

كل ما يلزم الطالب الفندقي

# خدمة الطعام المستوى الرابع

اعداد المعلمان :  
محمد الحجاوي – عاكف الفرحات

2016  
صيفية  
مكتف

E.Mail  
t.hijawee@yahoo.com

صفحة الاستاذ محمد الحجاوي

Facebook :  
Mohammad hijawe

2016

## الوحدة الاولى (خدمة المشروبات )

### أولاً انواع الحفلات

تختلف انواع الحفلات بالفنادق حسب عدة امور اذكرها ؟

المناسبة التي تقام على اساسها الحفلة - نوع الخدمة - طريقة ترتيب الطعام

يقوم مدير الحفلات بتحديد سعر العرض لحفلات الزفاف تبعاً لعدة عوامل ؟

الموسم - قوائم الطعام والشراب - عدد الاشخاص

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 )

ما هي الاجراءات المتبعة لخدمة حفل الزفاف ؟

1) يحضر الموظفين خدمة قبل بداية الحفلة لأتمام التحضيرات

2) يصل صاحب الدعوة لتفقد القاعة

3) استقبال العروسين عند وصولهم

4) يحضر المدعون ويستطفون ليسلموا على العروسين وأقاربهم

5) يقدم المضيفين الشراب للعروسين

6) يعلن مسؤل الحفلة عن موعد افتتاح البوفية

7) يعلن مسؤل الحفلة عن موعد تقطيع كعكة الزفاف

8) 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 المأكولات الباردة و الاطباق الساخنة و الحلويات و الفاكهة

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

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

:وضح اهم اشكال البوفيهات ؟

ما هي مهمة رئيس الطهاة ومساعدة اثناء خدمة البوفية :

1- التأكد من ان جميع الاصناف موجودة على البوفية

2- اعادة ملئها قبل انتهائها

لما تفضل الفنادق استخدام طريقة البوفية لخدمة الحفلات الزفاف :

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

ما المقصود بحفلة الأستقبال:

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

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 ؟

(2) صواني متنقلة

(1) البوفية

أين تقدم خدمة الصواني المتنقلة ؟

(1) وداع الشخصيات (2) أعياد الميلاد و الخطوبة (3) أعياد رسمية

(4) حفل خاص بالسفارات (5) حفل تخرج

ما 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

أذكر أهم أشكال ترتيب قاعات المؤتمرات و الاجتماعات

(1) على شكل مدرج ( لا يدوم اكثر من ثلاث ساعات )

(2) على شكل حرف U ( لا يزيد عن خمسين شخصا )

(3) على شكل طاولات دائرية

(4) على شكل طاولات مستطيلة ( لا يتجاوز خمسة عشر شخصا ) (15)

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

(أ) مدير الحفلات : 1- تنظيم الادارة 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 و تلبية رغباتهم

2- مساعدت الضيوف في تناول الاطباق في حفل البوفية

(و) مساعد المضيف : 1- تلميع الزجاجيات 2- مساعدة المضيف في اعماله

## ثانياً اتفاقية الحفلات

عرف اتفاقية الحفلات :

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

الاقسام ذات العلاقة بمعرفة اقامة حفلة في الفندق:

\*- المطعم \*- المطبخ \*- التدبير الفندقي \*- الامن \*- الصيانة \*- 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 الحفلة (س) توقيع مدير الحفلات

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

(1)تنسيق مع قسم المبيعات حول طلبات خاصة لمصاحب 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)توزيع المهام على القائمين بخدمة الحفلات

