

وزارة التعليم العالي
معهد الفراعنة العالي للسياحة والفنادق

أساسيات خدمة المطاعم

مقدمة

- يلعب المطعم الدور الهام والفعال في المنظمات الفندقية لأنه المنفذ والسبيل الى تقديم مخرجات قسم التغذية والمشروبات وهو الوسيله الهامه لتحقيق الايرادات والارباح للمنظمه الفندقية.
- وسوف يشمل هذا الكتاب على كل الموضوعات النظرية والتطبيقية لهذا الفن الراقى من خدمه.

الفصل الاول

عوامل نجاح الخدمة

تعريف الخدمه:-

الخدمه هي الشعور الطيب او السيء الذى يشعر به طالب الخدمه من المضيف وتتميز الخدمه الفندقية بأنها غير ملموسه فلا يمكن قياسها فهي تميل الى الجانب الحسى اكثر من الجانب المادى

● يتوقف تقييم الخدمه على الاتى :

● أولاً العوامل الخارجيه وتشمل:

١- مستوى الاسعار

٢- تجارب الاصدقاء

● ثانيا العوامل الداخليه مثل:

- تصميم المطعم
- الادوات المستعمله
- طريقة تقديم الخدمه

● ثالثا المؤثرات الانسانيه:

- الابتسامه
- النظر
- لأستعمال اسم العميل

الفصل الثانی

الهیكل الاداری والوظیفی بالمطعم

● الهيكل الوظيفي للعاملين هو الذى يضع حدود لكل وظيفه
حتى تصبح المسئوليه محدده وتتدرج الوظائف بالمطعم من
اكبر الدرجات حتى اصغرها كالاتى :-

مدير المطعم



مساعد مدير المطعم



رئيس الصاله



مساعد رئيس الصاله



رئيس صف أول



رئيس صف



مساعد رئيس صف



مضيف



مساعد ثان مضيف



متدرب

الفصل الثالث

المطعم

● تعريف المطعم :

- هو المكان الذي تقدم فيه الوجبات والمشروبات المختلفة للنزلاء

● انواع المطاعم

- مطاعم سريعه
- المطاعم الترفيهيه
- المطاعم المتخصصه
- المطاعم المحليه

● أثاث المطعم يشمل الاتى :

- المقاعد
- الموائد
- مكتب رئيس الصاله
- مائدة الخدمه
- البوفيه

● ادوات المائده :

- الفضيات
- الاطباق والاونى
- الصينى

- الزجاجيات

- البياضات

● ومن خلال الدروس العمليه والتطبيقيه بالمطعم الفندقى يتم تدريب الطلاب على كيفية استخدام الادوات الموجوده بالمطعم

الفصل الرابع طرق الخدمة

● تختلف طرق الخدمة من دولة الى اخرى وقد يكون داخل
المطعم الواحد اكثر من طريقه للخدمة

● طرق الخدمة :

● اولا الخدمة على الطريقة الفرنسية :

- مميزاتها : ذات مستوى رفيع

تتيح للعميل فرصة الاختيار

-عيوبها : طريقه بطيئه
تسبب حرج للعميل

● ثانيا الطريق الانجليزيه :

- مميزاتها : السرعه

الاسلوب الراقى

- عيوبها : تتطلب درجه عاليه من فنون الخدمه

● ثالثا الخدمة الروسيه :

- مميزاتها : فخامة العرض والتجهيز
- عيوبها : تحتاج الى مهارة وتدريب مستمر

● رابعا الخدمة الاميريكيه :

- مميزاتها : السرعة والسهولة
- عيوبها : تفتقد الى جمال العرض

● خامسا خدمة الحفلات :

تعتبر من انواع الخدمة السهله ولا تتطلب مجهود كبير حيث يتم تجهيز البوفيه قبل حضور المدعوين فى مناسبات معينه مثل اعياد الميلاد والزفاف الى اخره..

الفصل الخامس

مراحل التنفيذ العملي للخدمة
بالمطاعم

- ويتم ذلك من خلال تدريب الطلاب بالمطعم الموجود بالمعهد على كيفية تنفيذ وتطبيق مراحل الخدمة وكيفية استقبال وتوديع النزلاء.

الفصل السادس

خدمة الغرف

● تسلسل الاعمال المطلوبه فى خدمة الغرف :

- تلقى الطلبات

- اعداد المائده

- خدمة العملاء

- رفع الاطباق

● كيفيه خدمة العملاء بالغرف :

- تبدأ الخدمه بتلقى طلب النزىل

- تجهز الصينيه بالفضيات اللازمة

- بعد انتهاء المطبخ من اعداد الاطباق يتم نقلها للنزىل فى الغرفه فى الميعاد الذى

يحدده النزىل بالاضافه للفاتوره الخاصه بالوجبه

- يتم طرق الباب ويستأذن للدخول

- يقدم الفاتوره للنزىل وينتظر لحين توقيع النزىل على الفاتوره

- رفع الاطباق : يوجد بقسم خدمة الغرف عربيه لجمع الادوات المستعمله من امام غرف النزلاء بواسطه طاقم الخدمه

الفصل السابع

قوائم الطعام

● تتكون قائمة الطعام من الاتى :

- فواتح الشهيه

- الشوربه

- العجائن والبيض

- الاطباق الرئيسيه

- السلطات والجبن

● الاعتبارات التي تراعى عند تخطيط قوائم الطعام :

- نوع المطعم
- نوعية المنشأه
- الغرض من اعداد القائمه
- مواسم السنه
- سعر القائمه
- نوعية العملاء

الفصل الثامن

قواعد وبرتوكول الخدمة

● التعامل مع العملاء من الامور الهامه جدا فى خدمة المطاعم ولذلك يجب الاهتمام بالآتى :

- الترحيب بالعملاء فور دخولهم للمطعم
- مساعدة العميل فى التخلص من الملابس الثقيلة او ارتدائها
- كن منتبها لأستدعائات وأشارات العميل
- احرص على وضع القلم فى جيبيك ولا تضعها خلف اذنك
- تذكر طلب العميل المفضل
- تجنب اى حوار عن البقشيش
- لا بد من دخول وخروج المطعم من باب الخدمه فقط

● برتوكول تقديم قائمة الطعام وكذلك الخدمة :

- هناك قاعدة عامه لبرتوكول الخدمه تقول ان المرأة قبل الرجل والكبير قبل الصغير والاطفال قبل السيدات والداعى هو الاخير
- اذا وجدت مائدة بها طفل وطفله وسيدة ورجل نبدأ بالطفله ثم الطفل ثم السيدة ثم الرجل
- اذا وجدت مائده بها شخص معوق يبدأ بهذا الشخص حتى اذا وجد شابات او سيدات مسنات
- ويتم اتباع هذا البرتوكول فى تقديم قائمة الطعام ثم الخدمه الى ان يتم رفع الاطباق