المستوى الرابع للفرع الفندقي

1,40.



الوحدة الاولى

خدمة المشروبات

أولاً انواع الحفلات

تختلف انواع الحفلات بالفنادق حسب عدة امور اذكرها ؟

المناسبات التي تقام على اساسها الحفلة

١)مناسبة شخصية (مثل حفل زفاف او خطوبة او عيد او عيد ميلاد) ٢) مناسبة رسمية (مثل حفل وداع او استقبال احد الشخصيات)

ما هي الأجراءات المتبعة لخدمة حفل الزفاف

١) يحضر الموظفين خدمة قبل بدية الحفلة لأتمام التحضيرات

٢)يصل صاحب الدعوة لتفقد القاعة

٣)استقبال العروسيبن عند وصولهم

٤) يحضر المدعون ويستطفون ليسلموا على العروسين وأقاربهم

٥)يقدم المضيفين الشراب للعروسين

٦) يعلن مسؤل الحفلة عن موعد افتتاح البوفية

٧) يعلن مسؤل الحفلة عن موعد تقطيع كيكة الزفاف

٨)تجميع الزهور في نهاية الحفلة ثم يغلف الكيك الغير مستعمل و يقدم لصاحب الحفلة

يتم ترتيب الاطباق على مائدة البوفية في قاعة الحفلات على النحو الاتي :

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

ما هي أهم المعلومات الواجب الاتفاق عليها بين صاحب الدعوة و مدير الحفلات ؟

١) شكل القاعة ٢) عدد الحضور

٣) نوع الاطعمة و المشروبات ؛) البرامج المصاحبة للحفل

وضح اهم اشكال البوفيهات ؟

T/U/L



ما هي مهمة ريئس الطهاة ومساعدية اثناء خدمة البوفية:

١ - التاكد من ان جميع الاصناف موجودة على البوفية

٢ ـ اعادة ملئها قبل انتهائها

لما تفضل الفنادق استخدام طريقة البوفية لخدمة الحفلات الزفاف:

١- لخدمة الاعداد الكبيرة من المدعوين ٢- لانها تناسب جميع انواع الحفلات

ما المقصود بحفلة الأستقبال:

هي الحفلات التي تحد 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 الكنابيه

وضح أهم الاشكال التي يتم فيها خدمة حفلة الاستقبال ؟

٢) صواني متنقلة

١) البوفية

أين تقدم خدمة الصواني المتنقلة ؟

١) أعياد الميلاد و الخطوبة

٢) وداع الشخصيات

٣) أعياد رسمية

٤) حفل خاص بالسفارات

ه) حفل تخرج

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

٣) ترتيب القاعة وفرشها

٢) عدد المدعوين

١) تاريخ الاجتماع ووقته

٦) اسم الشركة أو صاحب الدعوة

٥) أوقات الاستراحة والوجبات

٤) الادوات و المعدات المطلوبة

أذكر أهم أشكال ترتيب قاعات المؤتمرات و الأجتماعات

(لا يدوم اكثر من ثلاث ساعات)

١) على شكل مدرج

(لا يزيد عن خمسين شخصا)

۲) على شكل حرف ٢

٣) على شكل طاولات دائرية

لا يتجاوز خمسة عشرشخصا) (١٥)

٤) على شكل طاولات مستطيلة

أذكر الوظائف الرئيسة للعاملين في قسم الحفلات و مهام كل منهم ؟

أ) مدير الحفلات: ١ - تنظيم الإدارة ٢ - اعداد قوائم الطعام

٣- تنظيم الحفلات ٤ -اختيار الموظفين

ب) السكرتارية : ١ - حفظ الملفات والاوراق ٢ - طباعة المراسلات والعقود ٣ - توزيعها على الأقسام

ج)رنيس المضيفيين: ١-توزيع الاعمال على المضيفيين ٢-المحافظة على الادوات و المعدات ٣-اعداد برامج الدوام و العطل الاسبوعية

ا المال المال

د)مضيف الاستقبال: ١- استقبال الضيوف و الترحيب بهم ٢-اصطحابهم للطاولات

هـ)المضيف: المضيف: تقديم الطعام و الشراب للضيوف وتلبية رغباتهم

٢ - مساعدت الضيوف في تناول الاطباقفي حفل البوفية

و) مساعد المضيف: ١ - تلميع الزجاجيات ٢ - مساعدة المضيف في اعماله

ثانياً الحفلات

عرف اتفاقية الحفلات:

هي عقد بين صاحب الحفل ومدير الحفلات يحرص الطرفان على عدم الاخلال ببنود العقد لضمان نجاح الحفلة

الاقسام ذات العلاقة بمعرفة اقامة حفلة في الفبدق:

*- المطعم *- المطبخ *- التدبير الفندقي *- الامن *- الصياتة *- الاستقبال *- امين الصندوق

اهم المعلومات التي تحتويها اتفاقية الحفلات:

أ)اسم الفندق ب)اسم صاحب الحقلة ج)عنوان صاحب الحقلة 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 الحفلة س)توقيع مدير الحفلات

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

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

٢) تفقد ترتيب الطاولات و الكراسي في قاعة الحفلات

٣) تفقد المعدات و إدوات و فضيات الخدمة و الصحون من انها نظيفة

٤) تفقد البياضات المستخدمة بأنها نظيفة و بشكل مرتب

٥)التأكد من الأجهزة تعمل بشكل جيد ٦)التاكد من نظافة القاعة

أذكر أهم واجبات رئيس المضيفين قبل و أثناء خدمة الحفلات؟

٢)التأكد من جاهزية قاعة الحفلات

١)التنسيق مع مدير الحفلات لأعداد الحفلة

٣)توزيع المهام على القائمين بخدمة الحفلات

٥) التنسيق مع رئيس المطبخ

٤)شرح قائمة الطعام المقدمة بالحفلة و طريقة الخدمة

تجهيزات قاعة الحفلات

ثالثاً

ما هي الأدوات و المعدات الواجب توفرها في قاغات الحفلات ؟

١)فضيات و صينى وزجاجيات خاصة بالحفلات

٢)شراشف و منادیل طعام

٣)الكوشنة و كراسي العرسان ٤)أضوية الرقص

ه)حافظات الطعام ٢)وسائل الاعلام

ما هي الأمور الواجب مراعتها عند أختيار أثاث الحفلات ؟

١)أن يكون خفيف الوزن

٢)سهولة سحب الكراسي و أمكانية ترتيبها

٣)البساطة في تصميم الطاولات

الوحدة الثانية

التقارير و الكشوفات المالية

اولا: محاسبة الضيوف

أذكر أهم طرق مجاسبة الضيوف المتبعة في قسم الطعام و الشراب؟

- ١)الدفع نقدا
- ٢) الدفع بالعملة الاجنبية
- ٣)الدفع ببطاقات الأتمان
 - ٤)الدفع بالشيكات
 - ٥)خطاب الضمان



تعريف خطاب الضمان: تطلب الشركة او اية جهة اخرى من الفندق بتسديد حسابها خلال التعامل الموثوق بين الطرفين شهريا او اسبوعيا حسب الاتفاق ويحدد اسم الضيف والخدمات المقدمة

اخطار تبديل العملة: هو ايصال تحويل العملة الاجنبية لى العملة المحلية

ما هي المعلومات التي يجب على أمين الصندوق التأكد منها عند رغبة النزيل بالدفع ببطاقة الأتمان ؟

- ١) اسم صاحب البطاقة
- ٢ ـ رقم البطاقة و نوعها
- ٣-تاريخ صلاحية البطاقة
- ٤ ـ توقيع صاحب البطاقة

ما هي الأجراءات التي يتبعها أمين الصندوق عند محاسبة النزيل بالشيكات السياحية

- ١)أستلام الشيك من الضيف و قراءة عملته و نوعها
- ٢) الطلب من الضيف توقيع الشيك و مطالبة التوقيع الأول و الثاني
 - ٣)تدوين اسم الضيف و رقم جواز سفره على ظهر الشيك
 - ٤) صرف قيمة الشيك بالعملة المحلية حسب الصرف المعتمد
- ه)تسليم النسخة الأصلية من الفاتورة وايصال تبديل العملة للضيف
- 7)مراجعة النشرات الصادرة عن البنوك الخاصة بالشيكات السياحية

ما هي المعلومات الواجب التأكد منها عند أستلام الشكات الشخصية ؟

١)اسم الفندق على الشيك

٢) قيمة المبلغ المطلوب رقما و كتابة

٣)صلاحية الشيك

٤)تاريخ الصرف

ه)توقيع صاحب الشيك

أذكر أهم أنواع التقارير المستخدمة في قسم الطعام و الشراب و المعلومات التي يحتوي عليها كل تقرير ؟

أ) تقرير مبيعات الحفلات: _ يعد هذا التقرير في اليوم التالي من الحفل من قبل مدير الحفلات وتسليمة الى مدير المحاسبة والتكاليف

٤ ـ وقت الحفلة

٣_ عدد الأشخاص

٢ نوع الحفلة

١ -اسم صاحب الحفلة

٧_ طريقة الدفع

٦_مجموع ايرادات الحفلة

٥ - الضريبة الحكومية و الخدمة

ب-تقرير الايرادات اليومي للمطاعم: تعد تقارير الايرادات اليومي للمطاعم في كل نهاية كل وردية عمل يقوم بتعبئتها امين الصندوق

