

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد التقني / نينوى
قسم السياحة والفندقة
المرحلة الأولى

إدارة الأتعة والمشروبات

مدرس المادة
شاكر محمود عواد

المفردات النظرية والعملية	الاسبوع
مقدمة عامة عن تاريخ المطاعم	الاول
تعريف المطعم موقع المطعم انواع المطاعم	الثاني
علاقة المطعم بالفنادق-الهيكل التنظيمي للمطعم	الثالث
اختيار العاملين خصائصهم مواصفاتهم	الرابع والخامس
مدير المطعم-مساعد رئيس المستخدمين رئيس الصف المتدربون	السادس
المعدات والمعادن المستخدمة في المطعم ؛انواعها؛مواصفاتها؛صناعتها	السابع
التحضيرات الاساسية في المطعم	الثامن
انواع الخدمة الانكليزية؛الفرنسية؛الروسية؛البوفيهات	التاسع
المشروبات الغازية والعصائر-تعريفها صناعتها خصائصها وماركتها التجارية -خدمتها	العاشر والحادي عشر والثالث عشر والرابع عشر والخامس عشر والسادس عشر
التغذية والمواد الغذائية	السابع عشر
بيان الطلب الضيوف انواع وسيكولوجية الضيوف	الثامن عشر والتاسع عشر والعشرون الحادي والثاني والعشرون
الحفلات انواع الحفلات وتنظيمها الاتفاقيه العقود	الثالث والعشرون
نظام التخزين تخزين المواد الغذائية استلام المواد	الرابع والعشرون
التشريعات القانونية الخاصة بالمطاعم تشريعات المطاعم تشريعات المطاعم العراقية	الخامس والعشرون
تصنيف المطاعم حسب الدرجات كلفة الطعام والشراب صرف احتساب سعر الكلفة	السادس والسابع والثامن والعشرون

تاريخ تطور المطاعم

مرت الضيافة المدفوعة (الخدمة المقدمة بثمان) خلال العصور التاريخية بمراحل عديدة:-

اولا:-العصور القديمة .

ثانيا:-العصور الوسطى .

ثالثا:-العصور الحديثة .

هو المكان المهيأ لبيع وتقديم الخدمات الخاصة بالطعام والشراب لقاء ثمن معين مع ضوابط صحية وتجارية حسب الشروط المطلوب توافرها فيه لمنحه درجة وتخصص معينين.

وقد تطورت المطاعم حديثا نتيجة للأسباب التالية.

١-التطور الشامل في جميع ميادين الحياة

٢-ظهور الأنشطة التجارية والصناعية والثقافية التي تهدف الى راحة الانسان.

٣-تحسين وسائل النقل والمواصلات وتطور اماكن الجذب السياحي.

٤-الانظمة الداخلية كإجازات الموظفين السنوية وقضاء وقت الراحة.

٥-لإشباع رغبات الناس وأذواقهم وكسب عائد جيد من الأرباح.

٦-تعدد الأشكال المطعمية والخروج من النمط التقليدي في جوانب الحياة.

تصميم المطعم يتوقف على عدة نقاط رئيسية.

اولا:-الموقع.

- ١- يجب ان يكون موقع المطعم اذا كان داخل الفندق في الطابق الاول او في موقع متوسط من البناء لكي يتمكن الضيوف من الوصول اليه كذلك يستطيع الرواد من الدخول اليه بسهولة وأحيانا يقع المطعم في اعلى البناء بحيث يتم اختياره في مكان مناسب لا يقلق الضيوف ويؤثر على راحتهم.
- ٢- يجب ان يكون المطعم قريبا من مناطق الانتاج كالمطبخ ومخزن المشروبات لكي تتناسب الخدمة بسهولة ويتم السيطرة على العمل.
- ٣- يفضل ان يكون المطعم او المطبخ بمستوى افقي واحد تحاشيا للروائح والأبخرة والأصوات الناتجة من عملية الطهي.
- ٤- يجب ان يكون هناك اكثر من طريق واحد بين المطعم ومناطق الانتاج تسهيلا للخدمة

تختلف اشكال المطاعم من بلد الى اخر ومن مدينة لأخرى وحسب الطابع الاجتماعي وحركة الناس وأذواقهم فمنها يأخذ شكلا مربعا وبيضويا او مستطيلا وقد يأخذ طابع قوميا متميزا او طرازا شرقيا او غربيا كالطراز الغربي الاندلسي و الهندي وغيرها .

ان للديكور والأثاث من المستلزمات الضرورية لتوفير راحة كاملة للضيوف ولهذا يجب ان يدرس الديكور دراسة مستضيفة والابتعاد عن المغالات في وضع الديكور حتى لايصبح المطعم محلا لبيع الاثاث ويؤثر سلبا على مبيعات المطعم وهنا تبرز شخصية مصمم الديكور في عملية التأثيث والفرش وتنسيق الالوان فمثلا نلاحظ ان النوافذ الواسعة ذات الزجاج الشفاف والتي تطل على مناظر طبيعية جميلة تمنح النفس راحة كذلك اللون الهادي والخفيف يعطي انطباعا للهدوء بالراحة اما الستائر الرقيقة التي تسمح بدخول اشعة الشمس الى الداخل تعطي مجالا واسعا للعمل ومراقبته وتلعب عملية التدفئة والتبريد دورا مهما في ديكور المطعم وكذلك الزهور والنباتات الظلية دورا متميزا بإضافة جمالا اخر للمطعم عند تصميمه والبساطة والمقاعد المريحة والابتعاد عن الاجواء التقليدية هو سر جمال نجاح المطعم

ان أي عملية تشغيل للمطاعم ينبغي ان تهيأ من قبل الادارة وتعتمد على دراسة النقاط التالية .

