

# مخططات مكثفة خدمة الطعام



الفصل الثاني  
للفرع الفندقية  
للمصنف الثاني عشر  
المستوى الرابع

اعداد الاستاذ

محمد الحجاوي

## المناسبات التي تقام على اساسها الحفلة

- 1) مناسبة شخصية ( مثل حفل زفاف او خطوبة او عيد او عيد ميلاد )
- 2 ) مناسبة رسمية ( مثل حفل وداع او استقبال احد الشخصيات

## (الوحده الاولى ) خدمة الحفلات والمناسبات

تختلف انواع الحفلات حسب عدة عوامل :  
نوع الخدمة / طريقة ترتيب الطعام  
المناسبة التي تقام على اساسها الحفلة

### اهم انواع الحفلات التي اشتهرت فيها الفنادق :

- 1- حفل الزفاف
- 2- حفل الغداء والعشاء
- 3- حفل البوفيه
- 4- حفل الاستقبال
- 5- الاجتماعات والمؤتمرات

### ما هي الاجراءات المتبعة لخدمة حفل الزفاف

- 1) يحضر موظفين خدمة قبل بداية الحفلة لأتمام التحضيرات
- 2) يصل صاحب الدعوة او احد اقربائه لتفقد القاعة
- 3) استقبال العروسيين عند وصولهم
- 4) يحضر المدعون ويستطفون ليسلموا على العروسيين وأقاربهم
- 5) يقدم المضيفين الشراب للعروسيين ثم للضيوف
- 6) يعلن مسؤل الحفلة عن موعد افتتاح البوفيه
- 7) يعلن مسؤل الحفلة عن موعد تقطيع كيك الزفاف
- 8) تجميع الزهور في نهاية الحفلة ثم يغلف الكيك الغير مستعمل و يقدم لصاحب الحفلة

يتم تحديد اسعار العرض لحفل الزفاف حسب :  
الموسم / قوائم الطعام / عدد الاشخاص

لما تفضل الفنادق استخدام طريقة البوفيه لخدمة الحفلات في الزفاف :

- 1- لخدمة الاعداد الكبيرة من المدعوين 2- لانها تناسب جميع انواع الحفلات

### وضح اهم اشكال البوفيهات ؟

T / U / L

ما هي مهمة رينس الطهارة ومساعدية اثناء خدمة حفل البوفيه :

- 1- التاكد من ان جميع الاصناف موجودة على البوفيه
- 2- اعادة ملنها قبل انتهائه

ترتيب الاطباق على مائدة البوفيه في قاعة الحفلات على النحو الاتي :

\*-- اطباق متعددة من السلطات و الماكولات الباردة و الاطباق الساخنة و الحلويات و الفاكهة

هي أهم المعلومات الواجب الاتفاق عليها بين صاحب الدعوة و مدير الحفلات في حفل الغداء والعشاء ؟

- 1) شكل القاعة
- 2) عدد الحضور
- 3) نوع الاطعمة و المشروبات 4) البرامج المصاحبة للحفل

تفرش الطاولات المخصصة لجلوس الضيوف في حفل البوفيه بانواع مختلفة من المعدات ( الفضييات ) منها :  
شوكة وسكين المقبلات / وشوكة وسكين الطبق الرئيسي  
ملعقة وشوكة الحلويات

ما المقصود بحفلة الاستقبال:

هي الحفلات التي تعد دون طاولات وكراسي و يكون فيها المدعوون واقفين بهدف التعارف

من سمات حفل الاستقبال

تكون خالية من الاطعمة الدسمة ثقيلة الهضم وتقتصر على المشروبات والحلويات ومقبلات الكنايبه

وضح أهم الاشكال التي يتم فيها خدمة حفلة الاستقبال ؟

- 1) البوفية : يحتاج لعدد من الموظفين وجهد اكبر ومهارة عالية لتفادي الاخطاء
- 2) صواني متنقلة :



أين تقدم خدمة الصواني المتنقلة ؟

- 1) أعياد الميلاد و الخطوبة
- 2) وداع الشخصيات
- 3) أعياد رسمية
- 4) حفل خاص بالسفارات
- 5) حفل تخرج

