



إدارة المناهج والكتب المدرسية

دليل المعلم

# خدمة الطعام

( النظري والتدريب العملي )

دليل المعلم / خدمة الطعام

المستويان: الأول والثاني

للمرحلة الثانوية

الفندقي والسياحي

الطبعة الأولى ١٤٣٣هـ / ٢٠١٢م

ISBN:978-9957-84-415-8



9 789957 844158

المستويان الأول والثاني

للمرحلة الثانوية

الفندقي والسياحي



مطبعة مكة



إدارة المناهج والكتب المدرسية

# دليل المعلم خدمة الطعام

المستويان الأول والثاني

للمرحلة الثانوية

الفرع الفندقية والسياحي

تأليف

حافظ محمد أبو هنطش

علي محمد عبدالنبي

جمال محمد عميرة

الناشر  
وزارة التربية والتعليم  
إدارة المناهج والكتب المدرسية

يسر إدارة المناهج والكتب المدرسية استقبال ملاحظتكم على هذا الدليل عن طريق العناوين الآتية:

هاتف: ٩ - ٥ / ٤ / ١١٧٣٠٤ فاكس: ٤٦٤٥٨٨٨، ٤٦٣٧٥٦٩ ص.ب. (١٩٣٠) الرمز البريدي: ١١١١٨

أو بوساطة البريد الإلكتروني: VocSubject.Division@moe.gov.jo

قررت وزارة التربية والتعليم استخدام هذا الدليل في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها بدءاً من العام الدراسي ٢٠١٢ / ٢٠١٣ م، وذلك بموجب قرار مجلس التربية والتعليم رقم (٢٥ / ٢٠١٢) تاريخ: ٤ / ٧ / ٢٠١٢ م

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم

عمان الأردن / ص.ب (١٩٣٠)

#### لجنة التوجيه والإشراف على التأليف

أ. وفاء موسى العبد اللات (رئيساً) أ. غسان فوزان الحايك  
م. عبد الله محمود الهور م. عادل أحمد ممتاز  
د. عمر مقداد مقدادي م. بادرة حميد اليماني

التحرير العلمي : أ. غسان فوزان الحايك

التحرير اللغوي: ناصر علي محمد

التحرير الفني : نداء فؤاد أبو شنب

التصميم والرسم: عمر أحمد أبو عليان

الإنتاج : علي محمد العويدات

دقق الطباعة : م. عادل أحمد ممتاز

راجعها: أ. غسان فوزان الحايك

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(٢٠١٢/٣/١٠٠٣)

ISBN:978-9957-84-415-8

٥	المقدمة .....
٦	إرشادات التعامل مع الدليل .....
٨	الطالب الذي نريد .....
٩	نموذج مقترح لتحضير حصة .....
١٠	النتائج العامة .....
١١	توزيع الوحدات والدروس وفق الحصص المقررة .....

## المستوى الأول

### الوحدة الأولى: المطاعم

١٦	أولاً: التخطيط الداخلي للمطعم .....
١٨	ثانياً: تجهيزات المطعم .....
٢٨	ثالثاً: مرافق خدمة الطعام والشراب .....

### الوحدة الثانية: الإدارة والتنظيم

٣٢	أولاً: مهام الإدارة ووظائفها .....
٣٤	ثانياً: الهيكل التنظيمي لقسم الطعام والشراب .....
٣٨	ثالثاً: مهام العاملين في المطاعم .....
٤٢	رابعاً: صفات العاملين في المطاعم .....
٤٤	خامساً: أنظمة وتعليمات العمل في المطاعم .....
٤٦	سادساً: علاقة المطعم بأقسام الفندق الأخرى .....

### الوحدة الثالثة: قوائم الطعام

٥٠	أولاً: قائمة الطعام .....
٥١	ثانياً: إعداد قوائم الطعام والشراب وتخطيطها .....
٥٤	ثالثاً: أنواع قوائم الطعام والشراب .....

## المستوى الثاني

### الوحدة الأولى: آداب الخدمة وسلوكاتها

٦٢	أولاً: آداب المائدة وسلوكاتها .....
٦٦	ثانياً: أسلوب التعامل مع الآخرين في المطعم .....
٦٨	ثالثاً: أنواع الزبائن .....

### الوحدة الثانية: مراحل الخدمة

٧٢	أولاً: مراحل خدمة الطعام والشراب .....
٨٦	ثانياً: الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية .....

### الوحدة الثالثة: طرق الخدمة

٩٠	أولاً: طرق خدمة الطعام .....
٩٨	ثانياً: خدمة الغرف .....

## الملاحق

١٠٩	..... ملحق (١) إجابات الأسئلة
١٢٥	..... ملحق (٢) أدوات التقويم
١٤٩	..... ملحق (٣) أوراق العمل

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسولنا الأمين محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد:

أخي المعلم/ أختي المعلمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نضع بين أيديكم (دليل المعلم) لكتاب (خدمة الطعام) للمرحلة الثانوية/ المستويان الأول والثاني بطبعته الأولى، آمين الإفادة منه في إعداد الدروس وتنفيذها بوصفه أحد المصادر التي تساعد على تحقيق النتائج التعليمية المرجوة.

ولعلّ من الأسس المهمة التي بني عليها هذا الدليل أنه يُعدّ أحد الركائز المهمة لتحقيق المنهاج، وخطّة التطوير التربوي المنبثقة من فلسفة التربية والتعليم نحو اقتصاد المعرفة.

ونحن إذ نقدم هذا الدليل فإننا نأمل أن يكون مرشداً وهداياً في تخطيط الدروس، بما يتلاءم مع مستويات الطلبة والبيئة المادية الصفية وأهداف المبحث، ونأمل أن يتحقق به التكامل بين النظرية والتطبيق؛ لا سيما أنه ارتبط بكتاب الطالب على نحو مباشر وبالنتائج التعليمية واستراتيجيات التدريس والتقويم، فضلاً عن اهتمامه بتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) بوصفها أداة لتفعيل التعلم الإيجابي تخطيطاً وتنفيذاً وتقويماً.

إن هذا الدليل الذي نقدمه لكم هو أمثلة واجتهادات لا نتوقع منكم الوقوف عندها فحسب، بل نرجو أن تكون منطلقاً لتنمية خبراتكم وإبراز قدراتكم الإبداعية في وضع البدائل أو الأنشطة المتنوعة أو إضافة كل جديد إلى المحتوى، أو بناء أدوات تقويم بمعايير أخرى.

المؤلفون

## إرشادات التعامل مع الدليل

تضمنت صفحات الدليل مجموعة من العناصر التي يعتقد أنها تمثل أبرز جوانب الموقف التعليمي التعليمي، وفي ما يأتي توضيح لكل من هذه العناصر.

- **نتائج التعلم**  
نتائج خاصة يتوقع أن يحققها الطلبة تتميز بشموليتها وتنوعها (معارف، مهارات، واتجاهات)، وتعد مرجعاً للمعلم؛ إذ يبنى عليها المحتوى، وتعد الركيزة الأساسية للمناهج، وتسهم في تصميم نماذج المواقف التعليمية المناسبة وفي اختيار استراتيجيات التدريس وبناء أدوات التقويم المناسبة لها.
- **البنية المعرفية**  
تتكون البنية المعرفية لأي مبحث من مجموعة من العناصر ( مفاهيم، ومصطلحات، ومهارات، وخوارزميات، ونظريات، وقوانين، ومبادئ)، وتشكل المفاهيم عناصر مفتاحية لبقية عناصر البنية المعرفية، ولذلك حُددت المفاهيم والمصطلحات الأساسية التي وردت في الكتاب المدرسي؛ بهدف التركيز عليها في تصميم الموقف التعليمي.
- **السلامة المهنية**  
إرشادات واحتياطات الأمن والسلامة التي يجب مراعاتها عند تنفيذ الموقف التعليمي.
- **استراتيجيات التدريس**  
الإجراءات والخطوات المنظمة التي يقوم بها المعلم وطلبتة لتنفيذ الموقف التعليمي، وهي أيضاً خطوات مفتوحة يمكن للمعلم تطويرها أو تغييرها بما يتلاءم وظروف الطلبة وإمكانات المدرسة، مع مراعاة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) عند الحاجة.
- **إدارة الصف**  
إجراءات تهدف إلى تنظيم الموقف التعليمي وضبطه؛ لتسهيل تنفيذ الدرس بكفاءة، ومن أمثلتها ما يأتي:
  - ١ - تنظيم زمني متوقع لكل خطوة من خطوات الدرس الإجرائية.
  - ٢ - تنظيم جلوس الطلبة في مجموعات على شكل حلقة دائرية، أو حرف U، ... إلخ.
  - ٣ - تهيئة البيئة الصفية ( إنارة كافية وتهوية ونظافة ... إلخ).
  - ٤ - تهيئة الأدوات والمواد اللازمة لتنفيذ الدرس.
  - ٥ - إثارة دافعية الطلبة للتعلم.
  - ٦ - استخدام أوراق العمل وأدوات التقويم المناسبة والأنشطة المتضمنة
- **معلومات إضافية**  
معلومات إثرائية وضرورية وموجزة ذات علاقة بالمحتوى موجهة إلى المعلم والطالب، تهدف إلى إثارة دافعية الطالب ومساعدته على التعلم، وإثراء معارف المعلم بالمحتوى، وإرشاده إلى استخدام مصادر تعليمية أخرى متنوعة.
- **الزمن المتوقع**  
المدة الزمنية المتوقعة لتحقيق النتائج الخاصة.

- **الفروق الفردية**  
مجموعة الأنشطة والأسئلة والإضافات التي تضمنها المحتوى، أُعدت وفق احتياجات الطلبة وحسب قدراتهم المتنوعة من حيث (النوع الاجتماعي والاحتياجات الخاصة والبيئات الاجتماعية).
- **استراتيجيات التقويم وأدواته**  
الخطوات والإجراءات المنظمة التي يقوم بها المعلم أو الطلبة لتقويم الموقف التعليمي وقياس مدى تحقق النتائج، وهي عملية مستمرة تنفذ في أثناء الموقف التعليمي، ويمكن تطويرها أو بناء نماذج أخرى مشابهة لتطبّق بالتكامل مع إجراءات إدارة الصف.
- **التكامل الرأسي والأفقي:**  
أما الرأسي فيعني ربط المفهوم بمفاهيم أخرى ضمن المبحث نفسه، وأما الأفقي فيعني ربط المفهوم بالمباحث الأخرى ضمن الصف نفسه.
- **مصادر التعلم**  
مصادر تعليمية يمكن للطلاب والمعلم الرجوع إليها، بهدف زيادة معلوماتهم وخبراتهم وتدعيم تحقيق النتائج، وتشمل ( كتباً وموسوعات ومواقع إنترنت وأقراصاً مدمجة وزيارات ميدانية ومقابلات أشخاص... إلخ).
- **المادة المحوسبة**  
هي المادة التعليمية الإلكترونية التي أعدتها الوزارة في عدد من المباحث الدراسية (الرياضيات، والعلوم، والحاسوب، واللغة العربية، والتربية الوطنية، والإدارة المعلوماتية) لتكون رديفة وداعمة لتحقيق نتائج التعلم، بالإضافة إلى التسجيلات والأقراص المدمجة وأرشيف التلفزيون التربوي.
- **أخطاء شائعة**  
توقعات لأخطاء محتملة وشائعة بين الطلبة والمجتمع، تتعلق بالمهارات والمفاهيم والقيم الواردة، وتقديم معالجة لهذه الأخطاء.
- **الملاحق**  
تضمّن الدليل ملاحق منفصلة يتناول كل منها أحد الجوانب الآتية:  
أدوات تقويم، واستراتيجيات التدريس والتقويم، وحل التمارين والمسائل، أوراق العمل، وحلول أسئلة علاجية وإثرائية.



تهدف خطة التطوير التربوي المبني على اقتصاد المعرفة إلى إعداد جيل من الطلبة يتمتع بمهارات حياتية تركز على عقيدة الأمة، ومبادئها، وقيمها الأصيلة، ويمثل استثماراً حقيقياً للمعرفة والخبرات.

ولأن طلبة اليوم هم بناء المجتمع غداً، وهم الذي يتحملون مسؤولية الارتقاء به إلى أعلى المستويات في مختلف جوانب الحياة، فإن المناهج الجديدة تسعى إلى تنمية طالب يتميز بأنه:

- ١ - يتحلى بأخلاقيات المهنة وفق القيم العربية والمعتقدات الإسلامية.
- ٢ - يبحث عن المعرفة وينظمها، ويحللها، ويوظفها، ويولّد معرفة جديدة لرفع مستواه المهني.
- ٣ - يطبق مهارات الاتصال والتواصل في تعامله مع الآخرين، وحسن الاستماع، والموضوعية في الحوار.
- ٤ - يمارس التفكير الناقد والإبداعي والاستقصاء وحل المشكلات بصورة عملية على نحو مستمر، ويستخدم ذلك في اتخاذ القرارات.
- ٥ - يوظف عناصر العمل الفني للإبداع وأسسها في المجال الفندقي والسياحي.
- ٦ - يحافظ على البيئة وتطبيق إجراءات الصحة والسلامة في العمل والمنزل.
- ٧ - يرشّد الاستهلاك بالاستخدام الأمثل للموارد في المجال الفندقي والسياحي.
- ٨ - يستخدم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) بإتقان، وأمان، وأخلاق في البحث، والتحليل، ومعالجة البيانات، والعروض التقديمية.....إلخ.
- ٩ - يتخذ القرار المناسب في التوجه المستقبلي نحو سوق العمل أو التعليم العالي.
- ١٠ - يطور نفسه في مجالات البحث والاستقصاء والتعلم المستمر.
- ١١ - يستعمل الأجهزة الحديثة لتطوير مستوى العمل.
- ١٢ - يمتلك الكفايات المهنية اللازمة لسوق العمل.
- ١٣ - يتحمل المسؤولية ويحترم العمل.
- ١٤ - يندمج ويشارك مشاركة فاعلة في سوق العمل والانتاج.
- ١٥ - يقدر ذاته بمستويات عالية، ويمارس عمليات التقويم الذاتي على نحو مستمر.
- ١٦ - يبتكر ويصبح ولديه القدرة على إنشاء مشاريع صغيرة بما يليبي حاجات المجتمع بمستوياته المختلفة يرفع من مستويات المعيشة، ويحسن دخل الأسرة ويسهم في النهوض بالاقتصاد الوطني.

## نموذج مقترح لخطة تحضير الدروس

المبحث: .....  
 عنوان الوحدة: .....  
 الصف/المستوى : .....  
 عنوان الدرس: ..... عدد الحصص: (...).  
 التاريخ : من: ...../...../..... إلى: ...../...../.....

الرقم	النتائج الخاصة	استراتيجيات التدريس		التقويم		التنفيذ	
		الاستراتيجية	الأداة	الاستراتيجية	الأداة	الإجراءات	الزمن

### مصادر التعلم (المواد والأدوات).....

#### جدول المتابعة اليومي

اليوم والتاريخ	الشعبة	الصف	النتائج المحققة	الواجب البيتي

## النتائج العامة لمبحث خدمة الطعام للمرحلة الثانوية، المستويان: الأول والثاني

- يتعرف المطاعم ومرافق خدمة الطعام والشراب.
- يتعرف أنواع قوائم الطعام والشراب.
- يفهم دور الإدارة والتنظيم في قسم الطعام والشراب.
- يستخدم المفاهيم والمصطلحات والرموز المتداولة في إدارة الطعام والشراب.
- يتقيد بأخلاقيات المهنة.
- يطرح أسئلة، ويشارك في تبادل الأفكار.
- يعي آداب الطعام والسلوكيات الإيجابية المتعلقة به.
- يوضح إجراءات خدمة الطعام والشراب.
- يتعرف طرق الخدمة.
- يستخدم المفاهيم والمصطلحات والرموز المتداولة في إجراءات الخدمة.
- يحترم معتقدات الآخرين وحقوقهم وعاداتهم وتقاليدهم.
- يسهم بفاعلية في اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

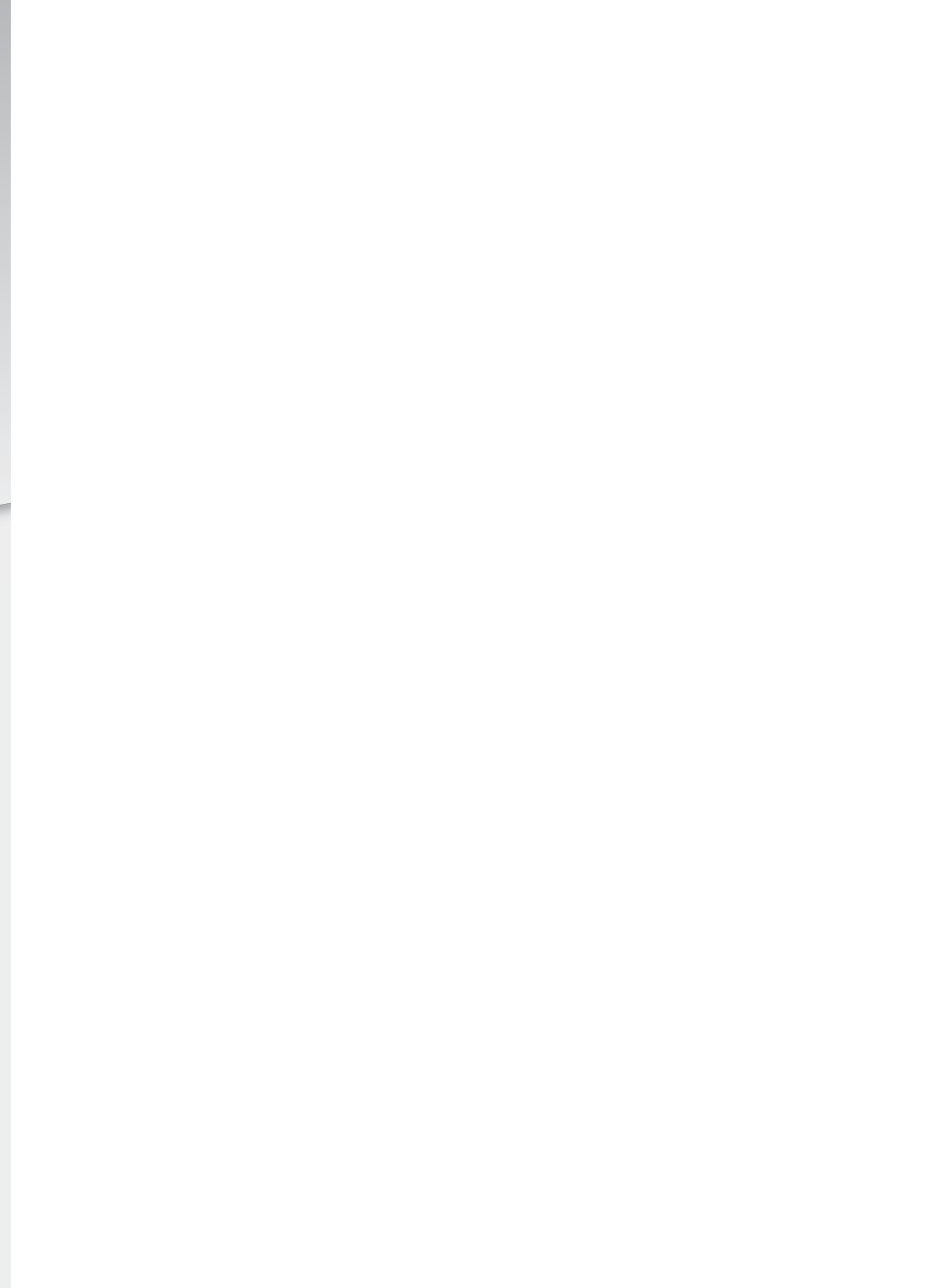
توزيع الوحدات الدراسية وفق عدد الساعات المقررة