اولا:- تهيئة وتنظيم وتدريب وتوزيع القوى العاملة وتوضيح اختصاصاتها حسب المقدرة والكفاءة المهنية .

ثانيا:- دراسة وتنظيم لوائح الطعام باعتبارها العمود الفقري في عملية البيع بما في ذلك من ارباح وخسائر وعائد على الاستثمار سواء كانت من حيث القدرة على التخزين وتحديد اسعار الكلفة والبيع وشروط الترتيب والقدرة على التهيئة وطبيعة الخدمة .

ثالثا:- نظام المشتريات وهذه النقطة تستند بالأساس على دراسة السوق والقدرة على توفير المواد الاولية وطبيعة السلعة من حيث الاسعار والنوعية .

رابعا:- نظام التخزين ويشمل على توفير المواد الاولية بأنواعها وطرق حفظها وتصريفها حسب سياسة المخزون اولا يصرف اولا .

خامسا:- التسويق ويعتمد ذلك على طريقة نجاح بيع الانتاج من خلال خطة تسويقية تتضمن برامج الانتاج والبيع والتصريف

انواع المطاعم

تعددت انواع المطاعم نظرا لازدهار الحركة السياحية ومن الانواع التي اشتهرت حاليا .

(CLASICAL RESTAURANT)

اولا:- المطاعم الكلاسيكية:-

(TYPICAL RESTAURANT)

ثانيا:- المطاعم النموذجية:-

(GRILL RESTAURANT)

ثالثا:- مطعم المشويات:-

(LOCAL RESTAURANT)

رابعا:- المطاعم المحلية:-

(SNAK BAR RESTAURANT)

خامسا:- مطاعم الخدمة السريعة (السنالك)

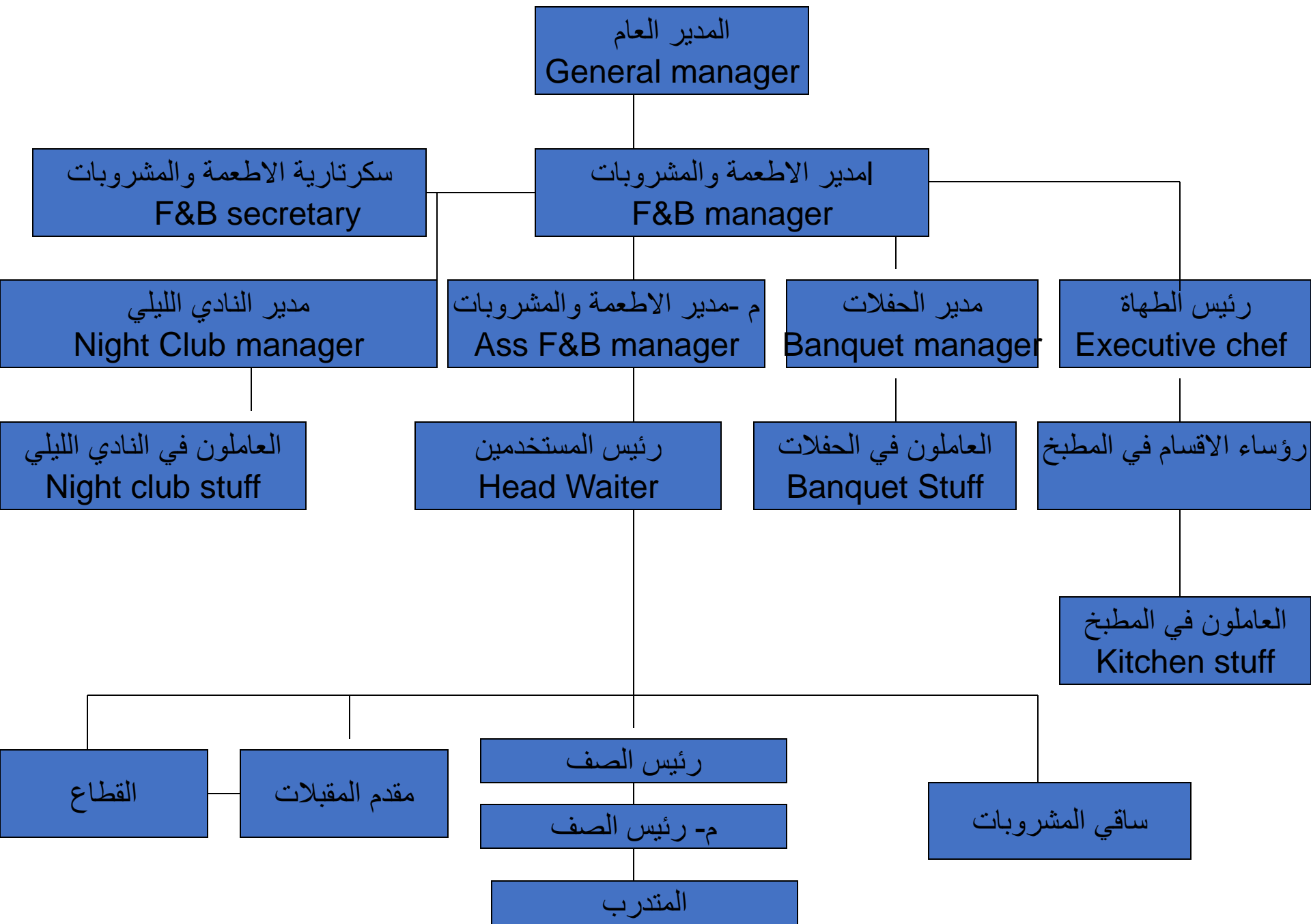
(SELF SERVICS RESTAURANT)

