفصل الاصبع، وليس بمفتاح، والتعريف بخدمة الغرف او اسم القسم، وتكرار الاجراء بعد ١٠ ثواني، اذا لم تسمع اجابة، كما في الصورة.



صورة تبين فتح باب الغرفة بالبطاقة

٢- لا تطرق الباب بطريقة مزعجة، بل بطريقة اعتيادية، (بصوت اعتيادي يمكن سماعه ليس عالياً ولا منخفضاً).

٣- افتح الباب بالمفتاح او بالبطاقة في المرة الرابعة اذا لا توجد اجابة، وقبل الدخول نستأذن بالقول مثلاً (خدمة ترتيب الغرف من فضلك هل يمكنني الدخول).

٤- بعد دخولك للغرفة ولاحظت وجود الضيف فخطبه

على النحو الآتي: أسف لإزعاجك هل الوقت ملائم لخدمة ترتيب الغرف؟ ام اعود إليك في وقت لاحق؟ فاذا اشار الى الوقت ملائم فباشر بخدمة تنظيف الغرف اما اذا كانت في وقت لاحق انتقل الى الغرف الاخرى.

البرنامج العملي :

استلمت ورقة العمل الخاصة بك من مشرف الطابق الثالث ، وتضمنت عدة حالات للغرف منها:

- ١- غرفة رقم (٣٣٦) معلق عليها علامة (D.N.D).
- ٢- غرفة رقم (٣٥٠) فيها نزيل يحتاج خدمة ترتيب وتجهيز الغرف.

المطلوب :

كيف يمكن لمرتب الغرف في الطابق الثالث التوجه والدخول للغرف (٣٣٦، ٣٥٠)؟ مستعينا بالخطوات سابقة الذكر.

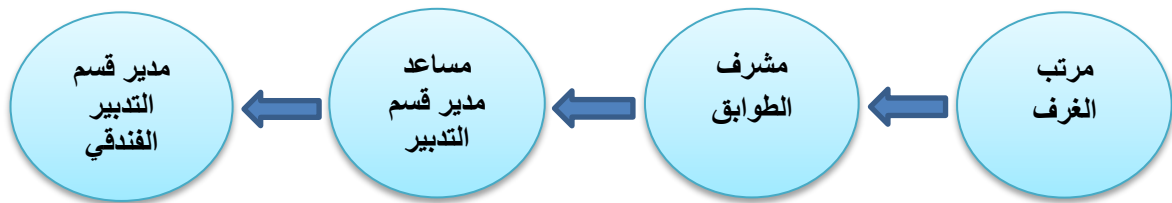
جدول يبين تقييم اداء الطالب في الدخول الى غرفة النزيل

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

ثامن عشر - المسار الوظيفي:

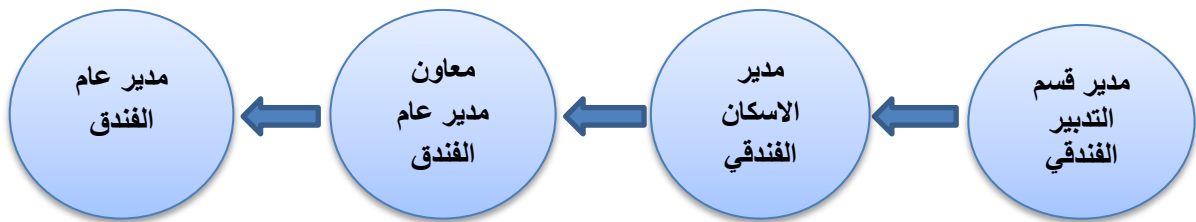
وهو سلسلة متعاقبة من التغيرات الوظيفية التي تحدث في حياة الموظف العملية، وهذه التغيرات مرتبطة بالتقدم الوظيفي التي يرافقها أجر أعلى، وتحمل مسؤوليات أكبر، ويعبر عنها بالترقية العمودية أو الرأسية إلى وظيفة أعلى في الهيكل التنظيمي، والشكل التالي يبين المسار الوظيفي لموظفي قسم التدبير الفندقي على المستوى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

الشكل يبين المسار الوظيفي لموظفي قسم التدبير الفندقي في الفندق:



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

الشكل يبين المسار الوظيفي لمدير قسم التدبير الفندقي:



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

أسئلة الفصل الثالث :

س ١: وضح أهمية قسم التدبير الفندقى ؟

س ٢: عدد مهام قسم التدبير الفندقى فى الفندق؟

س ٣: ما الدوائر الأساسية التى يتألف منها قسم التدبير الفندقى؟

س ٤: أكمل الفراغات الآتية :-

١. الأماكن العامة فى الفندق هى ١..... ٢..... ٣..... ٤..... ٥.....
٢. مهمة قسم (Floors Supervisor) هى.....
٣. يعمل قسم البياضات على..... و.....
٤. قسم (Laundry) هو المسئول على.....
٥. يهتم قسم تنسيق الزهور.....

س ٥: ارسم الهيكل التنظيمى لقسم التدبير الفندقى فى فندق درجة ممتازة ؟

س ٦: تتعدد ملاكات قسم التدبير الفندقى فى الفندق عددها مع شرح مختصر لكل وظيفة؟

س ٧: عدد ما يأتى :-

١. واجبات مدير قسم التدبير الفندقى ؟
٢. واجبات مشرف الطوابق؟
٣. واجبات مشرف الغسيل والكى؟
٤. واجبات مشرف البياضات؟
٥. واجبات منسق الزهور؟

س ٨: يؤدى قسم التدبير الفندقى دورا مهما فى نجاح قسم الاغذية والمشروبات بين هذا الدور بخمس نقاط وضحاها؟

س ٩: ما المعلومات التى يحتاجها قسم التدبير الفندقى من قسم الاستقبال عددها؟

س ١٠: عدد محتويات غرفة النزىل فى فندق من الدرجة الاولى مع ذكر معناه باللغة الانكليزية؟

س ١١: عدد محتويات حمام غرفة النزىل فى الفندق مع ذكر معناه باللغة الانكليزية؟

س١٢: اكتب اسم محتويات غرفة النزىل باللغة الانكليزية وازاء كل صورة من الصور الآتية :



س١٣: اكتب اسم محتويات حمام غرفة النزىل باللغة الانكليزية وازاء كل صورة من الصور الآتية :



س١٤: اذكر خمسةً من محتويات غرفة المشرفة الخاصة بالعمل اليومي لمرتبي الغرف وباللغتين؟

س١٥: عدد انواع الفوط المستخدمة في قسم التدبير الفندقى وبين استخدام كل نوع؟

س١٦: اذكر انواع البياضات المستخدمة في الفندق وباللغتين؟

س١٧: ما المقصود بالنادى الصحى وما انواع الحمامات الموجودة في فنادق الدرجة الممتازة؟

س١٨: يعد الدفتر اليومي هو الاساس الذى يعتمد عليه مدير قسم التدبير أو مساعده في سير اعمال القسم بين ذلك؟

س١٩: ما الفرق بين قاطع العمل، وورقة العمل في أعمال قسم التدبير الفندقى؟

س٢٠: يعد مرتب الغرف أهم عنصر في قسم التدبير الفندقى وضح ذلك؟

س٢١: بوصفك مرتب غرف في قسم التدبير الفندقى لأحد الفنادق ما هي واجباتك اليومية؟

س٢٢: وضح ما المقصود بتدريب العاملين الجدد وعدد أساليب ووسائل التدريب؟

س٢٣: من هم الاشخاص المهمين وما هي الاجراءات الواجب اتخاذها عند وصولهم الفندق؟

س٢٤: عرف المسار الوظيفى ووضح بالرسم المسار الوظيفى لموظفى قسم التدبير الفندقى والمسار الوظيفى لمدير القسم؟

الفصل الرابع

قسم الضيافة

أولاً: التعريف بقسم الضيافة وأهميته ومهامه

١- تعريف قسم الضيافة :-

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



صورة تمثل عمل من اعمال قسم الضيافة

٢- أهمية قسم الضيافة :-

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

ولا يمكن نسيان الدور الاساس لهذا القسم في جذب الضيوف الى الفنادق، إذ ان تقديم الطعام والشراب بشكل انيق وجذاب لا يمكن ان يقاوم من قبل الضيوف اذا ما تم انتاجه وخدمته بكفاءة وفاعلية من خلال العاملين المؤهلين والمدربين. كما ان الضيف عندما يأتي الى الفندق أو

المطعم فلا احد ينكر ان تذوقه للطعام الخاص بالمكان الذي يصله ويناسبه يعد جزءاً مهماً باعتباره احد عوامل الجذب المهمة في عملية كسب وارضاء الضيوف القادمين الى المرفق سواء اكان فندقاً او مطعماً .

ثانياً - فروع الخدمة في قسم الضيافة :

أ- المطعم :-

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

ب- قاعة فطور الصباح :-

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



صورة تظهر جانب من قاعة فطور الصباح

- تجهيزاتها :- يتم تجهيز القاعة بالمعدات والادوات الخاصة في المطعم نفسها ،اضافة الى
- لوائح واطافة المأكولات الخاصة بالفطور الصباحي .
- فناجين وأباريق قهوة وشاي وحليب وسكريات .
- شراشف خاصة ومميزة .

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

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

١. يكون بناؤها في الطابق الارضي مع توافر مراب فسيح لاستيعاب اكبر عدد من السيارات .
٢. قاعة استقبال خاصة قريبة من دائرة لاستلام حقائب الزبائن .
٣. قاعة جلوس مجهزة بمفروشات تتناسب مع درجة المؤسسة
٤. موقعها يكون قريباً من دائرة الاتباع والغسل .
٥. غرف لحفظ المعدات والادوات تشكل القاعة والحفلات .
٦. معدات اطفاء وانداز .
٧. طاولات خاصة بالحفلات متعددة الاشكال والاحجام مع قواطع وديكورات يمكن تكييفها تبعاً لنوع وحجم المناسبة والحفلة مع كراسي ومقاعد مختلفة .
٨. برادات ماء ورفوف وخزائن ثابتة .
٩. معدات موسيقية كاملة ، اضاءة مميزة من تهوئة وتدفئة وتبريد.

ث- خدمة الغرف

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

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

ت- تجهيزاتها:- تتجهز هذه الدائرة بخزائن كافية لوضع المعدات الفضية والبورسلانية والزجاجية والباقات بشكل كاف وبرفوف لوضع الصواني ، عربات متعددة الطبقات ،

صواني مختلفة القياسات والاحجام ، مكتب مع هاتف ، برادات ، خزانات ساخنة لحفظ الاطباق والفناجين.

ج- الكافتريا :-

تعد الكافتريا من أنواع الطعام الخدمة السريعة وتقدم الاطعمة والمشروبات على مدى (٢٤) ساعة عند وجود الضرورة في الطلب او تفتح لمدة (١٨) ساعة تتميز الاطعمة التي تقدم في قسم الكافتريا بالديكورات البسيطة والجميلة او تقدم فيها المأكولات السريعة مثل السندويشات والمشروبات المختلفة مثل الشاي والقهوة والكيك والعصائر .

ولا يحتاج الى استخدام مهارات عالية من العاملين في هذا القسم لان معظم الخدمة تتم عن طريق اخدم نفسك بنفسك في اغلب الاوقات ، او تحتاج الى مساعدة عامل الخدمة في اوقات وخدمات معينة . يكون موقعها على نوعين اما صالة او في الحدائق المكشوفة وتكون اسعارها مناسبة .

ح- الاوفيس :- يقسم الى نوعين:-

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

- اوفيس الطوابق: توجد هذه الدوائر في الفنادق الكبيرة التي يزيد عدد غرفها عن (٤٠٠) غرفة تسريعا لخدمة الضيوف وخاصة لتأمين الفطور الصباحي ومن الملاحظ ان اعمال اوفيس الطوابق تختلف عن أعمال اوفيس المطعم اذ ان الاول يهتم بتقديم الخدمات مباشرة الى الضيوف، بينما أوفيس المطعم ما هو الا مركز عمل داخلي ومشروع للمعدات . ويجهز هذا القسم بتجهيزات فضية وزجاجية وبورسلاتية وبياضات وطاولات فضلاً عن برادات وصواني مختلفة الاحجام ويجب ان يجهز بطاولات خاصة لتسخين الصحون والفناجين.

خ- دائرة الغسل والتنظيفات :-

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

- قسم غسل المعدات التشغيلية ومعدات المطبخ .

- قسم غسل الادوات الزجاجية .

- قسم عمل المواد الفضية والبورسلاتية والمعدات الخفيفة .

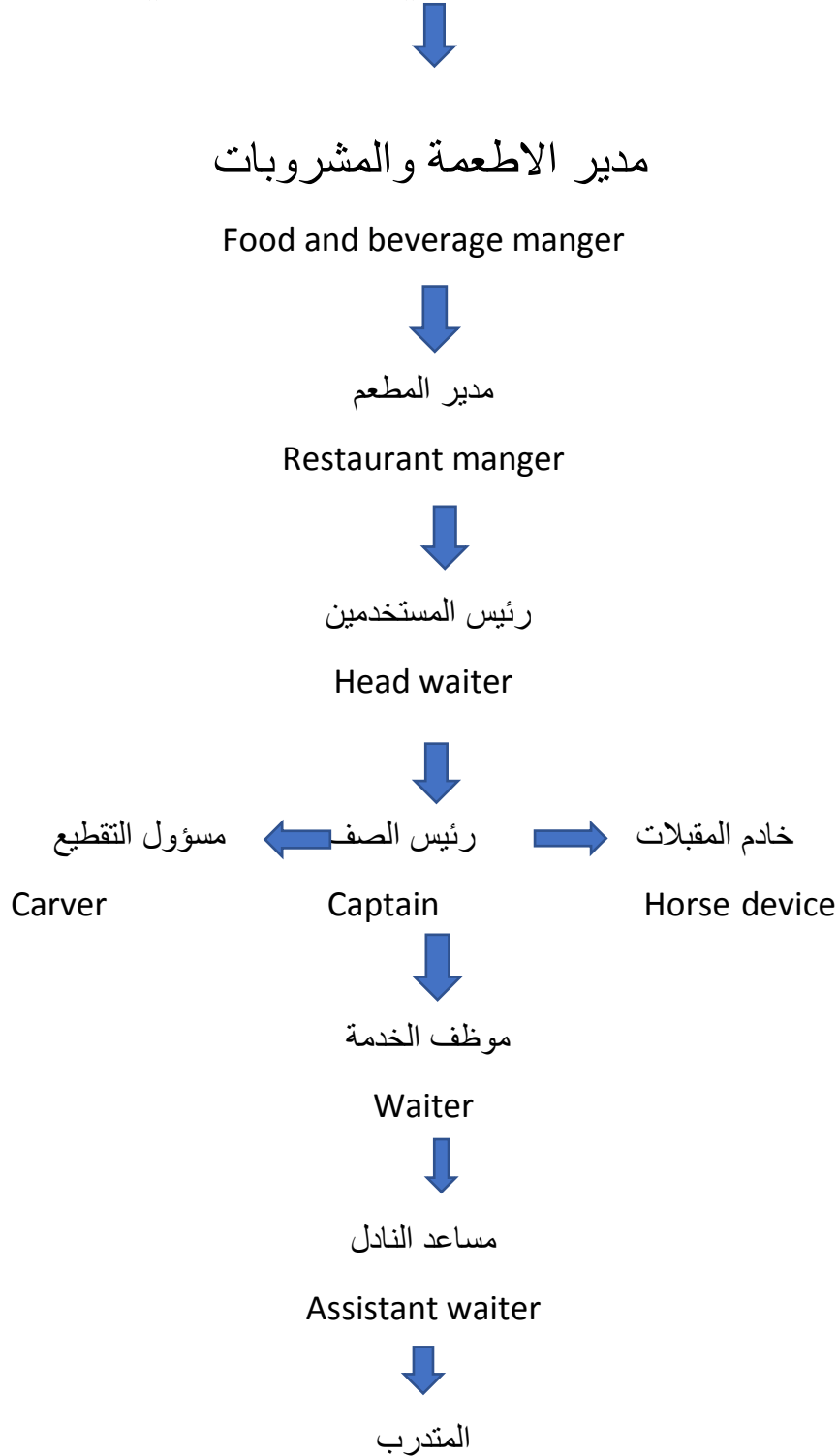
وتقسم الاعمال اليومية في دائرة الغسل والتنظيفات اما ميكانيكيا او يدويا او الاثنين معا .
خصوصا في حالات غسل المعدات الثقيلة واواني المطبخ الكبيرة ،ومن ثم بتشغيل المعدات
والاواني ،اذ يتم حفظها في اماكنها الخاصة استعدادا في استخدامها في الاعمال القادمة .

تجهيزاتها :- تجهيز هذه الدائرة بطاولات سنانلس ستيل وامكن لتنظيف المعدات قبل الجلي
وماكنات لغسل الادوات و المعدات، فضلا عن وجود خزائن ورفوف لحفظ المعدات وبياضات
للتنظيف .



(تمثل دائرة الغسيل في الفندق)

ثالثاً : الهيكل التنظيمي للعاملين في المطعم



رابعاً : ملاكات قسم الضيافة مؤهلاتهم وواجباتهم :-

يعد قسم الضيافة من الاقسام ذات الاهمية البالغة بالفندق، فهو المسؤول عن خدمة الضيوف الذين يستخدمون مرافق الفندق الخاصة بتقديم الاطعمة والمشروبات ، اذ يتوقف نجاح ادارة الفندق على حسن اختيار موظفي القسم فضلا عن المؤهلات والمهارات التي يمتلكها موظفيه، اذ تختلف اعدادهم وتتفاوت كفاءتهم وتتنوع مسؤوليتهم على وفق درجة المؤسسة وحجم اعمالها .
ونبين فيما يلي اهم الواجبات الملقة على عاتقهم ومؤهلات العاملين في هذا القسم الحيوي :-

أ- مدير الاطعمة والأشربة :- food and beverage manger

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

- مؤهلاته

- أ- ذو معرفة تامة بالاعمال الادارية والتنظيمية والحسابية .
- ب- حاصل على شهادة جامعية وتتضمن النمط العالي .
- ت- لديه اختصاص عال في اعداد اتباع وتسويق الاطعمة والاشربة .
- ث- القدرة العالية على حسن ادارة الموظفين كافة .

- مهامه العملية

- أ- تحضير لوائح الطعام :- يقوم بأعداد اللوائح دوريا بالاشتراك مع رئيس الطهاة مع الاخذ بنظر الاعتبار نوعية الضيوف واذواقهم ومتابعة اسعار السوق وحساب الكلف فضلا عن الاشراف على تحضير الاطعمة .
- ب- انتقاء وصرف الموظفين التابعين لاقسامه .
- ت- عقد اتفاقات اسبوعية او دورية مع رؤساء الاقسام التي يشرف عليها .
- ث- متابعة الملاحظات والشكاوى الوارد من الضيوف .
- ج- رفع التقارير الشهرية الى مدير الطعام الخاصة بسير العمل الوظيفي .
- ح- الاطلاع على طلبات الشراء والمواد الاولية .
- خ- التأكد من كميات الاطعمة والاشربة ومراقبة الحفظ وتلافي فسادها .
- د- تمديد لوائح الطعام واشكالها .
- ذ- تمديد ايام الاطعمة ، والمخصص الفردية .
- ر- حساب الكلف وبيان الارباح والخسائر .
- ز- الحفاظ على صيانة المعدات .
- س- تمديد مسؤولية دائرة التنظيفات.

ب- مدير قاعة الطعام Restaurant manager

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

- مؤهلاته :-

- أ- ان يكون من حملة الشهادات الفندقية العالية .
- ب- ان يكون ممارس وظيفة رئيس المستخدمين منذ خمس سنوات على الاقل .
- ت- له معرفة تامة بأحوال و قواعد الخدمة .
- ث- انيق ذو شخصية قوية ويتكلم عدة لغات او ذو ثقافة عالية .

- مهامه العملية :-

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

ت- رئيس المستخدمين Head waiter

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

- مؤهلاته :-

- أ- من حملة الشهادات الفندقية العالية .
- ب- لديه معرفة تامة بأحوال وقواعد واعداد وتقديم الاطعمة والمشروبات .
- ت- ان يكون اداريا جيدا فضلا عن معرفة عدة لغات ويتمتع بنظافة جيدة .

- مهامه العملية :-

- أ- توزيع الاعمال اليومية في قاعة الطعام .
- ب- اعداد مناهج توزيع الاجازات الاسبوعية والسنوية .
- ت- مراقبة دوام الموظفين التابعين لقاعة الطعام .
- ث- مراقبة النظافة وسلامة المعدات في المطعم .
- ج- شرح لوائح الطعام وطرائق الخدمة .
- ح- مسك سجل الحجز اليومي ومراقبة سجل تبديل البياضات .
- خ- الاهتمام بملاحظات الزبائن الخطية والشفوية .
- د- اقامة دورات تدريبية لموظفيه .
- ذ- التشاور الدائم مع المسؤولين حول متطلبات العمل الوظيفي .

ث- رئيس الصف Caption

يكون مشرفا على النادل والمساعدين ويرتبط مباشرة بالمستخدمين

- مؤهلاته :-

- أ- حائز على شهادة فندقية ولديه خبرة جيدة في مجال عمله .
- ب- يتميز لة عالمية .
- ت- حسن المظهر وسريع الفهم والاستجابة السريعة لمعالجة المواقف الصعبة التي قد تحدث في اثناء الخدمة في قاعة الطعام .
- ث- قوي الملاحظة ذو ابتسامة دائمة وثقة بالنفس .

مهامه العملية :-

- التأكد من نظافة المطعم والمعدات المستخدمة في الخدمة .
- الاشراف على التجهيزات الاولى .
- اخذ الطلبات من الضيوف .
- تقديم قائمة الطعام .
- الاشراف على تحضيرات الطاولات والصلصات والاطعمة المرافقة .
- ينوب عن رئيس المستخدمين في حالة غيابه .
- ج- موظف الخدمة (النادل) waiter
يقوم بخدمة الضيوف حسب الاصول والقواعد المهنية . يكون ارتباطه برئيس القسم .

مؤهلاته :-

- أ- شهادة فندقية ولديه خبرة عملية تؤهله لهذه الوظيفة .
- ب- ملم بلغة اجنبية غير اللغة الام ، ذكي وقابل للتطور في مهنته .
- مهامه العملية :-
- أ- يقوم بأداء التجهيزات اليومية والاسبوعية في قاعات الطعام .
- ب- اعمال التنظيف وتبديل البياض وتحضير الطلبات وتأمين الطلبات بين الدوائر وقاعات الطعام .
- ت- تحضير عربات وطاولات الخدمة .
- ث- التدريب المستمر على الاعمال .
- ج- ارسال الادوات والمعدات المستعملة من قبل الصنف الى دوائر الفصل .

ح- المساعد :- Bussboy

يقوم بنفس اعمال النادل ويساعده في العمل بتوجيه منه

خ- المتدرب :-

يتدرب على الاعمال كافة حسب جدول زمني لذلك

د- القطاع :- Carver

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

ذ- خادم المقبلات appetizers server

مؤهلاته:- مكلف بخدمة المقبلات وعرضها على الزبائن ، ويمتاز بذوق رفيع في ترتيب الاصناف مع بعضها البعض محافظة على طعمها .

مؤهلات العاملين في قسم الضيافة:-

يحتاج كل موظف في الهيكل التنظيمي لقسم الضيافة الى امتلاك السمات والمهارات الاتية :-

- ١- المعرفة :- يعد الوعي من مسؤوليات الموظف وادواره والمعرفة المناسبة بالعناصر الغذائية واداب السلوك وانماط الخدمة طريقة رائعة لبناء الثقة اثناء خدمة الضيوف .
- ٢- النظافة الشخصية :- يجب على موظفي الضيافة العمل على اعطاء انطباع اولي جيد من خلال النظافة الشخصية والمظهر المهني في اثناء اداء واجباتهم .
- ٣- الانتباه :- الانتباه هو الاهتمام الصادق بالتفاصيل وحفظ احتياجات الضيوف والوفاء بها في الوقت المناسب بأكبر قدر ممكن من المهنية .
- ٤- لغة الجسد :- يحتاج موظفو القسم الى التصرف بايماءات ايجابية للغاية وحيوية ودودة .
- ٥- التواصل الفعال : انه امر حيوي للغاية عندما يتعلق الامر بالتعدي مع زملاء العمل الوظيفي والضيوف اذ اعلن الطريقة الاتصال الواضحة والصحيحة بأستخدام اللغة والخبرة الصحيحة ان تجعل سير عمل الخدمة سلساً ويمكن ان يجلب تجربة جيدة حقاً للضيوف .
- ٦- الالتزام بالمواعيد :- يحتاج موظفو قسم الضيافة الى معرفة قيمة الوقت في اثناء خدمة الضيوف ، اذ يساعد الحفاظ على الوقت المخصص والشعور بالنجاح على سير عمل الخدمة بسلامة .
- ٧- الصدق والنزاهة :- هاتان القيمتان الاساسيتان في اي شخص حسن من مهمات خدمة الضيوف في اقسام الفندق كافة .



(صورة تمثل العاملين في قسم الضيافة)

خامساً : علاقات قسم الضيافة بالاقسام الاخرى :

ان التواصل بين قسم الضيافة والاقسام الاخرى العاملة في الفندق غاية في الاهمية ،اذ يتطلب العمل في تلك الاقسام معرفة الحركة اليومية في كل قسم المتمثلة بالجوازات والاطعمة الاثرية فضلا عن البياضات وتجهيز المواد الداخلة في العمل اليومي والتنظيفات اليومية ومعدل الاطفاء الفندقي والمشتريات ،وتتوضح تلك العلاقة من خلال وجود اقسام مهنية اخرى مكملة لقسم الضيافة في الفندق التي نوضحها في ما يأتي :-

- ان الاشياء الثلاثة المهمة والضرورية لتعميق التوازن بين الاقسام العاملة في الفندق وسير عمله بسلاسة هي :

أ- التعاون .

ب- التنسيق .

ت- الاتصالات .

- علاقة قسم الضيافة بالمكتب الامامي :- التواصل بين قسم الضيافة والمكتب الامامي ضروري جدا، اذ تشمل أنشطة الاتصال الابلاغ في اعداد الضيوف الفعلي والمتوقع فضلا عن ترحيل وتقديم معلومات دقيقة عن عمليات حسابات الضيف في المطاعم و النماذج المستخدمة في الاشارة الى مبالغ الاموال المدفوعة من حساب امين الصندوق نيابة عن الضيف او موظف الفندق .

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

أ- علاقة قسم الضيافة بقسم التدبير الفندقي :

يهتم قسم التدبير الفندقي بتوفير البياضات والكتان والزي الرسمي الخاص بموظفي قسم الضيافة . من جانبه يجب على مير المطعم التأكد من الحفاظ على الوقت المحدد لتبادل البياضات وعدم فقدان الكتان او اساءة استخدامه، وعلى قسم الضيافة ان يخبر قسم التدبير الفندقي بنوعية المآدب او الحفلات التي ستقام في الفندق مسبقا حتى يقوم قسم التدبير الفندقي بترتيب كل شيء خاص بذلك، فضلا عن ترتيب الزهور والزينة ويصبح التنسيق بين القسمين ضروريا بشكل خاص في عمل الطوابق من خلال جمع الصواني من ممرات الضيوف التي يتم حجبها من الغرف ووضع سلة الفاكهة في غرف خاصة في العديد من الفنادق . وتكون مهمة تنظيف ارضيات المطاعم واقسام الضيافة الاولى من قبل قسم التدبير ويهتم القسم بمكافحة الافات في المطاعم والمطابخ والمخازن التابعة لها ويحتاج موظفو الاقسام في الفندق الى الزي الموحد الخاص بكل قسم ان تكون على طوال اليوم بتنظيف وترتيب على احسن صورة حالية ويتم ذلك من خلال التنسيق من قسم التدبير الفندقي للقيام بمهمة وترتيب وكي تلك الملابس بشكل يومي ...

ب- علاقة قسم الضيافة بقسم انتاج الاطعمة :-

يعتمد قسم الانتاج على علاقته بقسم الضيافة لمعرفة نوعية الضيوف واذواقهم واعدادهم، لتهيئة نوع لوائح الطعام التي تناسبهم ومعرفة نوع الخدمة بالحفلات ومعرفة اعداد الضيوف والقادمين للحفلة . ويرأس قسم الانتاج رئيس الطهاة الذي يشرف على عملية شراء الطعام وتحضيره مع الاتفاق مع رئيس المستخدمين او مدير المطعم في قسم الضيافة لتمديد نوع الطعام الذي يقدم في اقسام وفروع الضيافة وبعد الاتفاق بين القسمين على نوع اللائحة يبدأ المطعم بالتحفيزات الاولية من خلال تنظيف وصيانة الادوات وتحديداتها حسب نوع اللائحة التي تشمل الفصيات والاطباق والاقداح فضلا عن تحديد اوقات بدء الخدمة وتهيئة اوقات الطعام . والتنسيق بين موظفي قسم الضيافة والانتاج لاداء خدمة جيدة بأوقات مدروسة وحسب طلبات الزبائن . ارضية الرخام والموزائيك والبلاط تنظف بالطرق الاتية :-

- أ- بالماء والصابون وقليل من البوتاس .
- ب- في حالة وجود بقع تستعمل الهيدروكلوريك بمقدار ملعقتين في ٣٥٠ غرام ماء ويخفف المزيج ومحلول الامونيال .
- ت- لازالة المواد الدهنية تستعمل عجينة من الكلس والسبيراج مع الماء والبوتاس.