عدد الساعات		موضوع الدرس	الوحدات	المستوى
عملي	نظري			
٢	١	أولاً: التخطيط الداخلي للمطعم.	الوحدة الأولى: المطاعم	المستوى الأول
٤	٣	ثانياً: تجهيزات المطعم.		
	١	ثالثاً: مرافق خدمة الطعام والشراب.		
٢	١	أولاً: مهام الإدارة ووظائفها.	الوحدة الثانية: الإدارة والتنظيم	
٢	١	ثانياً: الهيكل التنظيمي لقسم الطعام والشراب.		
٢	١	ثالثاً: مهام العاملين في المطاعم.		
	١	رابعاً: صفات العاملين في المطاعم.		
	١	خامساً: أنظمة وتعليمات العمل في المطاعم.		
	١	سادساً: علاقة المطعم بأقسام الفندق الأخرى.		
	١	أولاً: قائمة الطعام.		
	١	ثانياً: إعداد قوائم الطعام والشراب وتخطيطها.		
٢	٢	ثالثاً: أنواع قوائم الطعام والشراب.		
١٤	١٥	المجموع		
٢	١	أولاً: آداب المائدة وسلوكياتها.	الوحدة الأولى: آداب الخدمة وسلوكياتها	المستوى الثاني
٢	١	ثانياً: أسلوب التعامل مع الآخرين في المطعم.		
	٢	ثالثاً: أنواع الزبائن.	الوحدة الثانية: مراحل الخدمة	
١٠	٢	أولاً: مراحل خدمة الطعام والشراب.		
	١	ثانياً: الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية.		
٦	٢	أولاً: طرق خدمة الطعام.	الوحدة الثالثة: طرق الخدمة	
٦	١	ثانياً: خدمة الغرف.		
٢٦	١٠	المجموع		



# المستوى الأول





# الوحدة الأولى

المطاعم





المطعم هو مكان مهياً ومجهّز لتقديم خدمات الطّعام والشّراب للضيوف حسب رغباتهم في أوقات محدّدة، مقابل سعر معيّن للوجبات من أصناف الطّعام المعروضة بما يتناسب مع درجة ونوعية وجودة الخدمة المقدّمة ضمن سياسات وأنظمة محدّدة.

يتطلّب تخطيط المطعم مراعاة الجوانب الماديّة والخدميّة التي تسهّل عمليّة خدمة الطّعام والشّراب؛ لأنّ التخطيط الداخلي المنظم والمبني على أسس علميّة صحيحة يؤدي لاستغلال أكبر للموارد الخدميّة ويوفّر الوقت والجهد، ويحقق الأرباح وسبل الراحة المطلوبة بمستوى عالٍ من الجودة والمنافسة.

يراعي المصمّمون عند إنشاء المطعم ضرورة أن تكون المسافة بين المطبخ والمطعم قريبة؛ وذلك لتسهيل الخدمة والعمل بشكل أفضل، وأن تكون الممرات بينهما واسعة لتسهيل حركة العاملين داخل المطعم، إضافة إلى مراعاة أمور التهوية السليمة، والإنارة المناسبة، والألوان المريحة لتغطية الجدران والأسقف بما يتناسب مع ألوان الأثاث المقترح شراؤه، فالألوان تبرز عادة أحاسيس ومشاعر معيّنة، فالألوان الفاتحة والبيضاء تظهر لنا وضوحاً كبيراً في المطعم؛ ممّا يخفف من قوة وحدات الإنارة التي ستستخدم في المطعم.

يشتمل المطعم على عدّة مناطق، منها:

- ١ - منطقة الاستقبال والمدخل.
- ٢ - منطقة أمين الصندوق.
- ٣ - منطقة صالة الخدمة الرئيسيّة للمدخين.
- ٤ - منطقة صالة الخدمة الخاصّة لغير المدخين.
- ٥ - منطقة التراس الخارجي.
- ٦ - المنطقة الخلفيّة.
- ٧ - منطقة دورات المياه.

٩

#### تصميم مخطّط داخلي لمطعم رئيسي

تمرين (١-١)

##### النتائج العمليّة

أن يصمّم مخطّطاً داخلياً لمطعم رئيسي.

##### المعلومات النظريّة

تكمن أهميّة المخطّطات الداخليّة للمطاعم في الاستغلال الأمثل للموارد، ورفع مستوى الخدمة وزيادة كفاءة العمل، ويؤدي ذلك إلى تقسيم محطات العمل وتحديد المسؤوليات وربط مناطق الخدمة داخل المطعم بعضها ببعض بالشكل الأمثل.

##### التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسيّة (أقلام رصاص وحبر، أوراق، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.
- توفير نماذج وتصاميم لمخطّطات داخلية لمطاعم متنوّعة.

١١

#### إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

## الوحدة الأولى: المطاعم

### الموضوع التخطيط الداخلي للمطعم

#### النتائج الخاصّة

- يتعرف التخطيط الداخلي للمطعم.
- يعدد المناطق التي يشتمل عليها المطعم.
- يبين العوامل التي تتحكم في تخطيط المطعم الداخلي.
- يصمّم مخطّطاً داخلياً لمطعم رئيس.

#### المفاهيم والمصطلحات

قائمة الطّعام، التخطيط الداخلي، المطعم، المنطقة الخلفيّة.

#### السلامة المهنيّة

### استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التدريس المباشر / أسئلة و أجوبة.

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
  - أين يتناول ضيوف الفندق طعامهم؟
  - ما المقصود بالمطعم؟
  - هل هناك أقسام للمطعم؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها وتلخيص الإجابات الصحيحة على السبورة.

التعلم التعاوني/ العمل في مجموعات

- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين وتعيين قائد لكل مجموعة.
- تكليف كل مجموعة بإعداد تقرير عما يأتي:
  - العوامل التي تؤثر في عمليّة التخطيط والتصميم للمطعم، والمناطق التي يشتمل عليها المطعم (المطعم التدريبي).
  - توجيه الطلبة إلى الاطلاع على كتاب الطالب قبل تنفيذ العمل.
  - عرض قائد كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته، ويناقشه مع الآخرين.
  - تلخيص الإجابات وتدوينها على السبورة الصف.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب العملي

- تنفيذ التمرين العملي (١-١): تصميم مخطّط داخلي لمطعم رئيس.
- يحضّر المعلم الأدوات والتجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بداية الحصّة العمليّة.
- يطبق المعلم خطوات تنفيذ التمرين كما وردت في التمرين العملي.
- يوزّع الطلبة في مجموعات على طاولات عمل لتنفيذ التمرين، ويوزع الأدوات والتجهيزات عليهم.
- يتابع المجموعات، ويوجههم، ويجب عن استفساراتهم.
- بعد الانتهاء من أداء التمرين يعرض قائد كل مجموعة النتائج على المعلم والطلبة من أجل مناقشتها.
- يقيم المعلم أداء الطلبة.

#### معلومات إضافيّة

### الملاحق

انظر ملحق (١) إجابات الأسئلة، وملحق (١-١) من أدوات التقويم.

### مراعاة الفروق الفردية

#### علاج

- تكليف الطلبة بكتابة الأقسام التي اشتمل عليها المطعم الذي درّبوا فيه.

#### إثراء

- تكليف الطلبة رسم مخطط للمطعم الذي درّبوا فيه، وعرض التصاميم، ومناقشتها في الصف.

### استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة الشطب (١-١).

### التكامل الأفقي

### التكامل الرأسي

### مصادر التعلّم

#### للمعلم

- أحمد حماد وعمار عبد الهادي، التخطيط والإدارة في المطاعم، اليازوري للنشر، عمّان، الأردن، ٢٠٠٠م.

#### للطالب

- [www.jordanrestaurants.com](http://www.jordanrestaurants.com)

### المادة المحوسبة

وهناك بعض العوامل التي تتحكّم في تخطيط المطعم الداخلي، ومنها:

#### ١ - الكثافة السكانية

تؤثر الكثافة السكانية في تخطيط المطعم الداخلي، فوجود عدد كبير من السكّان في منطقة المطعم يتطلب التخطيط لمطعم كبير الحجم يتناسب مع هذه الكثافة السكانية.

#### ٢ - التشريعات والقوانين

تقوم التشريعات الخاصّة بالمطاعم بدور مهم في تخطيط المطعم من حيث الأمور المسموحة والأمور الممنوعة، لذلك يجب التقيد بتلك التشريعات عند التخطيط للمطاعم.

#### ٣ - المنافسة

تؤخذ المنافسة بعين الاعتبار عند التخطيط للمطاعم، فالمطاعم المنافسة دائماً تفضّل التفوق على نظيراتها من المطاعم بالديكورات الحديثة والتصميم الهندسي الجميل، والمناظر الطبيعيّة الخلابة، وكذلك جودة الخدمات المقدّمة وأسعارها.

#### ٤ - ميزانية المطعم

تؤثر ميزانية المطعم في تحديد حجم ومساحة المطعم وتجهيزاته، فكّلما كان رأس المال أكبر انعكس ذلك على عدد مرافق المطعم ومساحته وحجمه وتجهيزاته.

#### ٥ - نوع المطعم

يؤثر نوع المطعم وطريقة الخدمة في تخطيط المطعم الداخلي سواء كان داخل الفندق أو مستقلاً.

### قضية للبحث

بالرجوع إلى أحد المراجع أو المصادر الإلكترونيّة، ابحث مع أفراد مجموعتك عن التطوّر التاريخي للمطاعم عبر العصور، ثمّ أعدّ تقريراً، وناقشه مع زملائك في الصفّ.

١٠

### إرشادات عامّة

- تحديد كلّ من: مداخل ومخارج المطعم والمطبخ، طاولات الخدمة.
- تحديد مواقع كلّ من: الاستقبال، أمين الصندوق، الطاولات والكراسي، بوفيه الطّعام داخل المطعم.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقّق من مستوى الأداء.

### خطوات تنفيذ التمرين

- اطلع على النماذج والمخطّطات والتصاميم المتوافرة بين يديك.
- ابدأ برسم مستطيل يمثّل صالة الطّعام من خلال الإطلاع على النماذج والتصاميم.
- ارسم مربعات ومستطيلات صغيرة داخل المستطيل تمثل مناطق الخدمة في المطعم.
- ارسم التصميم باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج الرسام أو معالج النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة المرافقة للحاسوب.
- صوّر نسخاً من هذا التصميم ووزّعها على زملائك.
- اعرض التصميم على معلّمك وزملائك وناقشهم به.
- احفظ التصميم في ملف التدريب العملي الخاصّ بك.

### تمرين عملي

ارسم مخطّطاً داخلياً لمطعم مستقلّ باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

### معايير التقييم

- دقّة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شموليّة الأداء وتمييز مواقع ومناطق الخدمة.

١٢

تختلف تجهيزات المطعم من حيث جودتها والمادة المصنوعة منها، فهناك الخشبي أو المعدني وغيرها، وتحكم عوامل عدة في تحديد صفات المطعم ونوع تجهيزاته، منها:

- ١ - موقع المطعم  
قربه أو بعده عن مواقع المدن والمناطق السياحية والكثافة السكانية.
- ٢ - درجة تصنيف المطعم  
تتحكم درجة تصنيف المطعم في جودة وسعر هذه التجهيزات التي يتم اختيارها، فكلما زادت درجة تصنيف المطعم اختلفت نوعية وشكل الأثاث المستخدم.
- ٣ - قائمة الطعام  
اختيار نوع قائمة الطعام يحدد معالم ونوعية وجودة التجهيزات الموجودة فيه.
- ٤ - مساحة المطعم  
هناك علاقة وثيقة بين مساحة المطعم والأثاث الموجود فيه.
- ٥ - ميزانية المطعم  
تتحكم الأموال المتاحة في ميزانية المطعم بالتجهيزات من حيث النوع والشكل والجودة.
- ٦ - طريقة الخدمة  
إن طريقة الخدمة المتبعة في المطعم تحدد التجهيزات المطلوبة من حيث العدد والشكل والنوعية.

فكر!

هل هناك عوامل أخرى لم يتم ذكرها؟

١٣

٢ - الكراسي (Chairs)

تختلف أنواع الكراسي المستخدمة في المطاعم من حيث المواد الخام المصنوعة منها، وغالبًا ما تُكسى الكراسي بعد تصنيعها وتجهيدها بالقماش أو الجلد، كما تتعدّد أشكالها وأحجامها وألوانها أيضًا، ولا بدّ أن تتناسب مع نوع المطعم وحجمه، وغالبًا ما يكون ارتفاع الكراسي عن الأرض بشكل عام بمعدل ١٠٠ سم من أعلى نقطة فيه إلى الأسفل، ومعدل ارتفاع المقعد عن الأرض يكون حوالي ٤٥ سم، أما العرض فيتراوح بين ٤٥-٥٠ سم، ويوضّح الشكل (٢-١) أشكالًا متعدّدة من الكراسي.



الشكل (٢-١): أشكال متعدّدة من الكراسي.

١٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف العوامل التي تتحكم في تحديد صفات المطعم ونوع تجهيزاته.
- يتعرف تجهيزات المطعم وأثاثه: (طاوولات، كراسي، خزائن جانبية).
- يقارن بين تجهيزات المطعم التدريبي والتجهيزات الموجودة في المنزل.

المفاهيم والمصطلحات

تصنيف المطعم، تجهيزات المطعم.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة.

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية على الطلبة:

- هل سبق أن زرت مطعمًا؟
- صف لنا هذا المطعم؟
- هل تختلف الطاومات والكراسي التي جلست عليها عن تلك الموجودة في منزلك؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، وتدوين المعلومات الصحيحة على السبورة.

التدريس المباشر / عرض توضيحي

- اصطحاب الطلبة إلى المطعم التدريبي في المدرسة.
- تعريف الطلبة بالأثاث الموجود في المطعم التدريبي في المدرسة (طاومات، كراسي، الخزانة الجانبية) وأشكالها وحجمها، وتسميتها لهم.
- تكليف الطلبة الاطلاع على الكتاب المدرسي، ومشاهدة الصور التوضيحية، ومقارنتها بتلك الموجودة في المطعم التدريبي.

التدريس المباشر / ورقة عمل

- تكليف الطلبة بتنفيذ ورقة عمل (١-١).
- توجيه الطلبة إلى الإجابة عن ورقة العمل، ومناقشتها في الصف.
- توجيه الطلبة والإجابة عن استفساراتهم.
- تصويب المعلومات، ثم تدوين الإجابة الصحيحة على السبورة.
- تقييم أداء الطلبة.

معلومات إضافية

الملاحق

انظر ملحق (٢-١) من أدوات التقويم، وأوراق العمل (١-١).

تشمل التجهيزات الخاصة بالمطاعم ما يأتي:

### ١ - الطاولات (Tables)

تتوافر الطاولات في المطاعم بأشكال متعددة منها المستطيلة والمربعة والدائرية والبيضاوية، وتكون ارتفاعات وأحجام هذه الطاولات مختلفة حسب سعة ونوع المطعم، كما تختلف الطاولات المستخدمة في المطاعم من حيث المادة المصنوعة منها، فقد يكون سطح الطاولة مصنوعاً من الخشب، أو المعدن، أو الزجاج السميكة، ومنها ما يكون مغطى بطبقة من الفورمايكا، وقد يكون بلاستيكيًا أيضًا، أما أرجل الطاولات فقد تكون خشبية أو معدنية أو غير ذلك، ولا بد أن تتصف هذه الطاولات بالمتانة، وسهولة التنظيف، والتكلفة المعقولة، والجودة المناسبة التي تتلاءم مع نوع المطعم وطريقة الخدمة المتبعة فيه، ويوضح الشكل (١-١) مجموعة من الطاولات المستخدمة في المطاعم.



الشكل (١-١): مجموعة من الطاولات المستخدمة في المطاعم.

١٤

### ٣ - الخزائن الجانبية (Side Boards)

تختلف الخزائن الجانبية من حيث الحجم والتصميم تبعاً لنوع قائمة الطعام وطريقة الخدمة المتبعة في المطعم، وعدد المحطات والمضيفين، أي أن كل محطة خدمة يتبع لها مجموعة من الطاولات والكراسي وخزانة جانبية، وغالباً ما تصنع هذه الخزائن الجانبية من الخشب المغطى بالفورمايكا، وتقسّم إلى عدّة أدراج ورفوف مستقلة ويحتوي كل منها نوعاً خاصاً من الأدوات مثل: الصحون والفضيات والبياضات والأكواب. وقد وجدت هذه الخزائن لتسهيل عمل المضيفين في المطاعم وسرعة خدمة الضيوف، والشكل (٣-١) يوضح أنواعاً من الخزائن الجانبية المستخدمة في المطاعم.



الشكل (٣-١): خزائن جانبية.

١٦

### الزمن المتوقع نظري (ساعة).

#### مراعاة الضروقات الفردية

#### علاج

- تكليف الطلبة بإعداد قائمة بالأدوات والمعدات المتوافرة في مطعم الفندق، ومقارنتها بتلك الموجودة في المطعم التدريبي في المدرسة.

#### إثراء

- تكليف الطلبة بزيارة المكتبات أو أحد المواقع الإلكترونية، وإعداد تقرير عن قياسات وحجوم الطاولات والكراسي الموجودة في المطعم.

### استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الشطب (١-٢).

### التكامل الأفقي

### التكامل الرأسي

#### مصادر التعلّم

#### للمعلم

- أحمد حماد وعمار عبد الهادي، التخطيط والإدارة في المطاعم، اليازوري للنشر، عمّان، الأردن، ٢٠٠٠م.