سادسا:- مطاعم الخدمة الذاتية:-

الاعتبارات التي ساعدت على تنشيط افتتاح هذه المطاعم فهي •

أ-الناحية التجارية:- هناك اسلوب في العمل الفندقي وفي مجال مطاعم الخدمة الذاتية الا وهو ان مايراه الضيوف هو الذي يباع بسرعة لذلك يجب ان ترتب المأكولات في اماكن العرض بأسلوب مهني وإنارته بشكل يتناسب ونوع الاطعمة وتسلسلها حتى يستطيع الضيف ان ينتقي طعامه بسهولة •

ب-الناحية الادارية:- ان سرعة الخدمة والسعر المعقول في هذه المطاعم ليس وحدها بالذات ساعدا على عملية الاستثمار ولكن للمقارنة لو اخذنا مطعما كلاسيكيا عدد مقاعده ٢٠٠ وعدد موظفيه من المطبخ والخدمة ٣٠ لوجدنا ان هذا العدد من الموظفين يمكن ان يؤمن خدمة ١٥٠٠ ضيف في مطاعم الخدمة الذاتية نفسها اما من ناحية العاملين فقد تغلبت مطاعم الخدمة الذاتية على الصعوبات التي واجهت غيرها من المطاعم فكان بالإمكان ايجاد فريق عمل بسهولة براتب معقول دون الرجوع الى التخصص المهني المعقد فنجح المستثمرون في هذه الفكرة كما ان الاطباق المحضرة تباع في نفس اليوم وبهذا تختفي مشكلة تخزين الاطعمة المتبقية •



علاقة المطعم بالفنادق

يعتبر الفندق من المشاريع الكبيرة البالغة الأهمية لما له من علاقة مباشرة بالحركة السياحية في ذلك البلد الذي يقوم انشاءه فيه وبمختلف الدرجات وحسب طرق التصنيف

ان الفندق الذي يصنف من الدرجة الممتازة خمسة نجوم عالميا يتضمن هيكله التنظيمي اداريا وفنيا مما يلي .

اولا:- الادارة العليا .

ا:- المدير العام .

ب:- مساعد المدير العام .

ج:- السكرتارية .

د:- المدراء التنفيذيين .

ه:- الوظائف الفنية .

مدير الاطعمة والمشروبات:-

هو ا لرجل الاول في المطاعم غالبا ما تغيب هذه الوظيفة عندما يكون هناك مديرا للأطعمة والمشروبات •

واجبات مدير الاطعمة والمشروبات:-

- 1-وضع السياسة التشغيلية للمطعم والمطاعم •
 - 2-تحديد احتياجات المطعم من العاملين بمختلف الاختصاصات الفنية والمهنية •
 - 3-تثبيت العاملين والتأكد من خبرتهم وكفاءتهم وتنظيم البطاقات الخاصة بذلك •
 - 4-متابعة العاملين في الالتزام بأنظمة المطعم وأداء العمل من اجل التقييم •
 - 5- توجيه وإرشاد وتثقيف العاملين بشكل الذي يجعلهم ضمن خطة سياسة العمل وذلك من خلال اللقاءات الدورية والاجتماعات •
 - 6-الإشراف على تدريب العاملين وتطوير مستواهم المهني •
 - 7-الحفاظ على امن المطعم ومراقبة اعمال الصيانة والنظافة والصحة العامة •
 - 8-الرقابة على التخزين والتصنيع والبيع (تنسيق العمل والتعاون بين المطبخ وبقية الاقسام الاخرى)
 - 9-وضع حسابات التكاليف -مأكولات مشروبات بياضات ومهمات الخدمة استهلاك الوقود الإنارة المواد المستهلكة •
 - 10-قيامه بعملية الدعاية والإعلان والعمليات التسويقية •
 - 11-السيطرة على المشروبات من خلال اما تحديد مصادر الشراء ومراقبة المواد وترأسه للجنة المشتريات •
 - 12-في حالة الفندق:-
- أيكون مدير الاطعمة والمشروبات مسئول مباشرة امام مدير الفندق عن عملية الاشراف على قسم الحفلات المطابخ الخدمة بكل فروعها غسل الاواني والفضيات واجبات العاملين مخازن المأكولات والمشروبات •
- ب-التعاون مع قسم الحسابات والاستقبال الصيانة اللوندرى •
 - ج-اعداد التقارير الى الادارة عن سير العمل واقتراح الحلول للمشاكل ومعالجتها •
 - 13-الإشراف على تنظيم الحفلات والدعوات وتنظيم العقود الخاصة بذلك •
 - 14-اجراء الجرد الشهري للموجودات في قسمه وتثبيت النواقص •