سادساً - مفروشات ومعدات فروع الضيافة:

أ- البياضات والشراشف (انواعها واستعمالاتها):-

- ١- شراشف الطاولات Nappe cover / table cloth
تكون من الكتان الابيض ، قياساتها مختلفة تزيد على حافة الطاولة (٣٠)سم من كل جهة .
- ٢- شراشف التغطية Napperon / Small table cloth
مصنوعة من الكتان توضع فوق الشراشف الاساسية لحمايتها من الاوساخ، اقتصادية في غسلها تزيد (٥) سم عن حافة الطاولة من كل جهة .
- ٣- غطاء الطاولات Melton table
مصنوع من القطن او الصوف مهمته حماية الشراشف الكتانية عند الجوانب وتمنع قرقة المعدات عند وضعها على الطاولة تمتص المواد السائلة بسهولة وقوعها على المائدة .
- ٤- شراشف طاولات الخدمة :- مصنوعة من الكتان .
- ٥- شراشف عربات الخدمة :- مصنوعة من الكتان تزيد (٣٠) سم عن حافة العربة .
- ٦- شراشف طاولات التقطيع :- مصنوعة من الكتان تزيد (٣٠) سم عن الجوانب .
- ٧- فوط الطاولة:- مصنوعة من الكتان ومن شراشف المطعم نفسها وغالبا ما تحمل اسم وشعار المؤسسة لذا يجب طبعها بشكل يبرز هذين الرمزتين امام الضيوف .
- ٨- فوط الخدمة :- مصنوعة من القطن وتوضع تحت الجاط عند حمله منعا لتسرب الحرارة الى اليد.
- ٩- فوط تنشيف المعدات :- مصنوعة من الكتان تستعمل لتنشيف المعدات .
- ١٠- فوط الصواني :- من الكتان بأحجام مختلفة تستعمل لتغطية الصواني المعدة لفطور الصباح.
- ١١- فوط الغبار :- قطنية تستعمل لتلقيط الغبار عن المفروشات .

١٢- فوط الزجاج :- مصنوعة من الكتان فقط ذلك لعدم تركها الوبر على الاواني الزجاجية .

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

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

١٥- فوط السكاكين :- قطنية تستعمل لتنظيف الادوات القطنية ايضا .

ب- الادوات الفضية (اشكالها) :-

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

- صناعتها وانواعها:

منذ مدة ظهرت صناعة ادوات تعرف ب ستانلس ستيل (Stainles stel) وهي موازية للمعدات الفضية غير قابلة للصدأ، فيها ما هو غالي الثمن و عيار (١٨) يستعمل في فنادق الدرجة الاولى خصوصا في الحفلات الخارجية، وفيها ما هو رخيص الثمن يستخدم في فنادق ومطاعم الدرجة الثانية والمتوسطة .

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

علامات جودتها :-

ان الاستعمال اليومي المتواصل للادوات الفضية، إذ يتم اختيار الانواع الجيدة والمتينة وعليه يجب مراعاة الامور الاتية :-

- السكاكين والشوك البسيطة وغير المعقدة الزخرفة .
- السكاكين والشوك مصنوعة من (Maille chort) لصلابته وقوة احتماله .
- السكاكين المصنوعة من معدن غير قابل للصدأ ولها منشار .
- جاطات الخدمة مصنوعة من معدن سميك .
- اباريق الحليب والقهوة والشاي ملحمة بمادة الفضة بعدد غرامات الفضة .
- ملاحظة:- يمكن ختم الادوات الفضية باسم وشعار المؤسسة عند شرائها من مصانعها .

ج- المفروشات والمعدات:

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

- ١- فتح النوافذ والابواب وتهوئة القاعة .
- ٢- رفع الستائر المنقولة على الارض .
- ٣- الكثافة يمكنه كهربائية في حال وجود السجاد او يجعله ناعمة اذا كانت الارض غير مغطاة به .
- ٤- حافظ على نظافة السجاد والطاولات والكراسي فضلا عن الزجاج والمرايا .
- ٥- حافظ على وجود جدول تنظيف منتظم .
- ٦- التعامل بشكل صحيح والتخلص من الستائر من اللهب المكشوف .
- ٧- وضع المخزون بشكل صحيح وامن على الرفوف ووضع العناصر الاخف وزنا على القمة .
- ٨- تأمين الرفوف والسلالم والحفاظ عليها جميعا في حالة جيدة .
- ٩- تنظيف الثلجات وضواغط تكيف الهواء وتهويتها بشكل صحيح وابقائها بعيدا عن المواد القابلة للاحتراق .
- ١٠- ضرورة وجود مماسح تنظيف فعالة وفرش تنظيف الارضيات .
- ١١- جميع المعدات والاجهزة وغسالات الصحون تعمل بشكل صحيح وفي حالة جيدة .
- ١٢- تنظيف الممرات دائما .
- ١٣- تعقيم وتنظيف مناطق اعداد الطعام بانتظام ومعدات التقديم ومكاتب الدفع (الكاشير) واسطح الطاولات .
- ١٤- تنظيف الحمامات كل ساعة على مدى اليوم الواحد .
- ١٥- وضع حصائر غير قابلة للانزلاق في جميع مداخل المطعم.

الاثاث وكيفية تنظيفها

الاعتناء بالاثاث مهم جدا للمطعم والضيوف معا، وهو بين الدرجة التي يتحملها المطعم اذ انه متمما للادوات والمعدات وتشمل دوائر الخدمة على الطاولات والكراسي والستائر والسجاد عليه يجب المحافظة و النظافة والترتيب .

تنظيف الطاولات

يتم تنظيفها حسب نوع الخشب او المعدن المصنوع، اذ يتم تنظيفها بفضة اما ارجلها فتمسح بالماء وقليل من الصابون.

الأرض

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

السجاد

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

الزجاج والمرايا

ينظف بواسطة الماء الفاير والصابون ويلمع بقوط من الكتان وفي الاونة الاخيرة تم استعمال المستحضرات الخاصة بتنظيف الزجاج والمرايا .

الارض الخشبية

تنظيف بالماء والصابون بواسطة فوطة يجري تلميعها وتشحيمها ألياً بواسطة ماكينات خاصة .

جهة استعمال الادوات الفضية

١- السكاكين الكبيرة :-

- أ- تستعمل لاشكال اللحوم والطيور والخضار .
- ب- توضع على يمين الصحن على بعد (١) سنتم من حافة الطاولة .
- ت- اذا اقتضى وضع سكينين وملعقة يجب ان تكون كلها على بعد واحد من حافة الطاولة .

٢- سكاكين الفاكهة

- أ- تستعمل للمقبلات الباردة والاشكال الاولى والفاكهة والحلويات وفطور الصباح .
- ب- تنقل من امام الصحن وتوضع على يمينه في حالة تقديم الحلويات والفاكهة .

٣- سكاكين السمك

- أ- يستعمل للسمك وتوضع عن يمين الضيف .

٤- سكاكين الزبدة :-

- تستعمل للزبدة فقط توضع على صحن الخبز عن يسار الضيف .

٥- الشوك الكبيرة :-

- أ- تستعمل للمعجنات واللحوم والطيور والخضار .
- ب- توضع عن يسار الضيف تبعد (١) سنتم عن حافة الطاولة والثانية (٢) سنتم والثالثة مثل الاولى ولا يجوز وضع اكثر من ثلاث شوك بأي حال من الاحوال .
- ت- اذا وجدت شوكة خاصة في بعض الاطعمة المقدمة فإنها توضع وفقا لترتيبها في التقديم .
- ث- تستعمل الشوك الكبيرة كذلك في خدمة الطعام من الجاط الى صحن الضيف ويسمى ذلك باينس Pince .

٦- شوك الفاكهة

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

٧- شوكة السمك :-

- أ- تستعمل للسمك وتوضع عن يسار الضيف .

٨- شوكة الصدف

- أ- تستعمل لتناول الاصداف وهي صغيرة مسطحة وبها ثلاث اسنان .

٩- شوك الكيك

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

١٠- الملاعق الكبيرة

- أ- تستعمل لتناول المأكولات السائلة والحساءات التي تقدم في صحن عميق .
- ب- توضع عن يمين الضيف وتبعد (١) سنتم عن حافة الطاولة .
- ت- تستعمل في خدمة الطعام مع الشوكة تشكل ما يسمى بالبانس Pince .

١١- ملاعق الحلويات

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

١٢- الملاعق الصغيرة

- أ- تستعمل للقهوة والشاي والزهورات والمربيات .

١٣- ملاعق البيض

- أ- تستعمل للبيض وهي كبيرة الحجم .

١٤- ملاعق البوظة

- أ- ملاعق مسطحة نوعا ما وهي بحجم ملعقة الشاي .

- ١٥-ملاقط الخبز والسكر والثلج المسطحة .
- ١٦-كفكير كبير ، صغير ، وسط .
- ١٧-كسارات الجوز واللوز .
- ١٨- الممالح والمباهر .
- ١٩-طاسات غسل الاصابع .
- ٢٠-اقداح البوظة .
- ٢١-اناء السكر قطع والناعم .
- ٢٢- اناء السلطة .
- ٢٣- اناء الجبن .
- ٢٤- انية القهوة .
- ٢٥- المعصرة .
- ٢٦- مقعد الاباريق .
- ٢٧- مزهرية للزهور .
- ٢٨- صواني الجبن .
- ٢٩- اباريق الشاي .
- ٣٠- اباريق الماء والحليب والقهوة والكريما .
- ٣١- حاملة الارقام .
- ٣٢- عربية تقطيع وحلويات .
- ٣٣- عربية السجائر .

الادوات الفضة التي تقدم فيها المأكولات :

- ١- صحن السمك :- للسمك الكبير الحجم وهو طويل الشكل .
- ٢- صحن بيضاوي :- اللحم والطيور .
- ٣- صحن الخضار : للخضار وتحت الاطباق .
- ٤- اناء الصلصة :- لخدمة الصلصات على انواعها .

الادوات البورسلانية:

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

علامات الجودة في الادوات البورسلانية

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

جهة استعمالها

- أ- صحن السورية :- صحن عميقة تستعمل للحساءات والمأكولات السائلة .
- ب- صحن مسطحة كبيرة :- تستخدم لجميع انواع المأكولات ماعدا السائلة فيها .
- ت- صحن الحلوى :- متوسطة الحجم تستعمل للفاكهة والحلويات .
- ث- صحن الخبز :- صغيرة الحجم تستخدم للخبز .

- ج- صحنون السلطة :- مستديرة او بيضاوية الشكل و احيانا هلالية .
- ح- حاملات البيض :- تستعمل للبيض المسلوق وبيض برشت .
- خ- اباريق الحليب والشاي والكريما .
- د- اناء الحلزونيّات والمربيات .

جردها :-

يتم جردها على الشكل الاتي :

- تجميع الادوات البورسلاتية في كل دائرة .
- توضع فوق بعضها البعض كل صف على حدة .
- تعد اكداسا متساوية بمعدل ٢٥ من كل صنف .
- يسجل كل صنف لوحده ويحصى المفقود .

طرق غسلها ميكانيكيا

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

- توافر اليد العاملة .
- التخفيف من التكسر .
- غسل الادوات بالماء المغلي لا تتحملة الأيدي العاملة وهو ضروري لقتل الجراثيم .
- التنظيف، التشييف وهكذا تدخل الادوات وسخة من جهة، لتخرج نظيفة من جهة اخرى.
- تبينت التجارب التي قامت بها مؤسسات التغذية العالمية انه يوجد حوالي ٥٧٠ الف جرثومة على الصحن بعد حضوره من صالة الطعام وبعد غسله بالماء الساخن يصبح العدد ٢٩٥ الف وبعد تشييفه ١٤٠٠ وخلوه التام بعد غسله الكامل بواسطة الماكنات .

طرق غسلها يدويا :-

- تفرز الادوات الملوثة بالبيض والكريما والسّمك والمواد اللزجة .
- تشطف الادوات البورسلاتية .
- تفرك ويشطف الصابون العالق عليها بالماء .
- توضع في مشبك خاص لتخفيف الماء فيها ومن ثم بخار لتتشيفها .
- تتبع نفس الطريقة في غسل الادوات الملوثة بالمواد اللزجة كل منها على حدة وبعيدا عن الادوات الاخرى .

الادوات الزجاجية :-

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

انواعها :-

- العادي يكون مركب من الرمل - الصود والكلس وغيره .
- الكرستال :- قريب من البوتاسيوم - الرمل - الرصاص - الالمنيوم .
- الزجاجية غير القابلة للكسر :- انواع عديدة مثل الفرنسية ،اذ يتم اختيار الادوات الزجاجية في الفنادق لدرجتها وجهة استعمالها وعليه يجب اعادة الامور الاتية :-

- اختيار النوع المناسب للاستعمال اليومي .
- اختيار نوع خاص للحفلات .
- اختيار ادوات زجاجية بسيطة وخالية من التعقيد .
- اعتماد مستويات متطورة في صناعة الادوات الزجاجية .

جهة استعمالها

تستعمل الادوات الزجاجية للامور الاتية :-

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

اعتبارات عامة في تنظيف الادوات الزجاجية : يجب مراعاة الامور الاتية:

- يغسل كل نوع على حدة مع مراعاة الاحجام اذ انه من الخطر غسل الكبير والصغير ، الرقيق والسميك في الوقت نفسه .
- عدم إدخال بعضها ببعض .
- غسل الادوات التي استعملت للصالحات على حدة .
- ترتيب الاقداح حسب احجامها ويوضع المكسور منها على جنب كي لا يستعمل في خدمة الضيوف مرة ثانية .
- المعدات الثقيلة :- قد توجد في مؤسسة وقد لا توجد بأخرى اي بحسب السياسة المتبعة .
- الات حمل الصحون وتسخين الصحون .
- عربات التقطيع والحلويات والشاورما والمقبلات .
- وجميع هذه المعدات تنظف دوريا مع الاهتمام بها لانها تمثل رأس مال مهماً للمؤسسة .

سابعاً - طي الفوطة وفرش الشراشف :



صورة توضح فوطة الزبون

- طي فوطه مائدة الطعام :- هي من مستلزمات مائدة الطعام تصنع من القماش، متعددة الالوان وتكون على شكل مربع يتراوح طولها عادة ما بين (٤٥ - ٥٠) سم وتستعمل لاغراض مختلفة ، ويمكن طيها بأشكال مختلفة وعديدة وهناك امور من الواجب مراعاتها عند طي فوطه مائدة الطعام هي :-

أ- نظافة منطقة العمل .

ب- غسل الايدي بالماء والصابون قبل المباشرة بالعمل .

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

ث- ان تكون الفوطه مربطة الشكل .

- من استعمالات فوطه مائدة الطعام :-

أ- لاعطاء مظهر جمالي .

ب- للمحافظة على نظافة الضيف .

ت- للتنظيف .

ث- مسح الفم وذلك عندما يقع عليه الطعام ولمسح البقايا الموجودة عليه من دون ان تتعرض للاحراج .

ج- تزيين الطاولة من خلال وضعها على الطاولة لمنحها شكل مميز جدا ويجعل الطاولة اكثر اناقة .

ح- تعد من اساسيات الاتكيت التي يجب اتباعها عند ترتيب الطاولة.

- فرش الشراشف:

- فرش الشراشف واستبدالها

١- التحضير :-

أ- مولفون .

ب- شرشف طاولات مربعة - مستطيلة .

ت- نابرون (نظيفة ومكوية) .

ث- فوطه .

٢- الهدف :- معرفة الطرق الصحيحة لفرش شرشف على الطاولة واستبداله بنظيف

٣- الطريقة :-

أ- ضع المولفون أولا وثبته على طاولة مربعة بواسطة ربطات تربط بها ارجل الطاولة على الزويا .

ب- ضع الشرشف على الطاولة مطويا ومكويا بطريقة صحيحة ويجب ان تبقى بالطول (حركة اولى) .

ت- ثبت طية الوسط بين الابهام والسبابة والطرف الاول بين السبابة والوسطى .

ث- ارفعه بين يديك وافلته بترك الطرف الثاني من الجهة الواجبة من الطاولة على ان تكون طية النصف في وسط الطاولة تماما ، اترك الابهام واسحب الطرف الاول يتدلى من الجهة التي تقف امامها (حركة ثانية) .
ج- تأكد من ان جميع الاطراف المتدلية عن جوانب الطاولة متساوية . مع الشرح المتواصل اثناء العمل.

- ١- يجب الانتباه الى طريقة الوقوف امام منتصف الطاولة وبأي شكل كانت لان الهدف او يكون زوايا الشرشف تماما على زوايا الطاولة .
- ٢- الانتباه الى مسك اطراف الشرشف وتماشى تجعيده لانه قيمة البياض هي كبيرة في المؤسسة .
- تغيير الشرشف بحضور الزبائن .
- أ- خذ الشرشف بيدك وافرشه على الطاولة ممسكا بطرفي الشرشف الموجود .
- ب- اسحب الشرشف المحدود تاركا الشرشف النظيف يحل محله .
- فرش الشراشف في الحفلات:
- أ- امسك بطرف الشرشف على ان يمسك بالطرف الاخر زميلا لك .
- ب- افتحه من نصفه وافرشه سوياً مراعيًا ان تساوى جميع الجهات .
- ت- بعد ذلك ملاحظة ذلك عملياً.

ثامناً - تلميع الادوات و المعدات المستعملة في صيانتها :

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

تاسعاً - لوائح الطعام :

- ١- لوائح الطعام الاساسية :
 - أ- لوائح الطعام متوازية غذائياً .
 - ب- لوائح الطعام النباتية (Vegetarian menu) .
 - ت- لوائح الطعام الطبية (Medical menu) .

- انواع لوائح الطعام
 - أ- اللائحة اليومية المحددة Fixed menu .
 - ب- لائحة حسب الطلب Al cart menu .
 - ت- الطبق اليومي Daily dish .
 - ث- لوائح الاعياد والمناسبات والحفلات Chrimas and banquet .
 - ج- لوائح فطور الصباح Breakfast menu .

وظيفتها :- تكوين الخلايا في الجسم

مكوناتها :- تتكون من مواد زلالية ، نشوية ودهنية بالاضافة الى احتوائها للفيتامينات والاملاح المعدنية والماء .

أ- المواد الزلالية :- تساعد على النمو وبناء الانسجة .
توجد المواد الزلالية في (الحليب ومشتقاته ، البيض ، اللحم ، الاسماك) يحتاج الجسم منها يوميا (٧٥ - ١٠٠) غرام .

ب- المواد النشوية :- تشكل الوقود للجسم موجودة في (المعجنات ، الرز ، السكر ، انواع من الخضار ، البطاطا ، الفاكهة) يحتاج الجسم فيها يوميا (٣٠٠ - ٦٠٠) غرام .

ج- المواد الدهنية :-

- المصدر الحيواني (الشحم ، السمنة ، الزبدة ، زيت السمك)

- المصدر النباتي (زيت دوار الشمس ، زبدة الذرة ، زيت الزيتون ، زيت الفستق ،

والصويا) يحتاج الجسم فيها يوميا (٥٠ - ١٠٠) غرام .

خ- الفيتامينات :- هناك ثلاثون نوعاً فيها ، اهمها :-

- فيتامين (أ) مصادره (الحليب ، البيض ، خضار ، فواكه)

- فيتامين (ب) مصادره (بطاطا ، الحبوب ، الكبد ، الخضار ، الفواكه)

- فيتامين (س) مصادره (الحامض ، الفواكه الحمضية ، الحليب ، البيض)

- فيتامين (د) مصادره (الاسماك ، حليب ، بيض ، جبن ، زبدة) .

هـ - الاملاح المعدنية :-

- الفسفور (الحليب ، اللحم ، البيض ، الحبوب) .

- الكالسيوم (الحليب ، البيض ، الفواكه) .

- الحديد (الكبد ، صفار البيض ، السبانغ ، الفواكه) .

- ملح الطعام :- يحتاج الجسم منه من ٣-٤ غرام في اليوم الواحد .

- المغنيسيوم :- موجود في النباتات ضروري لعمل الجهاز العصبي .

- اليود :- موجود في السمك - ضروري للغدة الدرقية .

و- الماء :- يشكل الماء ثلثي (٣/٢) وزن جسم الانسان، اذ يحتاج الى من ٢-٤ لترات يوميا يساعد الماء على فرز الشحوم المتواجدة في الجسم.

لوائح الطعام الاساس:

- ١- لوائح طعام متوازية غذائيا .
- ٢- لوائح الطعام نباتية .
- ٣- لوائح طعام طبية .
- ١- لوائح الطعام متوازية :-

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

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

٢- لوائح الطعام النباتية:-

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

٣- لوائح الطعام الطبية :-

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

انواع لوائح الطعام الطبية

- | | |
|------------------|-------------------|
| لوائح طعام عادية | - Normal Diet . |
| اكل ضعيف | - Light Diet . |
| اكل سائل | - Liquid . |
| اكل للمعدة | - Castric Diet . |
| اكل من دون دهن | - No fat Diet . |
| اكل من دون ملح | - No Salt Diet . |
| اكل سكري | - Biabetic Diet . |

*اكل ضعيف Light Diet

- اكل مسموح به - شوربة - كريم - بوتايج .
- معجنات - لسانات - سمك شوي - دجاج مجمد - دجاج مسحوق .
- بطاطا بورية / محمرة ، مسلوقة .
- شجر ، جزر ، مسلوق .
- لحمة مشوية .
- فواكه ، مهلبية ، ارز بالحليب .

*اكل سوائل Liquid Diet – الاكل المسموح به :-

- شوربة مصغاة .
- عصير طازج او معلب .
- زهورات ، يانسون .
- شاي ، نسكافه ، حليب .

*اكل معدة Gastric Diet – الاكل المسموح به :-

- حليب ، بيض برشت او مخفوق او كريما زبدة ، مربى ، توست ماجنة حلوة .
- اجبان طرية ، كاستر ، ايس كريم .
- دجاج مسلوق ، سمك مشوي ، بطاطة مسلوقة او مورته .
- جزر مع الكريما .

*اكل بدون ملح No Salt Diet – الاكل المسموح به :-

- حليب ١٥٠ غم ، الحبوب ، رز ، معكرونة .
- الخضار ، جميع الخضار الطازجة ، المجمدة .
- اللحوم والطيور / لحم احمر ، دجاج ، سمك .
- الحلويات ، المربى ، جلي ، عسل ، فاكهة طازجة .
- خل ، حامض ، فلفل ، نعناع ، خردل ، شاي ضعيف .
- الخبز ، الزبدة ، بدون ملح .

*اكل من دون دهن No fat Diet – الاكل المسموح به :-

- حليب من دون دهن ، الخبز من اي نوع .
- الحبوب ، المربى ، العسل ، القهوة ، الشاي ، السكر .
- السمك الابيض (مشوي او مسلوق) .
- لحم احمر طري ، دجاج .
- خضار مسلوقة .
- فاكهة طازجة – مجففة او مقلية .
- العصير الطازج او المعلب .

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

*اكل سكري Biabetic diet – الاكل المسموح به :-

- لبننة ، جبنة بيضاء ، بيضة مسلوقة او برشت .
- شاي ، نسكافه ، حليب بدون سكر .
- سمك ، دجاج ، لحمة .
- خضار نوع اول ، جزر ، بزاليا ، بصل ، ارض شوكي .
- شجر ، بادنجان ، خيار ، طماطة ، خس ، سبانغ .
- تفاح ، برتقال ، بطيخ .

ملاحظة :- يسمح تناول ١٥٠ غم خبز يوميا فقط على ثلاث وجبات :

- تجديد حصص المواد المقدمة منعا للهدر او استغلال الضيوف ١٦٠-١٧٥ من اللحم .

- معرفة امكانية الموظفين الانتاجية اذ لا يطلب اليهم اكثر من طاقتهم وبذلك تحصل على مردود سيء .
- معرفة اذواق الزبائن واحتياجاتهم .
- اعتماد التسميات الصحيحة للاطباق .
- تمديد سعر كلفة مدروس .

تنسيق وترتيب لوائح الطعام

اعتمد في تنسيق لوائح الطعام تقديم الاكل الخفيف اولا ومن ثم الثقيل ونعني بالخفيف الاكل السهل الهضم لذا وجب التقديم بالمبدأ العام الاتي :-

وجبة الغداء

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

وجبة العشاء

- الحساءات - بأشكالها - الكريم - اليونانج - الشورية
- الاسماك - الاصداف - ذوات القشور .
- كروكيت .
- لحوم محمرة او مشوية .
- طيور .
- خضار الموسم .
- السلطات - بأشكالها - العادية - المركبة الفنية .
- الاجبان - الطرية والنصف الطرية والقاسية .
- الحلويات - الجامدة (قوالب قطع) مائعة .
- القهوة .



صورة تمثل تنسيق الطعام

- كيفية كتابة لوائح الطعام :

تعتمد في كتابة لوائح الطعام الاصول الاتية :-

- ١- استعمال ورق ابيض مقوى من النوع الممتاز .
- ٢- ترويف اسم وشعار المؤسسة في الطرف الاعلى من الورقة .
- ٣- ترويف نوع الوجبة (الغداء او العشاء) على ان تبعد حوالي (٥) كم من الاعلى .
- ٤- ترويف اصناف الطعام على ان تأتي في منتصف الورقة .
- ٥- ترويف الاشكال وفقا لتقديمها وحسب الاصول المهنية المعتمدة .
- ٦- كتابة واضحة وصحيحة للأسماء والتسميات .

- التسميات المهنية للوائح الطعام

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

نجاح وفشل لوائح الطعام

ان نجاح او فشل لوائح الطعام يقرره الآتي :-

- ١- وجود ضيوف لشراء اللوائح .
- ٢- اقتناع الضيوف بهذه اللوائح والرجوع لاختها مرة ثانية .
- ٣- اعتماد الاساليب العملية والمهنية الصحيحة في المتابعة .

- انواع لوائح الطعام :

- ١- لوائح فطور الصباح Breakfast menu .
 - ٢- لوائح الطعام حسب الطلب Ala cart menu .
 - ٣- لوائح طعام يومية محددة Fixed Menu .
 - ٤- طبق اليوم Daily dish .
 - ٥- لوائح حفلات لاعياد الميلاد Christmas Bauquet memu .
- لائحة طعام حسب الطلب :- احتلت لائحة الطلب مركز الصدارة في الفنادق والمطاعم .
والفنادق تعتمد في تركيبها على اصناف متعددة واسعار متفاوتة تمكن الضيف من اختيار ما يناسبه من حيث النوع .

AL CARTE

Soups

Chicken Rice Soup
Spanish tomato soup
Clear oxtail soup

Appetizer

Sea food Platter
Shrimp cocktail
Thinly sliced smoked salmon
Omelettes

Fish

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

Arabic corner

Assorted mezzehstarer
Oriental salad
Shish kebab
Roasted Quails

From the grill

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

Salad

Nemroud chef salad
Mixed salad
Asparagus salad

Desserts

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

اللائحة اليومية المحددة :-

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

- تمديد سعر كلفة ثابت بالتالي سعر بيع ثابت .
- تحضر فيها اصناف يلزمها وقت للاعداد والطهي ولا يمكن للائحة حسب الطلب اعتمادها .
- السرعة في التقديم والخدمة وتوافر اليد العاملة .
- اعتماد هذه اللوائح لثلاث اسابيع على الاقل للتكرار .

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

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

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

الطبق اليومي :-

اعتمد بعض الفنادق والمطاعم صيغة (الطبق اليومي) مراعاة للامور الاتية :-

- جلب اكبر عدد من الزبائن وتحديداً ، رجال الاعمال ، مديري الشركات ، موظفيهم .
- سرعة في التقديم .
- امكانية تحضير اصناف طعام يلزمها وقت للاعداد والتحضير .

<u>السبت</u>	<u>الاحد</u>	<u>الاثنين</u>
لوبيا خضراء باللحمة	فخذ غنم مشوي	كبة الموصل
ارز مففل	بطاطا	جاجيك
سلطة	طماطة مشوية	

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

عاشراً - قواعد خدمة الطعام في فروع الخدمة :

هناك قواعد واصول مهنية لخدمة الضيف توصل الى معرفتها اولئك الاشخاص المهنيون الذين تمرسوا في جعل خدمة الضيوف فاتخذوها لهم نبراسا وهي :-

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

حادي عشر - انواع فطور الصباح وكيفية تحضير المائدة:

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

انواع الفطور الصباحي واهم مكوناته :-

هناك انواع مختلفة من الفطور الصباحي تقدمها الفنادق اهمها ما يأتي :-

- أ- الفطور الاوربي (Continental Breakfast) .
- يعود اصل هذا الفطور الى فرنسا ويوصف بالبساطة كونه يأخذ الوجبة الخفيفة وهو اساسي داخل الفندق و يتضمن ما يأتي :-
- خبز التوست المحمص .
- الزبدة (عبوات صغيرة) .
- تشكيلة من المرببات والعسل (عبوات صغيرة) .
- مشروبات ساخنة (شاي قهوة) .
- عصير بارد (برتقال او كريب فروت او طمطة) .

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

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

الفطور الامريكي (American Breakfast)

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

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

الفطور الشرقي (Oriental Breakfast) يسمى ايضا الفطور المحلي او الوطني ويشمل المواد الاتية :-

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

بوفيه الفطور (Buffet Breakfast)

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

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



صورة توضح بوفية الفطور الصباحي

كيفية تحضير المائدة لخدمة الفطور الصباحي

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

- أ- وضع الشراشف والفوط .
 - ب- وضع صحن الفواكه عن يمينها سكين الفاكهة والشوكة على اليسار.
 - ت- وضع فناجين الشاي مع قاعدته عن اليمين والصحن .
 - ث- وضع السكرية والممالح والمباهر والمناقض على الطاولة .
- ملاحظة :- ان التحضيرات اليومية يمكن ان تتم مساء اي بعد اقفال المطعم او في الصباح الباكر قبل البدء باستقبال الضيوف . وفي الصباح يقوم الرئيس باستقبال الضيوف وارشادهم الى الطاولات، وعرض لائحة فطور الصباح وتدوين الطلب، ويسلمه الى مساعده لتحضيرها وجلبها ومن ثم يقوم بالاعمال التالية :-

- أ- وضع اباريق المشروبات الساخنة على جهة اليمين .
 - ب- وضع المرببات في منتصف الطاولة .
 - ت- وضع الخبز والتوست والكرواسون .
 - ث- وضع قطع الزبدة .
 - ج- وضع ما طلبه الضيف يترتب امامه على الطاولة .
- خدمة فطور الصباح في غرفة الضيف :- تبدأ التحضيرات لفطور الصباح في الغرفة مساء اليوم السابق ،بتحضير الصواني والصحن والفناجين والادوات الاخرى، اذ تتم عملية طلب فطور الصباح في الغرف على الشكل الاتي :-

- بواسطة الهاتف .
 - بواسطة لائحة فطور الصباح الخاصة بالغرف التي يعلقها الضيف على باب غرفته .
- بعد ان يحدد نوع الفطور والمشروبات المرافقة، كذلك يحتاج الى تمديد الوقت من قبل الضيف وفي كلا الحالتين يقوم رئيس القسم باعداد وتحضير ما يلزم، وتوريده الى الضيف بواسطة مساعديه . ويعود المساعد لجلب المعدات والصواني في الغرف بعد مرور نصف الى ثلاثة ارباع الساعة .