#### للطالب

- [www.fourseasons.com/ammn](http://www.fourseasons.com/ammn)
- [www.starwoodhotels.com/sheraton](http://www.starwoodhotels.com/sheraton)

### المادة المحوسبة

#### ٤ - العربات (Trolleys)

- تختلف العربات المستخدمة في المطعم من حيث النوعية والشكل والمادة المصنوعة منها والغرض من استخدامها، وهناك أنواع متعددة من العربات المستخدمة في المطاعم، منها:
- عربة الطبخ: تستخدم لإجراء عملية الطهي أمام الضيف مباشرة، وتحتوي على جميع المستلزمات الضرورية لذلك.
  - عربة المقبلات: تستخدم لعرض كافة أنواع المقبلات الموجودة في المطعم أمام الضيف.
  - عربة التقطيع: تستخدم لتقطيع اللحوم المطبوخة وبشكل مباشر أمام الضيف.
  - عربة الأحيان: تعرض فيها جميع أنواع الأحيان ومرافقاتها كالبسكويت المملح.
  - عربة الحلويات: تستخدم لعرض جميع أنواع الحلويات المعدة للخدمة داخل المطعم أو المقهى، وبعض المطاعم أصبحت تستخدم ثلاثاً عرض الحلويات داخل المطعم بدلاً منها.
  - عربة الخدمة: تستخدم لخدمة تقديم الطعام والشراب في قسم خدمة الغرف، أو في داخل المطعم لتنظيف الطاولة من الأدوات والأطباق المستعملة، ويوضح الشكل (٤-١) عربة الخدمة.



الشكل (٤-١): عربة الخدمة.

١٧

#### ٦ - الفضةيات (Silver-Ware / Cutlery)

سميت بالفضةيات لأنها قد تكون مصنوعة من الفضة الخالصة، أو مطلية بالفضة، أو تكون مصنوعة من الفولاذ الذي لا يصدأ (ستانلس ستيل) ومنها: الملاعق والشكاكين والشوك والأباريق وغيرها، وعند شرائها لا بد من مراعاة نوع قائمة الطعام الموجودة في المطعم، والقدرة المالية للمطعم وتوافر المعدات الخاصة للمحافظة عليها من التلف، ويوضح الشكل (٦-١) مجموعة من الفضةيات.



الشكل (٦-١): فضةيات.

١٩

#### إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

#### تجهيزات المطعم

#### الموضوع

#### النتائج الخاصة

- يتعرف تجهيزات المطعم وأثاثه (العربات، الأواني الصينية، الفضةيات، الزجاجيات).
- يصنف أدوات المطعم واستخداماتها.

#### المفاهيم والمصطلحات

عربة التقطيع، عربة الطبخ، الصحن الرئيس، الصحن الجانبي، الفضةيات.

#### السلامة المهنية

#### استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

- التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة.
- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
  - كيف تتناول طعامك في البيت؟
  - ما الأدوات التي تستخدمها لتناول طعامك؟
  - مم صنعت أدوات الطعام الموجودة في منزلك؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها معهم، وتلخيصها وتدوينها على السبورة.
- التدريس المباشر/ عرض توضيحي
  - اصطحاب الطلبة إلى المطعم التدريبي في المدرسة.
  - عرض أنواع العربات المتوفرة في المطعم التدريبي في المدرسة وتعريفهم أسماءها واستخداماتها.
  - تصنيف أدوات المائدة وتعريفهم أسماءها.
  - تكليف الطلبة الاطلاع على الكتاب المدرسي ومشاهدة الصور التوضيحية، ومقارنتها بتلك الموجودة في المطعم التدريبي.
- التدريس المباشر/ ورقة عمل
  - تقسيم الطلبة إلى مجموعات، حسب عدد الطلبة في الغرفة الصفية، وتعيين مقرر لكل منها، لتنفيذ ورقة العمل (١-١).
  - إعطاء الطلبة وقتاً كافياً لتنفيذ ورقة العمل.
  - توجيه الطلبة وإرشادهم والإجابة عن استفساراتهم.
  - يعرض كل مقرر ما تتوصل إليه مجموعته، ويناقش ذلك مع المجموعات الأخرى.
  - تلخيص إجابات الطلبة، وتدوينها على السبورة.
  - تقييم أداء الطلبة.

#### معلومات إضافية

#### الملاحق

انظر ملحق (٢-١) من أدوات التقويم، و (١-١) من أوراق العمل.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة إعداد قائمة بأدوات المائدة الموجودة في مطعم الفندق الذي تدرّبوا فيه.

إثراء

- تكليف الطلبة بزيارة المكتبة أو أحد المواقع الإلكترونية لإعداد تقرير عن أنواع العرّبات متضمناً صوراً توضيحية، ومبيناً استخدامات كل نوع منها.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الشطب (١-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- أحمد حماد وعمار عبد الهادي، التخطيط والإدارة في المطاعم، اليازوري للنشر، عمّان، الأردن، ٢٠٠٠م.

للطالب

المادة المحوسبة

٥ - الأواني الصينيّة (China-Ware)

تتوافر الأواني الصينيّة بأشكال وأنواع مختلفة في المطاعم، معتمدة على نوع قائمة الطّعام والقدرة الماليّة للمطعم، ودرجته، حيث أن تعدّد أنواع الأواني الصينيّة والثمن الباهظ لبعض أنواعها يجعل من الصعب على بعض المطاعم استخدامها، فيقتصر استخدامها في بعض المطاعم ذات الدرجة العالية والتصنيف الممتاز، وهناك الكثير من المطاعم ذات الدرجات الأقل تصنيفاً تستخدم نوعية من الأواني الخزفيّة البديلة، ويوضّح الشكل (١-٥) مجموعة أوان صينيّة. وفي ما يأتي بعض الأواني الصينيّة المستخدمة في المطعم:

Main Plate (Joint Plate)	الصحن الرئيسي.
Side Plate	الصحن الجانبي.
Soup Plate	صحن الشورية.
Milk Pot	إبريق الحليب.
Sugar Bowl	سكرية.
Tea Cups & Saucers	فناجين وصحون الشاي.
Tea & Coffee Pots	أباريق الشاي والقهوة.



الشكل (١-٥): مجموعة أوان صينيّة.

١٨

٧ - الرّجاجيات (Glass-Ware)

تتوافر الأواني الزجاجيّة بأشكال وألوان مختلفة منها ما هو مصنوع من الكريستال أو الزجاج العادي، وتضفي هذه الأواني الزجاجيّة مظهراً جذاباً للطاولة مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة استخدام النوع الشفاف منها والذي يسمح للضيوف رؤية ما بداخلها من أشربة وأطعمة، كما يجب حفظ الرّجاجيات قبل الخدمة في المطعم على رفوف خاصّة بشكل مقلوب لمنع تجمع الغبار، ويوضّح الشكل (١-٧) مجموعة من الرّجاجيات.



الشكل (١-٧): رجاجيات.

٢٠

## ٨ - الصواني (Trays)

تتوافر الصواني بأنواع عديدة منها ما يكون مصنوعاً من البلاستيك المقوى أو الخشب أو الستانلس ستيل، كما توجد بأشكال عديدة فمنها الدائرية والمستطيلة والبيضاوية، وتستخدم الصواني لحمل أدوات وأطباق الأطعمة والأكواب وغيرها، ويوضح الشكل (٨-١) مجموعة من الصواني.



الشكل (٨-١): صوان.

٢١

## ١٢- البياضات (Linen)

توجد البياضات في المطعم بأشكال وأنواع مختلفة فمنها المصنوع من القطن أو الكتان أو المخروط، وتختلف في قياساتها وألوانها والغرض من استخدامها، وتختار البياضات في المطعم بناءً على نوع المطعم، ودرجته، وأسلوب الخدمة المتبعة فيه، وتحفظ البياضات في الخزائن الجانبية أو على رفوف مغطاة لتسهيل عمليات السحب والتخزين، ويوضح الشكل (١٠-١) بعض أنواع البياضات المفروشة على طاولات المطعم، ومنها:

- أ - غطاء الطاولة (Melton):** يصنع من القطن أو الصوف أو اللباد، ويستخدم لتغطية أسطح الطاولات لامتصاص السوائل والتقليل من حدة أصوات أدوات المائدة.
- ب - شرشف طاولة كبير (Table Cloth):** يغطي سطح الطاولة ويراعى أن تزيد المسافة المتدلية من حواف الطاولة تقريباً من ٣٠-٤٠ سم ومن كل الجوانب بالتساوي.
- ج - شرشف طاولة صغير (Napron):** يوضع فوق شرشف الطاولة الكبير بطريقة فنية، وغالباً ما يكون لونه مختلفاً عنه لاضفاء ناحية جمالية للطاولة.

**د - فوطة الضيف (Napkin):** تصنع غالباً من مادة الكتان وتستخدم من قبل الضيف أثناء تناول الطعام لتجنب سقوط بقايا الأطعمة أو انسكاب المشروبات على ملابسهم.

**هـ - ستائر المطعم (Curtains):** يجب أن تتناسب ستائر المطعم مع أثاثه وألوانه، وأن يتم اختيارها من قماش ذي نوعية وجودة عالية للمحافظة عليها مدة طويلة.

٢٣

## الموضوع تجهيزات المطعم

### النتائج الخاصة

- يتعرف تجهيزات المطعم وأدواته.
- يصنف أنواع البياضات المستخدمة في خدمة الطعام.
- يبين الأمور الواجب مراعاتها عند شراء أثاث المطعم وأدواته.

### المفاهيم والمصطلحات

البياضات، غطاء الطاولة، منديل الطعام (فوطة الضيف).

### السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة و أجوبة.

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- كيف تقدم العصير أو المشروبات في منزلك؟
- ما الأدوات الكهربائية التي توجد في مطبخ منزلك؟
- هل تعرّفت في أثناء تدريبك العملي في المطاعم أنواع البياضات الخاصة بالخدمة؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها معهم، وتلخيص المعلومات على السبورة.

التعلم التعاوني / العمل في مجموعات.

- اصطحاب الطلبة إلى المطعم التدريبي في المدرسة.
- عرض الصواني المستخدمة في المطاعم أمام الطلبة وبيان استخداماتها.
- عرض الأجهزة الكهربائية المستخدمة في المطعم والمتوفرة في المطعم التدريبي في المدرسة.
- عرض أنواع البياضات المستخدمة في خدمة الطعام أمام الطلبة، وتصنيفها وتعريفهم أسماءها واستخداماتها.
- الإيعاز إلى الطلبة الاطلاع على الكتاب المدرسي، ومشاهدة الصور التوضيحية، ومقارنتها بالصور الموجودة في المطعم التدريبي.

التدريس المباشر / ورقة عمل

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، حسب عدد الطلبة في الغرفة الصفية، وتعيين مقرر لكل منها، لتنفيذ ورقة العمل (١-١).
- منح الطلبة وقتاً كافياً لتنفيذ ورقة العمل.
- توجيه الطلبة وإرشادهم والإجابة عن استفساراتهم.
- يعرض كل مقرر ما توصل إليه مجموعته، ويناقش ذلك مع بقية المجموعات.
- تلخيص إجابات الطلبة، وتدوينها على السبورة.
- تقويم أداء الطلبة.

### معلومات إضافية

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق انظر ملحق (٢-١) من أدوات التقويم، و (١-١) من أوراق العمل.

مراعاة الضرووق الضردية

علاج

- تكليف الطلبة بتنفيذ نشاط (١-١): تجهيزات المطاعم.

إثراء

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتكليفهم بتنفيذ قضية البحث (أسس نظام تصنيف المطاعم في الأردن).

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الشطب (١-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- أحمد حماد وعمار عبد الهادي، التخطيط والإدارة في المطاعم، اليازوري للنشر، عمّان، الأردن، ٢٠٠٠م.

للطالب

المادة المحوسبة

٩ - خلّاط العصير (Blender)

يستخدم خلّاط العصير الكهربائي لعمل وتجهيز العصائر المختلفة كعصير الكوكتيل الطبيعي، والموز بالحليب، والفراولة، والأفوكادو بالحليب وغيره.

١٠ - ثلاجة عرض (Fridge)

تستخدم هذه الثلاجة غالباً لحفظ العصائر والمشروبات الغازية المختلفة، وكذلك المياه المعدنية وغيرها من أصناف الطّعام.

١١ - ماكينات صنع القهوة (Coffee Machines)

تستخدم لتحضير وصنع أنواع من القهوة كالأمريكية والكابتشينو والإسبرسو وغيرها، والشكل (٩-١) يبيّن أنواعاً من ماكينات صنع القهوة.



الشكل (٩-١): أنواع من ماكينات صنع القهوة.

٢٢



الشكل (١٠-١): مجموعة بياضات مفروشة على الطاولات.

الأمر الواجب مراعاتها عند شراء أثاث المطعم وأدواته:

- ١ - تراعى بعض المعايير عند القيام بشراء الأثاث الخاص بالمطعم، ومن هذه المعايير ما يأتي:
- ١ - متانة الأثاث والأدوات وقدرتها على التحمّل.
- ٢ - سهولة الصيانة.
- ٣ - السعر المناسب.
- ٤ - سهولة التنظيف.
- ٥ - توفّر شروط الصحة والأمان فيها.
- ٦ - سهولة الحركة والنقل والتخزين.
- ٧ - توافر نوعية الأثاث وقطعه في السوق عند الحاجة لاستبدال التالف منها.
- ٨ - بلد المنشأ (الصنع).

٢٤



## النتاج العملي

أن يوزع أثاث المطعم.

## المعلومات النظرية

يختلف أثاث المطعم من حيث جودته ومادة صنعه، إذ تلعب بعض العوامل دورًا رئيسيًا في وضع الملامح الرئيسة لمواصفات الأثاث في المطعم، ومما يجدر ذكره أن هناك مجموعة متنوعة من أثاث المطعم قد تختلف من مطعم لآخر تبعًا لدرجة تصنيف المطعم ونوعه وموقعه.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- مجموعة طاولات مختلفة الأحجام والأشكال.
- كرسي.
- خزائن جانبية.
- مكتب الاستقبال.

## النتاج العملي

أن يلمع أواني الصيني.

## المعلومات النظرية

إن المحافظة على الأواني الصينية نظيفة لامعة دليل واضح على مستوى الخدمة الراقى الذي يؤدي إلى كسب قناعة ورضا الضيوف عن مستوى الخدمة المقدمة في المطعم، وتوجد هنالك طرق متنوعة لتلميع هذه الأدوات والعناية بها لأطول مدة ممكنة.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- مجموعة من أواني الصيني.
- وعاء يحتوي على ماء ساخن.
- فوط كنانة.
- حامل صحن.

## النتائج الخاصة

- يوزع أثاث المطعم على نحو ملائم.
- يلمع أواني الصيني بطريقة صحيحة ومناسبة.

## المفاهيم والمصطلحات

حاملة الصحن.

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب العملي

- تنفيذ التمارين العملية (٢-١)، و(٣-١).
- تجهيز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمارين في المطعم التدريبي قبل بدء الحصة العملية كما وردت في موضوع (التجهيزات اللازمة للتنفيذ) من كتاب الطالب.
- يحدد المعلم مدخل المطعم وترتيبه وتوزيعه بمساعدة بعض الطلبة.
- تجهيز أواني الصيني، وتصنيفها وتعريف الطلبة أسماءها.
- ينفذ خطوات التمرين المتعلقة بطريقة تنظيف أواني الصيني وتلميعه، كما وردت في خطوات تنفيذ التمرين في كتاب الطالب.
- توزيع الطلبة ضمن مجموعات / لتنفيذ التمارين على النحو الآتي:
  - مجموعة (١): ترتب الأثاث في المطعم التدريبي وتوزيعه.
  - مجموعة (٢): تلمع أواني الصيني.
- منح مدة زمنية لكل مجموعة لتنفيذ المطلوب.
- تبديل المجموعات بحيث تقوم كل مجموعة بتنفيذ التمارين جميعها ضمن وقت زمني يحدده المعلم لهم.
- متابعة المجموعات وتوجيههم والإجابة عن استفساراتهم.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمارين العملية.

## معلومات إضافية

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

انظر ملحق (٣-١)، (٤-١) من أدوات التقييم.

## الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بإعداد قائمة بأدوات الصيني المتوافرة في المطعم التدريبي في المدرسة.

إثراء

– تكليف الطلبة بترتيب أثاث المطعم (طاولات، وكراسي) لـ: ٢٠ شخصاً يتوقع حضورهم إلى المطعم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.  
– أداة التقويم: سلم تقدير (١-٣)، (١-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– خدمة الأغذية والمشروبات، أيمن سليمان مزاهرة، دار المناهج، عمّان – الأردن، ٢٠٠٤م.

للطالب

– [www.intercontinental.com](http://www.intercontinental.com)

المادة المحوسبة

إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى الأداء.

خطوات تنفيذ التمرين

- احضر الطاولات من إحدى زوايا المطعم وضعها في مواقع معينة.
- احضر الكراسي من إحدى زوايا المطعم وضعها في الأماكن المخصصة لها.
- احضر الخزائن الجانبية من زاوية المطعم وضعها في المكان المخصص لها.
- احضر مكتب الاستقبال من زاوية المطعم وضعه قرب مدخل المطعم.

تمرين عملي

وزّع أثاث المطعم في مناطق الخدمة المخصصة في المطعم باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

- دقة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شمولية الأداء وتمييز مواقع ومناطق أثاث المطعم.
- التأكد من صلاحية قطع الأثاث الموجودة.
- تحديد مواقع الطاولات والكراسي وطاويات الخدمة.
- مراعاة حمل ورفع أثاث المطعم وعدم تحريكه حتى لا يُصدر الضوضاء أو يسبب التلف.

إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى الأداء.

خطوات تنفيذ التمرين

- ضع الأواني الصينية كل نوع على حدة منطقتاً على الطاولة.
- ضع قليلاً من الماء الساخن فوق الصحن العلوي، ثم أنزل الماء على الصحن الآخر.
- أمسك الصحن بالفوطة الكتانية باليد اليسرى، ثم لَمَع الصحن باليد اليمنى من الأعلى والأسفل والجوانب.
- كرر العملية نفسها على بقية الأطباق.
- تأكّد من نظافة الصحن وخلوها من العيوب مثل الكسر.
- ضع أواني الصيني في الحاملات الخاصة بها.

تمرين عملي

لَمَع أواني الصيني في المطعم باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

- دقة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شمولية الأداء.
- اللمعان في أواني الصيني.
- تطبيق تعليمات الصحة والسلامة العامة.

## النتاج العملي

أن يلمّع الفصّيات.

## المعلومات النظرية

إنّ المحافظة على الأدوات الفصّية نظيفة لامعة دليل واضح على مستوى الخدمة الراقى الذي يؤدّي إلى كسب قناعة ورضا الضيوف عن مستوى الخدمة المقدّمة في المطعم، وتوجد هنالك طرق متنوّعة لتلميع هذه الأدوات والعناية بها مدّة طويلة.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- أدوات فصّية متنوّعة.
- وعاء يحتوي على ماء ساخن.
- خل / ليمون.
- حاملّة الفصّيات.
- طاولة العمل.
- فوط كنانيّة.

## إرشادات عامّة

- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتّباع الأسلوب الآدائيّ في عمليّة التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقّق من مستوى الأداء.

٣٠

## النتاج العملي

أن يلمّع الزّجاجيات.

## المعلومات النظرية

إنّ المحافظة على الزّجاجيات نظيفة لامعة دليل واضح على مستوى الخدمة الراقى الذي يؤدّي إلى كسب قناعة ورضا الضيوف عن مستوى الخدمة المقدّمة في المطعم، وتوجد هنالك طرق متنوّعة لتلميع هذه الزّجاجيات والعناية بها أطول مدّة ممكنة.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- زجاجيات (أكواب عصير، أكواب بوظة، أكواب ماء وغيرها).
- وعاء ستانلس ستيل يحتوي على ماء ساخن.
- حاملّة أكواب.
- طاولة العمل.
- فوط كنانيّة.

