

توزع مجاناً لدى مركز درب الكمال ومكتبة عدي

# مقترح ومتوقع خدمة الطعام م4

اعداد الاستاذ : محمد الحجاوي

صيفية 2016

2016

صفحة الاستاذ محمد الحجاوي فيسبوك

0795122367

0787708286

كل ما يلزم الطالب الفندقية

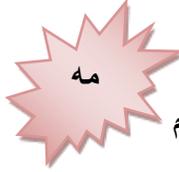
## الوحدة الاولى خدمة المشروبات

### أولاً انواع الحفلات

#### 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) يحضر 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 كيكة 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 الماكولات 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 البوفيات ؟

T / U / L

#### ما هي مهمة رئيس الطهاة ومساعدة اثناء خدمة البوفية :

1- التأكد من ان جميع الاصناف موجودة على البوفية 2- اعادة ملنها قبل انتهائها

#### وضح أهم الاشكال التي يتم فيها خدمة حفلة الاستقبال ؟

(1) البوفية (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



#### 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 عشرشخصا ) (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 وتلبية رغبات 2- مساعدت الضيوف في تناول الاطباقي حفل البوفية  
(و) مساعد المضيف : 1- تلميع الزجاجيات 2- مساعدة المضيف في اعماله

ثانياً اتفاقية الحفلات

الاقسام ذات العلاقة بمعرفة اقامة حفلة في الفندق:

- \*- المطعم \*- المطبخ \*- التدبير الفندقي \*- الامن \*- الصيانة \*- الاستقبال \*- امين الصندوق  
اهم المعلومات التي تحتويها اتفاقية الحفلات :

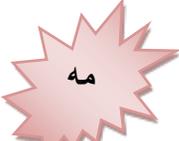
- (أ) اسم الفندق (ب) اسم صاحب الحفلة (ج) عنوان صاحب الحفلة (د) عدد الحضور  
(هـ) السعر للشخص الواحد (و) نوع الحفلة (ز) تاريخ الحفلة (م) اسم قاعة الحفلات  
(ط) اصناف قائمة الطعام (ي) مجموع القيمة المطلوبة (ل) مجموع المبلغ المتبقي  
(م) ملاحظات أخرى (ك) الدفعة الأولى (ن) توقيع صاحب الحفلة (س) توقيع مدير الحفلات

أذكر 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) 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) ارضية 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 أمكانية ترتيبها 3) البساطة في تصميم الطاولات

### الوحدة الثانية (التقارير و الكشوفات المالية)

#### اولاً: محاسبة الضيوف

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

- 1) الدفع نقداً 2) الدفع بالعملة الاجنبية 3) الدفع ببطاقات الأتمان 4) الدفع بالشيكات (خطاب ضمان



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 إيصال تبديل العملة للضيف 2) مراجعة النشرات الصادرة عن البنوك الخاصة بالشيكات السياحية

ما هي المعلومات الواجب التأكد منها عند أستلام الشكات الشخصية؟

- 1) اسم الفندق على الشيك 2) قيمة المبلغ المطلوب رقماً 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:

- 1- اسم صاحب الحفلة 2- نوع الحفلة 3- عدد الأشخاص 4- وقت الحفلة 5- الضريبة الحكومية و الخدمة 6- مجموع إيرادات الحفلة 7- طريقة الدفع

ب-تقرير الإيرادات اليومي للمطاعم: 1- عدد الأشخاص في كل فترة (غداء /عشاء/ فطور) 2 - إيرادات الطعام 3- إيرادات المشروبات

4) مجموع الإيرادات لكل فترة 5) مجموع إيرادات ذلك اليوم

يكر

أذكر أهم فوائد استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام؟ او / استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام يحقق أهداف أذكرها؟

1) السرعة و التميز في أداء الخدمة 2) التخلص من العقيدات و الاجرائات المكتتبية 3) تنمية و تطوير مهارات المديرين و الموظفين

4) تخفيض عدد العاملين و التكاليف 5) تشجيع العاملين على الأبتكار و دعم النتائج المحققة

مهم

تستخدم نتائج التقييم لتحقيق عدد من الأهداف الادارة أذكرها؟

1) التحقق من ان الموظف يستحق ترقية 2) التأكد من تناسب الرواتب و المكافآت 3) تقوية العلاقة بين الموظفين و الادارة  
4) تحديد مدى الحاجة الى برامج تدريبية لتطوير الموظفين

مه

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؟

مهم

1- تخزين بيانات الموظفين 2- تقديم عروض العمل 3- تخزين الوصف للوظيفي لكل وظيفة 4- أعداد عقود العمل

5- تخزين جداول الرواتب 6- حساب أجازات الموظفين 7- المساعدة في عملية التعيين 8- تسجيل الوقت الذي يقضي الموظف في العمل

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

1- أنظمة وبرامج عالمية: ( تستخدم في الفنادق الخمس نجوم وبعض الفنادق الاربع نجوم )

2 - أنظمة وبرامج محلية: تستخدم في المطاعم وبعض الفنادق الثلاث نجوم فمادون وتعد عن طريق اشخاص او شركات محلية ويتم فيها ربط قسمين مع بعض (المطعم والمطبخ)

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؟

مهم

1-ادخال الرقم السري او البطاقة المغنطيسية 2 -فتح شاشة جديدة وادخال رقم البطاقة 3-ادخال عدد الاشخاص 4- اعطاء امر الحفظ

5- ادخال طلبات الضيف 6-ادخال رقم غرفته اذا كان مقيما في الفندق

اعداد المعلم **محمد الحجاوي (40/35 من 40 علامة)**