صورة تمثل الفطور الصباحي

ثاني عشر - المشروبات الساخنة وكيفية تحضيرها:

تقدم عادة في المطاعم بعد الانتهاء من الوجبة، او تقدم في اوقات اخرى بحسب رغبة الضيف ومن المشروبات الساخنة الاكثر شيوعا الشاي والقهوة .

١- الشاي (tea) :- غالبا ما تتوفر في الاسواق انواع الشاي على شكل اكياس ورقية ونكهتها مختلفة او يتوفر الشاي بعدة انواع نذكر اهمها :-

أ- الشاي الاسود (Black tea) من اكثر انواع الشاي المتعارف عليه استخداما في المنازل والفنادق والمطاعم ، ويمتاز بطعم ونكهة مميزة ،اذ يتم تصنيعه بتخمير اوراق الشاي ثم تجفيفها ومن ثم تعبئتها وتغليفها ويقدم مع شرائح الليمون او اوراق النعناع .
ب- الشاي المنكه (Flavored tea) هو شاي له طعم ونكهات مختلفة مثل نكهة الليمون والنعناع والدارسين وانواع الفواكه .

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

٢- تحضير الشاي :- اعداد الشاي يتم عبر الخطوات الاتية :-

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

خدمة الشاي والقهوة

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

- صينية .

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

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

القهوة وخدماتها تتوافر القهوة بعدة انواع هي :-

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

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

- حفظ القهوة بأوعية محكمة الاغلاق خوفا من تطاير نكهتها و منعها من امتصاص نكهات اخرى .
- استعمال قهوة طازجة حديثة التجهيز والطحن .
- استعمال ادوات واجهزة تحضير نظيفة .
- استعمال ماء نقي .
- تحضير القهوة اما اليا او عن طريق غلاية القهوة بعد تسخين الماء لمرحلة قبل وصولها الى درجة الغليان .

- وضع الماء الساخن لتسخين ابريق القهوة قبل ملئه بالقهوة وكذلك الفنجان .
- تقدم القهوة بعد اعدادها مباشرة قبل ان تبرد لان شربها بارده او اعادة تسخينها يجعلها غير متجانسة.

خدمة انواع القهوة

- القهوة العربية (السادة) تولى الفنادق اهمية لهذا النوع من القهوة وايجاد جو تراثي من خلال ارتداء موظف الخدمة الملابس الفلكورية الوطنية، واستعمال بعض الادوات الخاصة مثل دلة القهوة وموقد الفحم والفناجين الخاصة بالقهوة العربية . اذ يعد تقديم القهوة العربية من العادات والتقاليد الاصيلية للشعوب العربية في جميع المناسبات الاجتماعية، اذ يقوم عامل الخدمة بمسك دلة القهوة باليد اليسرى والفناجين الخاصة باليد اليمنى، ثم يتم سكب كمية قليلة من القهوة وتقديمها للضيف لحين الاشارة بالاكتفاء منها.
- القهوة التركية :- يقوم موظف الخدمة بحمل فنجان القهوة التركية وصبها وغلاية القهوة، ويقوم بسكب القهوة في فنجان القهوة ويقدمها للضيف مع كمية السكر الذي يرغب الضيف اضافته للقهوة قبل اعدادها (وسط ، سادة ، حلوة).
- القهوة الامريكية :- يقوم موظف الخدمة بحمل الادوات اللازمة لخدمة هذا النوع من القهوة، فيضع فنجان القهوة مع صحنها والملقعة امام الضيف ووعاء السكر والحليب على يمين الضيف، ثم يقوم بسكب القهوة الى ثلاثة ارباع فنجان الضيف بدقة متناهية مع مراعاة عدم رفع الابريق عن الصينية وجعلها مائلة باتجاه الفنجان ،ثم يضع الابريق على الطاولة والمقبض من جهة اليمين ويترك المجال للضيف لوضع السكر والحليب بحسب رغبته وتستخدم الادوات الاتية في خدمة القهوة الامريكية :-
- صينية ومفرش صينية .
- فنجان وصب فنجان للقهوة وملقعة صغيرة وسكرية .
- ابريق قهوة و ابريق حليب.

ثالث عشر - المصطلحات الانكليزية:

الملاحظات	اسم المعدات باللغة الفرنسية	اسم المعدات باللغة الانكليزية	اسماء المعدات
	Assiette a pain	Bread plate	١- صحن خبز
	Assiette a salade	Salad plate	٢- صحن سلطة
	Tasse aconsomme	Consomme cup	٣- صحن الكوندميه
	Assiette creuse	Soup plate	٤- صحن عميق
	Nappe	Table cloth	٥- شراشف الطاولة
	Napperon	Slip cloth	٦- غطاء شراشف الطاولة
	Moleton	Flet	٧- اللباد
	Serviette de table	Serviette/table napkin	٨- فوطة المادة
	Serviette ade plateaax salier	Tray service	٩- فوطة الصواني
	Poivrier	Salt shaker	١٠- مملحة
	Table chaude	Pepper shaker	١١- مبهرة
	Cendrier	Hot table	١٢- الطاولة الساخنة
	Chandelier	Ash – tray	١٣- منغطة
		Coudlestick holder	١٤- شمعدان
	Panier a pain	Break basket	١٥- سلة الخبز
	Corbeille a fruit	Fruits basket	١٦- سلة الفاكهة
	Vase a fleur	Flower vase	١٧- مزهرية
	Saau a glace	Ice bucket	١٨- سطل الثلج
	Pince a glace	Ice tougs	١٩- ملقط الثلج
	Legumier	Vegetables pot	٢٠- اناء خضار
	Cuerido	Table service	٢١- طاولة متحركة
	cousole	Cousole table	٢٢- طاولة ثابتة

رابع عشر - المسار الوظيفي :-

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

المسار الوظيفي لموظفي قسم الضيافة:

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

خامس عشر : الجانب التطبيقي (العملي)

لقسم الضيافة

الموضوع | فرش الشراشف Laying a table cloth

-فرش الشراشف وابداله ..

١. للتحضير :

أ- مولتون .

ب-شراشف طاولات مربعة – مستطيلة .

ج- نابرون (نظيفة ومكوية) .

د- فوط سفرة .

٢. الهدف : معرفة الطرق الصحيحة لفرش شراشف على الطاولة وابداله بنظيف .

٣. الطريقة :

١ . ضع المولتون اولاً" وثبته على طاولة مربعة بواسطة ربطات تربط ارجل الطاولة على الزاويا .

ب. ضع الشراشف على الطاولة مطويا ومكويا بطريقة صحيحة، ويجب ان يبقى بالطول "حركة اولى " .

ج. ثبت طية الوسط بين الابهام والسبابة والطرف الاول بين السبابة والوسطى .

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

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

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

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

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

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



صورة تبين كيفية فرش طاولة

ملاحظة :

١. يجب غسل اليدين قبل البدء بالتمرين .
٢. يجب الانتباه الى طريقة الوقوف امام منتصف الطاولة وبأي شكل كانت لان الهدف ان تكون زوايا الشرشف تماما على زوايا الطاولة .
٣. يجب الانتباه الى مسك اطراف الشرشف وتحاشي تجعيده لان قيمة البياض هي كبيرة في المؤسسة .

تغيير الشرشف بحضور الزبائن

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

مد الشرشف في الحفلات

١. امسك طرف الشرشف على ان يمسك الطرف الاخر زميل لك .
 ٢. افتحه من نصفه وافرشه سوية مراعي ان تتساوى جميع الجهات .
- سادس عشر : حمل الصحون والادوات والصواني .**

الموضوع/ حمل صينية القهوة

١. للتحضير

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



صورة تبين كيفية حمل صينية القهوة

٢. الهدف : خدمة القهوة للضيوف .

٣. الطريقة

١. التحضير على وضعية الكف الايسر مع توزيع الاصابع ووضع الساعد .
- ب. حمل صواني مستديرة او مستطيلة فارغة على الكف الايسر والسير بها باستقامة .
- ج. حمل صينية عليها فنجان مع صحن قاعدة وقدر ماء عادي فارغين والسير بهما لمدة خمس دقائق مع التصحيح على ان يكون الكوع بعيدا عن الخصر والكتفان جالسان .
- د. حمل صينية عليها فنجانين مع صحنين قاعدة وقدرين ماء فارغين والسير بهما لمدة (١٠) دقائق .
- هـ. اعادة تمرين رقم (د) مع اضافة ٢-٣-٤ فناجين واقداح ماء عادية فارغة والسير بها مسافة خمسين مترا مع تحديد الوقت والسرعة.
- و. اعادة تمرين (ب-ج-د-هـ) مع الماء وتحديد الوقت .
- ز. اعادة تمرين (و) مع توزيع الفناجين على طاولة مربعة ثم طاولة مستطيلة وطاولة وسط الصالون .
- ح. حمل صينية وعليها فنجانين قهوة مع قدرين ماء عادي مملوئين مع زجاجة مرطبات وقدر فارغ مع قدرين ليمون وتقديمها للضيوف .



صورة تبين كيفية حمل صواني الخدمة

الموضوع/ حمل صينية المرطبات

حمل صينية المشروبات الساخنة

١. للتحضير

١. صواني مستديرة ومستطيلة .
- ب. اقداح-فناجين قهوة وشاي مع صحن قاعدة .
- ج. زجاجات بيبسي فارغة – علب عصير مملوءة .

د. ابريق : شاي - قهوة - حليب - ماء ساخن .

هـ. سكرية - ملاعق شاي .

٢. الهدف : خدمة المرطبات والمشروبات الساخنة .

٣. الطريقة :

ا. ضع الصينية صحيحة على اليد اليسرى وامش مدة دقيقتين باستقامة .

ب. ضع على الصينية علتين ثم ٤-٦-٨ علب عصير وامش لمدة ثلاث دقائق مع استراحة بين كل تمرين مع استعمال صواني مستديرة او صواني مستطيلة .

ج. التدريب على نقل العلب مع الصينية وتوزيعهم على الطاولة بعد السير مسافة معينة مع تحديد الوقت .

د. ابدال العلب باقداح عدد (٢) وزجاجتين فارغتين مع تحديد المسافة والوقت .

هـ. ضع صينية فنجان شاي مع صحن قاعدة ثم فنجان قهوة مع صحن قاعدة مع ابريق شاي - ابريق قهوة - ابريق حليب بارد - ابريق حليب ساخن - ابريق ماء ساخن - سكرية ملحقة شاي عدد ٢ "جميع الاوعية فارغة، واحمل الصينية على اليد اليسرى وعليها فوطه الخدمة والسير بها لمدة (٥) دقائق .

الموضوع/ تحضير صواني فطور الصباح

ا- التحضيرات الأولية

ب- تحضير الصواني لفطور الصباح في الروم سيرفس :-

١. التحضير

ا. الادوات والمعدات الخاصة بخدمة الطوابق .

ب. الصواني كبيرة ومتوسطة - الفوط .

ج. الفضية - البورسلانية - الزجاجية .

د. علب المرى والمرملاد .

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

٣. الطريقة

١. التحضيرات الاولى

ا. تحضير المعدات الخاصة بخدمة الطوابق مساءً وتلميعها .

ب. تحضير الصواني بوضع المعدات اللازمة مع بورسلانية وفضية .

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

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

٢.تحضير الصواني مع المواد لفطور الصباح في الروم سرفيس :

ا. تحضير صينية فطور الصباح لشخصين " مشروبات ساخنة -شاي-او قهوة -حليب الخ
" سكر وحملها مسافة ٥٠ متر .ب. تحضير صينية فطور الصباح الكامل لشخصين
بالاضافة الى المشروبات الساخنة - زبدة -مربى او عسل -مارملاد خبز محمص
"توست" كرواسون وبعض المؤسسات تقدم عصير فاكهة وحملها مسافة ٥٠ متر .

ج.تحضير صينية فطور الصباح الانكليزي لشخصين . بالاضافة الى الفطور الكامل يقدم :
نوع عصير الفاكهة -نوع من البيض "مقلي مسلوق -برشت -مخفوق -عجة الخ" نوع
حبوب :كورن فلاكس او بوردج -جبنة الخ ، وحملها مسافة ٥٠ متر .

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

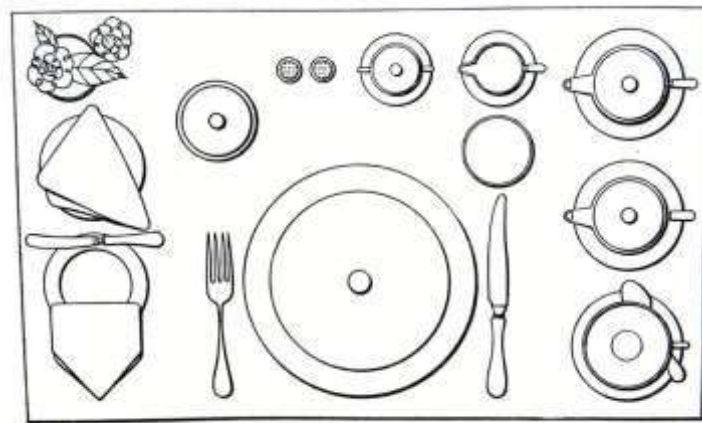
هـ. التدريب على طريقة حمل الصينية على اليد اليسرى مرفوعة لجهة الكتف مع التدريب
على طريقة الخدمة في غرف الضيوف لجهة الباب واغلاقه ووضع الصينية على الطاولة
في الغرفة .

طريقة اعداد صينية فطور الصباح لشخص

طريقة تحضير صينية فطور الصباح في المطعم قبل ارسالها الى غرفة الضيوف
لشخصين .

طريقة اعداد صينية فطور الصباح لشخصين في الروم سيرفس قبل ارسالها الى غرفة
الضيوف .

طريقة اعداد صينية فطور في الروم سيرفس قبل ارسالها للضيف الصباح لثلاثة اشخاص .



A TRAY SET FOR BREAKFAST

صورة تبين كيفية تحضير صينية فطور الصباح

ملاحظة :

من مميزات الخدمة في الطوابق :

١. طرق الباب في الوقت المحدد- عدم الدخول الا عندما يسمح الضيف – تحية الضيف عند الدخول ، ووضع الصينية على الطاولة في الغرف –الخروج واقفال الباب .
٢. التنبه بتأمين الطلب كاملاً" مع كامل المعدات اللازمة وعدم نسيان أي شيء.
٣. الوقت المحدد لاعادة الصينية ليس قبل ٤٥ دقيقة او عندما يحدد الضيف مع الانتباه الى كل المعدات يجب ان تكون كاملة من دون نسيان اي شيء في الغرفة منعاً لعدم ازعاج الضيف .

الموضوع : حمل صينية فطور الصباح

١. التحضير

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

٢. الهدف : حمل صينية فطور الصباح في الطوابق

- ا. تركيز الصينية على الكف الايسر ورفعها على مستوى الكتف والسير بها فارغة لمدة دقيقتين مع التصحيح .
- ب. ضع علبتين على الصينية ثم ٤-٦-٨ وامش بها لمدة ثلاث دقائق على ان تبقى اليد اليمنى حرة مع استراحة بين كل تمرين .
- ج. اعادة تمرين رقم (ب) مع التمرين على فتح الباب مستعملا اليد والرجل اليمنى اعادة اغلاق الباب ثم الصعود والنزول على الدرج والصينية على الكف الايسر وعلى مستوى الكتف .
- د. ابدال العلب بتحضير الصينية لشخص واحد فطور الصباح الكامل، وذلك بترتيب المعدات عليها وحملها والسير بها لمدة (٥) دقائق باستعمال الدرج وتحديد الوقت .
- هـ. التمرين على طريقة استعمال المصعد الخاص بالخدمة حاملاً" الصينية محضرة بالكامل .



صورة تبين كيفية حمل صينية فطور الصباح في الطوابق

و.حضر صينية لشخصين ثم (٣) اشخاص ثم رتب عليها المعدات فطور كامل واحملها لمسافة (٥٠متر) .

الموضوع – حمل صينية الغذاء – حمل صينية العشاء

١. التحضير

أ. صحنون : مسطحة – عميقة فاكهة .

ب. سكاكين – شوكة – ملاعق – كبيرة وصغيرة وكفكبير صغير .

ج. صواني مع نابرون وفوط – ملح – بهار .

د. سلة الخبز – جاطات مختلفة الاحجام .

٢. الهدف : خدمة الغذاء والعشاء في الطوابق .

٣- الطريقة: يجب الربط بين حمل صينية فطور الصباح وصينية الغذاء والعشاء لجهة الطريقة والاهداف .

وضع قائمة طعام محددة للغداء – ثم تحضير الصينية لشخص واحد على اساس الاصناف بكامل المعدات والجاتات وسلة الخبز والسير بها لمدة دقيقة واحدة ثم لمدة (٣) دقائق مع التصحيح وبعدها استراحة .

ج. تحضير صينية لخدمة العشاء لائحة محددة مع الحساءات لشخص واحد وحملها بالطريقة الصحيحة والسير بها لمدة دقيقة واحدة ثم لمدة (٣) دقائق مع استراحة .

د. اعادة التمارين رقم (ب و ج) ولكن بلائحتي طعام جديدين ولشخصين وحمل الصينية مع كامل المعدات والجاطات مع استعمال الدرج والمصعد والتشدد على طريقة فتح الباب واغلاقه .
هـ. التدريب على طريقة ترتيب المعدات على الصينية اضافة الى جاطات الطعام مع اغطيته ووضع سلة الخبز والفوط .

الموضوع : حمل الصحن

- حمل صحن فارغة مع كدسة من الصحن النظيفة .
- حمل صحن مزينة بالطعام .
- استعمال فوطه الخدمة

١. التحضير :

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

٢. الهدف : حمل صحن الطعام وتقديمها وحمل الصحن المستعملة.

٣. الطريقة :

- أ. التدريب على حمل صحنين مسطحين كبيرين بين اصابع اليد اليسرى والسير بها باستقامة - ثم حمل صحن بين الابهام والسبابة وصحن اخر على قبضة اليد اليسرى والسير بهما .
- ب . التدريب على حمل (٣-٤) صحن فارغة على قبضة اليد اليسرى وصحن بين الابهام والسبابة والسير بهما باستقامة لمدة دقيقتين واليد اليمنى تبقى حرة للتصحيح ثم استراحة .
- ج. اعادة فقرة (ب) مع توزيع الصحن على طاولة مربعة .
- د. حمل صحن مسطح كبير وعليه ثلاث سكاكين كبيرة قبضاتها لجهة اليمين وفوقها ثلاث شوك كبيرة، مسكاتها لجهة الابهام ثم يضاف ثلاثة صحن كبيرة على قبضة اليد اليسرى والسير بهم.
- هـ . حمل ٤-٥-٦ صحن على قبضة اليد اليسرى وفوطه الخدمة على ساعد اليد اليسرى مع سكاكين وشوك كبيرة والسير بهم ثم توزيعها على الطاولات باستقامة ، والوقوف عن جهة يمين الضيف ثم استراحة .
- و. حمل صحنين فيهما قطع خس والبطاطا والجزر، بين اصابع اليد اليسرى والسير بهما وفوطه الخدمة على الساعد الايسر ثم خدمتهما للضيوف .
- ز. حمل (٣-٤) صحن فيهم قطع من الخس والبطاطا والجزر بين اصابع اليد اليسرى والسير بهما وفوطه الخدمة على الساعد والسير بهم وخدمتهم للضيوف .
- ح. حمل صحنين مسطحين كبيرين بين اصابع اليد اليسرى ثم اضافة صحنين عميقين والسير بهما .

ط. التدريب على نقل كدسة من الصحون المسطحة الكبيرة " ٢٠ صحن " مع فوطاة الخدمة على الخصر الايسر وتوزيعهم على الطاولات .

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

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

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

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

حمل الصحون

١. حافظ على توازن الصحون على اليد .
٢. اترك لأصابعك حرية الحركة من دون ان تفكر بالصحون .
٣. خذ الصحن الاول بيدك اليمنى .
٤. انقل الصحن الى اليد اليسرى .
٥. خذ الصحن الثاني باليد اليمنى وضعه على معصم اليد اليسرى كما هو ظاهر في الصورة .



صورة تمثل كيفية حمل الأطباق

سابع عشر : استعمال المعلقة والشوكة في خدمة الطعام

الموضوع : استعمال المعلقة والشوكة

١. التحضير :

١. جاطات وسط مستطيلة ومستديرة .

ب. ملاعق كبيرة وشوك كبيرة على عدد الطلاب -صحن مسطحة كبيرة .

ج. بصل صغير -قطع بطاطا مستديرة بسماكة ١ سم -ورق خس مقطع -قطع خبز افرنجي بحجم ٢ سنتم -وقطع جزر .

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

٣. الطريقة :

١. التدريب على تمرين الاصابع .

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

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

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

هـ. اخدم (١٢) قطعة خبز افرنجي في اربع صحن موضوعين على طاولة مع تحديد الوقت.

و. نفس التمرين مع (١٢) قطعة بطاطا مستديرة وقطع جزر مقشر وقطع ورق خس مع تحديد الوقت .

ز. تدريب عملي دائم لاتقان الموضوع .

كيفية استخدام الملعقة والشوكة :

- قد لا تجد نفسك مطمئنا" بما فيه الكفاية بعد التدريب لاول مرة ، لكن بعد التمرين الثاني ستجد انك اكثر ثقة بنفسك .
- امسك الملعقة والشوكة معا" وبالطريقة التي تراها .
- حركة الشوكة بواسطة الابهام والاصبع الاول وبهذه الطريقة يمكن خدمة اللحوم والطيور وجميع المأكولات .
- قلب الشوكة بحيث تصبح بموازات الملعقة ، استعمل هذه الطريقة لخدمة المأكولات التي يكون لها شكل مدور أو مستطيل.

- ان وضع الشوكة والملعقة بنفس المستوى يساعد على اعطائك الفرصة لخدمة الماكولات الكبيرة الحجم مثلا- الاسماك وما شابه .



صورة تبين كيفية إستعمال الملعقة



صورة تبين كيفية استعمال الشوكة والسكين

الموضوع \ تحضير طاولة فطور الصباح :

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

١ . التحضير

- ا. فضية : سكاكين -شوك - ملاعق كبيرة وصغيرة .
- ب. بورسلانية : صحن مسطحة عميقة -حلو -خبز -وفناجين
- ج. زجاجية : اقداح ماء خزف - اقداح ماء عادية .
- د. فوط كتانية للتلميع -ماء ساخن -خل -رشو .
- هـ. ابريق شاي -ابريق حليب -ابريق قهوة -ابريق ماء ساخن .
- و. سكرية -توست -كرواسون -زبدة -مربى-عسل -شاي مغلفات .

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

٣. الطريقة :

المرحلة الاولى تلميع المعدات

١. تحضير اناء فيه ماء ساحن مع قليل من الخل ثم توضع نصال السكاكين فيها .
 - ب. يتم التدريب باخذ مجموعة من السكاكين وتوضع على طرف فوطة الكتان في اليد اليسرى ويتم التلميع بالطرف الثاني من الفوطة باليد اليمنى وخاصة النصال .
 - ج. يتم تلميع الملاعق والشوك عملية تلميع السكاكين نفسها بعد وضعها في اناء ، اما اباريق الشاي والقهوة وغيرها فيتم تلميعها بعد تغطيسها بالماء الساخن والخل ثم تنشف وتلمع .
 - د. تلميع الصحن يتم وضع القليل من الخل في الصحن ثم ينقل للصحن الاخر ويؤخذ الصحن باليد اليسرى مع طرف فوطة الكتان ويتم التلميع بالطرف الاخر بواسطة اليد اليمنى .
 - هـ. تلميع الزجاجية يتم بوضع اناء فيها ماء ساخن على الرشو ليتصاعد البخار ويوضع القدر فوق البخار ويمسك بطرف الفوطة باليد اليسرى ويلمع باليد اليمنى ثم يوضع على صينية .
- واعادة العمل للارقام (ب-ج-د-هـ) مع كمية من المعدات لاتتقان العمل .

المرحلة الثانية تحضير طاولة فطور الصباح وتعزيلها

١. فرش الشرف على الطاولة .
 - ب. تعريف الفطور البسيط وانواع المشروبات الساخنة وخدمتها على الطاولة مع طريقة ترتيب المعدات وبعدها يتم التعزيل على صينية .
 - ج. تحضير الطاولة للفطور الكامل كما يلي :-
- التحضير الأولي عند المساء او قبل حضور الضيوف : بوضع صحن وسط مع سكاكين فاكهة عن جهة اليمين وصحن قاعدة الفناجين مع ملاعق صغيرة عن جهة اليمين وصحن قاعدة لابرير المشروبات عن يمين راس السكين ومنفضة ورقم الطاولة ومزهرية .
- د. عند حضور الضيف ترتب المواد للفطور الكامل -زبدة -مربى نوعين -توست كرواسون .
 - هـ. التدريب على التعزيل ، يتم بتعزيل الصحن مع السكاكين اولا بحملها على اليد اليسرى بعدما تعزل باقي المعدات على صينية بطريقة مرتبة وارسل قسم منها الى دائرة القهوة والباقي الى دائرة الغسل . واعادة العمل للارقام (ج-د-هـ) مع التصحيح للاتقان .

ملاحظة :

١. عند تلميع المعدات يجب جمعها حسب حجمها، واستعمال الفوط النظيفة والناشفة في التلميع .

٢. يجب الانتباه عند تلميع المعدات الزجاجية والبورسلانية للقطع المفردة والمكسورة ووضعها على جانب كي لاتستعمل للضيوف ثانية .
٣. في اثناء التدريب على تحضير طاولة فطور الصباح يجب التعرف على انواع المشروبات الساخنة وطريقة تقديم كل نوع .
٤. عند التعزيل يجب وضع المواد والمعدات بشكل مرتب وان تعاد المواد الى دائرة القهوة.

الموضوع/ خدمة فطور الصباح :

النتاج العملي:

ان يرتب مائدة للفطور الاوروبي ويقدمها للضيف .

المعلومات النظرية

يقدم الفطور الاوروبي في الفترة الصباحية فقط ويتالف من المشروبات الساخنة واحد انواع العصير الطازج ، بالاضافة الى الزبدة والمربى والعسل وانواع مختلفة من الخبز .

التجهيزات اللازمة

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

خطوات تنفيذ التمرين

خطوات العمل

١. تأكد من نظافة الادوات الخاصة بالخدمة ولمعانها .
٢. رتب الادوات على الطاولة على النحو التالي :
 - ا. ضع فنجان الشاي فوق صحنه مقلوبا من الجهة اليمنى للضيف مع ملعقة صغيرة .
 - ب. ضع صحن الطاع أمام كرسي الضيف .
 - ج. ضع الصحن الجانبي وسكين زبدة في الجهة اليسرى للضيف .
 - د. ضع وعاء السكر في منتصف الطاولة بشكل مرتب .
٣. عند جلوس الضيف الى مائدته اساله عن نوع العصير والمشروب الساخن الذي يرغب فيه .
٤. قدم وجبة الفطور الاوروبي للضيف كالآتي :-

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

تمرين عملي

قم بنفس الخطوات السابقة بترتيب مائدة طعام لتقديم فطور انجليزي .

الموضوع ١ تحضير طاولة للائحة بحسب الطلب ل٢-٤-٦ أشخاص



صورة تبين تحضير الطاولة للائحة حسب الطلب

١. التحضير

١. بورسلانية : صحن مسطحة - عميقة - حلو - خبز - سلطة .
- ب. فضية : شوك - ملاعق سكاكين كبيرة وصغيرة - ارقام الطاولات .
- ج. اقداح ماء - ممالح مباهر - مزهریات - منافض .
- د. شرارشف - فوط - نابرون .
- هـ. جاطات - حضار مقطعة .
٢. الهدف : تحضير طاولة وتعزيلها بطريقة صحيحة خلال الخدمة في المطعم او في الحفلة .
٣. الطريقة : تحضير الطاولة الى شخصين ثم (٤) ثم (٦) اشخاص :

- ا. تلميع المعدات اللازمة تثبيت الطاولة ترتيب الكراسي .
- ب. فرش الشرف ووضع النابرون تمارين مرت سابقا يجب اتقانها .
- ج. التدريب على وضع الصحن على الطاولة على ان يكون اسم المؤسسة الى الامام . التحضير "٢-٤-٦" اشخاص .
- د. حمل صحن في اليد اليسرى وعليه فوطة مع سكاكين كبيرة قبضتها لجهة اليمين ومسكات الشوك لجهة الابهام والصحن على قبضة اليد اليسرى ، يوضع الصحن اولاً ثم السكين عن جهة اليمين والشوكة عن جهة اليسار كلاهما على بعد سنتم واحد عن حافة الطاولة " اسم المؤسسة الى الامام " .
- هـ. وضع صحن الخبز على يسار الصحن وعليه سكين زبدة ، والاقداح تنقل على صينية وتوضع عن جهة يمين الضيف امام راس السكين .
- و. نقل المملحة والمبهرة والمزهرية والمنفضة ورقم الطاولة على صينية وترتيبهم في وسط الطاولة.