## إرشادات عامّة

- تهيئة مكان العمل بالمستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتّباع الأسلوب الآدائيّ في عمليّة التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقّق من مستوى الأداء.

٣٢

## النتائج الخاصة

- يصنّف أنواع الفصّيات.
- يلمّع كلاً من (الفصّيات، والزجاجيات).

## المفاهيم والمصطلحات

حاملّة الفصّيات، حاملّة الأكواب.

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب العملي

- تنفيذ التمارين العملية (٤-١)، و(٥-١).
- تجهيز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمارين في المطعم التدريبي قبل بدء الحصة العملية، كما وردت في موضوع (التجهيزات اللازمة للتنفيذ) من كتاب الطالب.
- تجهيز الأدوات والمعدات الخاصة بالخدمة (فصّيات- زجاجيات)، ويصنّفها ويعرف الطلبة بأسمائها.
- ينفذ المعلم خطوات التمرين المتعلقة بطريقة تنظيف الأدوات وتلميعها، كما وردت في خطوات تنفيذ التمرين في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين لتنفيذ التمارين على النحو الآتي:
  - المجموعة (الأولى): تلمّع الفصّيات.
  - المجموعة (الثانية): تلمّع الزجاجيات.
- يعطي المعلم مدّة زمنية لكل مجموعة لتنفيذ المطلوب.
- تبادل المجموعات بحيث تنفّذ كل مجموعة التمارين جميعها في وقت زمني يحدده المعلم.
- متابعة المجموعات وتوجيههم والإجابة عن استفساراتهم.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمارين العملية.

## معلومات إضافية

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق انظر ملحق (٥-١)، (٦-١) من أدوات التقييم.

### مراعاة الضروقات الفردية

#### علاج

– تكليف كل طالب بتنفيذ التمارين.

#### إثراء

– تكليف الطلبة بتصنيف الفضيات، وترتيبها في أماكن حفظها، ووضع بطاقة تعريفية لكل نوع منها.

### استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير (١-٥)، و(١-٦).

### التكامل الأفقي

### التكامل الرأسي

### مصادر التعلّم

#### للمعلم

– خدمة الأغذية والمشروبات، أيمن سليمان مزاهرة، دار المناهج، عمّان – الأردن، ٢٠٠٤م.

#### للطالب

– [www.intercontinental.com](http://www.intercontinental.com)

### المادة المحوسبة

### خطوات تنفيذ التمرين

- أخرج حاملة الفضّيات من ماكينة غسل الفضّيات، وضعها على طاولة العمل.
- افرز الفضّيات كل نوع على حدة (سكاكين – شوكة – ملاعق...).
- ضغ الإناء الساخن في وعاء فولاذي غير قابل للصدأ (ستانلس ستيل) مع قطرات من الخل أو الليمون.
- ضغ السكاكين أولاً في وعاء ستانلس ستيل مدّة لا تقلّ عن ١٥ ثانية.
- ارفع السكاكين من الماء.
- أمسك السكاكين بالفوطة باليد اليسرى، ثمّ لقع السكاكين باليد اليمنى الواحدة تلو الأخرى بنفس الفوطة.
- تأكّد من نظافة الفضّيات وخلوها من العيوب.
- كزر العمليّة نفسها على بقية الفضّيات.
- ضغ الفضّيات في الحاملات الخاصة لها.

### تمرين عملي

لقع الفضّيات في المطعم باتّباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

### معايير التقييم

- دقّة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شموليّة الأداء.
- ظهور اللعان في الفضّيات.
- تصنيف الفضّيات.
- تطبيق تعليمات الصحة والسّلامة العامّة.
- التأكّد من نظافة وتلميع الفراغات ما بين الشّوك.
- مراعاة تجنّب احتكاك الفضّيات في أثناء تلميعها خوفاً من خدشها.

٣١

### خطوات تنفيذ التمرين

- ضغ حاملة الأكواب في ماكينة غسل الأكواب.
- أخرج حاملة الأكواب من ماكينة غسل الأكواب.
- ضغ حاملة الأكواب على طاولة العمل.
- ضغ الماء الساخن في وعاء ستانلس ستيل.
- ضغ كوباً واحداً أولاً في وعاء ستانلس ستيل مدّة لا تقلّ عن ١٥ ثانية حتى يمتلئ بالبخار.
- ارفع الكوب من الماء وأمسكه من قاعدته بالفوطة باليد اليسرى.
- ضغ كوباً ثانياً في وعاء الماء الساخن.
- لقع الكوب الأوّل باليد اليمنى بحركة دائريّة مستمرة من الداخل والخارج.
- تأكّد من نظافة الأكواب وخلوها من العيوب.
- كزر العمليّة نفسها على بقية الأكواب.
- ضغ الأكواب في الحاملات الخاصة بها.

### تمرين عملي

لقع الأكواب في المطعم باتّباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

### معايير التقييم

- دقّة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شموليّة الأداء.
- اللعان في الأكواب.
- تصنيف الأكواب.
- تطبيق تعليمات الصحة والسّلامة العامّة.

٣٣

تتنوع مرافق خدمة الطعام والشراب بشكل ملحوظ تبعاً لطريقة وأسلوب الخدمة، وقد توجد هذه المرافق في الفنادق أو قد تكون مستقلة، فمنها ما يقدم الوجبات الخفيفة، والآخر يقدم الوجبات الرئيسية الثلاث، وستتعرف بعض أنواعها.

### ١ - المطاعم المتخصصة (Specialty Restaurants)

تعتبر المطاعم المتخصصة من أكثر المطاعم انتشاراً في العالم، وتقوم فكرة هذه المطاعم بناءً على تعدد الثقافات في العالم، بالاعتماد على توفير البيئة التقليدية والتراثية التي تُظهر هوية البلد التي يمثلها المطعم، والتي تظهر في ديكورات المطعم وطريقة الخدمة والآثاث الموجود فيه، ويمثل الشكل (١-١١) أحد أنواع المطاعم المتخصصة، ومن الأمثلة على أنواع المطاعم المتخصصة ما يأتي:

- أ - **المطاعم الشرقية:** وهي التي تعكس التراث الشرقي العربي في بيئتها، وتُعد أصنافاً عديدة من المقبلات كالحمص والبقول والتمبل، والأطباق الرئيسية كالمسنف والمسخن والمفتول، والحلويات الشرقية كالكنافة النابلسية والعمامة والكعك المحشي بالعجوة أو الجوز.
- ب - **المطاعم الإيطالية:** تقدم أصنافاً متعددة من العجائن والفطائر تعكس التقاليد الإيطالية كالبيتزا والسباغيتي وغيرها.
- ج - **المطاعم الهندية:** تتميز بعذائها الشهية الذي يعكس المطبخ الهندي المشهور بالأطباق ذات التوابل الحارة مثل: دجاج تكا ودجاج تندوري ودجاج بالكاري.
- د - **المطعم الدولي:** يجمع بين أدواق عدّة ثقافات ودول، إذ يقدم أصنافاً متنوعة من الطعام لارضاء رغبات مختلف أنواع الضيوف الذين يرغبون بتناولها.

٣٤



الشكل (١-١٢): مطعم وجبات سريعة.

### ٣ - المطاعم الشعبية (Local Restaurants)

تنتشر مثل هذه المطاعم في الأسواق والأحياء الشعبية، وتقدم أصناف الطعام الشعبي، وتمتاز بعدم استخدامها أساليب الخدمة العالمية، وتكون أسعار الوجبات فيها منخفضة نسبياً خصوصاً إذا ما قورنت بغيرها من أنواع المطاعم الأخرى، ومن الأمثلة عليها المطاعم التي تقدم: الحمص والبقول والفلفل، والشاورما، وأطباقاً أخرى: كالمقالي والدجاج المشوي والمقلوبة وغيرها.

٣٦

### النتائج الخاصة

- يتعرف مرافق خدمة الطعام والشراب.
- يبين الفرق بين أنواع المطاعم المختلفة.

### المفاهيم والمصطلحات

المطاعم المتخصصة، خدمة الغرف، المطعم الدولي.

### السلامة المهنية

### استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

- التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة
- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
  - هل زرت مطعمًا من قبل؟
  - هل زرت مطعمًا يقدم نوعًا من الطعام؟
  - كيف يقدم الطعام في الفنادق؟
- يستمع المعلم إلى إجابات الطلاب، ويناقشهم فيها، ويلخص المعلومات على السبورة.
- التدريس المباشر/ ورقة عمل
- تكليف الطلبة بتنفيذ ورقة عمل (١-٢).
- تكليف الطلبة بإعداد تقرير عن أماكن خدمة الطعام في الفنادق.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات حسب عدد الطلبة في الغرفة الصفية، وتعيين مقرر لكل مجموعة لتنفيذ ورقة العمل وإعداد التقرير.
- يكلف الطلبة بالاطلاع على كتاب الطالب، ومشاهدة الصور التوضيحية قبل البدء بتنفيذ العمل.
- تحديد وقت زمني على مرحلتين لتنفيذ العمل.
- توجيه الطلبة والإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم.
- يعرض كل مقرر ما توصل إليه مجموعته، ثم يناقش ذلك مع بقية المجموعات ومع المعلم.
- تلخيص الإجابات وتدوينها على السبورة.
- تقييم أداء الطلبة.

### معلومات إضافية

### إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

انظر ملحق (١-٧) من أدوات التقويم، وأوراق عمل (١-٢).

### الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة بإعداد قوائم تتضمن أنواع المطاعم في الأردن مع ذكر أمثلة عليها.

إثراء

- تكليف الطلبة في أثناء التدريب العملي الميداني بإعداد تقرير عن مرافق خدمة الطعام في الفندق وأنواعها.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الشطب (١-٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- أحمد حماد وعمار عبد الهادي، التخطيط والإدارة في المطاعم، اليازوري للنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠٠م.

للطالب

- [www.fourseasons.com/ammn](http://www.fourseasons.com/ammn)
- [www.starwoodhotels.com/sheraton](http://www.starwoodhotels.com/sheraton)

المادة المحوسبة



الشكل (١-١): مطعم متخصص.

٢ - مطاعم الوجبات السريعة (Fast Food Restaurants)

نتيجة للنمو السريع في الحركة التجارية العالمية وما رافقها من نمو في حركة السياحة العالمية ومن منطلق الاهتمام المتزايد بالوقت انتشرت مؤخراً نوعية خاصة من المطاعم تسمى مطاعم الوجبات السريعة، إذ تعمل هذه المطاعم على توفير الوقت والجهد والمال المبدول مقابل تناول الوجبات السريعة، وتقوم هذه المطاعم بتوفير الطعام والمشروبات خارج المطعم أو داخله أيضاً، ويمكن أن تقوم بتوصيل الطعام إلى بيوت الضيوف دون أن يبذل الضيف أيّ عناء في القدوم إلى المطعم ممّا يشكّل حافزاً له أن يطلب مرات عديدة، وتسمى خدمة التوصيل المنزلي (Home Delivery)، كما يستطيع الضيف الحصول على وجبته من خلال الدخول بسيارته إلى المنطقة المخصصة لاستلام الطعام (Drive Thru)، وتشتهر هذه المطاعم بتقديم الوجبات الباردة والساخنة كالبيف برغر وغيرها، والشكل (١-٢) يمثل أحد هذه المطاعم.

٣٥

٤ - الكافيتريا (Cafeteria)

تمتاز هذه المطاعم بأنها تقدّم أصنافاً متعدّدة من الطعام الجاهز المعدّ مسبقاً والمحفوظ في خزائن عرض تمتاز بحفظ الطعام تبعاً لنوع الوجبة فإما أن تكون باردة أو ساخنة، وتكون معروضة بشكل جذاب، وغالباً ما تنتشر الكافيتريا بالقرب من المصانع والشركات والجامعات والأسواق التجارية الكبيرة، علماً بأن أسعار الأطباق فيها تعلق في مكان بارز وظاهر للضيوف، أو بشكل مستقل بجانب كلّ وجبة من الوجبات. وتقوم على أساس الخدمة الذاتية بأن يختار الضيف طعامه وشرايه حاملاً إياه على صينية ثم يتوجّه إلى أمين الصندوق الموجود بنهاية الكاونتر لدفع المبلغ المترتب عليه، ثم يتوجّه لمكان الجلوس المخصص له، وبعد الانتهاء من تناول طعامه يرفع الضيف الصينية ويضعها في المكان المخصص لها داخل صالة الطعام.

٥ - المقهى (Coffee Shop / Cafe)

تنتشر المقاهي في الفنادق بشكل واسع، وقد توجد بشكل مستقل، والهدف من وجودها توفير جوّ هادئ لتناول المشروبات الساخنة والباردة وأنواع من الوجبات الخفيفة، إضافة إلى أصناف من الحلويات والزجيلة وغيرها، وتتيح المقاهي للضيوف الجلوس لفترات طويلة مع الأصدقاء أو الأقارب لقضاء وقت ممتع في جوّ رائع قد يصاحبه موسيقى هادئة وبعض ألعاب التسلية.

- تنتشر في الفنادق أماكن مختلفة يتم تقديم الطعام والمشروبات فيها تماشياً مع رغبة الضيوف في تناول طعامهم وشرايهم في أماكن وجودهم، منها:
- ١ - المطعم الرئيسي (Main Dining Room)
  - ٢ - خدمة الغرف (Room Service)
  - ٣ - بركة السباحة (Swimming Pool)
  - ٤ - المقهى (Coffee Shop / Cafe)
  - ٥ - الحفلات والمؤتمرات (Banqueting & Conferences)

٣٧



# الوحدة الثانية

الإدارة والتنظيم





النتائج الخاصة

- يوضح مفهوم الإدارة.
- يبين وظائف الإدارة.
- يبين أقسام التخطيط من حيث الفترة الزمنية.

المفاهيم والمصطلحات

التخطيط، التوجيه، التنظيم، الرقابة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

- التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة.
- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
  - ما معنى الإدارة؟
  - ماذا تعرف عن مهام الإدارة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة، ومناقشتها، وتدوين الإجابات الصحيحة على السبورة، توضيح مفهوم الإدارة ووظائفها على نحو صحيح.
- التدريس المباشر / ورقة عمل
  - تقسم الطلبة إلى مجموعات حسب عدد الطلبة لتنفيذ ورقة العمل (١-٢) في الغرفة الصفية، وتعيين مقرر لكل مجموعة.
  - الطلب من الطلبة قراءة الدرس قبل تنفيذ العمل.
  - يعرض رؤساء المجموعات النتائج، ويناقشونها مع الطلبة، ثم تلخص الإجابات الصحيحة على السبورة.
  - تقييم أداء الطلبة.
  - التعلم عن طريق النشاط / مسائل المناقشة.
    - تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (١-٢): أهمية التخطيط في مؤسسات خدمة الطعام والشراب، وأقسام التخطيط المناسبة لها من حيث الفترة الزمنية.
    - تنفيذ مسائل المناقشة (فوائد التنظيم لمؤسسات خدمة الطعام والشراب تجاه بعض إدارات المطاعم الحديثة لاتباع مفهوم الرقابة الذاتية عند العامل).
    - الاستماع إلى الطلبة، وتلخيص إجاباتهم على السبورة.

مهام الإدارة ووظائفها

أولاً

تُعرّف الإدارة بأنّها "مجموعة من الأنشطة المتميّزة والموجهة نحو الاستخدام الكفء، والفعال للموارد، وذلك لغرض تحقيق هدف ما أو مجموعة من الأهداف".  
تعدّ الإدارة الجيدة عنصراً أساسياً وضرورياً لنجاح عمل المطعم، وانطلاقاً من فلسفة الإدارة ظهرت العملية الإدارية التي تتضمن الوظائف الآتية:

١ - التخطيط (Planning)

ماذا نريد أن نفعل؟ وأين نحن من ذلك الهدف الآن؟ ما العوامل التي ستساعدنا على تحقيق الهدف؟ وما البدائل المتاحة لدينا لتحقيق الهدف؟ وما البديل الأفضل؟

ينطوي التخطيط على محاولة التنبؤ بالمستقبل والاستعداد له، وبلورة الحقائق والمعلومات عن موقف معين في المطعم مثلاً، ويأتي دور الإدارة في ما يجب عمله، ومتى وما الموارد والمعدات اللازمة لإنجازه؟ ويرتكز التخطيط في مؤسسات خدمة الطعام على دعامة أساسية، تتضمن تحديد الأهداف، ورسم السياسات، ووضع الإستراتيجيات، وتحديد الإجراءات والقواعد، ثم إعداد البرامج الزمنية للأهداف المراد تحقيقها.

ويقسم التخطيط بصفته عملية مستمرة من حيث الفترة الزمنية إلى:

- أ - تخطيط طويل الأجل: ويغطي فترة زمنية تتراوح بين (١٠-٥) سنوات.
  - ب - تخطيط متوسط الأجل: ويغطي فترة زمنية تتراوح بين (٥-١) سنوات.
  - ج - تخطيط قصير الأجل: ويغطي فترة زمنية تبلغ سنة أو أقل.
- يزوّد التخطيط الرقابة بمعايير العمل المطلوب إنجازه، وتزوّد الرقابة التخطيط بمعلومات عن الإنجاز الفعلي في المطعم.

أهمية التخطيط

نشاط (١-٢)

من خلال مجموعات العمل، اكتب تقريراً عن أهمية التخطيط في مؤسسات خدمة الطعام والشراب، ثم اعرضه على زملائك في الصف.

٤٣

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق إجابات الأسئلة، (١) وملحق (١-٢) من أدوات التقويم، و(١-٢) من أوراق العمل.

تتطوي هذه الوظيفة على تحديد وتقسيم الأنشطة وتوزيع المهام المطلوب إنجازها، وذلك لرفع مستوى الخدمة المقدمة، ولتحقيق الأهداف الموضوعية، كما تتضمن هذه الوظيفة تحديد طبيعة العلاقات التنظيمية وبناء الهيكل التنظيمي الذي يعكس طبيعة الأنشطة والعلاقات التنظيمية بين العاملين في خدمة الطعام وأشكالها المختلفة وبمستوياتها المتنوعة، ويعتمد التنظيم في تحقيق أهدافه على عوامل ثلاثة هي: السرعة، والاقتصاد، وحسن الأداء.

## مسألة للمناقشة

ناقش زملائك في الصف عن فوائد التنظيم لمؤسسات خدمة الطعام والشراب.

تهدف هذه الوظيفة إلى توجيه وإرشاد وتحفيز العاملين في خدمة الطعام والشراب، لتنفيذ الأعمال المطلوبة وتحقيق التنسيق بوجهات النظر، لضمان تحقيق أفضل النتائج المتعلقة بمستوى الخدمة من خلال العمل اليومي بين كل من الرؤساء والمرؤوسين في مختلف المستويات الإدارية، لذلك فهي ترتبط بمهارات الاتصال والقيادة والدافعية.