١ - عدد الأشخاص في كل فترة (غذاء /عشاء/ فطور)

٢ ايرادات الطعام

٣)ايرادات المشروبات

٤)مجموع الايرادات لكل فترة

٥)مجموع الإيرادات لذالك اليوم

في شهر نيسان من عام ٢٠١٢ كانت مجموع ايرادات مطعم السنافر (٢٥٠٠٠)دينار اردني وكان عدد الضيوف (٢٠٠٠) شخص، احسب م

مجموع الايرادات عدد الضيوف

١ ـ معدل صرف الشخص الواحد .

مجموع عدد الضيوف عدد ايام الشهر

٢ ـ معدل عدد الضيوف اليومي .

مجموع الايرادات في الشهر

٣- معدل ايرادات المطعم اليومي.

۸۳۳:۳ = ۲٥٠٠٠٠

عدد ايام الشهر



الوحدة الثالثة

دور التكنولوجيا في خدمة الظعام

اولا

التكنلوجيا تعنى: الاستخدام الامثل للمعرفة العلمية وتطبيقها وتطويعها لخدمة الانسان ورفاهيتة.

أذكر أهم فوائد استخدام التكنلوجيا في خدمة الطعام ؟

استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام يحقق أهداف أذكرها ؟

١)السرعة و التميز في أداء الخدمة

٢)التخلص من العقيدات و الاجرائات المكتبية

٣)تنمية و تطوير مهارات المديرين و الموظفين

٤) تخفيض عدد العاملين و التكاليف

ه)تشجيع العاملين على الأبتكار و دعم النتائج المحققة

اسس تقييم العاملين

ثانيا

تستخدم نتائج التقيم لتحقيق عدد من الأهداف الادارة أنكرها ؟

٤) تقوية العلاقة بين الموظفين و الادارة

1)التأكد من تناسب الرواتب والمكافأت

٣)تحديد مدى الحاجة الى برامج تدريبية لتطوير الموظفين

٢)التحقق من ان الموظف يستحق ترقية

ما هي المعلومات التي تتضمنها مقابلات العاملين ؟

أ- البيانات الشخصية :الاسم/ تاريخ الولادة/ الحالة الاجتماعية /الجنسية /رقم الملف الحاسوبي

ب- البيانات العلمية و العملية: المستوى العلمي/الخبرات العملية/الدورات التدريبية

ج البيانات الادارية: الأجر المتفق عليه/ طريقة الدفع/الحوافز/وقت العمل الترقيات

أذكر أهم المهام التي يقوم بها نظام التكنولوجيا في اجراءات توظيف العاملين ؟

٥ ـ تقديم عروض العمل

١ - تخزين بيانات الموظفين

٦- أعداد عقود العمل

٢ ـ تخزين الوصف للوظيفي لكل وظيفة

٧ حساب أجازات الموظفين

٣-تخزين جداول الرواتب

٨ - تسجيل الوقت الذي يقضى الموظف في العمل

٤ ـ المساعدة في عملية التعين

الانظمة الالكترونية

أذكر أهم الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في قسم خدمة الطعام و الشراب؟

١ - انظمة وبرامج عالمية : هو عبارة عن شبكة تربط جميع الاقسام خدمة الطعام والشراب مع بعضها مرتبطة بجميع اقسام وادارات (تستخدم في الفنادق الخمس نجوم وبعض الفنادق الاربع نجوم)

> ٢ ـ انظمة وبرامج محلية: تستخدم في المطاعم وبعض الفنادق الثلاث نجوم فما دون وتعد عن طريق اشخاص او شركات محلية ويتم فيها ربط قسمين مع بعض (المطعم والمطبخ)

الية عمل نقاط البيع

ما هي الأجزاء التي يتكون منها نظام نقاط البيع في قسم خدمة الطعام ؟

١ ـ جهاز نقد يتضمن صندوقا للنقود

٢) جهاز يقوم بتوصيل الطلبية للمطبخ

٣)طابعة لتحرير الفواتير

ر ابعا

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؟

١-ادخال الرقم السري او البطاقة المغنطيسية

٥ ـ ادخال طلبات الضيف

٢ فتح شاشة جديدة وادخال رقم البطاقة

٦ - ادخال رقم غرفته ا> اكان مقيما في الفندق

٣ ـ ادخال عدد الاشخاص

المدرسة الفندقية الاردنية

اعداد المعلمان: أ. محمد الحجاوي / أ. عاكف فرحات

. ٧٩٥١ ٢ ٢ ٣ ٦ ٧