الموضوع/ تحضير طاولة للائحة محددة :

١- التحضير

ا- فضية سكاكين وشوك كبيرة -سمك- فاكهة-ملاعق كبيرة -حلو .

ب. صحن : كبيرة -حلو سلطة -خبز .

ج. اقداح : ماء بقاعدة .

د. ميناغ : ملح -بهار -مزهریات -منافض -ارقام طاولات .

هـ. بياض : شراشف -نابرون - فوط سفرة .

٢- الهدف : خدمة الضيوف لائحة محددة .

٣- الطريقة :

ا- تحديد لائحة الطعام .

ب- فرش الشرف وشرح المعدات اللازمة حسب الاصناف .

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

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

هـ- وضع صحن جديدة للحمة وتخدم بوضع قطع بطاطا - ثم توضع صحن السلطة عن

جهة اليسار امام صحن الخبز - ثم يعزل الصحن الكبيرة اولاً" مع السكاكين والشوك

الكبيرة - ثم يتم تنزيل صحن السلطة وبعدها صحن الخبز .

و- وضع صحن الفاكهة مع سكين الفاكهة عن اليمين وشوكة عن اليسار ثم يتم التعزير .

ز- اخيرا" تعزير باقى المعدات على صينية وتنظف الطاولة .

ح- اعادة تحضير طاولة ٤-٦ اشخاص بلوائح طعام محددة مختلفة .

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

ثامن عشر : خدمة الماء والخبز التوست والزبدة

١- خدمة الماء :

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

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

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

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

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

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

خطوات تنفيذ التمرين

خطوات العمل

- ١- اغسل يديك وجففهما قبل العمل .
- ٢- اقلب كاس الماء بحيث تصبح الفوهة الى الاعلى .
- ٣- قف الى جهة اليمين من الضيف بطريقة مهذبة .
- ٤- افتح زجاجاة الماء امام الضيف بحذر .
- ٥- اسكب الماء في كاس الضيف بدقة .
- ٦- ضع زجاجاة الماء في منتصف طاولة الضيف .
- ٧- غادر الطاولة بهدوء بعد التأكد من انتهاء الخدمة.

خدمة التوست والزبدة :

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

ب. جلوس (٣) طلاب كضيوف على الطاولة .

ج. يقطع الخبز العربي في الاوفيس الى قطع بشكل مثلث (٨ قطع) الرغيف ويوضع في سلة خاصة مع فوطة قماش ثم يقطع الخبز الافرنجي "باغيت" قطع بسماكة "٢ سنتم" ويوضع مع الخبز العربي .

د. يوضع الخبز للضيف بواسطة ملعقة وشوكة او بواسطة ملقط للخبز بوضع قطع عدد (٢) من الخبز العربي في صحن الخبز عن جهة يسار الضيف مع قطعة او اثنتين من الخبز الافرنجي وذلك بحسب طلب الضيف ، بعدها توضع السلة على طاولة الخدمة .

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

و. تحضير الزبدة وتخدم على طريقتين :

- شفرات موظبة بورق خاص في مصانعها بمعدل (١٥) غرام للشفرة الواحدة .
- مقطع بواسطة ملعقة خاصة بشكل حلزونة وموضوعة على قطع من الثلج ويقدم للضيف ثلاث او اربع قطع
- ز. يخدم التوست اما في حاملة خاصة توضع على صحن قاعدة امام الضيف بمعدل ثلاث قطع للشخص ويكون ساخنا . واما توضع قطع التوست في سلة عليها فوطة قماش وتوضع في منتصف الطاولة .

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

الموضوع الطرائق الرئيسية في الخدمة :

- ا. التدريب على تنفيذ الخدمة الانكليزية .
- ب. التدريب على تنفيذ الخدمة الفرنسية .

١. التحضير

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

٣. الطريقة :

اولاً : الخدمة الانكليزية

- ا. تحضير طاولة بحسب لائحة طعام محددة من عدة اصناف لثلاثة اشخاص .
- ب. جلوس ثلاثة طلاب كضيوف على الطاولة المحضرة .

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



صورة تبين الخدمة على الطريقة الإنكليزية

ثانياً : الخدمة الفرنسية

- ا. تحضير طاولة حسب لائحة طعام محددة من عدة اصناف لثلاثة اشخاص
- ب. جلوس ثلاثة طلاب كضيوف على الطاولة .
- ج. تطبيق الخدمة الفرنسية يتم بواسطة رئيس قسم بوضع فوطه الخدمة على الكف الايسر ثم يحمل الجاط بعد ان يضع فيه ملعقة وشوكة كبيرتين .
- د. يقدم الجاط للضيف على جهة اليسار على ان يكون طرف الجاط قرب حافة الصحن .
- هـ. ياخذ الضيف الملعقة باليد اليمنى والشوكة باليد اليسرى وينقل حصته من الجاط الى صحنه بنفسه .
- و. عندما ينتهي الضيف الاول ينتقل الموظف بالجاط الى الضيف الثاني ثم الثالث بعد ان يكون قد رتب الملعقة والشوكة في الجط بشكل مرتب .

ز. إذا بقي طعام في الجاط ، على الموظف ان يسأل الضيوف ثانية اذا كانوا يريدون زيادة – ثم تكرر عملية الخدمة لباقي اصناف الطعام حتى النهاية .
ح. اما السلطة تقدم في صحنها مسكوبة وتوضع على يسار الضيف .



صورة تبين الخدمة على الطريقة الفرنسية

ثالثاً. الخدمة الروسية وخدمة الكريدون

- ا. تحضير طاولة الكريدون
- ب. تحضير طاولة لثلاثة اشخاص لائحة طعام محددة .
- ج. جلوس (٣) طلاب كضيوف على الطاولة المحضرة .
- د. ياتي المساعد (le commis) بالجاط وفيه " بطاطا ، جزر ، خس " مقطع وضعه على طاولة الكريدون مع ثلاثة صحن كبيرة .
- هـ . يقوم رئيس القسم بتركيز طاولة الكريدون بمواجهة الضيوف . ثم يركز الجاط على الكريدون من جه اليسار بعد وضع فوطه الخدمة تحت أحد طرفيه وذلك لتسهيل سكب الصالصة .
- و. توضع الصحن على الكريدون عن جهة يمين الجاط وعادة تكون ساخنة مع الصنف الساخن .
- ز. يقف رئيس القسم وراء الكريدون ووجهه الى الضيوف بطريقة مرتبة والمساعد عن يمينه .
- ح. يبدأ رئيس القسم بنقل الطعام من الجاط الى صحن الضيف بواسطة المعلقة باليد اليمنى والشوكة باليد اليسرى ، فينقل المساعد الصحن ويضعه أمام الضيف عن جهة اليمين .
- ط. بالنسبة للحساءات يوضع الوعاء عن جهة اليمين ويمسك رئيس القسم الصحن باليد اليسرى ويسكب بواسطة الكفكير باليد اليمنى والمساعد يقف عن اليسار .
- ي. يعاد العمل بهذا التمرين عدة مرات لاتقانه .



صورة تبين خدمة الكريدون

رابعاً. الخدمة الامريكية وبالصحن والجاطات على الطاولة

الطريقة : الخدمة الامريكية وبالصحن :

ا. تحضير الطاولة للغداء لائحة محددة كاملة مع الفضية والميناج ولكن بدون الصحون الكبيرة .
ب. حمل ثلاثة صحون مسطحة وفيها قطع البطاطا ، الجزر والخس ، وقليل من الماء " بدل من الصالصة " بين اصابع اليد اليسرى وفوطه الخدمة على الساعد الايسر والسير بها مسافة (٥٠م) .

ج. وضع الصحون على الطاولة امام الزبائن اي خدمتهم عن جهة اليمين بواسطة اليد اليمنى .
د. حمل (٤) صحون مزينة ٣ صحون بين اصابع اليد اليسرى وصحن واحد على قبضة اليد اليسرى والسير بها وخدمتها للضيوف .

هـ. اعادة العمل بالتمارين رقم (ب،ج،د) بحمل ٥ صحون مرتين على الاقل.
و. التدريب على حمل صحنين مسطحين بين اصابع اليد اليسرى وعلى كل صحن مسطح شورباء فيه ماء .

ز. التدريب على حمل ثلاثة صحون .

- خدمة الجاطات على الطاولة .

ا. تحضير طاولة لائحة طعام محددة وطاولة بحسب الطلب لثلاثة اشخاص .

ب. جلوس (٣) طلاب كضيوف على كل طاولة .

ج. توزيع الصحون الساخنة مع الاصناف الساخنة .

د. وضع مدفأة " رشو " اوصفائح معدنية ساخنة في منتصف الطاولة للجاطات الساخنة .

هـ. تحضير جاطات الطعام من المطبخ وتوضع بشكل مرتب على المدفأة او البلاك الساخن مع ملعقة وشوكة للسّمك .



صورة تبين الخدمة على الطريقة الأمريكية

و. وهنا يقوم الضيف بخدمة نفسه بنفسه ، والموظف يتدخل اذا طلب منه الضيف المساعدة .

الموضوع/ خدمة الحلويات والفاكهة :

١. التحضير

أ. صحنون وسط -سكاكين وشوك فاكهة -ملاعق حلو -ملاعق شاي -صحنون قاعدة - اقذاح للبوطة -مع ملاعق خاصة .

ب. طاسات غسل الاصابع - اوعية عميقة من الزجاج اوالبورسلان - سلال للفاكهة - محارم ورق .

٢. الهدف :التعرف على طريقة خدمة الحلويات بانواعها وخدمة الفاكهة مع استعمال طاسة غسل الاصابع .

٣. الطريقة :

أ.حضر طاولة لثلاثة اشخاص لخدمة الحلويات الجامدة - صحنون حلو امام الضيوف - سكين فاكهة عن جهة اليمين -شوكة فاكهة عن جهة اليسار .

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

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

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

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

٢. خدمة الفاكهة مع طاسات غسل الاصابع .

ا. حضر طاولة عدد ٢ لثلاثة اشخاص كل طاولة بوضع صحن حلو مع سكاكين فاكهة عن جهة اليمين وشوكة فاكهة عن جهة اليسار .

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

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

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

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

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

ح. يخدم البطيخ باردا بعد تفشيريه وتحضيره وتقطيعه شرحات ويخدم مع صحن وسط وسكين وشوكة للفاكهة .

أسئلة الفصل الرابع

- س١/ عرف قسم الضيافة مع بيان أهم مهامه في الفندق ؟
- س٢/ اذكر فروع الخدمة في قسم الضيافة وما اهم الخدمات التي يقدمها كل فرع ؟
- س٣/ اذكر الهيكل التنظيمي للعاملين في المطعم و باللغتين الانكليزية والفرنسية ؟
- س٤/ ما اهم واجبات مدير المطعم ؟
- س٥/ تكلم عن علاقة قسم الضيافة مع بقية الاقسام العاملة في الفندق ؟
- س٦/ اذكر انواع البياضات والشراشف المستخدمة في المطعم ؟
- س٧/ تكلم عن خدمة الماء والخبز والتوست والزبدة ؟
- س٨/ عدد اهم قواعد الخدمة الواجب اتباعها في اثناء الخدمة ؟
- س٩/ بين انواع فطور الصباح وكيفية تحضير المائدة للفطور الصباحي ؟
- س١٠/ ماهي خطوات خدمة فطور الصباح في قاعة الطعام ؟
- س١١/ تكلم عن خدمة المشروبات الساخنة وكيفية تحضيرها ؟
- س١٢/ عرف المسار الوظيفي موضحا "المسار الوظيفي الخاص بقسم الضيافة؟

الفصل الخامس

قسم انتاج الاطعمة

Food Production Department

قسم انتاج الاطعمة

اولاً: التعريف بقسم انتاج (المطبخ واهميته):

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

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



ويمتاز ضيوف اليوم برغبتهم في ارتياد المطعم الفاخر المتميز بطعامه الجيد والمشهور، لذلك فان الاطعمة التي تقدم بطريقة مقبولة وجذابة وخدمة سريعة، هي من الامور المهمة التي تكسب المطعم ضيوفاً دائمين باستمرار، كما ان تنشيط العصير المعوي يبدأ منذ النظرة الاولى للطعام (اي اننا نقول ان هذا الطعام يسيل له اللعاب) ،ويتعين على رئيس الطهاة البحث في الاصناف الجيدة والصحية دون المغالاة المكلفة والمركبة للعمل، ويقع ذلك ضمن نشاط هذا المسؤول التقدير الكامل للاطعمة المباعة ومن النواحي الاقتصادية والفندقية جميعها ، ولضمان ذلك يتم اختيار الطهاة من ذوي الخبرة و الاختصاص الواسع والالمام التام باصول المهنة ولا يقل المطبخ عن المطعم اهمية رغم انه غير ظاهر للعيان امام الضيوف، الا ان هويته التي يبحث عنها جميع الضيوف تتركز في اظهار الفن اللازم من خلال الطعام الذي يقدم كلوحة تعبيرية متكاملة، فالمطبخ هو الذي يقوم باعداد الطعام الذي يخدم في المطعم، وبذلك يكون هو الآخر من اهم اقسام الخدمة بالفندق .

١- لمحة تاريخية عن المطبخ :-

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

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

- اكتشاف المواد الاولية:

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

- صنع الاواني:

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

-الزراعة:

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

- تربية المواشي:

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

- النقل:

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

حفظ الاطعمة: تجلت روح الخلق والابداع بعبقريه الانسان في اكتشاف النار وصنع الاواني وتطوير وسائل النقل والزراعة وتربية المواشي واكتشافه للمواد الاولية حيث صناعة الاجبان وحفظ الاطعمة بالتبريد وبالتعقيم والتجفيد وغيره.

٢- انشاء المطبخ (موقعه):

عند انشاء المطبخ هناك جملة من الامور المهمة الواجب اتخاذها قبل الشروع بالبناء مع استشارة المختصين في المهنة لان اي خلل بذلك سيكون رد فعله كبيراً وينجم عنه خسائر مادية كبيرة، لذلك فان المطابخ التي تنشأ في فنادق كبيرة من دون استشارة الاختصاصيين المهنيين وعدم الاهتمام بمكان المطبخ كاهمال التهوية والضوء يؤثر مستقبلاً على طبيعة العمل، ولا يؤدي هذا النوع من المطابخ تحقيق الهدف المرجو منه. عند تصميم الفندق يجب انشاء المطبخ في مستوى المطعم نفسه او يكون متصلاً به ولا يفصلهما سوى غرفة الاوفيس التي يتم اعداد الاطباق فيها بعد انتهاء المطبخ من تحضيرها وقبل نقلها الى المطعم، ووجود المطبخ بالقرب من المطعم يحتم على المسؤولين مراعاة توفير وسائل التهوية وشطف الدخان وتلافي استعمال الفحم كوقود للافران بقدر الامكان، وتزداد اهمية ذلك في الفنادق الفاخرة التي تقدم المشويات في المطعم العمومي تماشياً مع الاتجاه الحديث الذي يهدف لدمج صالة المشويات بالمطعم العمومي

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

هناك بعض المشاكل الفنية المرتبطة بالمطبخ، فنجد في بعض الفنادق ان مساحة المطبخ تكون صغيرة بعض الشيء فهذه مشكلة وعيب خطير نظراً لان ضيق المساحة يؤثر تأثيراً سلبياً على تحركات العاملين بعضهم بين البعض وخلال الآلات والمعدات الموجودة بالمطبخ، ولان المطبخ يحتاج الى آلات ضخمة نسبياً تحتاج الى مساحة كبيرة لتنتج بافضل طاقاتها مثل السالامندرات والشوايات والافران والقلايات، وايضا هناك مشاكل التي تعاني منها المطابخ مثل انخفاض اسقف هذه المطابخ مما يعوق تركيب بعض الاجهزة اللازمة لتهوية وتنقية الهواء مثل الشفافات وايضا حتى لا يتضرر العاملين من اثر البخار المتصاعد والمتزايد نتيجة عمليات الطهي ، ويجب ان يتوفر داخل المطبخ كهرباء ذات ضغط عالٍ بجانب الضغط المنخفض لتشغيل الاجهزة والمعدات مثل الافران والشوايات الكهربائية، ولذلك كل هذه النقاط يجب ان تؤخذ في الاعتبار عند تجهيز واختيار المعدات المناسبة لمساحة المكان حتى لا تعيق حركة العاملين وفي الوقت نفسه تكون ملائمة لكمية الوجبات التي يتوقع تجهيزها بالمطبخ، كما يجب وجود مولدات كهربائية كافية لتشغيل الاجهزة والمعدات التي تعمل طوال الوقت مثل الثلاجات والقلايات وبعض الاجهزة لضمان استمرار الانتاج ومتابعة العمل خلال انقطاع التيار الكهربائي .

وعند انشاء المطبخ لا بد من مراعات الشروط التالية لضمان نجاح العمل في المطبخ :-

أ- ان يكون المطبخ رحباً تتوفر فيه وسائل الاضاءة والتهوية مع انشاء نظام التهوية

الصحية (خصوصاً المطابخ التي تستخدم الفحم والغاز)

ب- ان تكون ارضية المطبخ مغطاة بالاسمنت المسلح او مبلطة بمادة خشنة تمنع الانزلاق

خلال حركة العمال .

ت- ان تصنع رفوف المطبخ من المعادن المتحركة حتى تسهل عملية محاربة الحشرات وتكون سهلة التنظيف .

ث- ان يزود المطبخ بثلاجات وغرف تبريد لضمان حفظ وتخزين المواد الغذائية .

ج- ان لا يكون المطبخ متناثرا باقسامه مما يسهل عدم السيطرة عليه من الناحيتين الادارية والفنية .

ح- من المفضل ان ينشأ المطبخ بنفس الطابق الذي ينشأ فيه المطعم، ويفصل بينهما محل تنظيف الادوات ضمانا لوصول الاطعمة ساخنة وعزل روائح الطعام والاصوات الناتجة عن العمل .

٣- مهام المطبخ :

ان التخطيط السليم للمطبخ الحديث لا يكفي باختيار الموقع فحسب، بل يجب ان تكون اقسام المطبخ منسقة ضمن نظام موحد يمكن وبسهولة عملية الاشراف و الادارة والسيطرة على العمل في انسيابية متكاملة لتقديم الانتاج، وبذلك يسهل عمل الطهاة ويوفر الوقت وعدم التباعد في المسافات، اذ يكون بذلك العمل منسقا ومكملا بعضه لبعض فلا يمكن ابعاد المعدات اللازمة عن محل تقديم الاطعمة بحسب طلباتها الى المطعم، وهكذا بالنسبة لبقية الاقسام . اما حجم المطبخ يجب ان يكون مناسباً لحجم المطعم وتلبية احتياجاته من الطعام، وتختلف المطابخ التي تنشأ في الفنادق والمطاعم بحسب طبيعة عمل الاخيرة عن المطابخ التي تنشأ في الفنادق الموسمية، حيث تقدم الوجبات بحسب القائمة وفي مواعيد ثابتة ومهمة للمطبخ هنا تكون بسيطة نظراً لاتباع نوع واحد من الطعام، الا ان الصعوبة تظهر في كيفية الحصول على المواد الغذائية اللازمة للعمل اذ يتعين شراؤها من المدن وحفظها ويقوم رئيس الطهاة بإعداد قوائم الطعام اسبوعياً مسبقاً ليوافق لإدارة الوقت الكافي للحصول على المواد الغذائية اللازمة ويراعى استهلاك اكبر كمية ممكنة من البضائع المحلية المتوفرة في المنطقة التي يقع فيها الفندق، ولهذا فإن عملية التخزين هنا لها اهمية كبيرة تلافي لما يحدث في السوق من نقص في المواد او تأخير في نقل البضائع المطلوبة، كما ان مطابخ هذا النوع من الفنادق تكون بسيطة من حيث الانشاء والمعدات واستغلال المساحات اقتصاداً في التكاليف وعندما يقع الفندق الموسمي قريباً من المصحات الخاصة بالعلاج فان المطبخ يلزم وجبات الطعام مع توصيات واء الاطباء المختصين .

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

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

ثانيا: اقسام المطبخ والخدمات التي يقدمها :-

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

١- قسم الصلصة: sauce section يختص هذا القسم بعمل جميع أنواع الصلصات الاساسية والفرعية وتزويد الاقسام وان العلاقة منها ويتبع هذا القسم قسم اخر هو قسم الاسماك الذي يتولى استلام وتنظيف الاسماك وتقطيعها بحسب الاطباق وقوائم الطعام المطلوبة ويتبع ايضا هذا القسم قسم يطلق عليه القصابة Butchery والذي يقوم باعداد وتحضير اللحوم والدواجن .



٢- قسم حفظ الطعام: Food Preservation Section يقوم هذا القسم باستلام جميع الاصناف الغذائية اللازمة من المخزن لغرض اعداد قوائم الطعام من خلالها حيث تحفظ فيه بحسب نوعية هذه الاصناف كالثلاجات والبرادات الاخرى والمخازن الفرعية الداخلية على ان يتم تقسيم اللحوم واخلائها وحفظها في هذا القسم، كما ويتبع هذا القسم قسم المأكولات الباردة الذي يختص بتجهيز احتياجات المطبخ من الاكلات الباردة وتحضيرها وحفظها، وكذلك يتبع هذا القسم قسم مقبلات الطعام الذي يختص بتجهيز المطبخ انواع مقبلات الطعام food appetizers .



٣- قسم الخضروات: vegetable section يتولى هذا القسم القيام بسحب جميع مستلزمات تجميل الاطباق من الخضروات وتنظيفها وتهيتها بحسب حاجة قوائم الطعام المطلوبة كذلك يقوم هذا القسم بتهيئة وتحضير مختلف انواع البيض والعجائن ويتبع قسم الخضروات قسم اخر هو قسم الشورية الذي يختص بتجهيز انواع الشوربات والحساءات Soup preparation .

٤- قسم تحمير اللحوم meat roasting section يكون هذا القسم مسؤولاً عن جميع ما يتعلق بتحضير اللحوم المحمرة والأسماك المقلية والبطاطس، ويتبعه قسم آخر هو قسم المشويات الذي يهتم بتحضير وشواء جميع أنواع اللحوم وملحقاتها الأخرى Grill room.



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



٦- قسم المقهى café section يعد هذا القسم من الأقسام المهمة في المطبخ والفندق ويكون مفصلاً عن أقسام المطبخ الأخرى من حيث المكان، كما هو الحال بالنسبة لقسم الحلويات ويقوم هذا القسم بعمل وتحضير فطور الصباح morning breakfast وأنواع القهوة المطلوبة .

٧- قسم الفاكهة Fruits section يقوم هذا القسم بتحضير وتنسيق الفواكه بأنواعها وتنظيمها في سلال خاصة وتزيينها .

ثالثاً: الملاكات العاملة في المطبخ:-

Head chef – Cher de cuisine

١- رئيس الطهاة



Deputy Chef – Sous chef de cuisine

٢- مساعد رئيس الطهاة



Sauce chef – Chef saucier

٣- طاهي الصلصات



Fish chef – chef de Poisson

٤- طاهي السمك

Butcher – Boucher

٥- القصابة

pantry chef – chef de gard-manager

٦- مسؤول حفظ المأكولات

larder chef – chef du froid

٧- طاهي المأكولات الباردة

appetizer chef – chef hours doeurvier

٨- طاهي المقبلات .



vegetable chef – chef de legumes

٩- طاهي الخضروات

soups chef – chef potager

١٠ - طاهي الشوربات

roast chef – chef roti

١١ – طاهي المحمرات والمشويات

pastry chef – chef patissier

١٢ – طاهي المعجنات والحلويات

refreshment chef – chef de rafaichisseme

١٣- طاهي المرطبات والمثلجات

baker chef – chefboulangerie

١٤- طاهي المخبوزات

coffee shop chef – chef cafetier

١٥- طاهي المقهى

fruit chef – chef fruitier

١٦ – مسؤول قسم الفاكهة



staff kitchen chef – chef de cuisine du
persomnel

١٧ – طاهي طعام العاملين

duty chef – chef de tournant

١٨ – الطاهي المناوب

night chef – chef de nuit

١٩ – الطاهي الليلي

tne advertiser - l annonceur

٢٠ – المنادي

trainees - apprentices

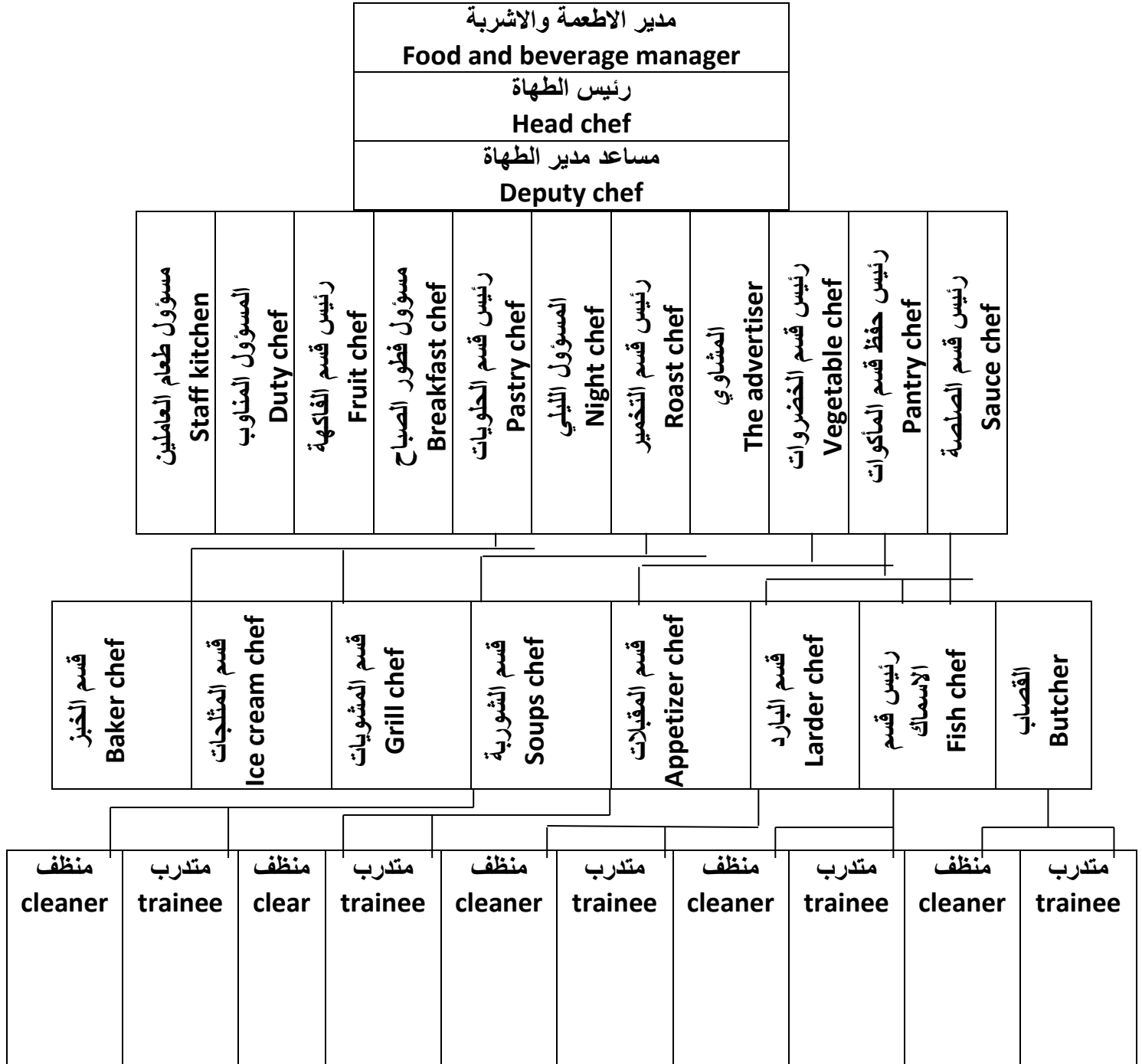
٢١- المتدربين

cleaners – nettoyants

٢٢- المنظفين

رابعاً: الهيكل التنظيمي:

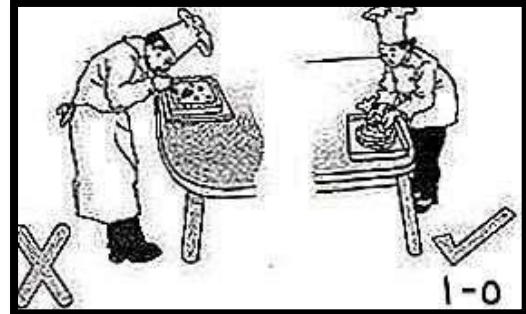
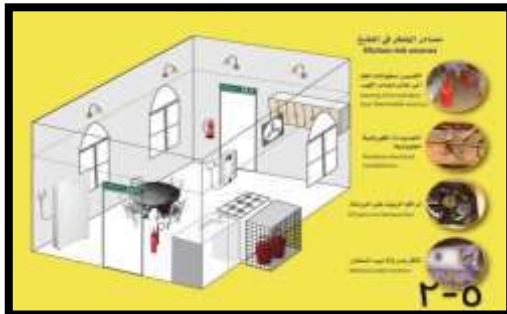
الشكل في ادناه يمثل قسم انتاج الاطعمة لمطبخ متكامل في فندق من الدرجة الممتازة، يحتوي على ٥٠٠ غرفة ومطعم بعدد مقاعد ٥٠٠ كرسي.