تهدف هذه الوظيفة إلى التأكد بأن الأداء الفعلي يسير حسب الخطط الموضوعية للوصول نحو الهدف المطلوب تحقيقه في مستوى الخدمة، كما تهدف إلى التأثير على سلوك العاملين وتصحيح المسار عن طريق اكتشاف الانحرافات، وتحديد مواطن الخلل والعمل على تلافي أسبابها، باتخاذ إجراءات التصحيح المناسبة ومواجهتها بالأسلوب الملائم.

## مسألة للمناقشة

بعد تقسيم الطلبة مجموعات ناقش أنت وزملائك فكرة "اتجاه بعض إدارات المطاعم الحديثة لإتباع مفهوم الرقابة الذاتية عند العامل"، ثم ناقش هذه الفكرة بمشاركة زملائك في الصف.

## مراعاة الفروق الفردية

## علاج

- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (٢-١): أهمية التخطيط في مؤسسات خدمة الطعام والشراب، وإعداد تقرير عن ذلك ومناقشته في الصف.

## إثراء

- تكليف الطلبة بإعداد تقرير عن دور الرقابة في نجاح التخطيط والتنفيذ في العمل الإداري.

## استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.

- أداة التقويم: سلم التقدير (٢-١).

## التكامل الأفقي

## التكامل الرأسي

## مصادر التعلم

## للمعلم

- بشير العلاق، الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، دار اليازوري، عمان - الأردن، ٢٠٠٨م.

## للطالب

- [www.jordanrestaurants.com](http://www.jordanrestaurants.com)

## المادة المحوسبة

تقوم إدارة الفنادق والمطاعم المستقلة بعمل مخططات تنظيمية توضح التقسيمات والتنظيم والاتصال بين أقسامها المختلفة بما يحقق الأهداف المرسومة.

غالبًا ما تبدأ المخططات التنظيمية من رأس الهرم في إدارة الطعام والشراب ويمثلها مدير إدارة الطعام والشراب، ثم يبدأ بالتدرج في الأقسام ووظائفها حتى تنتهي إلى أسفل الهرم، كما يوضح المخطط التنظيمي التسلسل الإداري والوظيفي للعاملين، ويهدف بشكل رئيس إلى توزيع المهام بين العاملين، كل حسب صلاحياته ونطاق مسؤوليته، وتختلف أشكال الهياكل التنظيمية للمطاعم تبعًا لعدة عوامل منها: حجم وسعة المطعم، ونظامه وسياسته، ويبين الشكل (٢-١) هيكلًا تنظيميًا لمطعم رئيس تابع لفندق كبير، كما يبين الشكل (٢-٢) هيكلًا تنظيميًا لمطعم مستقل غير تابع لفندق.

### إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

#### النتائج الخاصة

- يتعرف الهيكل التنظيمي للعاملين في خدمة الطعام والشراب.
- يوضح أهمية الهيكل التنظيمي للعاملين في قسم الطعام والشراب.

#### المفاهيم والمصطلحات

مدير الطعام والشراب، الشيف التنفيذي، مسؤول محطة الخدمة.

#### السلامة المهنية

#### استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بعرض نماذج وصور هيكل تنظيمي لإدارة مطعم، وطرح الأسئلة الآتية:
- ماذا تشاهدون أمامكم؟ ما المقصود بالهيكل التنظيمي للعاملين في المطعم؟
- ما أهمية الهيكل التنظيمي للعاملين في خدمة الطعام والشراب؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها وتلخيص الإجابات الصحيحة على السبورة.

التعلم التعاوني/ العمل في مجموعات

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات حسب عدد الطلبة في الغرفة الصفية، وتعيين مقرر لكل مجموعة.
- تكليف الطلبة بالاطلاع على كتاب الطالب.
- تكليف الطلبة بإعداد قائمة بأهم وظائف العاملين في قسم خدمة الطعام لمطعم تابع لفندق كبير وآخر لمطعم مستقل.
- توجيه الطلبة وإرشادهم والإجابة عن استفساراتهم.
- عرض مقرر كل مجموعة النتائج التي يتوصل إليها أفراد المجموعة وبنقاشها مع الطلبة.
- تلخيص المعلومات وتدوينها على السبورة.
- تقييم أداء الطلبة.

### مراعاة الضروقات الفردية

#### علاج

- تكليف الطلبة زيارة غرفة الإدارة في المدرسة للاطلاع على الهيكل التنظيمي للإدارة المدرسية والهيئة التدريسية فيها، وإعداد تقرير، ومناقشته في الصف.

#### إثراء

- تكليف الطلبة رسم الهيكل التنظيمي للعاملين في قسم الطعام والشراب في الفنادق التي تدربوا فيها، وإعداد تقرير عن ذلك ومناقشته في الصف.

### استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٢-٢).

### التكامل الأفقي

### التكامل الرأسي

### مصادر التعلّم

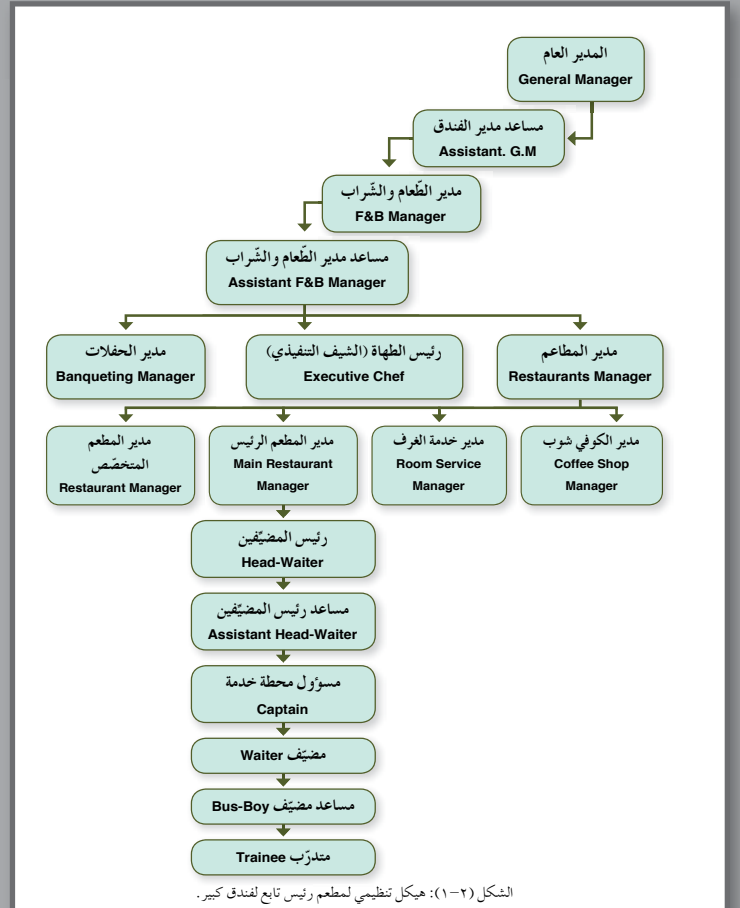
#### للمعلم

- للمعلم علاء كنة، الموارد البشرية في المطاعم، دار وائل للنشر، عمّان - الأردن، ٢٠٠٤م.

#### للطالب

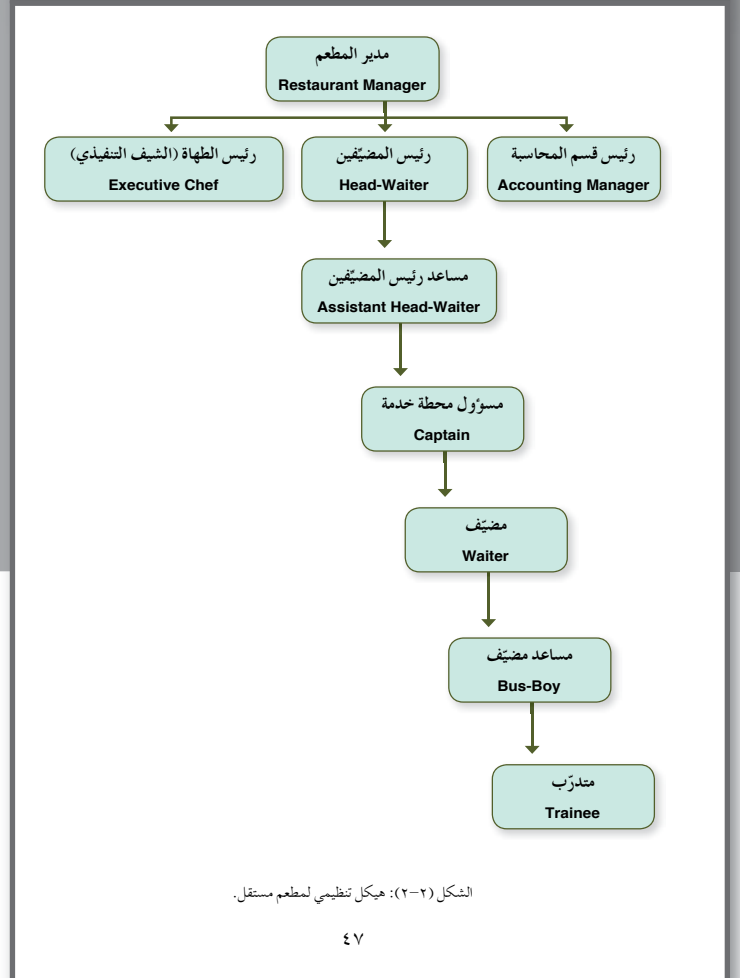
- [www.jordanrestaurants.com](http://www.jordanrestaurants.com)
- [www.mota.gov.jo](http://www.mota.gov.jo)

### المادة المحوسبة



الشكل (١-٢): هيكل تنظيمي لمطعم رئيس تابع لفندق كبير.

٤٦



الشكل (٢-٢): هيكل تنظيمي لمطعم مستقل.

٤٧

## النتائج الخاصة

- يتعرف خطوات تصميم هيكل تنظيمي للعاملين في قسم الطعام والشراب لمطعم تابع لفندق وآخر لمطعم مستقل.
- يصمم هيكلًا تنظيميًا للعاملين في قسم الطعام والشراب لمطعم تابع لفندق وآخر لمطعم مستقل.

## المفاهيم والمصطلحات

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

## العمل في مجموعات / التدريب العملي

- تجهيز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمارين العملية (٢-١)، و (٢-٢) قبل بداية الحصة العملية.
- ينفذ التمارين كما هي واردة في خطوات تنفيذ التمرين في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين:
- المجموعة (الأولى): تصمم هيكلًا تنظيميًا لمطعم تابع لفندق كبير.
- المجموعة (الثانية): تصمم هيكلًا تنظيميًا لمطعم مستقل.
- تحديد وقت زمني لتنفيذ التمارين، ثم تبديل الأدوار لكي تنفذ كل مجموعة التمرينين.
- ينسخ الطلبة التصاميم المعدة ثم تبادلها المجموعتان بينها.
- عرض نتائج أعمال المجموعتين، ومناقشتها مع الطلبة.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمارين وبعد الانتهاء منها.

## النتائج العملية

أن يصمم هيكلًا تنظيميًا لمطعم تابع لفندق كبير.

## المعلومات النظرية

تقوم إدارة الفنادق والمطاعم بعمل مخططات تنظيمية توضح التقسيمات والتنظيم والاتصال بين أقسام الفندق المختلفة بما يحقق الأهداف المرسومة. غالبًا تبدأ المخططات التنظيمية من رأس الهرم في إدارة الطعام والشراب ويمثلها مدير إدارة الطعام والشراب، ثم تبدأ بالتدرج في الأقسام ووظائفها حتى تنتهي إلى أسفل الهرم.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص وحيبر، أوراق، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.
- توفير مخططات تنظيمية لمطاعم تابعة لفنادق.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى الأداء.

## النتائج العملية

أن يصمم هيكلًا تنظيميًا لمطعم مستقل.

## المعلومات النظرية

يمثل الهيكل التنظيمي في المطاعم المستقلة المحور الرئيس الذي ينظم حركة العمل ويربط العاملين فيها من أعلى الهرم إلى أدنى مستوى فيه، وبشكل يضمن سير العمل بدقة ويوضح طبيعة العلاقة المطلوبة بين مستويات الهرم التنظيمي.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص وحيبر، أوراق، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.
- توفير مخططات تنظيمية لمطاعم مستقلة.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى الأداء.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بإعداد هيكل تنظيمي للعاملين في مطعم مستقل صغير الحجم.

إثراء

– تكليف الطلبة بإعداد هيكل تنظيمي للعاملين في قسم خدمة الطعام في مطعم كبير الحجم تابع لفندق، وآخر صغير الحجم في فندق آخر.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير (٢-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

– للمعلم حميد العبيدي، إدارة المطاعم، الجامعة المستنصرية، بغداد- العراق، ٢٠٠٠م.

للطالب

– [www.marriott-amman.com](http://www.marriott-amman.com)

المادة المحوسبة

خطوات تنفيذ التمرين

- أحضر نماذج تصاميم لهياكل تنظيمية واطلع عليها.
- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل والرسم.
- ارسم خمسة عشر مستطيلاً بتشكيل هرمي أو شبكي تمثل العاملين في المطعم.
- ابدأ بملء التصميم بتحديد رأس الهرم التنظيمي بأعلى مستطيل موجود في الشكل.
- حدّد المستطيلات الخاصة بكل من (المدير العام – مساعد المدير العام – مدير الطعام والشّراب – مساعد مدير الطعام والشّراب – مدير المطعم – الشيف التنفيذي – مدير الحفلات – مدير خدمة الغرف – مدير المطعم الرئيس – مدير بركة السباحة والنادي الصحي – المضيف – مساعد المضيف).
- صنّم الهيكل باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالج النصوص.
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة المرافقة للحاسوب.
- اعرض التصميم على معلّمك وزملائك وذلك لمناقشته.
- صوّر نسخاً من هذا الهيكل ووزّعها على زملائك.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاصّ بك.

تمرين عملي

ارسم وصنّم هيكلًا تنظيميًا لمطعم تابع لفندق كبير بآتباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

- دقة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شمولية الأداء.
- وضع المستويات الوظيفية في المكان المناسب.
- مراعاة التسلسل الوظيفي للمديرين ثم المشرفين ثم باقي الموظفين.

خطوات تنفيذ التمرين

- أحضر نماذج تصاميم لهياكل تنظيمية من كتب ومراجع فندقية واطلع عليها جيّدًا.
- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل والرسم.
- ارسم تسع مستطيلات بتشكيل هرمي أو شبكي تمثل العاملين في المطعم المستقل.
- حدّد وظيفة مدير المطعم في المستطيل الأعلى من الهرم.
- حدّد المستطيلات الأخرى بكل من (رئيس قسم المحاسبة – رئيس المطبخ – رئيس المضيفين – مساعد رئيس المضيفين – رئيس المحطة – المضيف – مساعد المضيف – المتدربين).
- صنّم الهيكل باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالج النصوص (الورد).
- اطبع التصميم عن طريق الطابعة المرافقة للحاسوب.
- اعرض التصميم على معلّمك وزملائك وذلك لمناقشته.
- صوّر نسخاً من هذا التصميم ووزّعها على زملائك.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاصّ بك.

تمرين عملي

ارسم وصنّم هيكلًا تنظيميًا لمطعم مستقل بآتباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

معايير التقييم

- دقة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شمولية الأداء.
- وضع المستويات الوظيفية في المكان المناسب.
- مراعاة التسلسل الوظيفي للمدراء والموظفين.

بناءً على التجارب الإدارية في خدمة الطعام والشراب التي شهدت تطوُّراً على مرَّ الأزمنة، وضع المتخصصون في إدارة المنشآت الخدمية والمطاعم مسؤوليات للعاملين في المطاعم.

#### ١ - مدير المطعم (Restaurant Manager)

##### الإطار العام للوظيفة

الإشراف العام على سير الخدمة في المطعم والمرافق التابعة له.

##### المسؤوليات الرئيسية

- الإشراف على برامج تدريب العاملين داخل المطعم.
- معرفة احتياجات القسم من الأدوات والبياضات والمواد الغذائية، وتنظيم طلباتها.
- تنظيم عمل فريق المطعم والتأكد من إنجاز المهام المطلوبة بكفاءة وفعالية، وإعداد الجداول الزمنية للاجتماعات وجداول الدوام.
- التنسيق مع قسم الموارد البشرية في ما يتعلق بأمور التوظيف والتدريب والتقييم والترقية والمتابعة.
- رصد مستويات خدمة الضيوف وضمان جودة الخدمات.
- المعرفة التامة بأمور حسابات التكلفة والتأكد من توفّر الحدّ المطلوب من الربح، والاستغلال الأمثل للموارد المادية والخدمية وتدقيق المبيعات اليومية للمطعم.
- الإشراف على حفظ وتخزين المواد والأدوات الموجودة في القسم.
- التأكد من تحقيق أسس السلامة والصحة العامة.
- التعاون مع رئيس الطهاة في المطبخ لتخطيط قوائم الطعام.
- معالجة وحل المشاكل في القسم.

٥٢

#### إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

#### النتائج الخاصة

- يتعرف أهم الوظائف في قسم خدمة الطعام والشراب.
- يتعرف مهام العاملين في المطعم.
- يحدد مهام العاملين في المطعم.

#### المفاهيم والمصطلحات

جدول اجتماعات، جدول دوام، مسؤول محطة خدمة، المضيف.

#### السلامة المهنية

#### استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

##### التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- ما الأعمال التي نفذتها في المطعم خلال التدريب الميداني ومن كنت تتلقى التعليمات؟
- ما الأعمال التي يقوم بها المسؤول عنك؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها معهم، وتدوين المعلومات وتلخيصها على السبورة.
- التعلم التعاوني/ العمل في مجموعات
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتعيين مقرر لكل منها.
- تقوم كل مجموعة بتنفيذ ورقة العمل (٢-٢).
- تكليف الطلبة بالاطلاع على كتاب الطالب قبل تنفيذ العمل.
- إعطاء الطلبة وقتاً كافياً للإجابة عن ورقة العمل.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة التي يعرضها مقرر كل مجموعة، ومناقشتها، وتلخيص الصحيح منها على السبورة.
- تقييم أداء الطلبة.

## مراعاة الفروق الفردية

## علاج

– تكليف الطلبة بإعداد قائمة بالمسميات الوظيفية للعاملين في المطاعم.

## إثراء

– تكليف الطلبة في أثناء فترة التدريب الميداني بالاطلاع على برنامج الدوام الأسبوعي للعاملين في قسم خدمة الطعام والشراب، وإعداد تقرير عن ذلك ومناقشته مع زملائهم ومعلمهم في الصف.

## استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٢-٤).

## التكامل الأفقي

## التكامل الرأسي

## مصادر التعلّم

## للمعلم

– نزيه الدباس ، إدارة المطاعم وتنظيم الحفلات ، دار الحامد ، عمّان- الأردن، ٢٠٠٢م.