اولا:- الصفات والمميزات لمدير الاطعمة والمشروبات التي تؤهله لهذا المنصب

- ١- ان يتحلى بالكياسة وذو شخصية قوية .
- ٢-يمتاز باللياقة وحسن المظهر والهدام .
- ٣-يمتاز باللياقة الدبلوماسية التي تمكن من مسايرة جميع الضيوف .
- ٤- ان يتحلى بالصبر وحسن معاملته للعاملين .
- ٥- ان يكون على المام بدراسة الطبائع البشرية وعادات وأعراف البلدان الاجنبية .
- ٦-ان يكون على المام بأصول الخدمة وفنونها .
- ٧-ان يلم باللغات الاجنبية وخاصة الاساسية منها .
- ٨-الحزم والقدرة على اتخاذ القرار المناسب .
- ٩-ان تكون لديه خبرة عملية من خلال تدرجه في العمل .

ثانياً:- معاون مدير الاطعمة والمشروبات

يجب أن يتحلى هذا الشخص بنفس صفات المدير عادة إذا انه سوف يمثله او ينوب عنه ويساعده في معظم الحالات العملية أما أهم وابرز الواجبات الملقاة على عاتقه فهي كما يلي:-

- ١- أن يكون مسؤولاً تجاه المدير وان يتعاون معه في تذليل كافة الصعوبات .
- ٢-التأكد من سير الخدمة في المطعم والصالة وخدمات الغرف تقدم وفقاً للمستوى المقرر من قبل الادارة .
- ٣-القيام بجولات دورية لقاطع الخدمة للتأكد من أن الضيوف يعتني بهم جيداً .
- ٤-العمل بتعاون وثيق مع موظفي الخدمة لتأمين قيافة جيدة ومظهر أنيق لكافة الأفراد من العاملين .
- ٥-مساعدة المدير في إبقاء كافة السجلات الضرورية في القسم بحالة منظمة .
- ٦-وضع جدول زمني للتدريب للحصول على مستوى جيد من المعرفة الفنية لدى كافة العاملين في القسم .
- ٧- تفتيش قاعة الطعام الخاصة بالعاملين والتأكد بأنها نظيفة ومنتظمة .
- ٨- اشعار المدير بالغيابات وملاحظة إحلال البدائل لتأمين خدمات منظمة .
- ٩-تفتيش خدمات وجبة الفطور الصباحي من حين لآخر من تنفيذ كافة الوجبات بما يؤمن خدمة جيدة .
- ١٠- الاشراف على نظام ملائم لسيطرة على كمية الطعام وتدقيقه ووضع نظام سيطرة .الكلفة في المطعم من ان قوائم الطعام والوجبات منسجمة مع المقرر للكلفة ولاتكلف أكثر من الحدود التي قررتها الادارة .
- ١١- تهيئة قوائم الطعام الموسمية والاحتفاظ بسجل للمواد الموسمية وأسعارها من معرفة ما سيقدم .

ثالثا:- رئيس العاملين

ويطلق عليه باللغة الفرنسية المتردونتيت وتقع على عاتقه متطلبات الخدمة بما فيها مظهر الصالة والعاملين وتوزيع الاعمال وساعات العمل داخل الصالة.

ولكي يتم اظهار الصالة والعاملين بالشكل اللائق ودرجة المطعم يجب ان مظهرها وتفتيشها تفتيشا كاملا من يخصص الوقت الكافي لهذا قبل افتتاح الصالة للخدمة يعتمد في عملية

التفتيش CHEKLIST

التي يمثل اسلوب اساليب التفتيش الروتيني وتختلف هذه القائمة وتتنوع حسب نوع المطعم والتجهيزات الخاصة به. هذا بالإضافة الى الانارة والحرارة والتهوية وتكون عملية التفتيش مفاجئة ويتم اجرائها على الاقل مرة واحدة بالشهر او في ايام متفاوتة من قبل المتروتيل او مدير الاطعمة والمشروبات او مدير الفندق حيث يتم على اساسها تشخيص بعض المؤشرات العامة لوضع في حسابات الخدمة في المستقبل.

ومن الضروري ان يقوم رئيس الصف بتقديم تقرير متكامل الى المتروتيل قبل كل خدمة عن استعدادها للخدمة وتهيأت عامله للتفتيش

ان هذا الاسلوب يساعد المتروديل (رئيس العاملين) بأداء العمل في الوقت المناسب.

- ١- من ناحية الالتزام بأداء العمل في الوقت المناسب
 - ٢- من ناحية توزيع العاملين في حالة وجود غياب او نقص طارئ بحيث يضمن كل طاولة او قسم اصبح مستوفي للعاملين.
 - ٣- من ناحية الالتزام بالقوانين واللوائح الداخلية للمطعم فيما يتعلق بالزى الموحد والقيافة وحسن المظهر واللياقة البدنية والصحية.
- من ناحية توحيد التعليمات والتوجيهات لكافة العاملين فيما يتعلق بأصول الخدمة وقوائم الطعام ومكوناتها اذ يجب ان يلم بالمعلومات التالية قبل بدء الخدمة واستقبال الضيوف.
- أ- اسعار جميع المأكولات
 - ب- اصناف الاطعمة الجاهزة والتي تجهز حسب الطلب.
 - ج- الوقت التقريبي اللازم لتحضير الاكلات التي تجهز عند الطلب.