خامسا: ارشادات السلامة العامة للعاملين في المطبخ:-

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

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



سادسا: علاقة قسم انتاج الاطعمة مع الاقسام الأخرى :-



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

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



٢- علاقة قسم انتاج الاطعمة بقسم المكتب الامامي :-

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



٣- علاقة قسم انتاج الاطعمة بقسم التدبير الفندقي:-

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



سابعا: انواع المعدات والادوات المستعملة في المطبخ :-

١- السكاكين ومعدات الطبخ :-

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

أ- تصنيف السكاكين وصفاتها:-



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

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

ب - تصنيف الأواني والمعدات الأساسية المستعملة

وصفاتها:-



- الأواني المصنوعة من النحاس ; جيدة في الاستعمال تتجدد بتبييضها بالقصدير، يمنع ترك اطعمة بداخلها لليوم التالي لانها تتأكسد ويحدث التسمم الخطير .
- الاواني المصنوعة من الالمنيوم ; تسخن بسرعة لا يلزمها تبييض لا تستعمل لطهي الاطعمة الحامضية مثل اللبن او الحليب لانها تعطيه لوناً قاتماً دائماً يجب استعمال النوع السميك من هذا المعدن .



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



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

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

انواع السكاكين خصائصها واستخداماتها :-

النوع او الصنف	الخصائص والاستعمال	الصورة
سكين صغير للخضار Couteau a legumes Vegetable knife	هو اصغر سكين في المطبخ طول شفرته من ٧-١١ سم يستخدم لتقشير وفرم الخضار	
سكين فيليه سمك موسى Couteau a filet de Poisson Fish fillet knife	شفرته تلوى بسهولة ورأسه حاد طول شفرته من ١٤-١٧ سم ويستخدم لنزع الفيليه سمك موسى	
سكين شراحت Couteau a trancher Slicing knife	شفرته رقيقة تلوى بسهولة ورأسه حاد طول شفراته من ٢٠-٤٠ سم وعرضها من ٣-٥ سم يستخدم لتقطيع الشراحت	
سكين الفرغ Couteau a hacher mincing knife	رأسه حاد طول شعراته ٥ سم وعرضها ٧ سم يستخدم لتقطيع الخضار	

	شفرته عريضة ورأسه حاد طول شفرته من ١٠-٣٠ سم يستعمل لتنظيف اللحوم وتقطيعها	سكين (القصابة) Couteau a vianije Butcher,s knife
	حجمه مربع ومسطح يستعمل لدق اللحم والكستلانة	ساطور لدق اللحم Pilon a viande Meat pauder
	ساطور ثقيل الوزن كبير الحجم يستعمل لتفصيل الخروف الى قسمين	ساطور القصاب Conperetde boucher Butchers cleaver
	له احجام مختلفة يستعمل لسن السكاكين	مستحد Aiguiseur Knife shapensr

 قطاعة خضار يدوية	مؤلفة من شفرات مسننة واخرى سادة لها قاعدة تستعمل للتقطيع	قطاعة خضار يدوية Ble slicer Mandolin vegetable
 منشار عظام	ذو شفرة مسننة مرتكزة على قطعة حديدية وسكة يستعمل لنشر العظام واللحوم المجمدة	منشار عظام Scie a metauxde boucher Butchers hacksaw
 محقنة سقي اللحم	قطعة من الستيل رقيقة حادة الراس - مثقوبة من الراس - تستعمل لادخال الدهن في اللحمة	محقنة سقي اللحم Seringue aviude Meat syringe
 مقشرة	تستعمل للخضار والبطاطا على انواعها	مقشرة e plucgeus peeler
 سكين تزيين ليمون	سكين صغير من الستيل مسننة ومثقوبة تستعمل لتزيين الحامض	سكين تزيين ليمون Couteau de decoration Decorating knife

	ملعقة او مغرفة راسها نصف دائري تستعمل لبرم الخضار وخاصة البطاطا نوازيت	ملعقة خضار او بطاطا Peele a legumes Vegetable scoop
	ذو سنين وقبضة تستعمل لشك اللحوم المحمرة	شوكة للروست Fourchette a rotir Roasting fork
	ذو قبضة وشفرة غير حادة وغير مسننة تستعمل في التحضيرات وخاصة الحلويات	مشحاف Leve – tart Pie lifter

انواع الاواني والمعدات خصائصها واستعمالها

النوع او الصنف	الخصائص والاستعمال	الصورة
قدر بان ماري الشوربات Pot de bain – mari Bain marie pot	اسطوانية الشكل – ذو مسكتين مع غطاء يستعمل لحفظ الحساء الساخنة وغيرها من الاطعمة	
قدر بان ماري صلصة Bol a sauce bain marie Bain marie sauce bowl	اسطوانية الشكل ذو مسكة واحدة مع غطاء يستعمل لحفظ الصلصات الساخنة وغيرها من الاطعمة	
مقلاة للقلي العميق Poele a frire Frying pan	مصنوعة من الحديد الاسود بمسكتين تستعمل لقلي جميع انواع الاطعمة	
مقلاة تحمير Poele a rotir Roasting pan	مستطيلة الشكل مع غطاء بمسكتين تستعمل لطهي اللحوم المحمرة	

النوع او الصنف	الخصائص والاستعمال	الصورة
طنجرة قدر Marmite Cooking pot	اسطوانية الشكل مع غطاء استعمالها غير محدد انها للكميات الكبيرة	 طنجرة (قدر)
صينية السمك Plateau de poisson Fish plat	بيضوية الشكل بمسكتين تستعمل لطهي السمك	 صينية سمك

 صينية للتحمير	مستطيلة الشكل بمسكتين تستعمل للتحمير	صينية للتحمير
 قدر ذات يدة واحدة	شكله مدور بمسكة واحدة تستعمل لتحضير السوتيه	قدر ذو يد واحدة
 مقلاة للقلبي (طاقة)	مدورة بمسكة واحدة تستعمل للقلبي السوتيه في بعض الاحيان	مقلاة للقلبي (طاوة)
 مقلاة للسماك	بيضوية الشكل بمسكة واحدة تستعمل لتحضير الاسماك	مقلاة للسماك
 وعاء لمناقي السمك	طويلة بمسكتين لها مصفاة لنزع السمك بعد طهيه دون ان يتفتت تستعمل لسلق الاسماك	وعاء لسلق السمك
 وعاء (كاسة)	مدور الشكل عميق يستعمل لخفق البيض	وعاء (كاسة)
 مصفاة	شكل دائري او بيضوي منها بمسكة واحدة طويلة او بمسكتين تستعمل لتصفية الاطعمة من الماء	مصفاة

النوع او الصنف	الخصائص والاستعمال	الصورة
شينوا (مصفى)	مصفاة بشكل قبة بمسكة واحدة تستعمل لتصفية الصلصات والحساء	 شينوا (مصفى)
كفكير شبك	مصنوعة من الشبك بشكل عنكبوت تستعمل لتصفية المقالي من الزيت	 كفكير شبك
كفكير	مدورة لها ثقب بمسكة واحدة طويلة تستعمل لنزع الزهرة ولتحريك بعض الاطعمة .	 كفكير
مخفاقة	له اصناف واشكال مختلفة يستعمل للمزج والخفق	 مخفاقة
(جمجة) مغرفة	لها اصناف واحجام مختلفة بمسكة طويلة واحدة بشكل نصف كرة تستعمل للحساءات والصلصات	 مغرفة (جمجة)
هاون	يصنع من الخشب مع مدقة لدق الثوم او دق اي نوع اخر من الاطعمة	 هاون

٢- التجهيزات:

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

- ١- المعدات الخاصة بالطهي مثل الافران والشوايات الخ .
- ٢- المعدات الخاصة بالتبريد مثل البرادات .
- ٣- الماكينات الكهربائية مثل الخفافات القشارات الخ .
- ٤- المعدات الخاصة لحفظ الاطعمة الساخنة والباردة .
- ٥- المعدات الاضافية مثل الطاولات المجالي الخ .

١- المعدات الخاصة بالطهي :

- أ- بان ماري كهربائي او غازي .
 - ب- ماكينة طهي بخارية الية .
 - ت- الفرن الحراري بالهواء .
 - ث- افران كهربائية او غازية .
 - ج- قلايات كهربائية او غازية .
 - ح- شوايات .
- وما يلي امثلة عن المواصفات الفنية لبعض المعدات المذكورة في اعلاه.

ب- ماكينة طهي بخارية الية:

مواصفاتها الفنية :-

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

استعمالها:

تستعمل للطهي على البخار لجميع انواع اللحوم ، الاسماك والخضار .

حسنتها:-

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



Air convection oven



ت: الفرن الحراري بالهواء:

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

مواصفاته الفنية:-

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

استعماله:-

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

حسنته:

- يستغنى عن التقليب والتسقية للاطعمة نظرا لانتشار الهواء الساخن ضمن غرفة الفرن بالتساوي.
- الاقتصاد بالمواد الدهنية .
- الاقتصاد بخسارة اللحوم بنسبة ١٠% تقريبا والاحتفاظ بنكهة وخواص الاطعمة .
- طهي الاطعمة داخل الفرن بصورة منتظمة .

٢ - المعدات الخاصة بالتبريد :

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

- الغرف المبردة:

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



استعمالاتها:

- الغرف المبردة لحفظ الخضار والفاكهة والزبدة والبيض والاجبان درجة البرودة اللازمة هي من ٥ الى ٨ درجات مئوية فوق الصفر .
 - الغرف المبردة لحفظ اللحوم غير المجمدة ، درجة البرودة اللازمة هي من ٣ الى ٥ درجات مئوية فوق الصفر .
 - الغرف المبردة او المجمدة لحفظ الاطعمة غير المجمدة ، درجة البرودة للحفظ هي من ٢٠-٣٠ درجة مئوية تحت الصفر .
- كذلك اذا اتبعنا درجات البرودة اللازمة نحصل على مايلى :-
- امكانية تجميد وحفظ او تبريد الاطعمة بأفضل الشروط الاقتصادية .
 - عدم خسارة البضاعة عند وجودها .
 - امكانية الانتاج بأفضل الطرق بعد الشراء بأسعار جيدة .
 - انتاج وتحضير الاطعمة في اوقات فراغ العاملين في دوائر المطبخ .
 - حفظ الاطعمة الموسمية .
 - سهولة تقديم الاطعمة بحسب الطلب وتنوع لوائح الطعام البك يعطي النماذج عن المواصفات الفنية للبرادات .

المواصفات الفنية :-

- أ- بناء الغرف المبردة مع عازل لعدم تسرب البرودة الى الخارج .
 - ب- يغلف الداخل اي الجدران بالبلاط او الستيل .
 - ت- تبليط الارض مع الانتباه الى مجرى المياه لتسهيل التنظيف .
 - ث- تركيب مراوح للتهوية في الداخل لتوزيع الهواء البارد بالتساوي .
 - ج- تركيب كومبريسر كهربائي آلي .
 - ح- تركيب رفوف متحركة لتوظيف الاطعمة بحسب الحاجة .
 - خ- تركيب مراكز للحوم من تعاليق ...الخ بحسب الحاجة .
 - د- تركيب اقفال بواسطة باب خشبي مع مسكة كبيرة .
- ملاحظة:- تجهيز بعض الغرف المبردة بمستوى الارض ليسهل ادخال العربات مباشرة اليها اما اليوم فقد اصبح من المعروف بالاضافة الى ماتقدم هناك انتاج لغرف تبريد متحركة اي مركبة بحسب الطلب ومجهزة برفوف حديدية جاهزة تركيب بسرعة بحسب الحجم والحاجة الخاصة. هناك انواع عديدة من البرادات منها : براد خزانة ، براد كونتوار ، ثلاجة لحفظ البوظة.. الخ .

٣- الماكينات والاجهزة الكهربائية .

- الخفاقات :



- أ- اجهزة تنشيف السلطات .
 - ب- رقائق العجين .
 - ت- اجهزة فرم اللحم .
 - ث- اجهزة تشريح اللحم .
- وهناك انواع متعددة من الاجهزة اخرى كثيرة وحديثة

المواصفات الفنية :

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

- حسنتها :

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

استعمالاتها :

تستعمل للخفق ، للمزج ، للعجن ، للفرم ، ولأعمال اخرى اذا توفرت قطع الغيار لذلك .



- ١- الاجهزة الخاصة لحفظ الاطعمة .
 - أ- الخزائن الساخنة او الباردة المتحركة .
 - ب- بان ماري للخدمة الذاتية .
- وهناك انواع عديدة اخرى كثيرة وحديثة .

مواصفاتها الفنية :

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

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

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

- ٢- المعدات الاضافية .
 - أ- طاولات العمل
 - ب- خزائن للتخزين .
 - ت- مجالي (سنك) .
 - ث- عربات نقل المعدات الخ .

جلى خاص بالمطبخ (سنك) :

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



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

الجانب التطبيقي (العملي)

لقسم انتاج الاطعمة

ثامناً: تنظيف الادوات والمعدات المتحركة والثابتة :-

٨-١: تنظيف الادوات المتحركة :

خطوات العمل:

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



٢- نقع الادوات وتحضير محلول لغسلها .

أ- نقع الادوات :-

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

ب- تحضير محلول الغسيل :-

يملاً الحوض بالماء الحار بدرجة ٤٥ درجة مئوية مع اضافة الصابون اللازم لنزع الدهن والقضاء على الميكروبات ، وان اختيار المحلول او المستحضر ، له اهمية كبرى في المحافظة على نوعية وجودة المعدات المستعملة ، لذلك يجب علينا اختيار الافضل .
ان كمية المحلول او الصابون المضاف الى الماء الحار واللازم للتنظيف نحدده من الشركة المنتجة .

٣- غسيل المعادن :-

بعد نزع الدهنيات عن المعدات بواسطة فرشاة بلاستيكية او اسفنجية او معدنية، تغسل جيداً بالماء الحار مع الصابون وليس بالماء البارد لان الماء البارد، يترك الدهن على المعدات وتفاعل البكتيريا ويظهر منها رائحة كريهة .

ان غسل المعدات النحاسية الحمراء يتم بالملح والخل، ومن ثم تغسل بالماء والصابون أما معدات الستيل فتغسل بالماء الحار والصابون .
يجب ان يفرغ المجلى او الحوض ويملاً من جديد عندما تدعو الحاجة لذلك .

٤- تشطيف المعدات :-

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

٥- تطهير او تعقيم المعدات :-

يستعمل حوض ثالث مملوء بالماء الحار بدرجة ٦٠ مئوية تقريباً مع بعض المطهرات المعروفة ، لان هذه الطريقة تقضي على بقايا البكتريا العالقة بالواني المغسولة ، كما ان المياه الحارة تساعد على تطهيرها من الميكروبات .

٦- ترتيب المعدات :

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

٨-٢: تنظيف التجهيزات الثابتة وحوادث العمل :-

ان التنظيفات الاعتيادية اليومية بعد كل استعمال او عمل فني شرط اساس ومهم للمحافظة على سلامة ونظافة المطبخ وتجهيزاته .
هناك ثلاثة انواع في التنظيف :-

- التنظيف بعد نهاية الخدمة او بعد كل استعمال .
- التنظيف الكامل في نهاية النهار العملي .
- التنظيف الاسبوعي .

١- تنظيف الافران :-

خطوات العمل:



- تأكد اولاً من قطع التيار الكهربائي واترك الفرن ليبرد .
- ابدأ بنزع الاطعمة العالقة عليه ولا تنس ان التنظيف الفوري بعد كل استعمال يوفر عليك عناء التنظيف القاسي .
- انزع من داخل الطرق الرفوف الشبكية او الصواني او غسلها بالماء الحار والصابون .



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



تنظيف داخل الفرن: يستعمل لتنظيف داخل الفرن بعض المواد الكيماوية الخاصة وذلك بدهنها بواسطة فرشاة مع لبس كفوف بلاستيكية مع اتباع التعليمات المغطاة من الشركة المنتجة. كما يستعمل السبراي المنظف بعد الانتهاء الفوري من العمل اي الفرن حار بدرجة ٦٠ مئوية وترك السبراي عليه بضع دقائق ليحلل الاوساخ الملصقة به ، ثم يمسح بفوطة ناشفة وبعده يغسل بالماء والصابون وينشف جيداً ويلمع .

تنظيف الفرن الخارجي: يستعمل لتنظيفه من الخارج الماء الحار مع بعض المساحيق وفركه جيداً بأسفنجة، وإذا كانت الاوساخ مستعصية فاتباع طريقة تنظيف الفرن من الداخل. تشطيفها وتنشيفها: يشطف بالماء الحار بواسطة فوطة نظيفة وذلك لنزع كل المستحضرات المستعملة وإذا اريد تعقيمها فيمكننا اضافة بعض المطهرات الى ماء التشطيف كما ينشف جيداً من الماء بفوطة نظيفة ناشفة منعاً للصدأ .

٢- تنظيف الشوايات :-

خطوات العمل:



أ- فرك الالة: انتبه دائماً وتأكد من قطع التيار الكهربائي واطرها لتبرد، افرکہا بواسطة فرشاة حديدية لنزع البقايا العالقة بها .



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



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

٨- تنظيف اجهزة التهوية والمصافي:-

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



٩- تنظيف الارضيات:-

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



١٠- تنظيف الجدران ومجاري المياه:-

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

١١- تنظيف أوعية النفائات:-

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

١٢- الاحتياطات ضد الحريق :-

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

أ- اتخاذ الاحتياطات الاحترازية :-

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

ب- ايجاد صيدلية صغيرة للاسعافات الاولى :-

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

ج- ايجاد وسائل لتفادي الاحتراق :-

- ١- عندما تكون الطنجرة ساخنة على الطاولة علينا ان نعلم رفاقنا في العمل بذلك لنلا يأتي اي فرد منهم ويحمل الطنجرة الساخنة بيده ويحرقها، وكذلك اذا أردت استعمال الفوطة تحمل الاواني الساخنة عليك ان تستعملها ناشفة .
- ٢- عند تحريك اي طعام على النار عليك ان تستعمل الكباشات الطويلة لنلا تحرق يدك.
- ٣- انتبه كلياً للمقالي الموضوعة على النار او المقالي الكهربائية لنلا تسخن كثيراً واكثر مما ينبغي.
- ٤- جميع الماكينات العاملة على الضغط او البخار يجب ان تكون باردة قبل فتحها . لان البخار المتصاعد منها يحرق كالنار المباشرة واكثر .
- ٥- عندما تريد ان تضع قطعة من اللحم او السمك او غيرها في مقلاة تحوي مادة دهنية ساخنة عليك ان تضعها على مهل حتى تحفظ يدك من الاحتراق .
- ٦- تجنب وضع اي سائل او ماء على المواد الدهنية الساخنة فبذلك يصعد اللهب وتحترق .
- ٧- يمنع منعاً باتاً التدخين في المطبخ ، لك وللاخرين ايضاً حفاظاً على الصحة العامة ومنع الحوادث .
- ٨- يجب ان تتعلم جيداً استعمال الماكينات والمعدات والتجهيزات بصورة عملية صحيحة .

وبصورة عامة ، حافظ على نظافة المكان والمعدات والتجهيزات واتبع التعليمات الصحيحة فترفع بذلك الاذى والضرر عنك وعن جميع العاملين في المطبخ.

تاسعا: الخضروات:

هي العنصر الاساس والمهم في الطبخ لانها تساعد على هضم اللحوم وما تخلفه هذه الاخيرة من حوامض واملاح، فتأتي الخضار وتحرقها وهي عديدة الانواع وهي الركن الاساسي في غذاء معظم الشعوب لتعدد انواعها وطرق طهيها .



اما اهميتها فهي باحتوائها المواد المعدنية اكثر من قيمتها الغذائية ، تحتوي الخضار بمعدل ٧٠% الى ٩٠% من وزنها ماء .ولا يخفى ما للماء من فائدة في تسهيل وظائف اعضاء الجسم للمحافظة على اكثر نسبة من المواد الغذائية في الخضار ، فأحسن الطرق هي الطهي ، اما السلق وغيره فيفقد نصف ما تحويه تقريباً من الاملاح المعدنية، والخضار منها ما يؤكل نيئاً ومنها مطبوخاً .



أ- تصنيفها:-

تصنف الخضروات كما يلي :-

- ١- الخضار الورقية مثل (اللهاة) ، السبانخ ، السلق ... الخ .
- ٢- الخضار البرعمية مثل الهليون .
- ٣- الخضار البصلية مثل البصل ، الثوم ، والكراث .
- ٤- الخضار الزهرية مثل القرنبيط والارضي شوكي .
- ٥- الخضار الدرنية مثل (الالماسة) والبطاطا .
- ٦- الخضار الثمرية مثل الطماطم ، الخيار ، الكوسي ، الخ.
- ٧- الخضار الجذرية مثل الجزر ، الفجل .. الخ .



ب- علامات جودتها:-

- ١- (الشوندر) : لون احمر وقشرة مألسة .
- ٢- الباذنجان : لون اسود غامق ولماع .
- ٣- الجزر : قوي بدون الجذور طازج ولماع .
- ٤- الملفوف : مليء بالاوراق البيضاء ، قوي الملمس .
- ٥- القرنبيط : زهرة بيضاء قوية بدون بقع .
- ٦- الكوسى : اخضر اللون قوي ولماع .
- ٧- الفجل : قوي اوراق خضراء طازجة .
- ٨- الطماطم : قوية ناعمة الملمس حمراء اللون .
- ٩- الارضى شوكة : حجم كبير طرية وطازجة .
- ١٠- اللوبياء الخضراء : اخضر اللون ، طرية .
- ١١- السبانخ : خضراء اللون لماعة .
- ١٢- الثوم : فص كبير قشرة رقيقة وقوي .
- ١٣- البطاطا : قشرة رقيقة مألسة قوية الملمس .
- الخيار : لون اخضر غامق لماع وقوي .
- ١٤- الفليفلة لون اخضر ، قشرة سميكة وقوية لماعة .

ج - تقشيرها وغسلها:-

١- الجزر : Carrots

خطوات العمل

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



٢- الحامض :- Lemon

خطوات العمل:

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



٣- الفليفلة الحلوّة :- Pepper Piments

خطوات العمل:

- تغسل الفليفلة الحلوّة وتقطع الى نصفين وينزع اللب والبذور .
- تفرم بالطول فرماً رقيقاً .



٤- اللوبيا الخضراء :- Green Beans

خطوات العمل:

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



٥- الكراث : Leek

خطوات العمل:

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



٦- الكوسي : Marrows

خطوات العمل:

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



٧- السبانخ : Spinach

خطوات العمل:

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



٨- الخيار : cucumbers

خطوات العمل:

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



٩- الفجل : Radish

خطوات العمل:

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



١٠- النعناع : Mint

خطوات العمل:

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



١١- اللفت : Turnips

خطوات العمل:

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



١٢- الطماطم : Tomatoes

خطوات العمل:

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



١٣- ارضي شوكي : Artichokes

خطوات العمل:



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

د - تقطيع الخضراوات:-

١- تقطيع البصل الناعم :

خطوات العمل:

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



٢- تقطيع البصل الجوانح:

خطوات العمل:

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



٣- تحضير بصل كونييزات :

خطوات العمل :

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

٤- فرم البقدونس الناعم :

خطوات العمل:

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



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

أ- بروتواز : very small Pieced

خطوات العمل:

- يقشر الجزر ثم يقطع شرائح بسماكة ٢ ملم .
- تقطع هذه الشرائح مستطيلاً بعرض ٢ ملم .
- تقطع هذه المستطيلات الى مربعات صغيرة متساوية .



ب- روندال small Round alic قطع مستديرة .

خطوات العمل:

- يقشر الجزر ثم يقطع الى شريحات رقيقة مدورة
- بسمكة ٢ ملم .
- يستعمل لتحضير الجزر فيشي .



ج- جارد ينير : small sticks عصي صغيرة

خطوات العمل:

- يقشر الجزر ثم يقطع الى شريحات بسمكة ٤ ملم
- وطول ٤ سم .
- تقطع هذه الشريحات الى مستطيلات صغيرة ٤ ملم.
- تسلق وتعمل سويته بالزبدة .



د - بتي دي (ماسدوان) small Diced مكعبات صغيرة

خطوات العمل:

- يقشر الجزر ثم يقطع الى شريحات بسمكة ٤ ملم وبطول ٤ سنتم .
- تقطع هذه الشريحات الى مستطيلات صغيرة ٤ ملم .
- تقطع المستطيلات الى مربعات صغيرة بسمكة ٣ ملم او ٤ ملم .
- يستعمل هذا التقطيع للشوربات وبعض السلطات مثل السلطة الروسية .



هـ - بويكتير : olive shaped شكل الزيتون

خطوات العمل:

- يقشر الجزر ثم يقطع الى شريحات بسمكة ٤ ملم
- وبطول ٤ سنتم .
- تقطع هذه المستطيلات الى قطع متساوية بحسب
- كبر القطعة .
- تبرم حروف القطع برأس السكين لتصبح بشكل
- مرن (زيتون) .
- تسلق هذه الخضار وتعمل سويته بالزبدة .



و- جوليان : julienne جوانج

خطوات العمل:

- يقشر الجزر ثم يقطع بواسطة السكين او ماكينة التقطيع الى شريحات رقيقة جداً وبطول ٥ سم تقريباً .
- تجمع هذه الشريحات المقطعة فوق بعضها الى مستطيلات رفيعة جداً.
- تحفظ لحين الطلب والاستعمال .

٦- تقطيع البطاطا : -

أ- بطاطا شاتو : chatau

خطوات العمل:



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

ب- بطاطا كوكوت : cocotte

خطوات العمل:

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

ج - بطاطا نوازيت : Noisette كرات البندي

خطوات العمل:



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

د- بطاطا باريزيان : Parisienne

خطوات العمل:

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

هـ - بطاطا بون تيف : Bonn

خطوات العمل:



- تقطع البطاطا بسماكة سنتيم ونصف وطول ٥ سم.
- تقطع الى قطع متساوية بشكل اصابع وتحفظ بالماء البارد لحين الطلب .
- تقلى على مرحلتين .

و- بطاطا بارمونتني: Parmentier

خطوات العمل:



- تقطع البطاطا الكبيرة مكعبات صغيرة بالسكين ثم تحفظ بالماء البارد للاستعمال .

ز - بطاطا الوميت (على شكل عود الشخاط: Allumettes

خطوات العمل:



- تقطع البطاطا شريحات بطول ٣ ملم تقريباً ثم الى قطع بشكل اصابع متساوية بسماكة ٣ ملم ثم تحفظ بالماء البارد لحين الطلب .

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

خطوات العمل:



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

ط - بطاطا باي : Pailies

خطوات العمل:

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

ي - بطاطا شيبس : chips

خطوات العمل:

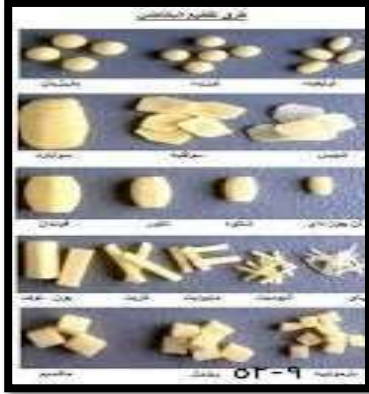
- تغسل البطاطا ثم تقشر وتغسل ثانية .
- تقطع بواسطة ماكينة خاصة مشرعات رقيقة واحد ملم تقريباً .
- تغسل ثانية بعد تقطيعها وتحفظ بالماء البارد .
- تقلى على مرحلة واحدة .



ك - بطاطا كوفريت : Gaufrettes

خطوات العمل:

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



عاشرا: السلطات البسيطة والمركبة (تحضيرها):

١- تحضير السلطات البسيطة :

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

أ- سلطة الخس : Lettuce salad

خطوات العمل:

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



ب- سلطة مشكلة : Mixed Salad

خطوات العمل:



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

ت- سلطة الملفوف : cabbage salad

خطوات العمل:



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

ث- سلطة خضار نيئة مشكلة : Row Mixed vegetables

خطوات العمل:



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

ح- تحضير سلطات الخضار البسيطة :

خطوات العمل:



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

ج- سلطة الهليون asparagus salad

خطوات العمل:



- تضاف رؤوس الهليون المسلوقة الى الخس المغروم (جوليان)
- تزين بشرحات من الطماطم والهامض .
- عند الطلب تتبل بالصلصة المطلوبة مثل صلصة الهامض والخل .

خ- سلطة الخضار المسلوقة boiled vegetables salad

خطوات العمل:



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

د- سلطة الشوندر beetroots salad

خطوات العمل:



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

ذ- سلطة البطاطا مع المايونيز potato salad with mayonnaise

خطوات العمل:

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

٢- تحضير السلطات المركبة :

أ- سلطة نيواز : Nicoise salad

خطوات العمل:



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

ب- سلطة الدجاج : chicken salad

خطوات العمل:

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

ت- سلطة روسية : Russian salad

خطوات العمل:

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

٣- تحضير الزخرفة للتزيين :



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

٤- تقديم السلطات وسكبها

يمكن تقديم السلطات بطرائق متعددة :

- اما بوضعها في أوعية السلطة الخشبية أو الزجاجية أو الصحون أو الاطباق، ولكن من المهم تقديمها باردة جداً .

في بعض المطاعم ، تسكب السلطة في اوعية كبيرة والصالصة المرافقة في وعاء اخر على حدة والغاية من ذلك هو خلط السلطة امام الضيف، اما اذا اريد السرعة في خدمة الزبائن ، فعلىنا سكبها في صحون لشخص واحد وتتبيلها عند الطلب باردة .
ان المقدرة في تحضير السلطة هو الانتباه الكلي لنظافة وتعقيم الخضار وخاصة التي تؤكل نيئة ، كما ان الزخرفة والزينة هي طريقة تدل على ذوق وامكانية العامل الفنية.