## للطالب

– [www.jordanrestaurants.com](http://www.jordanrestaurants.com)

## المادة المحوسبة

## ٢ – رئيس المضيفين (Head-Waiter)

الإطار العام للوظيفة  
الإشراف المباشر على سير الخدمة.

## المسؤوليات الرئيسية

- أ – القيام بمهام مدير المطعم أثناء غيابه وفي حال عدم وجود مساعد مدير.
- ب – توزيع مهام العاملين في المطعم والإشراف المباشر عليهم ومراقبة أدائهم.
- ج – التأكد من صحة ترتيب الطاولات والتأكد من نظافة البياضات والأدوات الموجودة عليها.
- د – شرح قائمة الطّعام اليومية للعاملين والتأكد من جاهزية منطقة العمل قبل بدء الخدمة.
- هـ – المشاركة في تدريب موظفي المطعم الجدد.
- و – استقبال شكاوي الضيوف ومعالجتها بسرعة ولباقة.

## ٣ – مساعد رئيس المضيفين (Assistant Head-Waiter)

الإطار العام للوظيفة  
الإشراف المباشر على سير الخدمة.

## المسؤوليات الرئيسية

- أ – ينوب عن رئيس المضيفين في حال غيابه أو يوم عطلة الأسبوعية.
- ب – يساعد رئيس المضيفين في كافة الأعمال في المطعم.

## ٤ – مسؤول محطة خدمة (Captain)

الإطار العام للوظيفة  
الإشراف المباشر على سير الخدمة داخل محطته.

## المسؤوليات الرئيسية

تعرف المحطة بأنها: مساحة معينة من المطعم تحتوي مجموعة من الطاولات والكراسي، ويشرف عليها مسؤول محطة الخدمة (Captain)، ويعمل معه مضيف أو أكثر.

- أ – توزيع مهام العاملين في محطته والإشراف المباشر عليهم ومراقبة أدائهم.

٥٣

- ب – تلقي طلبات الضيوف، وتسجيلها في قسيمة طلب الطّعام (Captain order)، ومتابعتها في المطبخ لحين تقديمها للضيوف بطريقة لائقة.
- ج – تقديم الفاتورة للضيف عند طلبها.
- د – القيام بظهور الطّعام أمام الضيوف على عربات الخدمة الخاصة لذلك.
- هـ – التأكد من جودة الخدمة المقدّمة للضيوف.

## ٥ – المضيف (Waiter)

الإطار العام للوظيفة

القيام بإجراءات ما قبل، وأثناء، وبعد الخدمة.

## المسؤوليات الرئيسية

- أ – تجهيز الخزائن الجانبية وتزويدها بالأدوات والأواني اللازمة للخدمة.
- ب – تحضير الطاولات وترتيبها وفقاً لأصول الخدمة المتبعة.
- ج – تلميع الأكواب ووضعها على الطاولات في حالة عدم توفر مساعد مضيف.
- د – المحافظة على إبقاء منطقة عمله نظيفة دائماً.
- هـ – تنفيذ التعليمات الصادرة من المسؤولين عنه.
- و – تقديم الخدمة للضيوف حسب الأصول.

## ٦ – مساعد المضيف (Bus-Boy)

الإطار العام للوظيفة

مساعدة المضيف في تحضير وترتيب مناطق الخدمة قبل وأثناء وبعد الخدمة.

## المسؤوليات الرئيسية

- أ – المساعدة في تقديم الطّعام ورفع الأطباق والصحون المستعملة.
- ب – المساعدة في تجهيز الخزائن الجانبية وتزويدها بالمعدات والأواني اللازمة وترتيبها.
- ج – المساعدة في تحضير الطاولات وترتيبها وفقاً لأصول الخدمة المتبعة.
- د – تلميع الأكواب ووضعها على الطاولات والخزائن الجانبية.

٥٤



## النتائج العملية

أن يعدّ ويعبئ برنامج دوام العمل الأسبوعي.

## المعلومات النظرية

يعتبر برنامج الدوام في المطاعم خطة مصغرة تتضمن أسماء العاملين وأوقات الدوام والعطل الأسبوعية والإجازات، لضمان الدقة في سير العمل ومنع حدوث الأخطاء.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص وجبر، أوراق، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.
- توفير برامج عمل لوظائف المطعم.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى الأداء.

٥٥

- سيختبئ عبد الله عمر عن الدوام بإجازة غير مدفوعة يوم الأربعاء ٨/١٥.
- سيأخذ مروان عدنان إجازة سنوية ١٤ و ١٥ و ١٦/٨.
- إعادة تعبئة دوام الموظفين كما هو في الجدول الأول.
- تغطية أيام غياب الموظفين تعطى للمضيف عمر عبد العزيز.
- صمّم الجدول باستخدام برمجية معالج النصوص (الورد).
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

أيام الأسبوع							الوظيفة	الاسم
الجمعة	الخميس	الأربعاء	الثلاثاء	الاثنين	الأحد	السبت		
٨/١٧	٨/١٦	٨/١٥	٨/١٤	٨/١٣	٨/١٢	٨/١١	مدير المطعم	محمد تيسير
							كاتبين	إسحق إبراهيم
							مضيف	يوسف يعقوب
							مساعد مضيف	عبد الله إسماعيل
							كاتبين	عيسى عمران
							مضيف	مروان عدنان
							كاتبين	عبادة محمد تيسير
							مضيف	يحيى زكريا
							مساعد مضيف	بكر علي
							مضيف	عمر عبد العزيز
							مضيف	عبد الله عمر

## تمرين عملي

صمّم جدول دوام العاملين في المطعم لهذا الأسبوع حسب البيانات الآتية .

- مدير المطعم: دوامه صباحي وعطلته الأسبوعية يوم الجمعة.
- الكاتبين (١): دوامه صباحي وعطلته الأسبوعية يوم الخميس.
- الكاتبين (٢): دوامه مسائي وعطلته الأسبوعية يوم الثلاثاء.
- الكاتبين (٣): دوامه يوم الجمعة والسبت بين الفترتين، ويغطي دوام زملائه في العطل الأسبوعية، وعطلته الأسبوعية يوم الأربعاء، وله إجازة سنوية يومي الأحد والاثنين.

٥٧

## النتائج الخاصة

- يعد برنامج العمل الأسبوعي للعاملين في المطعم.
- يعبئ برنامج العمل الأسبوعي للعاملين في المطعم.

## المفاهيم والمصطلحات

A, B, C, S/S, OFF, V, S/L, U/P

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

## التعلم عن طريق التدريب

- تنفيذ التمرين العملي (٢-٣)
- إعداد التجهيزات اللازمة للعمل قبل بداية الحصة العملية.
- ينفذ المعلم التمرين كما ورد في خطوات تنفيذ العمل.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل منها.
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين، وإعداد برنامج دوام العمل الأسبوعي.
- متابعة تنفيذ التمرين، والإجابة عن أسئلة الطلبة واستفساراتهم وتوجيههم.
- عرض عمل كل مجموعة ومناقشته مع بقية المجموعات.
- تقييم أداء الطلاب في أثناء تنفيذ التمرين.

– انظر الجدول الآتي الذي يمثل أحد برامج الدوام في مطعم مستقل وادرسه جيدًا.

أيام الأسبوع							الوظيفة	الاسم
الجمعة	الخميس	الأربعاء	الثلاثاء	الاثنين	الأحد	السبت		
٨/١٧	٨/١٦	٨/١٥	٨/١٤	٨/١٣	٨/١٢	٨/١١	مدير المطعم	محمد تيسير
S/S	S/S	S/S	OFF	B	S/S	A	كابتن	إسحق إبراهيم
A	A	A	A	A	A	OFF	مضيف	يوسف يعقوب
A	A	A	A	A	OFF	A	مساعد مضيف	عبد الله إسماعيل
A	A	OFF	A	B	A	A	كابتن	عمسي عمران
B	B	B	B	OFF	B	B	مضيف	مروان عدنان
B	B	B	B	OFF	B	B	مضيف	يحيى زكريا
C	C	C	OFF	C	C	C	مساعد مضيف	بكر علي
OFF	C	C	C	C	C	C	مضيف	عبد الله عمر
C	B	B	C	B	A	OFF		

– جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل.

– اطلع على جدول رموز الدوام الآتي للاستعانة في إجراء التعديلات المطلوبة.

A: Morning Shift	07:00 A.M - 04:00 P.M
B: Evening Shift	03:00 P.M - 12:00 M.N
C: Night Shift	11:00 P.M - 08:00 A.M
S/S: Split Shift	11:00 A.M - 08:00 P.M
Off: Day Off	يوم العطلة الأسبوعية
V: Vacation	إجازة سنوية
S/L: Sick Leave	إجازة مرضية
U/P: Un Paid	إجازة غير مدفوعة

– بعد دراستك الجدول الأول فم بإجراء التعديلات الآتية في الجدول المرفق:

- سيتغيّب إسحق إبراهيم عن الدوام يوم الاثنين ٨/١٣ بسبب المرض.

٥٦

## الزمن المتوقع عملي (ساعة).

### مراعاة الفروق الفردية

#### علاج

– تكليف الطلبة بإعداد لوحة بقائمة رموز الدوام المتعارف عليها في المطاعم والفنادق.

#### إثراء

– تكليف الطلبة بإعداد برنامج دوام العمل الأسبوعي لزملائهم للتدريب العملي في المطعم التدريبي.

## استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: مراجعة الذات.

– أداة التقويم: سجل وصف سير التعلم (٢-٥).

## التكامل الأفقي

## التكامل الرأسي

### مصادر التعلم

#### للمعلم

– حميد العبيدي، إدارة المطاعم، الجامعة المستنصرية، بغداد العراق، ٢٠٠٠م.

#### للطالب

– [www.marriott-amman.com](http://www.marriott-amman.com)

### المادة المحوسبة

#### معايير التقويم

- دقة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- شمولية الأداء.
- استخدام المعلومات وتوظيفها.

٥٨

نتيجة التجارب والدراسات الفندقية، توصل المختصون في مؤسسات خدمة الطعام إلى ضرورة توفّر صفات رئيسة لطواقم العاملين في خدمة الطعام والشّراب، والتي تساهم في تحقيق الأهداف من خلال أسلوب العمل وجودة الخدمة المقدّمة للضيوف في المطعم، ومن هذه الصفات:

#### ١ - الصفات الشخصية

وتتضمّن المظهر الشخصي الحسن، وارتداء لباس العمل الأنيق المرّتب التّظيف المكوي، والحذاء التّظيف اللامع، مع المحافظة على السير باعتدال، انظر الشكل (٣-٢).

#### ٢ - الصّحة الشخصية

وتتضمّن المحافظة على نظافة الجسم واليدين، وإبقاء الشعر ضمن الطول والشكل المناسب، مع مراعاة قص الأظافر بشكل مستمر، ومراعاة نظافة الفم والأسنان، والاستبدال اليوميّ لملابس العمل.

#### ٣ - القواعد السلوكية

وتشتمل اللباقة والديبلوماسية واللبّ والطف والمجاملة والتحلّي بالصبر وضبط النفس والعمل بروح الفريق والاحترام المتبادل مع زملاء العمل، والقدرة على الإقناع، والقدرة على تلقي الشكاوى وحل المشكلات ضمن إطار المبدأ الفندقي المعروف



الشكل (٣-٢): نموذج لزي المضيفين في المطعم.

٥٩

### إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

#### النتائج الخاصة

- يتعرف صفات العاملين في خدمة الطعام.
- يحدد صفات العاملين في خدمة الطعام.

#### المفاهيم والمصطلحات

#### السلامة المهنية

### استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

#### التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة الآتية:
- بماذا يتصف العاملون في خدمة الطعام؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة، ومناقشتها، وتدوين الإجابات الصحيحة على السبورة، وتوضيح المقصود بصفات العاملين في خدمة الطعام.
- التعلم التعاوني / العمل الجماعي
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل وتكليفها القيام بما يأتي:
- تحديد الصفات الشخصية للعاملين في خدمة الطعام.
- تحديد مواصفات الصحة الشخصية للعاملين.
- بيان القواعد السلوكية للعاملين.
- مناقشة الخبرات العملية للعاملين.
- تكليف الطلاب الاطلاع على كتاب الطالب قبل بدء التنفيذ.
- متابعة الطلاب، وتوجيههم والإجابة عن استفساراتهم.
- يعرض مقرر والمجموعات ما توصل إليه المجموعة، ويناقشونه مع بقية الطلبة.
- تلخيص المعلومات على السبورة.
- تقييم أداء الطلبة.

## مراعاة الفروق الفردية

## علاج

– تكليف الطلبة بتنفيذ قضية البحث: صفات العاملين في خدمة الطعام، وإعداد تقرير.

## إثراء

– تكليف الطلبة بإعداد تقرير يتضمن المقارنة بين صفات العاملين الشخصية والصحية والسلوكية والخبرات العملية للعاملين في خدمة الطعام.

## استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٦-٢).

## التكامل الأفقي

## التكامل الرأسي

## مصادر التعلّم

## للمعلم

– سامي عبد القادر، المهارات العملية لفن الخدمة الفندقية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة- مصر، ١٩٩٩م.

## للطالب

– [www.jordanrestaurants.com](http://www.jordanrestaurants.com)

## المادة المحوسبة

”الضيف دائماً على حق“ مع ضرورة التحلي بصفات الأمانة والإخلاص والمحافظة على أوقات الدوام، وتجنّب استراق السمع في ما يخص الأحاديث الخاصة بالضيوف، وتطبيق شروط السلامة والصحة المهنية.

## مسألة للمناقشة

ناقش أنت وزملاؤك في الصفّ فكرة ”الضيف دائماً على حق“، ثم اكتب ملخصاً بذلك.

## ٤ – الخبرات العملية

المعرفة التامة بأساليب الخدمة وطرقها المتنوعة، وقواعد العمل والإدارة وأسس التعامل مع الضيوف، والتي تشمل كافة إجراءات الخدمة، كتدوين الطلب ومتابعته وطرق التعامل مع المعذات والأدوات من صحون وشوك وعربات ... الخ.

## قضية للبحث

بالرجوع إلى أحد المراجع الفندقية المتخصصة، قم مع أفراد مجموعتك بالبحث عن صفات ومؤهلات خاصة للعاملين في خدمة الطعام، ثم أعد تقريراً بذلك، وناقشه مع زملائك في الغرفة الصفية.

## النتائج الخاصة

- يتعرف الأنظمة والتعليمات المتبعة في المطاعم.
- يصمم نموذج تقييم أداء العاملين في المطعم.

## المفاهيم والمصطلحات

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

## التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بتوجيه السؤال الآتي:
- ما أنظمة العمل والتعليمات المتبعة في مدرستك؟
- هل هناك تنظيمات وتعليمات للعاملين في المطاعم؟ أعط أمثلة على ذلك.
- يستمع المعلم إلى إجابات الطلبة، وبنقاشهم فيها، ويدون الإجابات الصحيحة على السبورة.

## التعلم الجماعي/ التدريب العملي

- تنفيذ تمرين (٢-٤): إعداد نموذج تقييم الأداء.
- تجهيز الأدوات اللازمة للعمل قبل بداية الحصة العملية.
- تنفيذ التمارين كما هي واردة في خطوات تنفيذ التمرين.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتعيين مقرر لكل منها.
- يوضح المعلم التمرين للطلبة، ويعطيهم مدة كافية للاطلاع عليه ومناقشته.
- متابعة تنفيذ التمرين وتوجيه الطلبة والإجابة عن استفساراتهم.
- تقوم كل مجموعة بطباعة النماذج وتوزيع النسخ على المجموعات الأخرى.
- متابعة ما عرضته المجموعات ومناقشته وتوضيحه.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين وبعد الانتهاء منه.

## خامساً أنظمة وتعليمات العمل في المطاعم

لقد تطوّرت تعليمات وأنظمة المطاعم كثيراً في الآونة الأخيرة، فأصبح لكل مطعم نظامه الداخلي المعتمد، وتعليماته الداخلية الخاصة به، وغالباً ما نرى الاختلاف والتباين الواضح في الأنظمة والتعليمات من مطعم لآخر، حيث إنّ بعض المطاعم لديها نظام داخلي صارم، والبعض الآخر مرّن، وهناك مطاعم أخرى تتجه في سياساتها إلى غير ذلك، لذا سنتعرف على بعض الأنظمة والتعليمات المقترحة والموجودة في بعض المطاعم ومنها:

- ١ - حصول العاملين في المطعم كافة على شهادة خلو من الأمراض.
- ٢ - حصول العاملين في المطعم كافة على شهادة حسن السيرة والسلوك.
- ٣ - الأولوية في التعيين للمواطنين المحليين.
- ٤ - عدم تقديم النارجيلة للأطفال والمراهقين.
- ٥ - السماح للضيوف بالتدخين في أماكن ومواقع معينة داخل المطعم.
- ٦ - عدم السماح للضيوف بإحضار أية أطعمة أو مشروبات من خارج المطعم.
- ٧ - عدم السماح للضيوف بإدخال الحيوانات الأليفة إلى المطعم.
- ٨ - عدم السماح للضيوف بارتكاب أية سلوكيات تخل بالأداب والأخلاق الحميدة.
- ٩ - عدم السماح للضيوف بإصدار الضوضاء أو التسبب بإزعاج الآخرين في المطعم.
- ١٠ - عدم السماح لموظفي المطعم بارتداء مكان عملهم دون موافقة الإدارة.
- ١١ - عدم السماح للموظفين بتناول الطعام والشرب أو التدخين إلا في الأماكن المخصصة لذلك.

## فكر!

هل هناك تعليمات أخرى لم يتم ذكرها؟

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

## الزمن المتوقع نظري (ساعة) عملي (ساعتان).

## مراعاة الفروق الفردية

## علاج

- تكليف الطلبة بزيارة موقع وزارة السياحة الأردنية، وإعداد تقرير عن أنظمة العمل وتعليماتها في المطاعم والفنادق.

## إثراء

- تكليف الطلبة بإعداد نموذج التقييم الملائم لتقييم أداء زملائهم في أثناء تدريب العملي في المطعم التدريبي في المدرسة.

## استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.  
- أداة التقييم: سلم تقدير (٧-٢).

## التكامل الأفقي

## التكامل الرأسي

## مصادر التعلم

## للمعلم

- إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة، د. حميد عبد النبي الطائي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

## للطالب

- www.jordanrestaurants.com  
- www.tourism.jo

## المادة المحوسبة

## النتائج العملي

أن يصمّم نموذج تقييم أداء العاملين في المطعم.

## المعلومات النظرية

يعتبر نموذج تقييم أداء العاملين من النماذج الضرورية لتحسين المستوى المطلوب لسير العمل والخدمة، وتحسين الإنتاجية لدى العاملين، كذلك تقييم مستوى أداء العاملين وتحديد مستوى كفاءتهم لغايات الترقية والحوافز، أو المساهمة في حال التقصير أو التهاون في العمل.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي أو مختبر الحاسوب.
- قُرطاسية (أقلام رصاص وحبير، أوراق، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز كمبيوتر وطابعة.
- نماذج متنوعة لتقييم أداء العاملين.