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

ثالثاً تجهيزات قاعة الحفلات

ما هي الأدوات و المعدات الواجب توفرها في قاعات الحفلات ؟

(1)فضيات و صيني وزجاجيات خاصة بالحفلات

(2)شراشف و مناديل طعام

(3)الكوشة و كراسي العرسان (4)أضوية الرقص

(5)حافظات الطعام (6)وسائل الاعلام

ما هي الأمور الواجب مراعاتها عند اختيار أثاث الحفلات ؟

(1)أن يكون خفيف الوزن

(2)سهولة سحب الكراسي و إمكانية ترتيبها

(3)البساطة في تصميم الطاولات

## الوحدة الثانية

### التقارير و الكشوفات المالية

#### اولا : محاسبة الضيوف

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

(1) الدفع نقدا

(2) الدفع بالعملة الاجنبية

(3) الدفع ببطاقات الأتمان

(4) الدفع بالشيكات

(5) 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 ؟

(1) اسم صاحب البطاقة 2- رقم البطاقة و نوعها

3- تاريخ صلاحية البطاقة 4- توقيع صاحب البطاقة

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

(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 الصرف المعتمد

(5) تسليم النسخة الأصلية من الفاتورة و ايصال تبديل العملة للضيف

(6) مراجعة النشرات الصادرة عن البنوك الخاصة بالشيكات السياحية

ما هي المعلومات الواجب التأكد منها عند أستلام الشكايات الشخصية ؟

(1) اسم الفندق على الشيك

(2) قيمة المبلغ المطلوب رقما و كتابة

(3) صلاحية الشيك

(4) تاريخ الصرف

(5) 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 وتسليمه الى مدير المحاسبة والتكاليف

- 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

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

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

2 إيرادات الطعام

3 إيرادات المشروبات

4 مجموع الإيرادات لكل فترة

5 مجموع الإيرادات لذلك اليوم

في شهر نيسان من عام 2012 كانت مجموع إيرادات مطعم السنافر (25000) دينار اردني وكان عدد الضيوف (2000) شخص، احسب ما ياتي ؟ 3 علامات

1- معدل صرف الشخص الواحد . مجموع الإيرادات  
عدد الضيوف  
 $12:5 = \frac{25000}{2000}$

2- معدل عدد الضيوف اليومي . مجموع عدد الضيوف  
عدد ايام الشهر  
 $66.66 = \frac{2000}{30}$

3- معدل إيرادات المطعم اليومي . مجموع الإيرادات في الشهر  
عدد ايام الشهر  
 $833:3 = \frac{250000}{30}$

## الوحدة الثالثة

اولا : دور التكنولوجيا في خدمة الطعام

التكنولوجيا تعني : الاستخدام الامثل للمعرفة العلمية وتطبيقها وتطويرها لخدمة الانسان ورفاهيته .

أذكر أهم فوائد استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام ؟

استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام يحقق أهداف أذكرها ؟

1) السرعة و التميز في أداء الخدمة

2) التخلص من العقيدات و الاجرانات المكتبية

3) تنمية و تطوير مهارات المديرين و الموظفين

4) تخفيض عدد العاملين و التكاليف

5) تشجيع العاملين على الأبتكار و دعم النتائج المحققة

ثانيا اسس تقييم العاملين

تستخدم نتائج التقييم لتحقيق عدد من الأهداف الادارة أذكرها ؟

1) التأكد من تناسب الرواتب و المكافآت

4) تقوية العلاقة بين الموظفين و الادارة

2) التحقق من ان الموظف يستحق ترقية

3) تحديد مدى الحاجة الى برامج تدريبية لتطوير الموظفين

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 الترقية

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

1-تخزين بيانات الموظفين

5- تقديم عروض العمل

2-تخزين الوصف للوظيفي لكل وظيفة

6- أعداد عقود العمل

3-تخزين جداول الرواتب

7-حساب أجازات الموظفين

4-المساعدة في عملية التعيين

8-تسجيل الوقت الذي يقضي الموظف في العمل



## ثالثا الانظمة الالكترونية

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

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

2 - 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)

## رابعا الية عمل نقاط البيع

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

1-جهاز نقد يتضمن صندوقا للنقود

(2) جهاز يقوم بتوصيل الطلبية للمطبخ

(3)طابعة لتحرير الفواتير

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؟

1-ادخال الرقم السري او البطاقة المغنطيسية

4- اعطاء امر الحفظ

2-فتح شاشة جديدة وادخال رقم البطاقة

5- ادخال طلبات الضيف

3-ادخال عدد الاشخاص

6-ادخال رقم غرفته <1 كان مقيما في الفندق

## المدرسة الفندقية الاردنية

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