حادي عشر: صلصات

الصلصات : ان الصلصات لها اهميتها في المطبخ سواء كانت ساخنة ام باردة فهي ترافق الاطعمة وتزيد من نوعيتها اذا حضرت بطريقة علمية صحيحة، كما يعود ذلك لطاهي الصلصات الذي يحافظ دائماً على لون وطعم وكثافة الصلصات المطلوبة .
لذلك وتحقيقاً لهذا الهدف ، على طاهي صلصات صنع التحضيرات الاساسية المتعلقة بتحضيرات على اسس علمية مدروسة .
انواعها :-

تقسم الصلصات الى اقسام عديدة منها :

- ١- صلصات السمرء مثل صلصة الدمي غلاس .
 - ٢- صلصات البيضاء مثل صلصة البشاميل .
 - ٣- صلصات بالزبدة مثل صلصة الهولنديز .
 - ٤- صلصات بالزيت مثل صلصة المايونيز .
 - ٥- صلصات الخاصة المختلفة الباردة والساخنة .
- كما ان كل نوع من صلصات الاساسية المذكورة اعلاه مشتقات متنوعة ولكل منها استعمالها الخاص .

Mayonnaise sauce

صلصة المايونيز

تحضير صلصات بالزيت

المقادير لخمسة اشخاص

المكونات	الكمية	خطوات العمل
زيت نباتي	١ لتر	١/ يوضع صفار البيض (٦) في وعاء عميق من البورسلان او ستيل
خردل	١ ملعقة	٢/ يضاف اليه الملح والبهار الابيض والخردل مع العصير عصير الحامض.
حامض	٣٠ غ	٣/ يخفق جيداً ثم يضاف اليه الزيت رويداً رويداً مع التحريك المستمر بشرط الخفق .
خل	٢٠ غ	٤/ عند الانتهاء من كمية الزيت يضاف اليه الخل المغلي ويحرك جيداً .
ملح بهار ابيض	رشة	٥/ يترك جانباً لحين الاستعمال ويقدم بارداً .



صلصة فينيكريت : vinaigrette sauce

المكونات	الكمية	خطوات العمل
زيت زيتون	٧٥٠ غ	١- يوضع الخردل مع الملح والبهار في وعاء عميق .
خل	٢٥٠ غ	٢- يضاف اليه الخل مع الزيت حتى الانتهاء من الكمية المحدودة مع التحريك .
خردل	٣٠ غ	٣- تحفظ جانباً لحين الطلب .
ملح	رشة	٤- تستعمل للسلطات .
بهار ابيض	رشة	



صلصة الحامض : Lemon sauce

المكونات	الكمية	خطوات العمل
عصير حامض	٢٥٠ غ	١- يوضع الخردل مع الملح والبهار في وعاء عميق .
زيت زيتون	٧٥٠ غ	٢- يضاف اليه العصير الحامض مع الزيت حتى الانتهاء من الكمية المحدودة مع التحريك .
خردل	٣٠ غ	٣- تحفظ جانبا لحين الطلب .
ملح	رشة	٤- تستعمل للسلطات .
بهار ابيض	رشة	



تحضير الصلصة البيضاء (البشاميل)

المقادير لخمسة اشخاص صلصة البشاميل Bechamel sauce

المكونات	الكمية	خطوات العمل
زبدة	١٠٠ غ	١- توضع الزبدة في طنجرة لتذوب .
طحين	١٠٠ غ	٢- يضاف اليها الطحين ويحرك من دون ان يأخذ لوناً .
حليب	١ لتر	٣- يضاف الحليب المغلي ويحرك جيداً بشريط الخفق لتتعم الصالصة جيداً .
ملح	واحد	٤- يرش الملح ، البهار الابيض و يرش جوزة الطيب .
بهار ابيض		٥- تحرك جيداً ويحتفظ بالصالصة لحين الاستعمال .



ثاني عشر: ماء الأساس والرو

١- ماء الأساس: يعرف ماء الأساس بالخالصة او المرق ويستعمل دائماً في الطهي كعنصر اساس في تركيب الحساءات كما يدخل في اعداد كثير من الاطعمة الاخرى .
لذلك يتطلب انتباهاً كلياً ومهارة فائقة باستعمال مواد اولية ممتازة لتحضيره ليأتي العمل متقناً .
يستعمل لكثير من صلصات والحساءات ويدخل ايضاً في معظم الاطعمة لاعطائها نكهة طيبة .
انواعه :-

١- ماء الأساس الأبيض : white stock

٢- ماء الأساس الدجاج : chicken stock

٣- ماء أساس السمك : fish stock

٤- ماء الأساس الأسمر : Brown veal stock

تحضيرها :-

المقادير لتحضير لتر واحد (١) ماء الأساس الابيض white stock

المكونات	الكمية	خطوات العمل
عظام عجل	١٠٠٠ غ	١- تكسر العظام وتغسل بالماء البارد جيداً وتوضع في طنجرة .
جزر	٥٠٠ غ	٢- تغمر بالماء وتوضع على نار قوية لتطفو الزفرة على الوجه .
كرات	٥٠٠ غ	٣- ترفع الزفرة او تغسل العظام جيداً ثم تغمر من جديد بالماء
كرفس	٥٠ غ	
بصلة مشوية	٥٠ غ	
ورقة غار	واحدة	
ماء	١,٥ لتر	٤- يضاف الملح ، والمواد العطرية ويخفف النار وتترك تغلي مدة ٣ ساعات تقريباً لتنضج .
ملح	رشة	٥- تصفى بمصفاة ناعمة ويرفع الدهن عن الوجه .
		٦- تترك لحين الطلب وهي أساس لتحضير الحساءات والصلصات



(٢) ماء أساس الدجاج chicken stock

المقادير : لتحضير لتر واحد

المكونات	الكمية	خطوات العمل
عظام الدجاج	١٠٠٠ غ	١- تكسر العظام وتغسل بالماء جيداً وتوضع في طنجرة .
جزر	٥٠ غ	٢- تغمر بالماء جيداً وتوضع على نار قوية لتطفو الزفرة على الوجه .
كرات	٥٠ غ	٣- ترفع الزفرة او تغسل العظام جيداً ثم تغمر من جديد بالماء .
كرفس	٥٠ غ	٤- يضاف الملح والمواد العطرية وتخفق بالنار وتترك تغلي مدة ٣ ساعات تقريباً لتتضج .
بصل مشوي	٥٠ غ	٥ - تصفى بمصفاة ناعمة ويرفع الدهن عن الوجه .
ماء ليتر ونصف		٦ - تترك لحين الطلب .
ورقة غار واحدة		

وهي اساس لتحضير الحساءات والصلصات



(٣) ماء أساس السمك fish stock

المقادير : لتحضير لتر واحد

المكونات	الكمية	خطوات العمل
عظام السمك	١٠٠٠ غ	١- تكسر العظام وتغسل بالماء البارد جيداً وتوضع في طنجرة .
جزر	٥٠ غرام	٢- تغمر بالماء وتوضع على نار قوية لتطفو الزفرة
كرات	٥٠ غرام	٣- ترفع الزفرة ويضاف الملح والمواد العطرية
كرفس	٥٠ غرام	٤- تخفق النار وتترك تغلي لمدة ٤٠ دقيقة تقريباً .
بصل	٥٠ غرام	٥- تصفى بمصفاة ناعمة .
ورقة غار واحدة		٦- تترك لحين الاستعمال .
بقدونس بحسب الرغبة		وهي اساس لتحضير الصلصات الخاصة بالاسماك .
ماء	١,٥ لتر	
ملح	رشة	
نبيذ ابيض	٥٠ غرام	



(٤) ماء الاساس الاسمر Brown veal stock

المقادير : لتحضير لتر واحد

المكونات	الكمية	خطوات العمل
عظام العجل	١٠٠٠ غ	١- تكسر العظام وتوضع في صينية .
جزر	١٠٠ غ	٢- تدخل الى الفرن لتحمر جيداً .
كرفس	١٠٠ غ	٣- تضاف الخضار المنظفة والمقطعة وتترك بالفرن لتحمر الخضار جيداً .
كرات	١٠٠ غ	٤- ترفع العظام والخضار من الصينية وتوضع في طنجرة وتغمر بالماء .
بصل	١٠٠ غ	٥- يضاف الملح ، ورقة الغار ، الطماطم ، بهار
طماطم حمراء	٢٥٠ غ	الحب الكسر والنبيد .
ورقة غار	١	٦- تخفق النار وتترك تغلي مدة ٣ ساعات تقريباً .
ماء	١ لتر	٧- تصفى بمصفاة ناعمة وتترك لحين الاستعمال
بهار حب مكسر	٥ حبة	٨- تربط وتعقد قليلاً بالرو الاسمر .
نبيد احمر وابيض	١٠٠ غ	
ملح	رشة	

وهي اساس مهم لتحضير الصلصات السمراء



ثانياً : الرو : يعد الرو أساساً لتعقيد الصلصات فرغم سهولة تحضيره يتطلب انتباهاً واعتناء كلياً فهو مزيج من الزبدة والطحين بكميات متساوية .
انواعه : الرو الابيض والاشقر والرو الاسمر.



١- الرو الابيض white Roux

المكونات	الكمية	خطوات العمل
طحين	٥٠ غ	١/ تذاب الزبدة في طنجرة ثم يضاف اليها الطحين المنخول ويحرك مدة ٣ دقائق تقريباً من دون ان يتغير لونه . ٢/ يرفع عن النار ويترك لحين الاستعمال .
زبدة	٥٠ غ	



٢- الرو الاشقر Light Roux

المكونات	الكمية	خطوات العمل
طحين	٥٠ غرام	١/ تذاب الزبدة في طنجرة ثم يضاف اليها الطحين المنخول ويحرك مدة ٥ دقائق تقريباً ليأخذ لوناً اشقر . ٢/ يرفع عن النار ويترك لحين الاستعمال .
زبدة	٥٠ غرام	



٣- الرو الاسمر Brown Roux

المكونات	الكمية	خطوات العمل
طحين	٥٠ غ	١/ تذاب الزبدة في طنجرة ثم يضاف اليها الطحين ويحرك مدة ٧ دقائق تقريباً ليأخذ لوناً اسمر . ٢/ يرفع عن النار ويترك لحين الاستعمال .
زبدة	٥٠ غ	



ثالث عشر: الحساءات

الحساءات :

تقدم الحساءات عادة في بداية وجبة طعام العشاء، وتصنع من خلاصة اللحوم والطيور او الاسماك المضاف اليها المواد العضوية المختلفة لاعطائها الرائحة الطيبة والنكهة اللذيذة .
تقدم الحساءات عادة في وعاء عميق مخصص للشوربة عدا الكونسوميه فتخدم بفنجان اما شوربة البصل فتخدم في وعاء فخاري خاص .
لذلك علينا الاهتمام بنوعيتها وتحضيرها كما يتطلب ذلك مهارة فائقة ومواد اولية ممتازة لاعطائها اللون المرغوب والطعم اللذيذ .
انواعها :- تقسم الحساءات الى ثلاثة اقسام .

- ١- الحساءات الصافية مثل (الكونسوميه) .
- ٢- الحساءات الكريمة مثل (الكريم دي فولاي) او (شوربة غاربور) .
- ٣- حساءات الخضار مثل (شوربة كولتيفاتور) وبعض الحساءات المختلفة، كما يوجد العديد من الوصفات العادية والمتنوعة التي تحمل اسماء مختلفة بعد اضافة عنصر او اكثر اليها .

طرائق تحضيرها :

الكونسوميه / clear soup

المقادير لتحضير لشخص واحد

المكونات	الكمية	خطوات العمل
لحم هبر	٣٠٠ غ	١- تفرم اللحم مع الخضار في ماكينة فرماً ناعماً .
جزر	١٠٠ غ	٢- توضع في طنجرة فيضاف اليها زلال البيض النيئ مع البصلة المشوية ، ورقة غار ، بهار حبة ، الطماطم والماء البارد .
كرات	١٠٠ غ	٣- يضاف اليها ماء الاساس الابيض المغلي مع التحريك بملعقة خشب ثم توضع على النار القوية لتغلي مع التحريك .
كرفس	١٠٠ غ	٤- ترفع الى نار خفيفة وتترك تغلي على مهل مدة ساعة تقريباً لتروق جيداً .
بصلة مشوية	واحدة	٥- تصفى بفوطه ناعمة وينزع منها الدهن عن وجهها بواسطة ورق ناعم ثم توضع جانباً لحين الاستعمال .
ورقة غار	واحدة	
ماء اساس ابيض	٢ لتر	
طماطم حمراء	٢٠٠ غ	
زلال بيض نيئ اثنان		
ماء بارد	١/٤	

ملاحظة :- يمكن تقديمها ساخناً او بارداً بحسب الرغبة وتقدم بفنجان خاص لكونسوميه .



كريم دي فولاي Chicken cream

المقادير لتحضير لشخص واحد

المكونات	الكمية	خطوات العمل
ماء اساس الدجاج	١ لتر	١- توضع الزبدة في طنجرة لتذوب فيضاف اليها الطحين وتحرك .
زبدة	٧٥ غ	٢- يضاف اليها ماء أساس الدجاج المغلي مع التحريك للتنعيم جيدا بواسطة شريط خفق .
طحين	٧٥ غ	٣- يضاف الملح ، البهار الابيض ، الكريمة الطازجة وتحرك .
دجاج مسلوق صافٍ	١٥٠ غ	٤- تنزع عن النار ويوضع فوقها الدجاج المسلوق المقطع قطعاً صغيرة .
كريمة طازجة	١٠٠ غ	٥- تسكب الشوربة في وعاء خاص وتقدم ساخنة .
ملح وبهار ابيض	رشة	



شوربة كرلتيفاتور Coltivateur soup

المقادير لخمسة اشخاص

المكونات	الكمية	خطوات العمل
جزر	١٠٠ غ	١- تنظيف الخضار جيدا وتنشر ثم تقطع مكعبات صغيرة .
كوسي	١٠٠ غ	٢- تغسل مرة ثانية وتوضع في مصفاة .
بطاطا	١٠٠ غ	٣- يقلى البصل المفروم ناعما بالزبدة ليذبل .
لوبيا خضراء	١٠٠ غ	٤- تضاف الخضار المقطعة وتقلب على نار خفيفة لتذوب .
بصل	٥٠ غ	٥- يضاف ماء الاساس الابيض وتترك تغلي على النار لمدة ساعة تقريبا لتتنضج .
كرات	٥٠ غ	٦- يضاف الملح والبهار الابيض وتقدم ساخنة .
ماء أساس ابيض لتر ونصف		
زبدة	٧٥ غرام	
ملح وبهار أبيض	رشة	



رابع عشر: الماريناد والسومور

١- الماريناد (التتبيل)

ان الهدف من تحضير الماريناد على انواعه هو اعطاء طعم ورائحة المواد العطرية المختاره من الاطعمة المتنوعة وجعل اللحوم اكثر طراوة وحفظها لمدة اطول في البراد، يستعمل الماريناد لنقع اللحوم ، الطيور ، الطرائد .

*انواعه وطرائق تحضيره

توجد انواع عديدة من الماريناد فيها السريع ، النيء ، المطبوخ .

أ- الماريناد السريع Instant Marinade

- أ- للأسماك : عصير حامض ، بقدونس ناعم ، ملح وبهار أبيض .
- ب- للطيور المشوية : عصير حامض ، زيت ، ثوم ، بهار أبيض .
- ت- للباني : بعض البهارات المتنوعة المختارة مع الكونياك والمادير .
- ث- المشويات : زيت ، ملح ، بهار أبيض .
- ج- للحوم الغنم : زيت ، ثوم ، بعض المواد العطرية .
- ح- للشاورما ، خل ، بهارات متنوعة ، مستكة ، حب الهال ، بصل .

المقادير تحضير ء اشخاص ب - الماريناد النيء Uncooked Marinade

المكونات	الكمية	خطوات العمل
نبيذ ابيض واحمر	٤ لتر	١- يقشر البصل ويقطع شرائح ثم يقشر الجزر ويقطع حلقات وينظف الكراث والكرفس ويقطع رفيعا .
خل	١٥٠ غ	٢- توضع الخضار في وعاء عميق فيضاف اليها النبيذ والخل مع المواد العطرية الباقية .
بصل	٣٠٠ غ	٣- توضع القطعة المراد نقعها بحيث تغمرها المواد المذكورة في اعلاه .
كرفس	١٠٠ غ	٤- توضع في البراد لليوم التالي لحين الاستعمال .
كراث	١٠٠ غ	
ثوم	٤ فصوص	
غار	ورقة واحدة	
كبش القرنفل	٣ حبات	ملاحظة: يستعمل للحوم الحمراء والطيور والطرائد .
بهار حب مكسر	١٠ حبات	
ز عتر	رشة	
بقدونس	قليل	



ج- الماريناد المطبوخ Cooked marinade

المقادير لتحضير ٤ اشخاص

المكونات	الكمية	خطوات العمل
نبيذ احمر	٤ لتر	١- يوضع الزيت في طنجرة على النار فتضاف اليه المواد العطرية وتترك على النار لتذبل .
زيت نباتي	٥٠ غرام	٢- يضاف النبيذ والخل وبقية المواد العطرية وتترك وتغلي مدة نصف ساعة تقريبا .
خل	٢٥٠ غرام	٣- ترفع على النار وتترك لتبرد ثم تنقع بها الاطعمة المختارة شرط ان تغمرها .
بصل	٣٠٠ غرام	٤- توضع في البراد لحين الاستعمال .
خرز	٣٠٠ غرام	٥- يمكن تأخير استعمالها لمدة ثلاثة ايام تقريبا .
كرفس	١٠٠ غرام	
كرات	١٠٠ غرام	
ثوم	٤ فصوص	
غار	ورقة واحدة	
كبش قرنفل	٣ حبات	
بهار حب مكس	١٠ حبات	
زعتر	رشة	
بقدونس	قليل	



٢- السومور : يستعمل السومور لنقع اللحوم واللحسانات ولبيض الاسماك مثل سمك السلمون، وذلك للمحافظة على لون قطعة اللحم المحمرة واعطائها الطراوة المطلوبة .
*انواعه وطرائق تحضيره : هناك نوعان من السومور ، المائع و الناشف .

السومور المائع Liquid salited saumury

المقادير لتحضير ٢ لتر

المكونات	الكمية	خطوات العمل
ماء	٥ لتر	١- توضع المواد في طنجرة على نار لتغلي جيدا ثم ترفع وتترك جانبا لتبرد .
ملح	٢٥٠ غ	٢- تؤخذ قطعة اللحم او اللسان او سمك السومون وتشك بسبخ لمساعدة دخول السائل الى وسطها .
ملح باودر	٧٥ غرام	٣- توضع ضمن المزيج البارد مدة ٨ ايام تقريبا في البراد .
سكر	٢٠٠ غرام	٤- قبل الاستعمال بيوم واحد تنقع بالماء البارد لتخفيف الملح عنها ثم تسلق .
غار	ورقتان	٥- بهذه الطريقة تحتفظ القطعة المحضرة بلونها الطبيعي .
بهار حسب مكسر	٥ وجبات	



السومور الناشف Dry salited saumure

المكونات	الكمية	خطوات العمل
ملح	٢٠٠ غرام	١- تؤخذ قطعة اللحم او اللسان المراد تحضيرها ثم تشكك بسيج الشكك لمساعدة القطعة بدخول الملح الى وسطها .
سكر	٥٠ غرام	٢- تفرك بالمزيج المؤلف من الملح ، ملح الباودر والسكر .
ملح باودر	٥٠ غرام	٣- تحفظ في البراد في وعاء مع وضع مادة ثقيلة عليها .
		٤- تترك مدة ٦ ايام او ١٠ ايام لنتشرب بالملح جيدا .
		٥- قبل الاستعمال بيوم واحد تنقع بالماء البارد ثم تسلق .
		٦- بهذه الطريقة تحتفظ القطعة المحضرة بلونها الطبيعي .



خامس عشر : البيض

البيض : يتألف البيض من قشرة خارجية كلسية بنسبة ١٠% من حجم البيضة وغشاء رقيق مركب من الزلال المتجمد يحوي بداخله كل اجزاء البيضة ومنها الزلال والصفار .
لا فرق بين لون القشرة السمراء والبيضاء لان اللون يتوقف فقط على اختلاف نوع الدجاج .
ان ميزات جودة البيض هي ان يكون طازجا لان البيضة القديمة كريهة الطعم والرائحة وخطرة على الصحة لذلك يجب ان تتأكد جيدا من عمر البيضة قبل استعمالها .

١- علامات جودة البيض:

- يعرف عمر البيضة بالطرائق التالية :-
- أ- اذا كانت ثقيلة الوزن بالنسبة لحجمها .
 - ب- ان نأخذ البيضة وننظر اليها تحت نور قوي فاذا كان محتواها شفافاً دلت على كونها طازجة .
 - ت- ان تكون القشرة ملساء .
 - ث- ان نضع البيضة بمحلول من الماء والملح بنسبة ١٢% فاذا كان عمرها يومين ترسب في القعر مستطيلة وفي يومها الرابع او الخامس تبدأ بارتفاع احد عقبيها .
 - ج- اذا سلقت برشت ، فسرعة نشفان الماء عنها يدل على كونها طازجة.

٢- استعماله وحفظه:

- ١- استعماله : يستعمل البيض كثيرا في الطهي والحلويات وهو أساس مهم لتحضير المقبلات والعجائن والاولمليت على انواعها ، كما يستعمل في فطور الصباح وفي أنواع متعددة من الاطعمة .

٢- حفظه :

- أ- بالتغليف : تغليف بالورق او وضعه في النشارة او التبن ووضعها في مكان بارد .
- ب- بالتعطيس : تعطيسه بمحلول بمعدل عشرة اجزاء من الماء وجزء من الكلس .
- ت- بالتبريد : المنزلي او البراد فيحفظ في غرفة مبردة لحفظه مدة اطول .
- ث- بالتجميد : حفظه في مجمدات خاصة بدرجة ١٨ تحت الصفر وبدون القشرة .
- ج- بالتجفيف : تخفيفه صناعيا كاملا او منفصلا الزلال لوحده او الصفار لوحده .

٣- طرائق تحضيره الأساسية ومشتقاته

- أ- انواع البيض المطهية بقشرتها: برشت ، المسلوق ، الموليه .
- ب- انواع البيض المطهية دون قشرتها ومن دون خفقتها: كوكوت غربت ، بوشي اوبلا.
- ت- انواع البيض المطهية دون قشرتها ومخفوقة.

أ- انواع البيض المطهية بقشرتها :

١- بيض برشت : Boiled eggs

خطوات العمل:

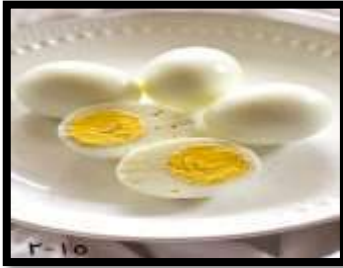


- يفحص البيض ويتحقق من عدم تكسيره .
- يوضع في ماء مغلي لمدة ٣ دقائق تقريبا بحسب طلب الضيف .
- يقدم بقشرته على قاعدة خاصة بهذا النوع من التحضير .
- يقدم فوراً وساخناً.

ملاحظة: لامشتقات لهذا النوع من البيض .

٢- بيض مسلوق : hard boiled eggs

خطوات العمل:



- يفحص البيض ويتحقق من عدم تكسيره .
- يوضع في ماء ويترك على النار لمدة ١٠ دقائق ليغلي .
- يبرد الماء البارد ثم يقشر ويترك جانبا لحين الطلب .

ملاحظة : هناك مشتقات كثيرة لهذا النوع من التحضير منها :-

أ- بيض بالمايونيز Mayonnaise hard boiled eggs

خطوات العمل:

- يغطى البيض المسلوق، المقشر والمقطع الى قطعتين بالمايونيز المحضر والمرخي بقليل من الماء البارد وعصير الحامض .



ب- بيض على الطريقة الروسية Russian hard boiled eggs

خطوات العمل:



- يقدم مع البيض المسلوق المقشر والمقطع سلطة روسية وزيت الوجه بالمايونيز والزيتون الاسود .

٣- بيض موليه Soft boiled eggs

خطوات العمل:



- يسلق البيض بالماء المغلي مدة ٦ دقائق تقريبا.
- يبرد بالماء البارد ثم يقشر.
- عند التقديم يسخن بالماء المغلي مع الملح ويقدم.

ملاحظة : هناك مشتقات عديدة لهذا النوع من التحضير منها :-

أ- بيض موليه هنري الرابع henry 4

خطوات العمل:

- يسكب البيض الموليه ضمن عجينة مخبوزة من عجينة البريزي اي عجينة التارت بدون سكر ثم تغطى بصلصة البيرانيز .

ب- بيض موليه على الطريقة الهندية India eggs

خطوات العمل:



- يسكب البيض الموليه على الارز المفلفل ثم يغطى بصلصة الكاري .

ب- أنواع البيض المطهية دون قشرتها ومن دون خفقها :

١- بيض كوكوت Eggs in Rahrin ashes

خطوات العمل:



- يدهن قالب فخاري صغير لشخص واحد بالزبدة ثم تكسر البيضة ضمنه .
- يضع القالب الفخاري في بان ماري ويدخل الى الفرن وينشف قليلا وذلك لمدة ٥ دقائق تقريبا .
- يرفع من الفرن ويقدم ساخنا بالقالب نفسه .

ملاحظة : هناك مشتقات عديدة لهذا النوع من التحضير منها :-

أ- بيض كوكوت بالكريمة Cream eggs

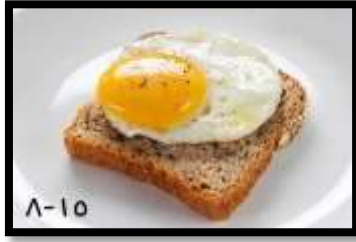
- بعد تحضير البيض كوكوت ، يوضع على الوجه كريمة طازجة ويقدم فوراً .

ب- بيض بيريكى Periqueux eggs

- بعد تحضير البيض كوكوت يوضع على الوجه صلصة بيريكى المؤلفة من صلصة الدمى غلاس مع الكمأ السوداء المفرومة ناعماً.

٢- بيض مقلي Deep fried eggs

خطوات العمل:



- يكسر البيض في صحن على ان يبقى الصفار كاملاً .
- يوضع الزيت في مقلاة على النار ليحمى .
- يغطى البيض في الزيت الحامي الواحد تلو الآخر اي قلي عميق.
- يساعد لف الزلال على الصفار في اثناء القلي بملعقة خشبية .
- عند احمرار البيض من الخارج ، ينزع من الزيت ويوضع على فوطة ليجف زيتته .
- يقدم على قطعة توست محمصة ساخنة وله مشتقات عديدة .

٣- بيض بوشي

خطوات العمل:



- يكسر البيض في صحن كل واحدة على حدة للتأكد من جودتها .
- يوضع الماء في كسرولا على النار لتغلي فيضاف اليها الخل مع الملح .
- تسقط كل بيضة بمفردها وتلف على بعضها بواسطة كفكير .
- تترك تغلي لمدة دقيقتين .
- ترفع من الماء الساخن وتوضع في الماء البارد لمدة نصف ساعة تقريبا لتبرد .
- ترفع من الماء البارد وتوضع على قطعة قماش نظيفة لتنشف جيدا من الماء .
- عند التقديم : توضع قطعة توست في جاط التقديم ثم يضاف فوقها البيض البوشي الساخن .

- تزين بأوراق البقدونس او الكريون وتقدم ساخنة .

ملاحظة : هناك مشتقات كثيرة لهذا النوع من التحضير منها :

أ- بيض بوشي فلورنتين poached eggs Florentine

خطوات العمل:



- يعمل سوتيه ورفع السبانخ المسلوق بالزبد .
- يوضع في قعر وعاء فخاري او بيركس قليل من صلصة البشاميل ثم الاسبانخ المنسف بالزبدة .
- يصف البيض البوشي ويغطى بصلصة البشاميل ويرش الوجه بالجبنه المبروشة ويدخل الى فرن حام يحمر الوجه ويقدم ساخنا .

٤- البيض بالصحن (اوبلا)

خطوات العمل:



- توضع الزبدة في صحن فخاري خاص او بيركس وتترك لتذوب جيدا .
 - ترش بالملح ويكسر البيض في صحن ثم ينزل في المقلاة على مهل .
 - يترك ينشف بحسب رغبة الضيف
 - يقدم في صحن القلي نفسه ساخنا .
- ملاحظة: هناك مشتقات كثيرة لهذا النوع من التحضير منها:-

أ- بيض بالصحن (بورتوغيز)

خطوات العمل:

- يقلى البيض كما شرح سابقا ثم يزين بصلصة الطماطم الكونكاسي ويرش الوجه بالبقدونس الناعم

ت: انواع البيض المطهية دون قشرتها ومخفوقة:

١- بيض بروبي Scrambled eggs

خطوات العمل:

- يكسر البيض ويخفق مع قليل من الملح والبهار الابيض .
- توضع الزبدة في طنجرة او سوتوار فيضاف اليها البيض المخفوق .
- يوضع السوتوار على الفرن او صحن بان ماري ويحرك بملعقة خشب ليبدأ بالنشفان، وتصبح ناعمة ولزجة .
- يضاف اليها الكريمة الطازجة وتحرك .
- تقدم ساخنة على قطعة من التوست .
- ولها مشتقات عديدة منها .



أ- بيض بروبي بالفطر Scrambled eggs with mashroom

خطوات العمل:

- يضاف الفطر المقطع والمنشف بالزبدة الى البيض المخفوق قبل تحضيره ثم يحضر كالبيض البروبي العادي .



ب- بيض بروبي بالجبنه Scrambled eggs with chees

خطوات العمل:

- يحضر البيض البروبي بإضافة الجبنه المبروشه اليه قبل خفقه.

ب- بيض بروبي بالهليوم Scrambled eggs with Asparagas

خطوات العمل

- يحضر البيض البروبي ثم يزيث برؤوس الهليوم المسلوقة والساخنة .



ت- الاومليت eggs omelet

خطوات العمل:

- يكسر البيض في وعاء عميق ثم يضاف اليه الملح ويخفق جيدا .
- توضع الزبدة في مقلاة على النار لتحمى ومن المستحسن استعمال الزبدة المكررة .
- يضاف البيض المخفوق ويحرك برأس الشوكة حتى ينشف .
- تلف الاومليت على ذاتها وتروس الطرفين قبل وضعها في الجاط ومن الممكن تركها مدورة وقلبها الى الجهة الثانية لتنشف.