رابعاً:- رئيس الصف (الكابتن) Captain

تقسم صالة المطعم عادة إلى عدد من الأقسام ويعتمد في عملية التقسيم هذه على ما يلي:-

أ- عدد الطاولات

ب- عدد العاملين ومستواهم المهني

حيث يضم كل قسم عدد معين من الطاولات ويكون هذا القسم تحت إشراف موظف يلقب مهنياً بالكابتن أو رئيس الصف والذي تقع على عاتقه مسؤولية أداء الواجبات العملية التالية.

١- تحضير القاعة وتوزيع الأعمال على مساعديه وتدقيق أدائهم لها.

٢- تهيئة الصلصات والتحضيرات الأخرى .

٣- فرز البياضات (الشر اشف فوط الضيوف فوط الخدمة) وتبديلها

٤- دراسة لائحة الطعام والتحضير على أساسها

أما الواجبات التي يجب أن يقوم بها إثناء وجود الضيوف فيمكن ان نلخصها بما يلي

- ١-مساعدة رئيس المستخدمين في الاستقبال وإجلاس الضيوف في المكان المناسب وتقديم قوائم الطعام .
- ٢-اخذ الطلب حسب سياسة المؤسسة .
- ٣-الاهتمام بالضيوف وجعل وقت غذائهم هادئاً وبعيدا عن الازعاج .
- ٤-التأكد بين حين وآخر ان الطلب مؤمنة وبحالة جيدة .
- ٥-محاسبة الضيوف وتدقيق فواتيرهم قبل تقديمها .
- ٦-في حالة وجود زخم في العمل يقوم الكابتن بخدمة الضيوف بنفسه الى جانب مساعديه لتغطية العمل وتجنب التأخير وحرصا على راحة الضيوف وسمعة المطعم.

خامسا:-مساعد رئيس الصف

- هو الذي يتمتع بصفتين مهمتين هما المجاملة والفتنة في خدمة الضيوف الأمر الذي يعكس الانطباع الجيد المطلوب لديهم وتقع على عاتقه الواجبات التالية:-
- ١-تأدية الأعمال المناطة به وزملائه المساعدين الاخرين على الطاولات الأخرى من تنظيف وصيانة المطعم وتحضير الطاولات قبل البدء بالخدمة حسب جول الأعمال .
 - ٢-استلام الطلبية بعد كتابتها من قبل الكابتن وتوزيعها بالشكل المطلوب .
 - ٣- ينوب في بعض المؤسسات عن الكابتن في كتابة الطلبية .
 - ٤-خدمة الطلبية حسب ما مثبت لديه في بيان الطلب والتصرف بفتنة من حيث وضع الطلب الصحيح أمام كل ضيف دون ارتباك .
 - ٥- أشعار الضيف دائما بالراحة والبهجة من خلال محاولته بالشكل اللائق وتلبية طلبه دون تأخير.

سادسا:- المتدرب

يستعان بالعمال المتدربين الذين يدخلون المهنة لأول مرة في انجاز الأعمال الشاقة في الصالة قبل حضور الضيوف وخلال وجودهم أيضا لذلك فان دورهم مهم في المطعم لتحقيق المستوى المطلوب من الخدمة ويكون الكابتن مسؤول عن توزيع الأعمال على المتدربين وتحديد واجباتهم .

أما أهم الواجبات التي يقوم بها المتدربين

١- حمل المعاطف والثياب الأخرى وإيداعها في المكان المخصص لها.

٢- وضع الخبز والزبد والماء على الطاولة .

٣- استلام بيان الطلب وتسليمه إلى الدائرة المختصة .

٤- تقدير الوقت اللازم لتهيئة الطلبية وحملها إلى المطعم .

٥- متابعة العمل بهمة ونشاط وتجديد طاولة الخدمة باستمرار وحمل الأدوات المستعملة الى دائرة الغسيل .

- ٦-معاونة رئيس القسم في خدمة الضيوف وحمل التوابع بعده .
- ٧-تفقد الخبز والماء والمنافض وتغييرها عند الحاجة .
- ٨-رفع المعدات الباقية بعد مغادرة الضيوف وحملها الى المكان المعد لها .
- ٩-الانتباه الكلي الى الضيوف وحمل مفقودات الضيوف الى الادارة .
- ١٠-مراقبة طرق الخدمة وأساليبها .

الصفات الشخصية العامة للعاملين في المطاعم

- ١- النزاهة وعفة النفس
- ٢- القدرة على تحمل المسؤولية
- ٣- الفهم والتعلم السريع
- ٤- النشاط والحيوية والحركة الصادقة
- ٥- الصحة والنظافة الشخصية والمظهر اللائق
- ٦- اتخاذ القرارات عند الصعوبة
- ٧- الصبر
- ٨- الذاكرة القوية وقوة الملاحظة
- ٩- حب خلق العلاقات الانسانية
- ١٠- الخلق الرفيع
- ١١- التعبير السليم اثناء الحديث
- ١٢- الثقة بالنفس والتواضع