هي المعلومات التي يتم أخذها من صاحب الدعوة في خدمة الاجتماعات و المؤتمرات؟

- 1) تاريخ الاجتماع ووقته (2) عدد المدعوين
- 3) ترتيب القاعة وفرشها (4) الادوات و المعدات المطلوبة
- 5) أوقات الاستراحة والوجبات (6) اسم الشركة أو صاحب الدعوة

هناك عدد من اشكال قاعات الاجتماعات والمؤتمرات وذلك حسب :

نوع الاجتماع / طلب منظم الحفلة / عدد المدعوين /  
حجم القاعة

أذكر أهم أشكال ترتيب قاعات المؤتمرات و الاجتماعات

- 1) على شكل مدرج ( لا يدوم اكثر من ثلاث ساعات )
- 2) على شكل U ( لا يزيد عن خمسين شخصا ) حرف
- 3) على شكل طاولات دائرية
- 4) على شكل طاولات مستطيلة ( لا يتجاوز خمسة عشرشخصا )

### أ) مدير الحفلات :

- 1- تنظيم الإدارة
- 2- اعداد قوائم الطعام
- 3- تنظيم الحفلات
- 4- اختيار الموظفين

### ب) السكرتارية :

- 1- حفظ الملفات والاوراق
- 2- طباعة المراسلات والعقود
- 3- توزيعها على الأقسام

### ج) رئيس المضيفين :

- 1- توزيع الاعمال على المضيفين
- 2- المحافظة على الادوات و المعدات
- 3- اعداد برامج الدوام و العطل الاسبوعية

### د) مضيف الاستقبال :

- 1- استقبال الضيوف و الترحيب بهم
- 2- اصطحابهم للطاولات

### هـ) المضيف :

- 1- تقديم الطعام و الشراب للضيوف وتلبية رغباتهم
- 2- مساعدت الضيوف في تناول الاطباق في حفل البوفيه

### و) مساعد المضيف

- 1- تلميع الزجاجيات
- 2- مساعدة المضيف في اعماله

### الاقسام ذات العلاقة بمعرفة اقامة حفلة في الفندق:

- \*- المطعم
- \*- المطبخ
- \*- التدبير الفندقي
- \*- الامن
- \*- الصيابة
- \*- الاستقبال
- \*- امين الصندوق

### اهم المعلومات التي تحتويها اتفاقية الحفلات :

أ) اسم الفندق ب) اسم صاحب الحفلة ج) عنوان صاحب الحفلة

د) عدد الحضور هـ) السعر للشخص الواحد و) نوع الحفلة

ز) تاريخ الحفلة م) اسم قاعة الحفلات ط) اصناف قائمة الطعام

ي) مجموع القيمة المطلوبة ل) مجموع المبلغ المتبقي

م) ملاحظات أخرى ك) الدفعة الأولى ن) توقيع صاحب الحفل

أذكر اهم تحضيرات و مهام التي يقوم بها مدير الحفلات قبل بداية الحفلة ؟

1)تنسيق مع قسم المبيعات حول طلبات خاصة لصاحب الحفلة مثل الزهور

2)تفقد ترتيب الطاولات و الكراسي في قاعة الحفلات

3)تفقد المعدات و ادوات و فضيات الخدمة و الصحون من انها نظيفة

4)تفقد البياضات المستخدمة بأنها نظيفة و بشكل مرتب

5)التأكد من الأجهزة تعمل بشكل جيد

6)التأكد من نظافة القاعة

أذكر أهم واجبات رئيس المضيفين قبل و أثناء خدمة الحفلات؟

1)التنسيق مع مدير الحفلات لأعداد الحفلة

2)التأكد من جاهزية قاعة الحفلات

3)توزع المهام على القائمين بخدمة الحفلات

4)شرح قائمة الطعام المقدمة بالحفلة و طريقة الخدمة  
5 ) التنسيق مع رئيس المطبخ

ما هي الأدوات و المعدات الواجب توفرها في قاغات الحفلات ؟

1)فضيات و صيني وزجاجيات خاصة بالحفلات

2)شراشف و مناديل طعام

3)الكوشة و كراسي العرسان

4)أرضية الرقص

5)حافظات الطعام

6)وسائل الاعلان : وتشمل:

( شاشات عرض / منصات لالقاء الكلمات / طاولات هدايا

اجهزة تسجيل / مكبرات صوت / منبر حفلات / لوحات

اعلانية / اضواء متحركة )