ملاحظة : هناك مشتقات عديدة منها :

أ- اومليت بالجبنه Cheese omelet

خطوات العمل:

- يمزج البيض مع الجبنه المبروشه ويخفق ثم يحضر كما ورد سابقا.



ب- اومليت بالبقدونس Parsley omelet

خطوات العمل:

- يمزج البيض مع البقدونس الناعم ويخفق ثم يحضر كما ورد سابقا .

سادس عشر: السندويشات وانواعها

١- السندويشات

أ- تقطيع ودهن الخبز بالزبدة:

تحضير السندويشات من خبز البان دي مي الذي يشبه الصندوق بحيث يقطع بواسطة سكين مسنن للمحافظة على قطعة الخبز كاملة من دون تقطيع، اما الغلاف القاسي فينزع جانبا قبل او بعد اعداد السندويش يفضل ان تلين الزبدة قبل دهن الخبز لها، وذلك بتعرضها لقليل من الحرارة، وتخلط بملعقة خشبية لتصبح بشكل مرهم مع قليل من الخردل والملح والبهار الابيض، يتوجب لتغطية قطع الخبز بفوطة مبللة بالماء كي لا تتشف .

ب- صنع الحشوات:

هناك نوعان من الحشوات :-

- الحشوات الجاهزة

- الحشوات المصنعة

١- تتألف الحشوات من قطع لحم الروستو او اللحم المسلوق او الدجاج المسلوق المحمر ، السمك المدخن ، الاجبان وغيرها .

٢- اما الحشوات المصنعة فهي عبارة عن مجموعة مواد مخلوطة مع بعضها كالدجاج المسلوق مع المايونيز ، كالجبن من البقدونس والطماطم .

تصنع الحشوات دائما على الطلب طازجة كما تحضر السندويشات دائما من الخبز الطازج مضاف اليها الملح، البهار، والخردل لاعطائها النكهة اللذيذة تسهيلا لاستهلاكها من قبل الضيف، كما يجب تنظيف الخضروات المستعملة لصنع السندويشات تنظيفا جيدا وتعقيمها بعناية فائقة اما النظافة فيجب ان تكون ضرورية لان الحشوة لا تطهى في بعض الاحيان للقضاء على المكروبات

ج - تحضير التزيين والزخرفة:

يمكن استعمال مواد كثيرة لتحضير الزينة للسندويشات منها الخضار السلطات المكابس وغيرها لاعطاء الشكل الحسن لترغيب الضيف تناول السندويشات المحضرة .

د - تحميص الخبز والسندويشات المحمصة:

اعتمادا على نوع المعدات المتيسرة، هناك انواع عديدة من السندويشات المحمصة التي يمكن تقديمها .

والمعدات التي يمكن استخدامها لذلك فهي الماكينة الخاصة لتحميص التوست او السلمندر او الفرن .

عن طلب تحمص قطع الخبز ثم تحشى وتزين بسرعة وتقدم حارة .

هـ - انواع السندويشات مع الأمثلة:

هناك انواع من السندويشات منها :-

- السندويشات البسيطة .

- السندويشات المحمصة .

- السندويشات المكشوفة .

١- سندويش الروستو (لحم بقر مسلوق)

خطوات العمل:



- يفتح رغيف الخبز الصغير الذي يسمى خبز بالحليب ثم يدهن بالزبدة المذوبة والممزوجة مع الخردل ورشة ملح وبهار ابيض .
 - يحشى السندويش بقطع الروستو الباردة .
 - يضاف اليه الكبيس المفروم شرحات رقيقة .
 - يقدم هذا النوع ملفوف بالورقة او اذا كان حجمه صغيرا، فيقدم مع حفلات الكوكتيل .
- ملاحظة :-** هناك أنواع عديدة لتحضير السندويش العادي البسيطة.

٢- سندويش جبنة :

خطوات العمل:



- يقطع خبز البان دي مي شرحات سميكة .
 - تحمص بالسلمندر او بالفرن او الماكينة الخاصة.
 - تدهن بالزبدة المذوبة مع الخردل والملح والبهار الابيض .
 - تحشى الجبنة وتدخل الى الفرن من جديد لتتحمص.
 - تسكب في صحن التقديم وتزين بوزن الخس والطماطم والخيار وغيرها .
 - تقدم ساخنة .
- ملاحظة :-** هناك أنواع عديدة من السندويشات المحمصة.

٣- سندويش سومون مدخن (نوع من الاسماك)

خطوات العمل:



- يقطع الخبز بان دي مي شرحات سميكة .
 - تحمص القطع تحميص جيدا .
 - تدهن بالزبدة المذوبة والمضاف اليها الخردل والملح والبهار .
 - تسكب في صحن التقديم ويفلس فوقها شرحات السومون المدخن البارد .
 - زين الصحن بالبصل المقطع حلقات والحامض .
 - يقدم بارداً .
- ملاحظة :** هناك انواع عديدة من السندويشات المكشوفة.

اسئلة الفصل الخامس

- س١/ عرف المطبخ ؟
- س٢/ عدد أهم أقسام المطبخ ؟
- س٣/ من اهم الطهارة العاملين في المطبخ وضح ذلك من خلال الهيكل التنظيمي للمطبخ ؟
- س٤/ ما علاقة قسم انتاج الاطعمة بقسم الضيافة ؟
- س٥/ اذكر انواع السكاكين موضحا خصائص استعمالاتها ؟
- س٦/ اذكر اهم انواع المعدات المستعملة في المطبخ موضحا خصائصها واستعمالاتها .
- س٧/ ما المعدات الخاصة بالطهي وشرح واحدة منها ؟
- س٨/ اشرح المعدات الخاصة بالتبريد مع اعطاء أمثلة لمواصفات واحدة منها ؟
- س٩/ كيف يتم تنظيف ونزع بقايا الاطعمة والدهنيات ؟
- س١٠/ كيف تتنقع وتغسل المعدات المتحركة وتشطيف وتعقيم ؟
- س١١/ كيف يتم تنظيف الافران من الداخل ومن الخارج ؟
- س١٢/ كيف يتم تنظيف الشوايات وغسلها والمحافظة عليها سليمة ؟
- س١٣/ كيف يتم تنظيف الغلايات والماكنات الاخرى المختلفة ؟
- س١٤/ كيف يتم تنظيف طاولات العمل وخشبات التقطيع ؟
- س١٥/ كيف تؤخذ الاحتياطات عند الحريق وما هي الاسعافات الاولى المطلوبة ؟
- س١٦/ ما علامات جودة الخضار التالية : السمند ، الجزر ، الملفوف ، القرنبيط ، الفجل ، الطماطم ؟
- س١٧/ ما علامات جودة الخضار التالية : اللوبيا الخضراء ، السبانخ ، الثوم ، البصل ، البطاطا ، الخيار ، الفلفل ؟
- س١٨/ كيف تقشر أو تنقى وتغسل الخضار التالية : الجزر ، الحامض ، الفليفلة ، اللوبيا الخضراء ، الكراث ، الكوسا ، السبانخ ، الخيار ، الفجل ، النعناع ، القرنبيط ، الخس ، الطماطم ؟
- س١٩/ كيف تقطع البصل الناعم والسبانخ ؟
- س٢٠/ كيف تقرم البقدونس فرماً ناعماً ؟
- س٢١/ كيف تقطع الجزر او الخضار (روندال) ، بروانوز ، هاردنير ، بني دي ، جوليا ؟
- س٢٢/ كيف تقطع البطاطا شاتو ، كوكوت ، نوازيت ، باريزيان ؟
- س٢٣/ كيف تحضر الزخرفة لتزيين السلطات ؟
- س٢٤/ كيف تحضر (السلطة المشكلة ، سلطة الملفون) ؟

- س٢٥ / كيف تحضر (سلطة البطاطا بالمايونيز ، سلطة نيواز ، سلطة الدجاج ، والسلطة الروسية) ؟
- س٢٦ / عرف ماء الاساس واذكر انواعه ؟
- س٢٧ / عرف اسرو واذكر انواعه ؟
- س٢٨ / عرف الحساءات واذكر انواعها ؟
- س٢٩ / كيف تحضر (الكونسومية ، الكريم ، دي خولاي ، شوربة كولتيفاتور) ؟
- س٣٠ / كيف تحضر (الصالصة المايونيز ، الفكرين ، الحامض ، البشاميل) ؟
- س٣١ / عرف الحاربناد وكيف تحضر الماريناس السريع واذكر المقادير وطريقه التحضير ؟
- س٣٢ / عرف السومور وكيف تحضر السومور المائع واذكر المقادير وطريقة التحضير ؟
- س٣٣ / اذكر الطرائق الاساسية لطهي البيض ؟
- س٣٥ / اعط مثلاً لتحضير بيض طهي بقشرها ؟
- س٣٦ / وضح كيف تحضر احد انواع بيض بدون قشرها ؟
- س٣٧ / كيف تحضر احد انواع بيض مطهي بدون قشرها ومخفوقة اخرى بدون خفق ؟
- س٣٨ / كيف تقطع الخبز وتدهنه بالزبدة ؟
- س٣٩ / كيف تصنع حشوات السندويشات وما انواعها ؟
- س٤٠ / اذكر انواع السندويشات المختلفة ؟

الفصل السادس

فن الأتيكيت

أولاً: فن الأتيكيت:

مفردة تتكرر كثيراً ويفهم منها أو تدرج تحتها، مبادئ تهذيب النفس، والاعتناء بالمظهر، وحسن الضيافة، وآداب السلوك، واحترام الآخر يمكن أن يستخدمها الناس العاديون في حياتهم اليومية بين المنازل والمدرسة والمجتمع .

الإتيكيت تعريفاً، هو علم آداب السلوك والمعايشة وفن الحياة الراقية، إنه علم له قواعده وأصوله المكتوبة والمنشورة بكل لغات العالم منذ أقدم العصور، وهو فن ممارسة الحياة اليومية بأفضل السبل وأكثرها جمالاً ورقياً وتهذيباً.

وإذا كان الإتيكيت في نظر بعضهم مرتبطاً بممارسة عادات وتقاليد غربية، فهو في نظر معظم الباحثين والمتخصصين يستند إلى علم خاص يُعنى بطبيعة سلوك الأفراد والجماعات، ويعبر عن تقاليد مدروسة تتبعها طبقة اجتماعية معينة، أو فئة من الناس تنتمي إلى وظائف محددة.

١- تعريف الأتيكيت في الموسوعة البريطانية:

هو السلوك الذي يساعد الناس على الانسجام والتلاؤم مع بعضهم البعض و مع البيئة التي يعيشون فيها.

٢- تعريف الأتيكيت حسب الموسوعة الفرنسية:

أصل كلمة اتيكيت (Étiquette) هي كلمة من أصل فرنسي، و تدل على حسن السلوك و اللباقة في الكلام و التصرفات و تعني هذه الكلمة "التذكرة الصغيرة" حيث كانت العادة أن يوزع على الأشخاص في الاحتفالات و المناسبات تذكرة صغيرة يدون فيها كيفية التصرف بهذه الاحتفالات و في أي ساعة. فقد اعتاد لويس الرابع عشر ملك فرنسا دعوة الناس الى قصر فرساي للحفلات، وقد واجه بستانى القصر مشكلة جدية، حيث انه لم يتمكن من منع النبلاء من دوس عشب الحديقة، فقرر ان يضع لافتات اسمها اتيكيت لتحذرهم من فعل ذلك وتعني ابتعد عن العشب، ولا تدوس الأزهار، الا ان هذا لم ينجح، فأصدر الملك مرسوماً بمنع تجاوز هذه اللافتات. فيما بعد اطلق اسم اتيكيت على بطاقة لوظائف المحكمة تحتوي على القوانين التي تتعلق بمكان الوقوف وما يجب عمله. بمرور الزمن تطورت كلمة اتيكيت وأصبح معناها لافتة صغيرة تساعد على معرفة ما يجب ان تفعله في المواقف المختلفة ثم تطور الاسم ليعني كل الأشياء التي نفعلها وتساعدنا على التوافق بشكل افضل مع من نلتقيهم في حياتنا اليومية .

ثانياً: نبذة عن حياة مؤسس علم الأتيكيت الحديث:

اقترن علم الإتيكيت الحديث في شكل وثيق، ولفترة زمنية طويلة، بالنظام الملكي في فرنسا. ففي زمن الحقبة الارستقراطية، شهد فن الإتيكيت أرقى صوره وبلغ عصره الذهبي مع ظهور الارستقراطية الفرنسية وتقاليدها الرائعة، التي كانت لها سماتها الدامغة على سلوكيات الحياة اليومية. وان كثيراً من القواعد الرسمية يرجع منشأها الى البلاط الملكي الفرنسي في أثناء القرن السادس عشر والسابع عشر حيث وضع الملك لويس السادس عشر قائمة بكل الأعمال اليومية موضعاً بها الوقت والمكان ونوع الزي المناسب وقد صنف تحت مسمى "إتيكيت ومن الطريف أن أول من بدأ في تطبيق فن الأتيكيت (البستاني الفرنسي) وذلك في عهد الملك (لويس

السادس عشر) حينما كان يعمل بالحديقة كان يضجر من توافد زوار الملك - بدون انتظام بحديقة القصر لهذا فقد فكر في تصميم بطاقة لتنظيم الوفود الزوار وعرضها على الملك فوافق وأمر باستخدامها ثم نقلت الدول الأخرى قواعد السلوك هذه الى بلادهم في الوقت نفسه نقلت الطبقات العليا في كل المجتمعات الغربية هذه القواعد فالإتيكيت اليوم مبني على أساس الحس الشخصي والتفكير في الآخرين.

إن الإسلام قد سبق الدول الغربية كافة بمئات السنين تقريره لقواعد الإتيكيت والبرتوكول، كما حث المسلمين على الالتزام بهذه القواعد كضرورة حضارية تهدف إلي حسن معاملة الناس والارتقاء بمستوى العلاقات الإنسانية إلي مكانة رفيعة على النحو الذي يحقق السلام الاجتماعي وان تلك القيم والأخلاقيات الإسلامية التي يأمرنا بها الدين السمح ويحثنا على العمل بها ليست مجرد تعاليم ولا فلسفات جوفاء ولكنها نماذج عملية تجسدت في سلوك النبي (ص).

كما تضمنت السنة النبوية الشريفة العديد من قواعد الإتيكيت وآداب السلوك الاجتماعي من ذلك ما في الحديث الشريف "إياكم والجلوس في الطرقات ، فإذا أبيتم الى المجلس فأعطوا الطريق حقه ، قالوا: وما حق الطريق يا رسول الله ؟ قال غض البصر وكف والأذى ورد السلام ،" من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا أو ليصمت".

"الكلمة الطيبة صدقة""رحم الله عبدا قال خيرا فغنم أو سكت فسلم"

هذا قليل من كثير ذكر في الكتب السماوية وإن المسلمين عرفوا آداب المجتمع منذ ظهور الإسلام في القرن السابع الميلادي في حين أن الأوربيين لم يبدؤوا في العمل بأصول الإتيكيت إلا في أواخر القرن السابع عشر في بلاط لويس السادس عشر ملك فرنسا، لذا فالإسلام قد رسم للناس قواعد العمل الصالح الذي ينبغي أن يسيروا عليه ومرجع المسلمين في ذلك هو القرآن الكريم أولا ثم السنة ويمكن إرجاع ابتعاد المجتمع عن آداب السلوك وانتشار المظاهر غير الحضارية به الى الابتعاد عن القيم الدينية والجري وراء الحياة المادية بكل وسيلة. وأن سبب المشكلات الأخلاقية التي يعانيها المجتمع هو انخفاض معايير الذوق العام ومستويات الجمال مما يؤثر في القيم الأخلاقية وهذه الظاهرة نتيجة عوامل متعددة منها الجهل وعدم تقدير قيمة الحياة وانخفاض مستويات السلوكيات الاجتماعية والثقافة .

فالإتيكيت هو فن كبقية الفنون وهو : سلوك بالغ التهذيب واحترام النفس واحترام الذات و احترام الآخرين و حسن التعامل معهم، أو آداب في الخصال الحميدة أو السلوك المقبول اجتماعيا. فهو بذلك مفهوم راقٍ ومحتوى إنساني وحضاري، فالحضارة ليست قصراً ، ولا سيارة فارهة، ولا مجرد زينة في الوجه والملبس، ولكنها - بالدرجة الاولى - التعامل الإنساني الراقي فيما يعرف بـ (آداب التعامل الإنساني الراقي).

ثالثا: أهمية الأتيكيت:

يعد الأتيكيت وسيلة من وسائل الضبط الاجتماعي التي تنظم العلاقات الاجتماعية بين الافراد. لأن الأتيكيت يعد ميزان الرقي في الأمم، وبذلك فإن تحسين سلوك الانسان والارتقاء به نحو السلوك الحسن هو احد اهم معانيه واهدافه، لذلك فان معرفة فنون الإتيكيت يفيد في التصرف بشكل لائق في المواقف الصعبة التي يتعرض لها الانسان في حياته اليومية مع الناس الذين يتعامل معهم اي ان مهمة الإتيكيت تكمن في التخفيف من حدة تأثير هذه المواقف الحرجة على الانسان فيقدم له افضل الطرائق لمواجهتها.... وعليه تتوضح أهمية تطبيق سلوكيات ثقافة الأتيكيت من خلال:

١. دور الأتكييت في الانطباعات الأولى: إن استخدام الآداب الجيدة يعطي انطباعاً جيداً في أول (٧-٥) ثوانٍ وعندما تقابل شخصاً ما لأول مرة وإذا كنت تستخدم قواعد السلوك المناسبة، فسيكون هذا الانطباع الأول أكثر إيجابية وأكثر حضوراً وتميزاً.
٢. يعزز الثقة بالنفس واحترام الذات: يمكن أن تساعد معرفة واستخدام الأتكييت بالشكل الأمثل على زيادة الثقة وإدارة الذات.
٣. يساهم في بناء علاقات جيدة: تعتمد آداب اليوم إلى حد كبير على جعل الناس من حولك يشعرون بالراحة من خلال التعامل مع الناس بلطف واحترام.
٤. العمل على زيادة سعادة ورضا الأشخاص: كشفت الأبحاث أيضاً أن اللطف مع الآخرين يجعل الأشخاص أكثر سعادة ويزيد من شعورهم بالرضا.
٥. يجعل التواصل أكثر وضوحاً: باستخدام الآداب الصحيحة، يمكننا التأكد من أن اتصالاتنا واضحة وفعالة حقاً فائدة وأكثر دبلوماسية وكياسة .
٦. يساعد فن الأتكييت على تجنب سوء الفهم بين الأشخاص: تعلم الآداب الصحيحة يعني أنك تتجنب الإهانة لأي شخص دون قصد ،لذلك فإن الأتيكييت يعزز التواصل عن طريق تحطيم الحواجز، وليس بنائها.
٧. ثقافة الأتكييت تعلمك متعة الحياة: إنها طريقة رائعة لفهم جميع أوجه التشابه والاختلاف بين بلدك وبلد آخر إذ تجعل الآخرين يشعرون بمزيد من الراحة من حولك وان تعلم آداب السلوك الجيد يمكن أن يكون حافزاً مفيداً بشكل لا يصدق لأفاق حياتك المهنية في المستقبل.
٨. إن الأتكييت مهم بنفس القدر في تنمية العلاقات التجارية ويتعين على أولئك الذين لديهم زملاء وزبائن دوليين عولمة ادابهم لتناسب مع بيئة الشركات الحالية، فضلاً عن ان ثقافة الأتكييت تجعل الحياة اسهل ،فالسلوك المهذب الراقى سيظل الى الأبد عنواناً للرجل المتحضر والمرأة العصرية بصرف النظر عما تملكه او تقتنيه.
٩. الإتيكييت يوفر الأمان الشخصي :إن معرفة كيفية التصرف بشكل مناسب في موقف . يجعلك أكثر راحة.
١٠. يحمي مشاعر الآخرين :تتطلب الآداب السليمة أن تجعل الآخرين مرتاحين وأن تحمي مشاعرهم. أنت لا تشير إلى أخطائهم أو تلفت الانتباه إلى أخطائهم.
١١. يجعل التواصل أوضح :يعزز الإتيكييت التواصل من خلال كسر الحواجز وليس إقامتها.
١٢. سيعزز مكانتك في العمل :في أي موقف عمل ، يُنظر إليك على أنك أكثر قدرة ، وأكثر احترافاً ، وأكثر ذكاءً إذا كنت على دراية بقواعد السلوك المناسبة في مكان العمل.
١٣. يعطي انطباعات أولى جيدة :تعد الثواني الخمس إلى السبع الأولى بعد مقابلة شخص ما حاسمة . يبقى انطباعك الأول في ذهن الشخص الآخر لفترة طويلة بعد رحيلك . إذا كنت تستخدم آداب السلوك المناسبة ، فسيكون هذا الانطباع الأول إيجابياً .

رابعاً: الفرق بين البروتوكول والأتكييت:

إن البروتوكول والأتكييت ليسا مصطلحين غير شائعين، فإن نظرة سريعة في تعريفات المصطلحين تميل إلى تقديم نوع من الارتباك، خاصة عند محاولة تحديد الفرق بين الاثنين، وذلك لأن المصطلحين يتم تفسيرهما على أنهما يعينان مجموعة من القواعد التي تحكم سلوك الناس، ومن المهم أن يكون لديك فكرة أساسية عن التمييز بين المصطلحين قبل الشروع في دراسة تعريفاتهم بالتفصيل وبالتالي عليك ان تفكر في الأتيكييت كمجموعة من القواعد

والاتفاقيات التي تحكم السلوك الاجتماعي، بشكل عام، في المقابل يشير البروتوكول إلى قواعد السلوك المقررة للمسؤولين الحكوميين والدوليين.

إن مصطلح الأتكييت مشتق من اللغة الفرنسية ويتم تعريفه على أنه الرمز العرفي للسلوك المذهب وتشير الآداب أيضاً إلى قواعد السلوك أو الأخلاقيات المنصوص عليها في بعض المهن مثل المهن الطبية أو القانونية، إذ تحكم قواعد السلوك هذه ممارسات وأفعال هؤلاء المهنيين في تفاعلاتهم بعضهم مع البعض وإن الغرض من آداب السلوك ليس مجرد وصف "السلوك" أو "التصرفات" المهذبة أو السلوك الجيد، مثل كيفية الجلوس على طاولة، أو كيفية تناول الطعام أو كيفية التحدث مع أشخاص آخرين فضلاً عن الهدف الأساس من آداب السلوك هو إنتاج أشخاص مهذبين ومحترمين يظهرون سلوكاً لطيفاً ومهذباً وكراماً ومحترماً قبل كل شيء، كما تسعى آداب السلوك إلى ضمان معاملة الناس بالاحترام وإبداء الاحترام لهم، أما البروتوكول فهو يشبه الأتكييت ولكن على مستوى رسمي ودولي أكثر تقليدياً، ويتم تعريفه على أنه آداب الدبلوماسية وشؤون الدولة، وهذا يعني أن البروتوكول يشكل قواعد السلوك والأشكال الاحتفالية والمجاملات والإجراءات المقبولة والمطلوبة للتفاعلات بين رؤساء الدول والمسؤولين الحكوميين أو الدبلوماسيين، وتتخذ البروتوكولات طابعاً أكثر جدية من حيث أنها قواعد توضح بالتفصيل كيفية تنفيذ بعض الأنشطة وكيف يجب على المسؤولين الحكوميين والدوليين توجيه سلوك أنفسهم وكما هو الحال مع الأتكييت، فإن البروتوكول يحدد السلوك الصحيح والرسمي والمهذب الذي يجب أن يحافظ عليه المسؤولون المذكورون في أعلاه، ومع ذلك وعلى عكس الأتكييت فإنه يحكم السلوك المذهب للمجتمع. بشكل عام إن البروتوكولات تسهل التفاعل السلس بين هؤلاء المسؤولين، والهدف النهائي هو تجنب المواجهة أو التنافر غير الضروريين ومن أمثلة هذه القواعد الطريقة التي تُدار بها الاحتفالات الدبلوماسية، مما يُظهر الاحترام لرئيس الدولة وغيره من الأشخاص ويستخدم المصطلح أيضاً للإشارة إلى المسودة الأولى لمعاهدة أو وثيقة دبلوماسية.

خامساً: أهم أساسيات فن الأتكييت:

١- أتكييت المجاملة: تُضفي شعوراً محبباً وأجواء لطيفة على الجلسات، من خلال استخدام كلمات المديح والثناء.

- أ- عليك أن تجامل، فالمجاملة تُعطي فكرة طيبة عن صاحبها. وإذا راعيت شعور الآخرين وأحاسيسهم، فإنّ باستطاعتك أن تحقق نجاحاً اجتماعياً جيّداً.
- ب- يجب أن تكون المجاملة الحقيقية طبيعية وغير مصطنعة، وبعيدة عن كلّ ادعاء وتكلف. فكلّمة الشكر لأيّ شخص مديراً كان أو موظفاً، صديقاً أو غريباً، هي مجاملة صادقة نابعة من القلب.
- ت- ينبغي على المجاملة أن تكون بسيطة، ممّا يجعلك صريحاً وواضحاً مبتعداً عن الخجل المفتعل والحياء المصطنع.
- ث- عليك أن تكون مخلصاً في معنى المجاملة وفي محتواها. فتلك الكلمات الصادقة يجب أن تُمارس في وقتها المناسب مرفقة بتعابير ونظرات راقية محببة تحافظ على معانيها ولا تقلل من قيمتها وأهميتها.

٢- إتيكيت المصافحة: تعد المصافحة مكّلة للتحية، حيث تساعد المصافحة على إشعار الإنسان بالترحاب، وتترك انطباعاً إيجابياً عن الشخص، ولا توجد طريقة مُعينة للمصافحة، ولكنها يجب أن تكون براحة اليد كاملة، وليس باستخدام أطراف الأصابع فقط، وهناك بعض القواعد للمصافحة هي:

- أ- بدء المصافحة من الشخص القادم، فضلاً عن البدء بالشخصيات الكبيرة قبل باقي الأشخاص.
- ب- عدم المصافحة فوق أيدي الآخرين.
- ت- إزالة القفاز عند المصافحة.
- ث- عدم إطالة وقت المصافحة،
- ج- عدم الاحتفاظ براحة يد الشخص الذي تتم مصافحته لفترة طويلة.
- ح- المصافحة بشكل رقيق مع عدم الضغط على راحة يد الشخص الآخر.
- خ- المحافظة على مسافة مدّ اليد عند المصافحة.



أتيكيت المصافحة

٣- إتيكيت التقديم والتعارف : تختلف المواقف التي يتم بها التعارف على الأشخاص الآخرين، حيث تبدأ عملية التعارف عن طريق التقاء شخص ما بشخص آخر لأول مرة، ويتولى أحد الأشخاص تقديم أحدهما للآخر ، وهناك عدد من القواعد والأصول للتعارف، وهي كما يأتي:

- ١- تقديم الضيوف بعضهم للبعض عن طريق الشخص الداعي لهم، ويكون ذلك من خلال التعريف بالأسماء الشخصية واسم العائلة أو التعريف بالمكانة والمركز.
- ٢- تقديم الرجل للسيدة.
- ٣- تقديم السيدة للرجل الكبير في السن.
- ٤- تقديم الشخص الصغير بالسن للكبير، إلا إذا كان الشخص الصغير ذا مكانة مرموقة
- ٥- نهوض السيدة للسيدة عند التعارف، إن كانت في حالة الجلوس
- ٦- نهوض الرجل إذا كان جالساً.
- ٧- استخدام الجمل المُنمقة عند التعريف بالأشخاص مثل: أود، أو أحب، أو يُسعدني.

٨- عند التعريف يتم ذكر أسماء الأشخاص مرة واحدة من دون تكرار.
إتيكيت الحديث والاستماع : يُعدّ الحديث والاستماع من المهارات المهمة في عملية الاتصال، مع الالتزام باللياقة، والسلوكيات الاجتماعية، والذوق السليم، والاحترام.

٤- **أتكت البساطة:** للإتيكيت الاجتماعي أثر إيجابي في حياة كل إنسان، فهو يعطي انطباعاً جيداً عن الشخص، كما أنّه يُجنّب المرء الوقوع في مواقف محرّجة، فضلاً عن تسهيل آلية التصرف الراقي ولذلك يجب إتقان فن الإتيكيت ببساطة، وحسب النصائح الذهبية الآتية :

١: من أهم قواعد الإتيكيت أن تدعم حديثك بعبارات الشكر والتعذيب عندما تطلب أي خدمة من الآخرين، وأن تلقي التحية عند الدخول لأي مكان، وتمتنع عن استخدام الكلمات البذيئة المخلة للآداب العامة.

٢: انتبه للعبارات التي تستخدمها واحترم مقامات الناس الذين تتحاور معهم ولا تُعطي الأوامر، لا تستخفّ بخبرات الآخرين ولا تنتقد ما يقوله الناس.

٣: لا تتكلّم وفي فمك بقايا طعام ولا تصدر أصواتاً في أثناء مضغك للطعام، ولا تستخدم شوكتك الخاصة لتناول الطعام من الأطعمة المشتركة.

٤: لا تتحدّث في الهاتف في أثناء جلوسك مع الناس وخصوصاً عندما يتحدّث أحدهم إليك، وإذا كان لا بد من التحدّث في الهاتف استأذن الشخص وحاول ألا تطيل الحديث.

٥: احترم مواعيدك ولا تضيع وقت الآخرين، فتأخرك عن المواعيد يسبّب إضاعة وقت الناس وإذا ما حدث أمر طارئ جعلك تتأخر اتصل واعتذر عن عدم الحضور للموعد.

٦: لا تجلس وظهرك منحني إلى الأمام، حاول أن تجلس بشكل مستقيم وارفع رأسك على مستوى نظرك ولا تضايق الشخص المجاور لك أو تأخذ مساحة مخصصة له بدون استئذان.