المعدات والمعادن المستخدمة في المطعم ؛انواعها؛مواصفاتها؛صناعتها

يجب أن نبتعد من الأنواع المعقدة الترتيب والكثيرة الزخرفة التي تكون مصدرا لتجميع الفضلات وصعبة التنظيف ومن أهم الادوات المستعملة هي:-

أولاً:-الادوات الفضية:-

أنواع وطريقة استعمال الادوات الفضية:-

أ-السكاكين

١-سكين اللحم:-

٢-سكين السمك:-

٣-سكين الفاكهة:-

٤- سكين الزبد:-

ب-الشوك:- Forks

ظهرت الشوك في العصور القديمة حيث اخذت على شكل السهم وغيرها من الاسهم القديمة وبعد التطور الحضاري تلائم شكل الشوك واستعمالات الانسان الحديثة ومن انواع الشوك المستعملة في المطاعم هي:-

١-شوك اللحم :-

٢-شوك السمك:-

٣-شوك الفاكهة:-

٤-شوك الحلويات الناشفة:-

٥- شوك الصدفيات:-

ج-الملاعق:- Spoons استعملت الملاعق منذ القدم حيث كانت تصنع من الخشب وتطور شكلها في عصرنا الحديث حتى أخذت أشكالها المتعددة وللاستعمالات المختلفة ومنها

١-ملعقة الشوربة:-

٢-ملعقة الحساء:

٣-ملاعق الحلويات:-

٤-ملاعق الشاي والقهوة :-

٥-ملاعق المرطبات :-

٦-ملاعق البيض:

٧-المغارف:-

د-الملاقط :-هناك عدة أنواع من الملاقط تستعمل في المطاعم لتسهيل العمل بها؟ ومنها

- ١-ملاقط الخبز :-لمسك الخبز ووضع في صحن الضيف
- ٢-ملاقط السكر :-لنقل السكر المكعب
- ٣-ملاقط الحلويات
- ٤-ملاقط الثلج
- ٥- الادوات الفضية المختلفة الأخرى :-هناك أنواع أخرى من الأدوات الفضية التي تستخدم في صالة الطعام:-
 - ١- الممالح والمباهر
 - ٢- أنية لغسل الأصابع
 - ٣- ا قداح الايس كريم
 - ٤- المزاييت
 - ٥- حافظه الثلج
 - ٦- الخردليات
 - ٧- أباريق مختلفة للشاي والقهوة والماء الحار والحليب متعددة الأشكال
 - ٨-صواني مختلفة الأشكال
 - ٩- أواني مختلفة الأحجام والأشكال
 - ١٠- إناء الشوربة
 - ١١مطحنة الفلفل
 - ١٢- أرقام الموائد
 - ١٣-فرشاة تنظيف الموائد
 - ١٤- أنية الزهور
 - ١٥ الشمعدان يستعمل في المطاعم الليلية لاضائة المائدة بواسطة الشمع

ثانياً:- الزجاجيات

تحتل الأدوات الزجاجية أهمية خاصة بين الأدوات المستعملة في المطاعم خاصة وإنها سهلة الكسر وغالية الثمن لذا فإن المحافظة عليها عند استعمالها وصيانتها أمر ضروري حيث تصنع من الرمل وحجر الكلس والمواد الكيماوية الأخرى

ثالثاً:- الأدوات الخزفية (البور سلين)

هي مجموعة الصحون الخزفية التي تستعمل في المطعم والتي تصنع عادة من الكلس والصلصال المفخور ويلاحظ عند شرائها الانتباه ونعومتها ونظافتها من الخدش والبقع كذلك إمكانية ترتيبها الواحدة فوق الأخرى

*أنواع واستعمال المعدات الخزفية:-

١- صحن الشوربة

٢- صحن المسطح الكبير

٣- فناجين وصحون الحساءات

٤- صحن الحلويات

٥- صحن الخبز

٦- صحن السلطة

٧- فناجين وصحون الشاي

٨- فناجين القهوة التركية

انواع واستعمال البياضات في المطاعم

١- شراشف الموائد:- تصنع من الكتان وتختلف قياساتها حسب الموائد وتتدلى عن حافة الطاولة بمعدل ٣٠ سم من كل حافة وتكون هناك الشراشف المربعة التي يكون قطرها ١٤٠ في ١٤٠ و ١٦٠ في ١٦٠ للمستطيلة

٢- شراشف لتغطية الشراشف:- تستعمل هذه الشراشف لتغطية شراشف الموائد لحمايتها من الأوساخ وللإقتصاد في التنظيف وتتدلى حوالي ٥ سم عن حافة المائدة

٣- شراشف لتغطية موائد الخدمة الكبيرة للمحافظة على الخشب وصيانتته عند وضع الصحون الساخنة

٤- شراشف لتغطية موائد الخدمة المساعدة والتي تستعمل لخدمة الموائد والتقطيع وتتدلى ٣٠ سم عن حافة الطاولة

شراشف لتغطية المائدة :-

تكون من القطن أو الصوف السميك وتربط بسطح الموائد قبل شراشف الموائد الكتانية وفوائد هذه الشراشف عديدة ومنها

أ- أنها تساعد على اكتساب سطح الموائد الليونة تساعد الضيف على الاتكاء

ب- تساعد الشراشف الكتانية من الاهتزاز من جوانب المائدة وتمنع حدوث الأصوات عند وضع المعدات على المائدة

ج- تساعد على امتصاص السوائل التي قد تسكب على المائدة والمحافظة عليها من المواد الساخنة

- ٦- فوط الضيوف:- تكون مصنوعة من الكتان وتستعمل من قبل الضيوف ويكون قياسها ٥٠ في ٦٠ سم
- ٧- فوط الشاي ٣٠ في ٥٠
- ٨- فوط العاملين ٣٠ في ٥٠
- ٩- فوط تنشيف وتلميع المعدات ٦٠ في ٦٠
- ١٠- فوط حفظ الخبز ٥٠ في ٥٠
- ١١- فوط الصواني تكون من الكتان
- ١٢- فوط الغبار

طرق الخدمة المتبعة في المطاعم

أولاً:- الخدمة على الطريقة الانكليزية. English Service.