## إرشادات عامة

- تهئية مكان العمل وتوفير المستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى الأداء.

٦٢

## خطوات تنفيذ التمرين

- أحضر نماذج تقييم أداء العاملين من كتب ومراجع فندقية واطلع عليها جيداً.
- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل والرسم.
- ارسم جدولاً يتكوّن من عشرة أعمدة وعشرة صفوف.
- عتّى بعضاً من أسماء زملائك في الصّف في خانات الصفوف.
- حدّد المعايير الخاصة بالتقييم وقم بتعبئتها في خانات الأعمدة ومنها (النظافة الشخصية - قواعد الأمان والصحة - التعاون مع الفريق - حلّ المشكلات - إتباع قواعد وأصول الخدمة - نظافة مكان العمل - الالتزام بالوقت المطلوب لإنجاز الخدمة - الأخلاق والسلوكيات - الحضور والغياب).
- ارسم أسفل كلّ معيار ثلاثة أسطر تمثل مستوى التقدير على كلّ معيار بوضع كلمات مثل: (دائمًا، غالبًا، أحيانًا).
- املأ النموذج بالعلامات أو النقاط حسب رأيك لكلّ اسم على حدة لاستخراج المجموع النهائي.
- ارسم التصميم باستخدام الحاسوب بوساطة برنامج معالج النصوص (الوورد).
- اطلع التصميم عن طريق الطابعة المرافقة للحاسوب.
- اعرض التصميم على معلّمك وزملائك لمناقشته.
- صوّر نسخاً من هذا التصميم ووزّعها على زملائك.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاص بك.

## تمرين عملي

صمّم جدولاً بأسماء مجموعتك في العمل يبيّن معايير تقييم أدائهم في المطعم التدريبي باتّباع خطوات تنفيذ التمرين السابقة.

## معايير التقييم

- دقّة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- مراعاة استخدام لغة واحدة واضحة ومفهومة.
- شموليّة الأداء.

٦٣

يرتبط المطعم مع باقي أقسام الفندق ارتباطاً وثيقاً، حيث يهدف هذا الربط إلى تنسيق الجهود المبذولة ورفع مستوى الخدمات المقدّمة، لتكون أكثر إيجابية مع تلافي الأخطاء التي يمكن حدوثها نتيجة المداخلات العشوائية، والأقسام التي يتعامل معها المطعم وتربطه علاقات عمل معها في الفندق هي:

#### ١ - علاقة المطعم مع قسم المطبخ

يرتبط المطعم والمطبخ بعلاقة وثيقة إذ أنه لا يمكن الفصل بينهما، حيث أن المطبخ يمثل وحدة الإنتاج الخاصّ بتحضير وإعداد الأطعمة، ويمثل المطعم مكاناً يتم فيه خدمة وتقديم الطّعام المعدّ مسبقاً في المطبخ، لذا هناك ضرورة لوضع أساس لطبيعة العلاقة بين القسمين لتشمل العديد من الجوانب التي من شأنها تحسين عمليّة الخدمة وزيادة مستوى رضا الضيوف، كما تجدر الإشارة إلى تبادل حركة المعلومات الحيوية بين القسمين حول التوصيات الخاصّة من الضيوف مثل: إعداد وجبات خالية الدسم أو قليلة الملح أو معلومات تتعلق بدرجة استواء الطبق أحياناً بالإضافة إلى أي ملحوظات أخرى.

#### تعلّم

يوجد درجات مختلفة لنضج واستواء أطباق اللحوم الحمراء، وهي:

- نضج قليل. Rare
- نضج متوسط. Medium
- نضج أعلى من المتوسط. Medium/Well
- نضج كامل. Well-Done

٦٤

#### إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

#### النتائج الخاصة

- يتعرف أقسام الفندق المختلفة.
- يبين علاقة المطعم بالأقسام الأخرى.

#### المفاهيم والمصطلحات

الضيوف المهمين (VIP).

#### السلامة المهنية

#### استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

- التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة.
- التمهيد للدرس بتوجيه الأسئلة الآتية:
  - هل زرت فندقاً من قبل؟
  - ماذا شاهدت فيه؟
  - هل هناك أقسام لها علاقة بمطعم الفندق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، وتدوين الصحيح منها على السبورة، و بيان أقسام الفندق المختلفة.
- التدريس المباشر/ ورقة عمل
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات حسب عددهم في الغرفة الصفية، وتعيين مقرر لكل مجموعة.
- توجيه المجموعات إلى تنفيذ ما ورد في ورقة العمل (٢-٣).
- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه المجموعة، ومناقشتها مع المجموعات الأخرى.
- يتابع المعلم مناقشات الطلبة، ثم يدون الإجابات التي يتوصلون إليها على السبورة.
- التعلم عن طريق النشاط/ العمل ضمن فريق
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات حسب عددهم في الغرفة الصفية، وتعيين مقرر لكل مجموعة.
- توجيه الطلبة إلى تنفيذ النشاط (٢-٢): تصميم نموذج خاص بطلب الصيانة للمطعم.
- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه المجموعة، ثم يناقشه مع المجموعات الأخرى.
- عرض نتائج المجموعات ومناقشتها مع الطلبة.
- تقييم أداء الطلبة أولاً بأول.

### مراعاة الفروق الفردية

#### علاج

– تكليف الطلبة بإعداد قائمة بأسماء أقسام الفندق.

#### إثراء

– تكليف الطلبة بزيارة مطعم تابع لفندق وإجراء مقابلة مع مدير المطعم، وتعرف علاقة المطعم بأقسام الفندق المختلفة، وإعداد تقرير، ومناقشته مع الزملاء والمعلم في الصف.

### استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة الرصد (٢-٨).

### التكامل الأفقي

### التكامل الرأسي

### مصادر التعلّم

#### للمعلم

– نزيه الدباس، إدارة المطاعم وتنظيم الحفلات، دار زهران، عمّان- الأردن، ٢٠٠٦م.

#### للطالب

### المادة المحوسبة

### ٢ – علاقة المطعم مع قسم الدوائر الأمامية

إنّ العلاقة بين المطعم وقسم الدوائر الأمامية تتمثل في تزويد المطعم بكافة المعلومات المتعلقة بالضيوف، ويمكن تقسيم هذه المعلومات إلى ما يأتي:

- أ – أرقام غرف ضيوف الفندق لمعرفة مدّة إقامتهم.
- ب – أسماء الضيوف ومعلومات خاصة عنهم.
- ج – التنسيق بخصوص أوقات تقديم الوجبات من خلال قوائم تتضمن عدد الضيوف والمجموعات السياحية المتوقع قدومهم لتناول وجبات الطّعام.
- د – معرفة أرقام غرف الضيوف المهمين (V.I.P).

### ٣ – علاقة المطعم مع قسم المشتريات

تأتي طبيعة العلاقة بين قسمي المشتريات والمطعم من خلال تزويد قسم المشتريات بقائمة تتضمن كافة احتياجات المطعم من موادّ وأدوات ومعدّات حسب الحاجة أو نتيجة النقص، ويأتي دور قسم المشتريات في تأمين احتياجات المطعم كاملة وبالطريقة الصحيحة حسب سياسة الشراء المتبعة، كما أنّ تلك اللوازم التي يطلبها المطعم من قسم المشتريات يتمّ حفظها وتخزينها في المستودع، لحين طلبها من المطعم بالطرق المناسبة.

### ٤ – علاقة المطعم مع قسم المحاسبة

تكمن العلاقة بين المطعم وقسم المحاسبة في مراقبة تكاليف ومبيعات الطّعام والشّراب للمحافظة على المال العام ومستوى الخدمة المطلوب، وحصر المبيعات اليومية ومعدل إيرادات المطعم اليومية والشهرية، ويعدّ المطعم التقارير والفواتير اليومية وتسليمها لقسم المحاسبة حسب الأصول.

### ٥ – علاقة المطعم مع قسم الصيانة

يحتوي قسم الصيانة العديد من الاختصاصات من مهندسين وفنيين، ويتمّ التنسيق بين قسمي المطعم والصيانة في ما يتعلق بصيانة المعدّات الموجودة في المطعم وإعادتها إلى الخدمة بصورة سليمة.

٦٥

### نشاط (٢-٢) تصميم نموذج صيانة

بعد تقسيم طلبة الصّف مجموعات، صمّم نموذجًا خاصًا بطلب الصيانة في المطعم، تناول فيه البنود الهامة كافة، واعرضه على زملائك في الصّف.

### ٦ – علاقة المطعم مع قسم التدبير الفندقي

يؤقر قسم التدبير الفندقي البياضات اللازمة للمطعم، وكذلك اللباس الرسمي للعاملين فيه ويشرف على تنظيفهما وكيتهما، ويبلغ المطعم قسم التدبير الفندقي عن الأوقات المناسبة لتنظيف المطعم ومرافقه.

### قضية للبحث

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، ارجع إلى مكتبة مدرستك، وابحث في أحد المراجع المتخصصة عن أهمية علاقات العمل بين الأقسام والعاملين، ثم أعدّ تقريرًا بذلك، وناقشه مع زملائك في الغرفة الصّفية.

٦٦





# الوحدة الثالثة

قوائم الطعام



قائمة الطعام هي كشف منظم وواضح يتضمن أسماء أطباق الطعام التي يقدمها المطعم مقرونة بأسعارها، بالإضافة لشرح بسيط عن مكونات كل طبق، ويجب أن تتفق هذه القائمة مع حاجات ورغبات الضيوف المختلفة، وكذلك الحالة الصحية للفئات الخاصة منهم، وغالباً ما تطبع على ورق مقوى جميل وجذاب لتليق بمستوى ضيوف المطعم، والشكل (١-٣) يوضح أنواعاً مختلفة من قوائم الطعام في المطاعم.



الشكل (١-٣): مجموعة قوائم طعام.

٧١

### إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

## الوحدة الثالثة: قوائم الطعام

### قائمة الطعام

### الموضوع

#### النتائج الخاصة

- يتعرف قائمة الطعام.
- يميز أنواع الأطعمة المحلية والعالمية، وأنواع المشروبات.
- يتعرف الأمور الواجب مراعاتها عند إعداد قوائم الطعام والتخطيط لها.
- يبين أسس إعداد قوائم الطعام والتخطيط لها.

#### المفاهيم والمصطلحات

قائمة الطعام، بدل خدمة (Service charge)، ضريبة حكومية (Governmental tax)، القدرة الاستيعابية للمطعم، طريقة الخدمة، بوفيه، التوازن الغذائي.

### استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

#### التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
  - هل زرت مطعمًا من قبل؟
  - على ماذا كتبت أصناف الطعام والشراب؟
  - ماذا تسمى في العربية، وماذا تسمى في الإنجليزية؟
  - ما العوامل التي تتحكم في صفات المطعم وتجهيزاته؟
- يستمع المعلم إلى إجابات الطلبة ثم يناقشهم فيها.
- التدريس المباشر / أوراق عمل
  - يجهز المعلم صوراً لأنواع قوائم الطعام.
  - تقسيم الطلبة إلى مجموعات حسب عددهم في الغرفة الصفية، وتعيين مقرر لكل مجموعة.
  - توزيع صور لقوائم الطعام على المجموعات.
  - تكليف الطلبة الاطلاع على محتويات قوائم الطعام وتدوين ملاحظاتهم.
  - جمع النماذج من المجموعات وتوجيههم لتنفيذ أوراق العمل الآتية:
    - ورقة عمل (١-٣) أنواع الأطعمة والحلويات العالمية.
    - ورقة عمل (٢-٣) أنواع الأطعمة والحلويات العالمية.
    - ورقة عمل (٣-٣) أنواع المشروبات الباردة والساخنة.
  - متابعة الطلاب وتوجيههم والإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم.
  - عرض كل مجموعة المعلومات ومناقشتها مع بقية المجموعات بإشراف المعلم.
  - تقييم أداء الطلبة
- التدريس المباشر / ورقة عمل
  - تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتعيين مقرر لكل منها، وتكليفهم بتنفيذ أوراق العمل الآتية:
    - ورقة عمل (٤-٣): نوع المطعم وطريقة الخدمة المتبعة.
    - ورقة عمل (٥-٣): صفات الضيوف.
    - ورقة عمل (٦-٣): موسمية المواد الغذائية.
  - متابعة الطلبة وتوجيههم والإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم.
  - عرض كل مقرر ما تتوصل إليه المجموعة، ويناقش ذلك مع زملائه ومعلمه.
  - تقويم أداء الطلبة.

### الملاحق

انظر ملحق (١) إجابات الأسئلة، وملحق (١-٣)، (٢-٣) من أدوات التقويم و(١-٣)، (٢-٣)، (٣-٣) من أوراق العمل.

هناك أمور عدة يجب مراعاتها عند إعداد وتخطيط قائمة الطعام وهي:

#### ١ - تحديد نوع المناسبة أو الحفلة

تختلف قائمة الطعام من حيث محتوياتها باختلاف نوع المناسبة المعدة لها، فقائمة الطعام الخاصة بحفل زفاف تختلف اختلافاً كلياً عن تلك المعدة للمطعم الرئيس في الفندق.

#### ٢ - نوع المطعم وطريقة الخدمة المتبعة

من الضروري عند التخطيط لقائمة طعام أن تراعي الأمور المرتبطة بنوع المطعم إن كان مستقلاً أو تابعاً لفندق، أو مطعمًا متخصصًا أم مطعمًا للوجبات السريعة، وكذلك طريقة الخدمة المتبعة إن كانت تقدم بوساطة المضيف أم الخدمة ذاتية أم بوفيه.

#### ٣ - القدرة الاستيعابية للمطعم

هناك علاقة بين القدرة الاستيعابية للمطعم ونوع قائمة الطعام الموجودة فيه، من حيث المساحة وتوفر التجهيزات المناسبة من الطاولات والكراسي لاستيعاب الضيوف القادمين.

#### ٤ - صفات الضيوف

يجب معرفة أنواع الضيوف المتوقع قدومهم من حيث معتقداتهم ورجباتهم، وجنسياتهم، ومستواهم الاجتماعي والثقافي، والقدرة المادية لديهم.

#### ٥ - موسمية المواد الغذائية

من المعروف أنّ المواد الغذائية تتوافر في الأسواق المحلية في مواسم معينة، ولا سيما الخضار والفواكه، إذ إنّ الطازج منها مفضل على المعلب، فمن الضروري أخذ موسمية المواد الغذائية بعين الاعتبار عند إعداد وتخطيط قوائم الطعام.

٧٢

#### ٦ - تناسب أسعار الأطباق مع مستوى الخدمة

إنّ مستوى الخدمة المقدمة يتبع لتصنيف المطعم وحجم ميزانيته وأسعار الأطباق المقدمة وبالتالي تختلف قوائم الطعام بين المطاعم ذات الدرجة العالية عن الأقل منها تصنيفاً.

#### ٧ - الأمور الفنية التي تتعلق بـ:

- التوازن وعدم التكرار في أطباق قائمة الطعام.
- تسلسل عرض مكونات الأطعمة في قائمة الطعام حسب نوع القائمة المقدمة، إذ تبدأ بالمشروبات الباردة، فالمقبلات الساخنة، والمقبلات الباردة، ثمّ المشويات والأطعمة الرئيسة الساخنة ومرافقاتها، ثمّ الحلويات والفواكه، وأخيراً المشروبات الساخنة، وقد تكون قائمة المشروبات منفصلة عن قائمة الطعام.
- التوازن الغذائي أي ضرورة احتواء الوجبات الموجودة في القائمة لجميع العناصر الغذائية.
- صياغة قائمة الطعام بلغة سهلة الفهم وخالية من الأخطاء الإملائية وباللغة العربية أو الإنجليزية، وغالباً ما تكتب القائمة الآن بلغتين على الأقل، مع شرح مبسط لمكونات كل طبق.
- كتابة وطباعة قوائم الطعام على ورق مقوى وفاخر.
- احتواء قائمة الطعام إشارات وصور تبيّن نوع المطعم ودرجته واسمه.
- سعر كلّ طبق بعملة البلد المعتمدة.
- إضافة عبارة "نسبة ضريبة المبيعات وبدل الخدمة" في نهاية القائمة.

#### فكر!

هل هناك أمور أخرى يجب الانتباه إليها عند تخطيط قائمة الطعام وإعدادها؟

٧٣

## الزمن المتوقع نظري (ساعتان).

### مراعاة الضروقات الفردية

#### علاج

- تكليف الطلبة بمقابلة مدير المطعم وسؤاله عن أنواع الضيوف وصفاتهم ورجباتهم في أثناء التدريب العملي الميداني، وإعداد تقرير وعرضه ومناقشته مع زملائهم ومعلمهم في الصف.

#### إثراء

- تكليف الطلبة بزيارة لمكتبة أو أحد المواقع الإلكترونية وإعداد تقرير عن الأمور التي يجب مراعاتها عند إعداد قوائم الطعام والتخطيط لها.

## استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (١-٣)، (٢-٣).

## التكامل الأفقي

- كتاب خدمة الطعام المستوى الأول للمرحلة الثانوية/ الوحدة الأولى/ تجهيزات المطعم.

## التكامل الرأسي

### مصادر التعلّم

#### للمعلم

- ماهر عبد العزيز توفيق، إدارة المطاعم والحفلات، دار زهران، عمّان - الأردن، ٢٠٠٦م.

#### للطالب

تتنوع قوائم الطعام تبعاً لنوع الوجبة الغذائية ووقت ومكان تقديمها، وتختلف هذه القوائم من فندق لآخر ومن مطعم لآخر، وذلك حسب طبيعة وسياسات الإدارة وتصنيف المطعم، ونوعية الضيوف، ومنها:

#### ١ - قائمة الطعام المحددة (Table d'hôte Menu) - (Fixed Menu)

تحتوي هذه القائمة على عدد ثابت من الأطباق تقدم في وقت ومكان محددين، وبسر محدّد كذلك، وتلائم هذه القائمة المجموعات الكبيرة لأنها توفر لهم وجبة طعام كاملة وشاملة بأسعار مناسبة، إلا أنه من عيوبها أنها لا تُعطي للضيف فرصة الاختيار الواسع، كما أنها تُلزم الضيف بدفع ثمن الوجبة كاملاً سواء طلب كل محتويات الوجبة أم لم يطلبها، والشكل (٣-٢) يوضح نموذجاً مقترحاً لقائمة طعام محددة.

#### نشاط (٣-١) قائمة الطعام المحددة.

بعد تقسيم الطلبة لمجموعات ناقش أنت وزملائك قائمة الطعام المحددة من حيث: وقت التقديم، عدد الأطباق في كل وجبة، السعر الخاص لكل وجبة.

٧٤

#### ٢ - قائمة الطعام حسب الطلب (A'la Carte Menu)

تتميز هذه القوائم بأنها تتضمن عدداً كبيراً من المأكولات والمشروبات المتنوعة، وبأسعار مختلفة تمكن الضيف من اختيار وجبته بحريّة تامة وحسب ذوقه وإمكانياته، دون تحديد وقت تقديمها، وتمتاز هذه النوعية من القوائم بأنها تحمل صفة التوازن الغذائي والتنوع في محتوياتها من المأكولات، وتتكون من عدّة صفحات تحتوي على الأطعمة التي يقرها المطعم لضيوفه مرتبة حسب التسلسل المنطقي لها، والشكل (٣-٣) يمثل نموذجاً لقائمة طعام حسب الطلب.