7)طاولات ومقاعد بأعداد كبيرة \_

ما هي الأمور الواجب مراعاتها عند اختيار أثاث الحفلات ؟

1)أن يكون خفيف الوزن ومتين

2)سهولة سحب الكراسي و أمكانية ترتيبها

3)البساطة في تصميم الطاولات القابلة للطي

الوحدة الثانية ( محاسبة الضيوف )

<p>الاجراءات المتبعة عند رغبة الضيف الدفع بالعملة الاجنبية :</p> <p>1) تحويل المبلغ بالعملة المحلية حسب سعر الصرف 2) اخذ المبلغ حسب قيمة الفاتورة 3) ارجاع المبلغ المتبقي مع نسخة من الفاتورة ونموذج تبديل العملات</p>	<p><u>أذكر أهم طرق محاسبة الضيوف المتبعة في قسم الطعام و الشراب ؟</u></p> <p>1) الدفع نقدا 2) الدفع بالعملة الاجنبية 3) الدفع ببطاقات الأتمان 4) الدفع بالشيكات 5) خطاب الضمان</p>
<p><u>ما هي الإجراءات التي يتبعها أمين الصندوق عند محاسبة النزيل بالشيكات السياحية</u></p> <p>1) أستلام الشيك من الضيف و قراءة عملته و نوعها 2) الطلب من الضيف توقيع الشيك و مطالبة التوقيع الأول و الثاني 3) تدوين اسم الضيف و رقم جواز سفره على ظهر الشيك 4) صرف قيمة الشيك بالعملة المحلية حسب سعر الصرف 5) تسليم النسخة الأصلية من الفاتورة و إيصال تبديل العملة للضيف 6) مراجعة النشرات الصادرة عن البنوك</p>	<p><u>ما هي المعلومات التي يجب على أمين الصندوق التأكد منها عند رغبة النزيل بالدفع ببطاقة الأتمان ؟</u></p> <p>1) اسم صاحب البطاقة 2- رقم البطاقة و نوعها 3- تاريخ صلاحية البطاقة 4- توقيع صاحب البطاقة</p>
<p>1- معدل صرف الشخص الواحد . <math>\frac{\text{مجموع الايرادات}}{\text{عدد الضيوف}}</math></p> <p>2- معدل عدد الضيوف اليومي . <math>\frac{\text{مجموع عدد الضيوف}}{\text{عدد ايام الشهر}}</math></p> <p>3- معدل ايرادات المطعم اليومي . <math>\frac{\text{مجموع الايرادات في الشهر}}{\text{عدد ايام الشهر}}</math></p>	<p><u>ما هي المعلومات الواجب التأكد منها عند أستلام الشكات الشخصية ؟</u></p> <p>1) اسم الفندق على الشيك 2) قيمة المبلغ المطلوب رقما و كتابة 3) صلاحية الشيك 4) تاريخ الصرف 5) توقيع صاحب الشيك</p>
<p><u>أذكر أهم أنواع التقارير المستخدمة في قسم الطعام و الشراب و المعلومات التي يحتوى عليها كل تقرير ؟</u></p> <p>أ) <u>تقرير مبيعات الحفلات:</u> يعد هذا التقرير في اليوم التالي من الحفل من قبل مدير الحفلات وتسليمه الى مدير المحاسبة والتكاليف</p> <p>1- اسم صاحب الحفلة 2 نوع الحفلة 3- عدد الأشخاص 4- وقت الحفلة 5- الضريبة الحكومية و الخدمة 6- مجموع ايرادات الحفلة 7- طريقة الدفع</p> <p>ب- <u>تقرير الايرادات اليومي للمطاعم:</u> تعد تقارير الايرادات اليومي للمطاعم في كل نهاية كل وردية عمل يقوم بتعبئتها امين الصندوق</p> <p>1- عدد الأشخاص في كل فترة (غذاء /عشاء/ فطور) 2 ايرادات الطعام 3) ايرادات المشروبات 4) مجموع الايرادات لكل فترة 5) مجموع الايرادات لذلك اليوم</p>	

الوحدة الثالثة ( دور التكنولوجيا في خدمة الطعام )