٧: حافظ على نظافة المكان الذي تجلس فيه فلا يجوز أن ترمي الأوراق والأوساخ على الأرض، وامتنع عن التدخين في الأماكن العامة والتزم بالتعليمات واللوائح.

٨: راع مشاعر محدّثك وامتنع عن التحدّث في المواضيع الجدلية كالمواضيع السياسية أو الدينية، حيث ينصح التحدث في المواضيع

سادساً - سلوكيات على الإنسان التخلص منها:

هناك العديد من التصرفات التي نقوم بها بحسن نية من دون ترتيب وتسبب إحراجاً في تعاملنا مع الآخرين، إن هذه التصرفات يرفضها الأتيكيت التي تسيء لأصحابها وتدفع الآخرين للنفور منه وتجنب التعامل معه مستقبلاً على الرغم من أن الكثير منها تصرفات عفوية وتكون غير مقصودة وهذه أهم تلك السلوكيات هي:

- أ- تخليل الاسنان او تنظيفها امام الآخرين وفي حالة كان الم الاسنان لا يتحمل يفضل الاعتذار عن عدم البقاء مطولا في المكان والانصراف بعد الإستئذان من الآخرين.
- ب- استخدام الاصابع لاستخراج بقايا الطعام من الفم او بين الاسنان في اثناء الجلوس على المائدة والافضل انتظار انتهاء المائدة قبل الانصراف لتنظيف تلك البقايا في دورة المياه.
- ت- الوقوف على ساق واحدة، او الإتكاء على ما حولنا من قطع اثاث او غيرها.
- ث- وضع اليدين في الجيبين او خلف الظهر او فوق الرأس او الخصر.
- ج- الارتقاء على المعقد بتكاسل او الاستناد بشدة لظهره او التارجح عليه.

- ح- السعال او البصق خارج المنديل.
 - خ- التثاوب من دون اخفاء الفم باليد اليسرى او المنديل.
 - د- مضغ اللبان بشكل غير لائق في اثناء التواجد ضمن المجموعة.
 - ذ- خلع الحذاء تحت الطاولة في اثناء التواجد مع الآخرين.
 - ر- طقطة الاصابع المتواصل في اثناء الحديث.
 - ز- المغالات في الحديث عن الذات او التباهي بالصفات الشخصية.
 - س- جرح مشاعر الآخرين كالافراط في الحديث عن سحر الرشاقة، ومساوىء البدانة في مجلس يضم شخصاً بديناً.
- فرد الساق او اظهار كعب القدم مقابل وجه الآخرين وحتى خلع الحذاء في مكان العمل او مكان عام من التصرفات المرفوضة العامة مثل المواضيع الرياضية والفنية والثقافية.

سابعاً - الأتكتيت في مجتمع اليوم: ان خير معلم لثقافة الاتكتيت هو الرسول محمد (ص) بقوله الكريم (اتق الله حيثما كنت واتبع السيئة بالحسنة تمحها وخالق الناس بخلق حسن) وكذلك قوله (ص) (مامن شيء أثقل في ميزان المؤمن يوم القيامة من حسن الخلق) هناك خصال كثيرة يتبعها الغرب تدرس كأصول لثقافة الأتكتيت، وكان يفعلها الرسول (ص) على سبيل المثال، من الأتكتيت ان الرجل يفتح باب السيارة للمرأة او لزوجته والكثير من الأشخاص يستهزئون بهذا التصرف مع العلم أن الرسول(ص) في احد الغزوات عند صعود زوجته لركوب الناقة رفع رجله لكي تصعد زوجته على ركبته تقديراً لها مع أنه كان منهك جداً من الحروب (سامية، وآخرون، ١٩٨٣، ص٨) ومع اطلاق العصر الرقمي غيرت وسائل التواصل الاجتماعي والتكنولوجيا الجديدة طريقة العيش في الحياة والطريقة التي نتواصل بها، نعم اضاف العصر الرقمي اسئلة جديدة في اداب السلوك ولكن في نهاية المطاف لاتزال الاجابة هي نفسها اذ ان الخلق القويم يدور حول جعل الآخرين يشعرون بالاحترام والراحة اذ يتعلق بالسلوكيات الراقية والقيام بالشئ الصحيح في الوقت المناسب، ومع العولمة تم انبثاق تدريب المديرين التنفيذيين على احترام الاختلافات الثقافية لتعزيز معدل نجاحهم في الاسواق الخارجية فضلاً عن وجود العديد من كتب الأتكتيت المتاحة واداب السلوكيات لذلك فليس هناك عذر لعدم تعلم فن التعامل مع الآخرين للشعور بالاحترام المتبادل والرضا والسعادة .

ثامناً - فن إدارة المظهر الخارجي:

يؤثر المظهر الخارجي على حياة الشخص في نواحي كثيرة، فالمظهر الخارجي هو أول انطباع نتركه لدى الناس، لذلك من المهم الاهتمام بالمظهر والظهور دائماً بشكل مناسب يتوافق مع جوهرنا ومتطلباتنا، ويمكن بداية من المظهر التعرف على الأشخاص، حيث يعتمد الناس دائماً عند أخذ أول انطباعاتهم عن الأشخاص على المظهر، فإذا كان المظهر جيداً يميل الناس للانجذاب لهؤلاء الأشخاص، وعلى العكس تقل ثقة النفس في الأشخاص الذين يتمتعون بمظهر ضعيف، ومن الطبيعي أن جميع الناس تحب كل ما هو جميل، لذلك فإن للمظهر دوراً كبيراً في كسب حب الناس وثقتهم، إذا أردنا الحديث عن المظهر، لا يمكننا التحدث عنه بشكل عام، لأن مظهر الإنسان يتوقف على عدة أشياء كظافته الشخصية وثيابه وغيرها، وحتى جوهره الذي يمكن للإنسان أن يعبر بمظهره عنه بكل سهولة، ولهذا يجب أن يراعي الإنسان أن يتوافق مظهره مع جوهره، فالمظهر وحده لن يفيد في أي شيء، ومع ذلك فإن للمظهر الجيد العديد من التأثيرات على حياة الإنسان، هناك علامات كثيرة تعكس شخصية الإنسان ومن أهم هذه العلامات الواضحة للجميع هو المظهر الخارجي ، لأنه يعكس قيم الإنسان وأخلاقه، ويمكن تمثيل ذلك من خلال صورة بسيطة للغاية، فإذا كان الإنسان نظيفاً من الداخل ينعكس ذلك على

مظهره الخارجي ونظافته بشكل عام، ونجد الإنسان النظيف يتمتع بحس جميل بالنسبة لشكله وثيابه وغيرها من الأشياء الأخرى التي تعبر عن مظهره بشكل واضح لكل الناس. البشر دائماً ما يميلون لكل ما هو جميل في هذه الحياة، وحب الجمال والنظافة أمر شائع بينهم، والإنسان الذي يهتم بمظهره يمتلك ذوقاً مناسباً في كل الأمور التي تتعلق بمظهره وذلك بداية من النظافة الشخصية وحتى الثياب والشعر وغيرها من الأمور الأخرى التي تلفت نظر الناس، وهذا كله يساعد صاحبه في كسب إعجاب غيره من الأسرة والأصدقاء والمديرين في بيئة العمل وحتى الغرباء عنه. المظهر الخارجي كذلك يدل على جوهر صاحبه وما يحمله من جمال كعنوان لحياته والأسلوب الحسن الذي يعيش عليه، ومن هنا لا يمكن إنكار علاقة المظهر بالجوهر الإنساني، ومع اختلاق الثقافات والأفكار بخصوص النظافة الخاصة والعامة والطريقة التي يتبعها كل فرد في إبراز شخصه وأفكاره، لا يمكن أبداً أن نقول أن الأفراد الذين لا يكثرثون لمظهرهم وشكلهم لديهم جوهر جيد، ومع أن البعض في هذا العصر قد يجادل في هذه النقطة، وذلك بسبب ظهور قيم وثقافات جديدة مع التطور الهائل الذي نعيش فيه، إلا أن المظهر هو كما يعتبره البعض هو أول ما تستطيع أن تقدمه لغيرك عن شخصيتك، وهو في الطبيعي أول ما يجذب الناس إليك. كيف يتناسق المظهر الخارجي مع الجوهر الإنساني، فإن الحقيقة تكمن في الجوهر، والإنسان العاقل يهتم بجوهره أولاً ثم بعد ذلك يأتي التفكير في النظافة والمظهر الخاص به، وعمل الإنسان في النهاية هو ما يتحدث عنه بشكل أكبر، ومع هذا فالإنسان يستخدم مظهره ليعكس كل هذا بحيث يتوافق مظهره مع عمله، لذلك فإن الاهتمام بالنظافة والأناقة هي أمور ضرورية، حيث أن الاهتمام بالمظهر الخارجي ليس أمراً سهلاً، فهو يتوقف على عدد من الأمور التي يجب الاهتمام بها كلها حتى يتمكن الإنسان من الظهور في أحسن صورة، في هذه النقاط القادمة نتحدث ببساطة عن أهم طرق العناية بالمظهر الخارجي. الاهتمام بالملابس وتناسق الألوان الاهتمام بالثياب وألوانها يعد فناً لا يستطيع الجميع إتقانه، ومن المهم معرفة أن المظهر الخارجي الجيد يتوقف على الاهتمام بالملابس ونظافتها وتناسق ألوان هذه الملابس، حيث يزيد جمال الملابس وتناسقها من جمال الشخص، وكذلك يجب أن تكون هذه الملابس متوافقة مع لون البشرة وأن تتناسب كذلك مع شكل الجسم بطريقة مريحة، والأشخاص الذين يواجهون صعوبة في هذه العملية يمكنهم دائماً الاستعانة بمن يعرفون بقدرتهم على تنظيم مثل هذه الأمور وتعليمهم كيفية المحافظة على الملابس ونظافتها وكيفية تنسيقها والأهم في النهاية الخروج بمظهر جيد. والعناية بالنظافة الشخصية واحدة من أهم النقاط التي يجب أن يهتم بها الجميع، حيث أن المظهر الخارجي يبدأ من الاهتمام بالنظافة الشخصية، فهذا أمر جوهري للغاية في حياة أي شخص يريد أن يظهر بمظهر جميل ومناسب يتلاءم مع المجتمع الذي يعيش أياً كانت ثقافته، والنظافة الشخصية تبدأ من الاهتمام بالروائح العطرة وتجنب جميع الأسباب التي تؤدي إلى الروائح الكريهة، فالعناية بالجسم عامة ليس أمراً صعباً، والاهتمام الدائم بقص الأظافر وتجنب رائحة الفم الكريهة ونظافة الأسنان ليس بالأمر الصعب إذ إن حسن مظهرك يعطيك ثقة عالية بالنفس، والناس في أي مكان تميل دائماً للأشخاص الذين يتمتعون بثقة عالية في أنفسهم وقدراتهم، ومن بين الطرق المختلفة لتعزيز الثقة بالنفس، المظهر الخارجي الجيد، وجميع البشر يشعرون بالثقة عندما يرون صورة جميلة لأنفسهم. أمر آخر يستطيع المظهر الحسن أن يساعدك فيه وهو القدرة على الإقناع، بجانب الثقة في النفس يمكنك المظهر من تغيير العقول بكل سهولة، وعلى عكس من يهتم بالجدل المنمق المدروس فقط، فالمظهر هو أداة قوية للغاية في الإقناع. اجتماعياً، يساعد المظهر الخارجي الحسن في كسب علاقات كثيرة وتوسيع دائرة المعارف الخاصة بأي شخص، وهذا يساعد بشكل كبير في المستقبل المهني، وفي الحياة بشكل عام، حيث أن كسب ثقة الناس أمر مهم، وبالحديث عن المظهر لا يمكن أن ننسى جوهر

الإنسان كمان ذكرنا، ولكن المظهر هو ما يعطي مصداقية أكبر لصاحبه في كسب الصداقات والتعرف على علاقات جديدة .

تاسعاً - اهم النصائح من اجل الظهور بمظهر خارجي جذاب وانيق:

أ - ممارسة الرياضة:-

ممارسة الرياضة من أهم العوامل في اناقة الرجل وبناء جسم قوي ونشيط وقوام رشيق وعضلات مفتولة هذا بالإضافة إلى جسم صحي خالي من الامراض ، لذلك يجب عليك ممارسة الرياضة لمدة نصف ساعة يوميا على الأقل قبل توجهك إلى عملك في الصباح لتبدأ يومك اكثر نشاطاً.

ب-الوقوف بشكل مستقيم:-

يجب ان تعود نفسك على الوقوف مستقيماً" لان الوقفة المستقيمة تعطيك مظهراً جذاباً وعضلات قوية هذا بالإضافة إلا أن الوقفة في شكل مستقيم تزيد ثقتك في نفسك واكثر صحية على ظهرك.

ت-اهتم بأسنانك:

يجب عليك الإهتمام بأسنانك بحيث تكون بيضاء وذلك من خلال تجنب التدخين وتقليل القهوة والشاي قدر الإمكان ، ويجب عليك غسل أسنانك يوميا وبانتظام .

ث-اهتم بشعرك:-

يجب الالهتمام بشعرك بحيث يكون لامع قليلا ولكن ابتعد عن تسريحات الشعر المزعجة حاول أن تكون قصة شعرك كلاسيكية وبسيطة ، ويجب ان تختار قصة لشعرك متناسبة مع وجهك ،يجب ان تكون قصة شعرك متوسطة او قصيرة إذا كانت رأسك مربعاً.

ج-اهتم بملابسك:-

يجب عليك ان تتوع في ملابسك بين الملابس العصرية التي لا غنى عنها وايضا الملابس الكلاسيكية ، يجب ان تمتلك ملابس كلاسيكية وتلبسها من حين لآخر .

ح-إعرف رأي الآخرين في مظهرك:-

يجب عليك أن تأخذ رأي أصدقائك والمقربين منك في مظهرك ولبسك وحاول أن تعدل من عيوبك حتى تستطيع أن تظهر في شكل لائق ،ويجب عليك أن لاتهمل رأي ونصائح المقربين لك لأنك لن تستطيع تقييم مظهرك العام بنفسك.

خ-أهتم بطعامك:

الأهتمام بالطعام والشراب عامل رئيسي ومهم من اجل مظهر عام أنيق وقوام نحيف، ولتجنب السمنة يجب عليك الحرص على تناول الخضروات الطازجة والفاكهة ،يجب أن يحتوي طعامك على بروتين حيواني وشرب ٢:٣ لتر من الماء يوميا .



أتكتيت المظهر الخارجي

عاشراً - قواعد الأتكتيت في بيئة العمل:

يقضي الموظفون نصف أوقاتهم في العمل. ولذا، من الضروري أن يتوفر عنصر الاحترام بينهم، بهدف حسن سير العمل ضمن جوّ مريح وهادئ. وهناك أخطاء يرفضها أتكتيت العمل الوظيفي وعلى الموظف الناجح والباحث عن التميز عدم ممارستها للظهور بأحسن صورة جمالية في العمل الوظيفي وهذه الأخطاء هي :

- أ- رفض طلب المساعدة الذي ينم عن روح العمل الجماعي، خصوصاً عند الموظف المبتدئ، إذ يخاف أن يطلب المساعدة من المتمرسين، ممّا يعرقل سير العمل.
- ب- التميّز على حساب المسؤول عن العمل، لا سيّما الموظف الجديد، حيث يسعى إلى إبراز جميع مهاراته بهدف تسليط الضوء عليه.
- ت- الوصول متأخراً. فإذا اضطر العامل إلى التأخّر، فالواجب يقتضي عندها تقديم عذر مقنع، لأنّ احترام الوقت هو من احترام الذات والأشخاص والمؤسسة والمجتمع.
- ث- رفض التعلّم من الزملاء القدامى الذين يمتلكون الخبرة.
- ج- الخوف من ارتكاب الأخطاء، إذ لا أحد معصوم من الخطأ. إذ أن "من لا يعمل لا يخطئ"، شرط أن ينتج الخطأ من عمل لا من تخاذل.
- ح- عدم الاعتراف بالخطأ: على الموظّف أن يعترف بالخطأ الذي ارتكبه ويقدم الاعتذار تلقائياً، فهذا يدلّ على شخصيّة قويّة.
- خ- عدم تحمّل النقد أو الآراء المختلفة أو ردود الفعل.
- د- السلوك السيء، كأن يغضب سريعاً ويصرخ ويشتم الآخرين.
- ذ- النميمة بين الموظفين التي تتسبّب في توتر الجوّ وإنشاء البغض والكره بينهم.

ر- التمييز بين الأجيال: في معظم الدوائر الرسمية، يوجد (٤) فئات عمرية مختلفة. ولذا، يجب على الموظف المخضرم ذو الـ (٧٠) سنة أن يتحدث إلى الموظف المبتدئ البالغ من العمر (٢٠) سنة بلغته، والعكس صحيح.

من الضروري ان تتقن مهارات العمل الوظيفي اي كيف تقدم نفسك للآخرين في عالم الأعمال وغالبًا ما يشكل الأشخاص انطباعات أولية عن الآخرين خلال ثوانٍ من أول اجتماع لهم ، لذلك من الضروري التأكد من أنك مستعد بشكل صحيح لتقديم نفسك كمحترف ، و فيما يلي بعض النصائح المهمة نحو اعطاء إنطباع جيد في العمل الوظيفي .

١. قف مستقيماً، وقم بالاتصال بالعين، واتجه نحو الناس عندما يتحدثون، وابتسم بصدق للناس.
٢. حقيبتك أو الأشياء التي تحملها تقول شيئاً عنك، وقد تتسبب عناصر الفوضى في الانتقاص من الصورة التي ترغب في تقديمها.

٣. كن حذرا من النعاس لانه يبدو سيئا في مكان العمل الوظيفي.

٤. ضرورة التحلي باللطف والمجاملة والاحترام .

٥. الوصول مبكراً إلى مكان العمل كل يوم.

٦. تعلم الأسماء بسرعة وهناك نصيحة جيدة لتذكر الأسماء استخدم اسم الشخص ثلاث مرات خلال محادثتك الأولى معهم فضلاً عن كتابة الأسماء باستمرار والاحتفاظ ببطاقات العمل.

٧. لا تطلب من الآخرين مشاركة حياتهم الشخصية معك، لأن هذا يجعل الكثير من الناس غير مرتاحين في مكان العمل.

٨. ضرورة احترام المساحة الشخصية والفضاء الشخصي للناس.

٩. في بعض الأحيان، ليس ما تقوله، ولكن كيف يمكنك أن تقول ذلك فهذا تظهر ثقافة الحديث .

١٠. يجب أن تكون رسائل البريد الإلكتروني في العمل صحيحة نحويًا وخالية من الأخطاء الإملائية واللغوية .

١١. بالنسبة للاجتماع في مكتب شخص ما، لا تصل مبكراً إلى مكان الاجتماع أكثر من خمس دقائق، فقد يكونون بالإستعداد لاجتماعك، أو اجتماع آخر في وقت لاحق من ذلك اليوم، أو يحاولون إنجاز أعمال أخرى، قد تجعلهم غير مرتاحين، وهذه ليست طريقة جيدة لبدء اجتماعك.

١٢. لا تصل متأخراً... إذا كنت ستتأخر، فحاول إخبار شخص معين حتى لا يجلس الناس في انتظارك.

١٣. لا تقاطع الناس في اثناء الاجتماعات.

أسئلة الفصل السادس

- س١: عرف الأتكييت حسب المدرسة الأنكليزية والمدرسة الفرنسية؟
- س٢: مالفرق بين الأتكييت والبروتوكول؟
- س٣: أذكر أهم القواعد الواجب الالتزام بها في أتكييت التقديم والتعارف؟
- س٤: تكلم عن أتكييت المصافحة ؟
- س٥: أذكر أهم السلوكيات الواجب على الإنسان التخلص منها وحسب ثقافة الأتكييت؟
- س٦: تكلم عن أتكييت العمل الوظيفي؟
- س٧: اذكر أهم متطلبات إدارة المظهر الخارجي ؟

مصادر الكتاب

١- مصادر الفصل الاول:

- ١-ابي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم .لسان العرب .
- ٢-المعجم :المعجم الوسيط .
- ٣-اسماعيل الدباغ والهام شبر، ٢٠١٤،الاقتصاد السياحي ج ١ ،دار الكتاب -شارع المنتني بغداد .
- ٤-الهام شبر ومها السامرائي ٢٠١٩اقتصاد المعرفة والسياحة ،دار دجلة للنشر والتوزيع ،عمان .
- ٥-اسعد حماد ابو رمان . ٢٠٠١،ادارة الضيافة ،دار الحامد للنشر والتوزيع .
- ٦-حميد عبد النبي ١٩٩٩، الاسس العلمية في ادارة المنشآت الفندقية-المكاتب الامامية،دار العقل للنشر .عمان الاردن
- ٧-خالد مقابلة ، ١٩٩٧التسويق الفندقي مدخل متكامل ، ، دار زهران للنشر ،الاردن .
- ٨- (عباس سلمان محمد علي الأعرجي٢٠١٦، الطبعة القانونية لعقد الفندقة (دراسة تحليلية مقارنة ،مجلة أهل البيت عليهم السلام ،العدد ١٩ .
- ٩-سمير شمطو ،٢٠١٦،الإدارة الفندقية بين النظرية والتطبيق .. مر كز كربلاء للدراسات والبحوث، الطبعة الاولى .
- ١٠- سعيد محمد المصري ٢٠٠٢، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية ، الدار الجامعية ، الأسكندرية ، ط ١.
- ١١-سهيل الحمدان ،الادارة الحديثة للمؤسسات السياحية والفندقية .. ٢٠٠١دار الرضا للنشر ،سوريا -دمشق .
- ١٢-ماهر عبد العزيز توفيق ،١٩٩٦، مبادئ إدارة الفنادق، ، دار زهران للنشر، عمان .
- ١٣-محمد بن ابي بكر الرازي ٢٠٠٧،مختار الصحاح دار الغد الجديد ،طبعه أولى .
- ١٤- محمد البنا ، ١٩٩٩اقتصاديات السياحة ووقت الفراغ . ، مطابع الولاء الحديثه مصر العربيه"ط١.
- ١٥- مروان محسن لعدوان١٩٩٦، شراء واستهلاك الخدمات والسلع الفندقية خلال اقامتهم في الفندق.
- ١٦- محمود على الروسان ،العوامل المؤثرة في وجود الخدمة الفندقية ، الملتقى الدولي الثالث حول الجودة و التمييز في منظمات الأعمال ، جامعة سكيكدة ، الجزائر ، ماي ٢٣٣٧ .
- ١٧-<https://mqaall.com/rooms-found-hotels/>.

٢- مصادر الفصل الثاني:

- ١- د. حازم محمد عبدالفتاح، المكاتب الأمامية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان- الاردن، ٢٠١٦.
- ٢- التنسيق بين المكاتب الامامية الفندقية والادارة الاخرى، تقرير منشور في مجلة الكترونية مصرية مختصة بالفنادق على الرابط،
2018, (info@mahotels.net), <https://mahotels.net/2018/05/29>.
- ٣- د. زيد عبوي، ادارة المكاتب الامامية الفندقية، دار معتز للنشر والتوزيع، عمان – الاردن، ٢٠١٨.
- ٤- د. هاني عاطف، قسم المكاتب الامامية والاشراف الداخلي، محاضرات منشورة على الرابط (<https://www.slideshare.net/hanyatef/ss-86969185>,)، 2018.
- ٥- محمود عبدالفتاح، تخطيط المسار الوظيفي، مجموعة خبراء العربية للتدريب للنشر، مصر – القاهرة، ٢٠١٢.
- 6- www.Tutorialspoint.com, Front Office Management, tutorials point simply easy learning (1) Pvt. Ltd،

٣- مصادر الفصل الثالث

أ- مصادر عربية:

- ١- شمطو، سمير خليل، الادارة الفندقية بين النظرية والتطبيق، مركز كربلاء للدراسات والبحوث، ط١، العراق، ٢٠١٦.
- ٢- التدبير الفندقي، كتاب منهجي خاص بالمرحلة الاولى لمعاهد السياحة والفندقة في العراق، وزارة التربية، الطبعة الثالثة، ١٩٩٤.
- ٣- المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، تخصص الفندقة، الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، السعودية، طبعة ١٤٢٩هـ.
- ٤- سرحان، نائل موسى محمود، مبادئ ادارة الفنادق، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان- الاردن، ٢٠١٨.
- ٥- شماسنة، انور وآخرون، التدبير الفندقي والاستقبال (نظري وعلمي)، وزارة التربية والتعليم، ١١ ج ٢، مركز المناهج للطبع، فلسطين، ٢٠٢٠.
- ٦- سيندي كوران ولندا ويلسون، التدبير الفندقي (حقيبة المتدرب)، معهد ويليام انجليس للتعليم الفني والتكميلي، ترجمة الهيئة العامة للسياحة والآثار والأثار، السعودية ، ٢٠٠٩.
- ٧- سعاد فالح، وآخرون، المهن الفندقية العامة، كتاب المرحلة الاولى مخصص لمعاهد السياحة والفندقة صادر من وزارة السياحة والآثار، العراق، ط١، ٢٠١٣.
- ٨- صالح ، متوكل صالح احمد، دور الاشراف الداخلي في الفنادق وأثره في رضا الزبون (دراسة حالة فندق السلام روتانا)، رسالة ماجستير في ادارة الفنادق مقدمة جامعو شندي / كلية الدراسات العليا، السودان، ٢٠١٧ .
- ٩- زياد ابراهيم طريف وداود، عدنان عيسى، التدبير الفندقي (النظري والتدريب العملي)، وزارة التربية والتعليم، عمان – الاردن، ٢٠١٩.
- ١٠- د. عاطف، هاني وعائدة فايز، الاشراف الداخلي، فصل من الكتاب منشور على الانترنت (د . ت).
- ١١- الطائي، حميد عبد النبي، مدخل الى ادارة الفنادق، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان – الاردن، ٢٠٢٠.
- ١٢- يوسف، مصطفى كافي، ادارة الاشراف الداخلي في الفنادق، دار الحامد للنشر، ط١، عمان – الاردن، ٢٠١٦.

ب- مصادر اجنبية:

- 1-www.Tutorialspoint.com, hotel housekeeping tutorials point simply easy learning, p : 5 .
- 2- George and Murat , R. Thomas, Housekeeping Managers and the Administration of Housekeeping Service, International Journal of Hospitality & Tourism.
- 3- Andrews Sudhir, Introduction to Housekeeping, Hotel Housekeeping Training Manual, Uttarakhand Open University, India,1985.
- 4- George and Murat , R. Thomas, Housekeeping Managers and the Administration of Housekeeping Service, International Journal of Hospitality & Tourism Administration, Accepted: September 17, 2007, p :367.
- 5- <https://nios.ac.in/media/documents/srsec321newE/321-E-Lesson-28A.pdf>, Introduction to housekeeping, p : 2 .
- 6- <https://www.coursehero.com/file/15223746/254198054-Housekeeping-Manual-pdf>, Housekeeping (Room Attendant) – Learners Manual , p:14.
- 7- (Introduction to Housekeeping) لا يوجد كاتب ولا جهة نشر ولا
سنة، فصل دراسي (باللغة الانكليزية) منشور بعنوان
<https://www.google.com/search?q=home+science+Introduction+to+Housekeeping>,p:5.

٤- مصادر الفصل الرابع:

- ١- أديب ،بدري جميل، الأطعمة والأشربة ،مطبعة العزة بغداد، ١٩٩٤ .
- ٢- لبيدي ،نزار عوني ،تنمية الأداء الوظيفي والإداري ،دار المنهل للنشر ،٢٠١٥ .
- ٣- سامي ،عبد القادر،الإدارة الفندقية ،مجموعة النيل العربية ،٢٠٠٣.
- ٤- قمحية ،وليد،الشامل في إدارة الطعام والشراب ،دار اليازوري للنشر والتوزيع ،٢٠٢٠ .
- ٥- بوظو،روشان مفيد،أساسيات الإدارة الفندقية الحديثة ،دار المنهل للنشر، ٢٠١٤ .
- ٦- بدري جميل ديب وآخرون، الاطعمة والاشربة، الطبعة الاولى، ١٩٩٢م، بغداد.
- ٧- حافظ محمد وآخرون ، خدمة الطعام ،وزارة التربية والتعليم ، ادارة المناهج والكتب المدرسية ، عمان ، الاردن ، ٢٠١٢ م.
- ٨- فوزات يونس ، الادارة المطعمية ، دروس في تكنولوجيا ومختبر الخدمة ، عمان ، الاردن ، ٢٠٠٤ .
- ٩- صلاح كرباح وسليم شتارة ، الفنون المطعمية ، دروس تطبيقية في المدارس الفندقية ، ٢٠٠٤ .
- ١٠- أديب، بدري جميل وآخرون،الأطعمة والأشربة، مطبعة العزة ،بغداد، ١٩٩٤ .

٥- مصادر الفصل الخامس:

- ١- كتاب الصف الاول / انتاج الاطعمة / اعداد الياس جرجس سيا، الطبعة الثانية ١٤١٥هـ - ١٩٩٤م .
- ٢- قاموس السياحة والفنادق تأليف الدكتور عز الدين نجيب لسنة ٢٠٠١ .
- ٣- التجهيزات الغذائية للاستاذ الدكتور مجيد عطية محمد جامعة الاسكندرية ٢٠٠٦ .

٦- مصادر الفصل السادس:

- ١- د.حسن ،كامل سرمك،المراسم الدبلوماسية والرسمية، دار اليازوري العلمية للنشر ، ٢٠٢٠ .
- ٢- العالم،صفوت محمد ،آداب المراسم والبروتوكول وفنون الأتكييت ،دار المعارف للنشر ، ٢٠١٦ .
- ٣ - سعيد، غادة،فن الأتكييت والجمال ،وكالة الصحافة العربية ،٢٠٢١ .