في هذا النوع من الخدمة يقوم المضيف بخدمة الضيوف خدمة كاملة يقوم بتقديم الطعام والشراب بنفسه بعدما هياً المعدات اللازمة لنوع الأطعمة المطلوب تقديمها ويفضل هذا النوع من الخدمة في المطاعم عند خدمة حفلات (البانكيه)

ثانياً:-الخدمة على الطريقة الفرنسية. French service.

تتميز هذه الطريقة بنوع من المشاركة بين المضيف والضيف حيث يقوم المضيف بعرض الأطعمة على الضيف الذي يقوم باختيار النوع والكمية التي تناسبه ويسحبها إلى صحنه وقد بداء يقل هذا النوع من الخدمة لعدم السيطرة على الكميات المقررة لكل ضيف كذلك البطء في الحركة وعدم اختصار الزمن وقد اختصر تقديمها في الحفلات الخاصة

ثالثا :- الخدمة على الطريقة الروسية Russian service

تعتبر الخدمة على الطريقة الروسية أغنى أنواع الخدمات القديمة حيث انتشرت في العصور القديمة عند القياصرة وفي القصور الملكية إذ يقوم المضيف بعرض قطع اللحم الكبيرة كالخروف والطيور الكبيرة وغيرها على عربة خاصة ويختار فيها الضيوف قطع اللحم التي يرغبونها ويقوم المضيف بتقطيعها وتقديمها للضيوف

رابعا :- الخدمة على الطريقة الأمريكية American service

إن الحركة السريعة التي انتشرت في عالم اليوم جعلت للوقت واستثماره أمر ذو أهمية وقد انتشر هذا النوع من الخدمة في الأونة الأخيرة حيث تجلب الصحن جاهزة بالطعام من منطقة الإنتاج مع تشكيلاتها وتجميلها وتوضع أمام الضيوف وتساعد هذه الطريقة على كسب الوقت والسرعة في الخدمة وتنجح كثيرا في الحفلات الكبيرة

خامسا:- الخدمة السريعة:- Fast food service

يلاحظ إن تقديم الخدمة السريعة يقتصر على الاسناك بار والكافيتريات ومطاعم الخدمة السريعة القريبة من المحطات والمطارات حيث يكون لعامل الزمن عامل ضروري في تحديد سرعة الخدمة في مثل هذه الإشكال المطاعم وتكون طريقة الخدمة المتبعة هي تقديم الأطباق الجاهزة والسندويجات السريعة التحضير

• سادسا:- خدمة البوفيهات:- Buffet service

- ظهر هذا النوع من الخدمة في الآونة الأخيرة في أوروبا حيث يتم عمل نظام المائدة المتنوعة إي عرض الطعام بمختلف أنواعه على مائدة طويلة ويختار الضيوف مايناسبهم منها مباشرة مما يساعد على سرعة الاختيار وتقليل المجهود الشخصي للعاملين في مثل هذا النوع من الخدمة وقد انتشر هذا النوع من الخدمة في بلادنا مؤخرا حيث إن المطاعم الكلاسيكية أو مطاعم الاختصاص بداءت تعرض مالديها من طعام على طاولة كبيرة مزودة بجميع المعدات والأدوات اللازمة للمحافظة على سلامة وخدمة الطعام الأمر الذي يسهل الاختيار أمام الضيوف لقاء ثمن مقطوع ومحدد لتلك الوجبات وحسب الاختيارات التي يرغب بها الضيوف

١- طبيعة الأداء أثناء تقديم الخدمة للضيوف

٢ - سلوكيات العاملين أثناء تقديم الخدمة للضيوف

• ٣- تحليل طرق الخدمة

التغذية والمواد الغذائية

• **التغذية** :- هي العلم الذي يهتم بدراسة جميع الخصائص التي تتكون من المواد الغذائية والتي تعطي للجسم نموا صحيحا وتحافظ على بقاءه وتجديد خلاياه والتغذية البشرية تهتم بالمواد الغذائية وطريقة هضم الجسم لها .

العناصر الغذائية:- أن المواد الغذائية التي تستعمل في غذائنا تتكون من العناصر التالية.

- ١- الكربوهيدرات ٢- الدهون ٣- البروتينات ٤- الماء ٥- الأملاح المعدنية ٦- الفيتامينات وتشمل أ- فيتامين A ب- مجموعة فيتامين B ج- فيتامين C د- فيتامين E

أ- المواد الغذائية حسب مصدرها وهي :-

- ١- مواد غذائية من أصل حيواني كالحوم والطيور والأسماك ومشتقاته
- ٢- مواد غذائية من أصل نباتي كالخضراوات والفواكه
- ٣- مواد غذائية من أصل معدني كالألاح والمعادن

ب- المواد الغذائية حسب حالة تصنيعها وهي .