<p><u>تستخدم نتائج التقييم لتحقيق عدد من الأهداف الادارية أذكرها؟ ( اغراض عملية تقييم اداء العاملين )</u></p> <p>1) التأكد من تناسب الرواتب والمكافآت</p> <p>2) تقوية العلاقة بين الموظفين و الادارة</p> <p>3)التحقق من ان الموظف يستحق ترقية</p> <p>4)تحديد مدى الحاجة الى برامج تدريبية لتطوير الموظفين</p>	<p><u>أذكر أهم فوائد استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام؟</u></p> <p><u>استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام يحقق أهداف أذكرها؟</u></p> <p>1)السرعة و التميز في أداء الخدمة</p> <p>2)التخلص من العقيدات و الاجرائات المكتتبية</p> <p>3)تنمية و تطوير مهارات المديرين و الموظفين</p> <p>4)تخفيض عدد العاملين و التكاليف</p> <p>5)تشجيع العاملين على الابتكار و دعم النتائج المحققة</p>
<p><u>أذكر أهم المهام التي يقوم بها نظام التكنولوجيا في اجراءات توظيف العاملين؟</u></p> <p>1-تخزين بيانات الموظفين 2- تقديم عروض العمل</p> <p>3-تخزين الوصف للوظيفي لكل وظيفة</p> <p>4- أعداد عقود العمل</p> <p>5-تخزين جداول الرواتب</p> <p>6-حساب أجازات الموظفين</p> <p>7-المساعدة في عملية التعيين</p> <p>8-تسجيل الوقت الذي يقضي الموظف في العمل</p>	<p><u>ما هي المعلومات التي تتضمنها مقابلات العاملين؟</u></p> <p>أ- <u>البيانات الشخصية</u>: الاسم/ تاريخ الولادة/ الحالة الاجتماعية /الجنسية /رقم الملف الحاسوبي</p> <p>ب- <u>البيانات العلمية و العملية</u>: المستوى العلمي/الخبرات العملية/الدورات التدريبية</p> <p>ج <u>البيانات الادارية</u>: الأجر المتفق عليه/ طريقة الدفع/الحوافز/وقت العمل الترقيات</p>
<p><u>أذكر أهم الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في قسم خدمة الطعام و الشراب؟</u></p> <p>1- <u>انظمة وبرامج عالمية</u> : هو عبارة عن شبكة تربط جميع الاقسام خدمة الطعام و الشراب مع بعضها مرتبطة بجميع اقسام وادارات الفندق الاخرى ( تستخدم في الفنادق الخمس نجوم وبعض الفنادق الاربع نجوم )</p> <p>2 - <u>انظمة وبرامج محلية</u>: تستخدم في المطاعم وبعض الفنادق الثلاث نجوم فما دون وتعد عن طريق اشخاص او شركات محلية ويتم فيها ربط قسمين مع بعض (المطعم والمطبخ)</p>	<p><u>ما هي الأجزاء التي يتكون منها نظام نقاط البيع في قسم خدمة الطعام؟</u></p> <p>1-جهاز نقد يتضمن صندوقا للنقود وشاشة ادخال البيانات</p> <p>2 - طابعتان : الاولى لطباعة الطلب للضيف وارساله للمطبخ والثانية لاعداد الفاتورة</p>
<p><u>تتبع خطوات استخدام برمجية خدمة الطعام و تسجيل الطلبات؟-ماهي الخطوات التي يقوم بها المضيف عند فتح المطعم و استقبال الضيوف و أخذ طلبهم باستخدام جهاز الحاسوب؟</u></p> <p>1-ادخال الرقم السري او البطاقة المغنطيسية</p> <p>2- اعطاء امر الحفظ</p> <p>3-فتح شاشة جديدة وادخال رقم البطاقة</p> <p>4- ادخال طلبات الضيف</p> <p>5-ادخال عدد الاشخاص</p> <p>6-ادخال رقم غرفته اذا كان مقيما في الفندق</p>	<p><u>ما هي الأجزاء التي يتكون منها نظام نقاط البيع في قسم خدمة الطعام؟</u></p> <p>1-جهاز نقد يتضمن صندوقا للنقود وشاشة ادخال البيانات</p> <p>2 - طابعتان : الاولى لطباعة الطلب للضيف وارساله للمطبخ والثانية لاعداد الفاتورة</p>