١- مواد طبيعية وهي التي لا تحتاج إلى تصنيع كالفواكه وبعض الخضراوات

٢- مواد نصف مصنوعة وهي التي أجرى عليها بعض التغيرات قبل استعمالها مثل الدقيق كالتحسين الذي يحتاج بعد طحنه إلى عجن قبل صناعة الخبز.

٣- مواد مصنوعة وهي المواد المعدة للاستعمال الفوري في تركيب الغذاء كالمعجنات واللحوم المجففة

المواد الغذائية

- وتشمل المواد الغذائية عدة أنواع.
- أولا .اللحوم
- ثانيا .الطيور
- ثالثا . الأسماك
- رابعا . الخضراوات
- خامسا . الغلال
- سادسا .النشويات و البقوليات
- سابعا . البقول والسوائل
- ثامنا . الفواكه
- تاسعا . السوائل
- ١٠ -المواد المعدنية

المطبخ وأقسامه

- أولاً:- تعريف المطبخ
- ثانياً:- إنشاء المطبخ
- ثالثاً:- أقسام المطبخ وتقسيم
 - ١- قسم الصلصة
 - ٢- قسم حفظ المأكولات
 - ٣- قسم الخضراوات
 - ٤- قسم المحمرات
 - ٥- قسم الحلويات
 - ٦- قسم المقهى
 - ٧- قسم الفاكهة

العاملون في المطبخ

- ١- رئيس الطهاة
- ٢- مساعد رئيس الطهاة
- ٣- مسؤول قسم الصلصة
- ٤- مسؤول قسم حفظ المأكولات
- ٥- مسؤول قسم الخضروات
- ٦- مسؤول قسم الأسماك
- ٧- مسؤول قسم المأكولات الباردة
- ٨- مسؤول قسم المحمرات
- ٩- مسؤول المشهيات
- ١٠ مسؤول قسم الشوربة
- ١١- مسؤول قسم المشويات
- ١٢- مسؤول قسم المتلجات
- ١٣- مسؤول قسم الحلويات
- ١٤- مسؤول الخبز
- ١٥- مسؤول المقهى
- ١٦- مسؤول الفاكهة
- ١٧- مسؤول طعام الأفراد
- ١٨- مسؤول مناوب
- ١٩- المسؤول الليلي
- ٢٠- مسؤول فطور الصباح
- ٢١- المنادي
- ٢٢- المتدربين
- ٢٣- المنظفين

• بعض قواعد العمل والتوصيات الخاصة بالعاملين

• قوائم الطعام

• كيفية صياغة قوائم الطعام

• قواعد تركيب قوائم الطعام

• أنواع قوائم الطعام

• تحضير وإعداد الموائد في المطعم

• القواعد العامة في وضع المعدات على الموائد

• تنظيم المعدات على الموائد

• بيان الطلب

•

• دورة وصل الطلب

• كيفية تحرير وصل الطلب

الضيوف

• نوعية الضيوف

- أولاً:- الضيف العجول
- ثانياً:- الضيف المعتاد
- ثالثاً:- الضيف المعارض
- رابعاً:- الضيف المؤقت
- خامساً:- الضيف البشوش
- سادساً:- الضيف الغاضب

الحفلات

انواع الحفلات

- ١- حفلة الكوكتيل
- ٢- حفلة الشرف
- ٣- حفلة غذاء أو عشاء
- ٤- حفلة بوفيه بارد
- ٥- حفلة الشاي

• طريقة تنظيم الخدمة في الحفلات

• الزهور في الحفلات

•

• سياسة التسعير في الحفلات

• معلومات مدير الحفلات للأقسام الأخرى

• التعاقد

شراء واستلام وتخزين وصرف المواد الغذائية

• أولاً:- طلب المواد الغذائية

• ثانياً:- التنبيه الى الوصول إلى حد الطلب

• ثالثاً:- عيوب الشراء بالأمر المباشر

• تخزين المواد الغذائية

- الظروف المناسبة لتخزين المأكولات
- العاملون في مخزن المأكولات
- الرقابة على المواد المخزونة
- متطلبات الرقابة السليمة
- مزايا استخدام هذه السجلات
- الجرد الفعلي للمواد الغذائية
- القواعد العامة للتخزين
- أهمية إذن الصرف
- الصرف من المخازن

التشريعات القانونية الخاصة بالمطاعم

- موقع القوانين السياحية في القانون
- أهمية التشريع بالنسبة للسياحة
- توحيد وتصنيف المطاعم عربيا
- الأهمية العالمية لتصنيف الفنادق والمطاعم
- العقبات التي تعترض وضع مقاييس التصنيف الفندقي
- تصنيف المطاعم بالتشريع العراقي

كلفة الطعام

- تحديد التكاليف الخاصة بوحدة مناسبة للإنتاج
- عناصر المبيعات والتكاليف
- تكوين وحجم المبيعات
- التكاليف المباشرة والغير مباشرة
- توزيع المصروفات الغير مباشرة
- المصروفات الثابتة والمتغيرة
- كلفة الأظعمة
- طرق احتساب سعر الكلفة