السعر	المقبلات الساخنة
٥٢,٠٠٠	شورية خضار
٥٢,٠٠٠	شورية فطر
٥٢,٠٠٠	شورية بصل
٥١,٥٠٠	سموسك
٥١,٥٠٠	عجائن الربيع الصينية
السعر	المقبلات الباردة
٥١,٥٠٠	تبولة
٥١,٥٠٠	سلطة عريّة
٥١,٥٠٠	فتوش
٥٢,٠٠٠	سلطة روسية
٥٢,٥٠٠	سلطة القيصر
السعر	الشبوات
٥٣,٥٠٠	سباغيتي بالبولونيز
٥٣,٢٥٠	سباغيتي بصلصة الكريما مع الفطر
السعر	الأطباق الرئيسية
٥٥,٥٠٠	سكالوب بانيه مع أصابع بطاطا وخضار سوتيه
٥٩,٠٠٠	فيليه ستيك بصلصة الفطر مع أرز أبيض وخضار سوتيه
٥٧,٠٠٠	مشاوي مشكلة مع أصابع بطاطا وخضار سوتيه
٥٦,٠٠٠	سمك فيليه بانيه مع أرز أبيض وخضار سوتيه
٥٦,٥٠٠	دجاج مسحب مع أرز أبيض وخضار سوتيه
السعر	الحلويات والفواكه
٥٢,٠٠٠	كيك الغابة السوداء
٥٢,٧٥٠	سلطة فواكه موسميّة
٥٢,٢٥٠	كريم كراميل
٥٢,٧٥٠	آيس كريم (٣ كرات)
٥٣,٠٠٠	فطيرة التفاح (أبل باي)

الشكل (٣-٣): نموذج مقترح لقائمة طعام حسب الطلب.

٧٦

#### النتائج الخاصة

- يعدد أنواع قوائم الطعام.
- يوضح أنواع قوائم الطعام والشراب.

#### المفاهيم والمصطلحات

قائمة طعام محددة (Table d'hôte Menu)، وقائمة طعام حسب الطلب (AlaCarte Menu)، طبق اليوم.

#### السلامة المهنية

#### استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بإثارة الأسئلة الآتية:

- هل تختلف أنواع الأطعمة المقدمة في الغرف عنها في المطعم؟
- أي قائمة طعام تحتوي على أصناف عديدة من الأطعمة، في مطعم تابع لفندق أم في المطعم المستقل؟

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- عرض نماذج من قوائم الطعام المتوفرة في القسم التدريبي في المدرسة أمام الطلبة.

- الطلب من الطلاب الاطلاع على كتاب الطالب.

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات حسب عدد الطلبة في الغرفة الصفية، وتعيين مقرر لكل مجموعة.

- الطلب من الطلبة إعداد تقرير عن الموضوعات الآتية:

• قائمة بأصناف الطعام لكل من قائمة الطعام المحدد وقائمة الطعام حسب الطلب.

• قائمة بأصناف المشروبات الباردة والساخنة.

• أنواع قوائم الحفلات.

- إعطاء وقت زمني لتنفيذ عمل المجموعات.

- يعرض كل مقرر ما تتوصل إليه مجموعته، ويناقشها مع بقية المجموعات.

- تقييم أداء الطلبة.

#### إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

انظر ملحق (٣-٣) من أدوات التقييم.

#### الملاحق

نظري (ساعة).

الزمن المتوقع

مراعاة الضرووق الضردية

علاج

- تكليف الطلبة بإعداد تقرير عن أنواع قوائم الطعام المختلفة الموجودة في المطعم في أثناء التدريب العملي الميداني، ومناقشتها في الصف.

إثراء

- تكليف الطلبة بتنفيذ نشاط (٣-٢): قائمة طبق اليوم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.

- أداة التقويم: قائمة رصد (٣-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- ماهر توفيق عبد العزيز، إدارة المطاعم والحفلات، دار زهران، عمّان- الأردن، ٢٠٠٦م.

للطالب

قائمة طعام محدّدة لوجبة غداء

اليوم والتاريخ: الجمعة ٢٠١٠/١١/٧	الوقت: ٣-١ بعد الظهر.
السعر: ١٠ دنانير شامل بدل الخدمة وضريبة المبيعات.	
Fresh Orange Juice	عصير برتقال طبيعي
Or	أو
Fresh Lemon Juice	عصير ليمون طبيعي
Vegetable Soup	شوربة خضار
Or	أو
Corn Soup	شوربة ذرة
Fattoush Salad	سلطة فنوش
Or	أو
Arabic Salad	سلطة عربية
Mixed Grill	مشاوي مشكلة
Or	أو
Fillet Hamour Fish (Served with French fries and sauteed Vegetables)	فيليه سمك هامور (تقدّم مع أصابع البطاطا المقلّية وخضار سوّيته)
Seasonal Fruit Salad	سلطة فواكه موسميّة
Or	أو
Cream Caramel	كريم كراميل
Nescafe	نسكافيه
Or	أو
Tea	شاي

الشكل (٢-٣): نموذج مقترح لقائمة طعام محدّدة.

٧٥

٣- قائمة طعام خدمة الغرف (Room Service Menu)

تلبي هذه القائمة حاجات ورغبات الضيوف في غرفهم في الوقت الذي يحدّدونه بأنفسهم على مدار الساعة، وهي تشبه قائمة طعام حسب الطلب بشكل كبير، وتوضع في غرف الضيوف، حيث يتصلّ الضيف من غرفته مع قسم خدمة الغرف وطلب ما يحتاجه من طعام وشراب ليتناوله في غرفته.

٤- قائمة طعام المقهى (Coffee Shop Menu)

تواجد هذه القائمة في المقاهي، وغالبًا ما تتضمن أطباق طعام سريعة التحضير كالوجبات الخفيفة، والحلويات، إضافة إلى أنواع مختلفة من المشروبات الساخنة والباردة كالمثلّجات والكوكيتلات.

٥- قائمة الإفطار (Breakfast Menu)

قائمة خاصّة تستخدم في وجبة الإفطار، وتحتوي على الأطعمة والمشروبات التي تقدّم في إفطار الصباح للضيوف، وتتميّز هذه الأطعمة والمشروبات بأنها خفيفة وسريعة التحضير والخدمة، لتلبي رغبات الضيوف بسرعة، وتشمل القائمة أنواعًا مختلفة من الإفطار، منها: الإفطار العربي، الإفطار الأوروبي، الإفطار الإنجليزي، الإفطار الأمريكي. كما يمكن للضيف في غرفته طلب وجبة الإفطار بعد أن يختار ويكتب ما يرغب من القائمة الموجودة في غرفته، ثمّ يعلّقها على مقبض باب غرفته من الخارج.

٦- قائمة طبق اليوم (Daily special) (Plat du jour menu)

وهي قائمة طعام تتغير على أساس يومي، لتتناسب مع الأطعمة الموجودة في ذلك اليوم، وتعرض هذه القائمة على لوحة كبيرة في مكان ظاهر في المطعم أو تقدّم بجانب القوائم الأخرى، وغالبًا ما تكون أسعارها أقل من قائمة الطّعام حسب الطلب.

قائمة طبق اليوم

نشاط (٢-٣)

بعد تقسيم الطلبة مجموعات ناقش أنت وزملائك في الصّفّ فائدة وجود قائمة طبق اليوم.

٧٧

## النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع الأطعمة المقدمة في غرف الفندق.
- يحدد أنواع قوائم الطعام.
- يميز أنواع قوائم الطعام والشراب.

## المفاهيم والمصطلحات

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

## التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بإثارة الأسئلة الآتية:
- هل تختلف أنواع الأطعمة المقدمة في الغرف عن الأطعمة الموجودة في المطعم؟
- أي قائمة طعام تحتوي على أصناف عديدة من الأطعمة في المطعم التابع للفندق أم في المطعم المستقل؟
- الاستماع إلى إجابات الطلاب ومناقشتها.
- التعلم التعاوني / العمل الجماعي
- عرض نماذج من قوائم الطعام المتوفرة في القسم التدريبي في المدرسة.
- يطلب من الطلبة الاطلاع على كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات حسب عدد الطلبة في الغرفة الصفية، وتعيين مقرر لكل مجموعة.
- الإيعاز للطلبة إعداد تقرير عن الموضوعات الآتية:
- قائمة بأصناف الطعام لكل من قائمة الطعام المحددة وقائمة الطعام حسب الطلب.
- قائمة بأصناف المشروبات الباردة والساخنة.
- أنواع قوائم الحفلات.
- إعطاء وقت كافٍ لتنفيذ عمل المجموعات.
- عرض كل مقرر ما تتوصل إليه مجموعته، ويناقش ذلك مع بقية المجموعات.
- يقيّم المعلم أداء الطلبة.

## ٧ - قوائم أخرى

مثل قائمة طعام الأطفال، وقائمة طعام النباتيين، وغيرها.

## ٨ - قائمة المشروبات (Beverage List)

غالبًا تكون هذه القائمة ضمن قائمة طعام حسب الطلب، أو تكون منفصلة عنها، وتحتوي هذه القائمة على المشروبات الساخنة والباردة التي تقدم في المطعم، والشكل (٤-٣) يظهر نموذجًا مقترحًا لإحدى قوائم المشروبات.

السعر	المشروبات الباردة
٥٢,٥٠٠	عصير برتقال طبيعي
٥٢,٥٠٠	عصير ليمون طبيعي
٥٢,٥٠٠	عصير فواكه طبيعي
٥١,٧٥٠	كولا
٥٢,٢٥٠	مياه الصودا الغازية
٥٢,٢٥٠	ماء التونك
٥٢,٢٥٠	بتر ليمون
السعر	المشروبات الساخنة
٥١,٥٠٠	قهوة تركية
٥١,٧٥٠	نسكافيه
٥١,٧٥٠	قهوة أمريكية
٥٢,٠٠٠	كايتشينو
٥١,٧٥٠	قهوة إسبرسو
٥١,٥٠٠	شاي
٥١,٥٠٠	أعشاب

الشكل (٤-٣): نموذج مقترح لقائمة المشروبات.

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

تستخدم هذه القوائم في المناسبات والحفلات الخاصة والعامة، وتتميز هذه القوائم بالتنوع في أصناف الأطعمة المقدمة، وتختلف معايير كل حفلة عن الأخرى وذلك حسب حاجات ورغبات الضيوف في اختيار أصناف الطعام المتنوعة، وحسب نوع الحفلة (حفلة يوفيه - حفلة كوكتيل - حفلة استراحة قهوة - حفلة غداء أو عشاء) وأيضاً حسب رغبة صاحب الدعوة وإمكانياته المادية وطريقة الخدمة، وهناك عدّة أنواع من قوائم الحفلات كما هي مبينة في الأشكال (٥-٣) و(٦-٣) و(٧-٣) و(٨-٣).

قائمة حفل استقبال (Reception Menu)	قائمة حفل استراحة قهوة (Coffee Break Menu)
عصير برتقال أو مانجا أو تفاح	شاي
مشروبات غازية	قهوة أمريكية
مقبلات باردة (كنايه)	حليب
لحوم باردة (كنايه)	بيني فور
ماكولات بحرّية باردة (كنايه)	كروسان سادة
حلويات (كنايه)	كروسان بالشوكولاته
	كروسان بالزعر
	دائش
	كيك إنجليزي
	بسكويت مملح

الشكل (٦-٣): قائمة حفل استقبال.

الشكل (٥-٣): قائمة حفل استراحة قهوة.

قائمة حفل زفاف (Wedding Menu)	قائمة حفل عيد ميلاد (Birthday Menu)
مشروبات باردة	مشروبات باردة
تشكيلة من المقبلات (تبولة - كبة - حمص - سلطة عربية - سمبوسك).	جلو بالفواكه
فريكة مغلغلة مع قطع الدجاج المسحب، تقدّم مع سلطة الخيار بلبن.	كريم كراميل
قهوة عربية	كيكة عيد ميلاد بكريمة الكاكاو
	شاي أو قهوة أمريكية

الشكل (٨-٣): قائمة حفل عشاء زفاف.

الشكل (٧-٣): قائمة حفل عيد ميلاد

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

- تكليف الطلبة بإحضار نماذج من قوائم الطعام التي تدرّبوا عليها في أثناء التدريب العملي الميداني.

إثراء

- تكليف الطلبة بمقابلة مدير مطعم في فندق أو مطعم مستقل، وسؤاله عن أنواع الضيوف وصفاتهم ورغباتهم، وإعداد تقرير وعرضه على زملائهم ومناقشتها.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.

- أداة التقويم: قائمة رصد (٣-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- سامي عبد القادر سعيد، أصول فن الخدمة في صناعة الفنادق، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة - مصر، ١٩٩٩ م.

للطالب



## النتائج الخاصة

- يتعرف محتويات قوائم طعام محددة وأخرى حسب الطلب.
- يصمم قائمة طعام محددة.
- يصمم قائمة طعام حسب الطلب.

## المفاهيم والمصطلحات

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

## التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين العملي (١-٣) تصميم قائمة طعام محددة، و (٢-٣) تصميم قائمة طعام حسب الطلب.
- تجهيز الأدوات والتجهيزات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بداية الحصة العملية.
- تطبيق خطوات تنفيذ التمرين، كما هي واردة في خطوات تنفيذ التمرين العملي.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين على طاولات عمل لتنفيذ التمرين، وتعيين مقرر لكل منها، وتوزيع الأدوات والتجهيزات عليهم، وتحديد الزمن اللازم لتنفيذ التمرين.
- الإشراف على الطلاب وتوجيههم والإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم.
- يطلب من المجموعات تبادل التمارين بحيث تنفذ المجموعتان التمرين المطلوبين.
- طبع التصاميم ونسخها وتوزيعها بين المجموعات ومناقشتها.
- يعرض كل مقرر ما أنجزته مجموعته، ويناقشه مع زملائه ومعلمه.
- تقييم أداء الطلبة.

## النتاج العملي

أن يصمم قائمة طعام محددة Table d'hote menu.

## المعلومات النظرية

تعد قوائم الطعام المحددة الأكثر استخدامًا في بعض الفنادق والمطاعم المستقلة، فهي تحتوي على عدد محدد من الأطباق تمكن الضيف من اختيار ما يناسبه منها، علمًا بأن الأطباق تكون مكتوبة ومحددة السعر مسبقًا.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص وحبير، أوراق، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز كمبيوتر (جهاز عرض Data Show).
- مراجع وكتب فندقية يتوافر فيها قوائم طعام محددة.

## إرشادات عامة

- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.
- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى الأداء.

## النتاج العملي

أن يصمم قائمة طعام حسب الطلب (A'la Carte Menu)

## المعلومات النظرية

تحتوي قوائم الطعام حسب الطلب على خيارات متعددة من الأطباق، تمكن الضيف من اختيار ما يناسبه منها، علمًا بأن السعر يحدد بجانب كل صنف من أصناف المأكولات الموجودة فيها، مع توضيح بسيط لمكونات كل طبق.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي، أو مختبر الحاسوب.
- قرطاسية (أقلام رصاص وحبير، أوراق، ممحاة، مسطرة...).
- جهاز كمبيوتر (جهاز عرض Data Show).
- شرائح وصور متنوعة لبعض قوائم الطعام والشرايب في الفنادق.
- كتب ومراجع فندقية تتضمن قوائم طعام حسب الطلب.
- نماذج لقوائم طعام حسب الطلب.

## إرشادات عامة

- إتاحة الفرصة للطلبة لتنفيذ التمرين بأنفسهم.
- تهيئة مكان العمل وتوفير المستلزمات الضرورية لتنفيذ التمرين.
- اتباع الأسلوب الأدائي في عملية التدريب العملي.
- إعداد قوائم تقييم الطلبة للتحقق من مستوى الأداء.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بتنفيذ نشاط (٣-١): قائمة الطعام المحددة، وإعداد تقرير ومناقشته مع زملائهم.

إثراء

– تكليف الطلبة بإعداد قائمة طعام خاصة بحفلة زفاف، وعرضها على زملائهم ومناقشتها معهم في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.  
– أداة التقويم: سلم التقدير (٣-٤)، و(٣-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

– سامي عبد القادر سعيد، أصول فن الخدمة في صناعة الفنادق، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة- مصر، ١٩٩٩م.

للطالب

خطوات تنفيذ التمرين

- أحضر نماذج لقوائم طعام محدّدة من الكتب والمراجع الفندقية واطلع عليها.
- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل والرسم.
- ارسم مربعاً يتضمّن عموداً واحداً وأربعة صفوف ومربعاً في أسفل الزاوية اليسرى.
- ابدأ بملء التصميم بتحديد اسم المطعم في رأس القائمة.
- حدّد المربع الموجود في أسفل القائمة ليضمّل السعر مضافاً إليه ١٦٪ ضريبة حكومية + ١٠٪ بدل خدمة.
- ارسم القائمة باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالج النصوص (Microsoft Word).
- اعرض التصميم بواسطة جهاز العرض على معلّمك وزملائك لمناقشته.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاصّ بك.

تمرين عملي

أعدّ قائمة طعام محدّدة باتباع خطوات التمرين السابق.

معايير التقييم

- شمولية الأداء.
- أن يتضمّن الصّف الأول نوعين من المقبلات، ويتضمّن الصّف الثاني نوعين من الأطباق الرئيسية، ويحتوي الصّف الثالث نوعين من الحلويات، ويحتوي الصّف الأخير نوعين من المشروبات.
- دقّة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام لغة واضحة ومفهومة.

خطوات تنفيذ التمرين

- جهّز الأدوات الكتابية اللازمة للعمل والرسم.
- ارسم مربعاً يتضمّن عمودين وستة صفوف وقسم العمود الثاني إلى قسمين.
- ابدأ بملء التصميم بعد الاطلاع على نماذج وتصاميم وصور قائمة حسب الطلب.
- خصّص العمود الأوّل لأصناف المأكولات والمشروبات، وتحدّد المقبلات في الصّف الأوّل، والشوربات في الصّف الثاني، والسلطات في الصّف الثالث، والأطباق الرئيسية في الصّف الرابع، والحلويات في الصّف الخامس، والمشروبات في الصّف السادس.
- قسم العمود الثاني لقسمين بحيث يحتوي السعر الخاصّ بكل وجبة بالدينار والفلس.
- حدّد المربع الموجود في أسفل القائمة ليضمّل السعر مضافاً إليه ١٦٪ ضريبة حكومية + ١٠٪ بدل خدمة.
- صمّم القائمة باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج معالج النصوص (الورد).
- اعرض التصميم بواسطة جهاز العرض على معلّمك وزملائك لمناقشته.
- احفظ التمرين في ملف التدريب العملي الخاصّ بك.

تمرين عملي

أعدّ قائمة طعام حسب الطلب باتباع خطوات التمرين السابق.

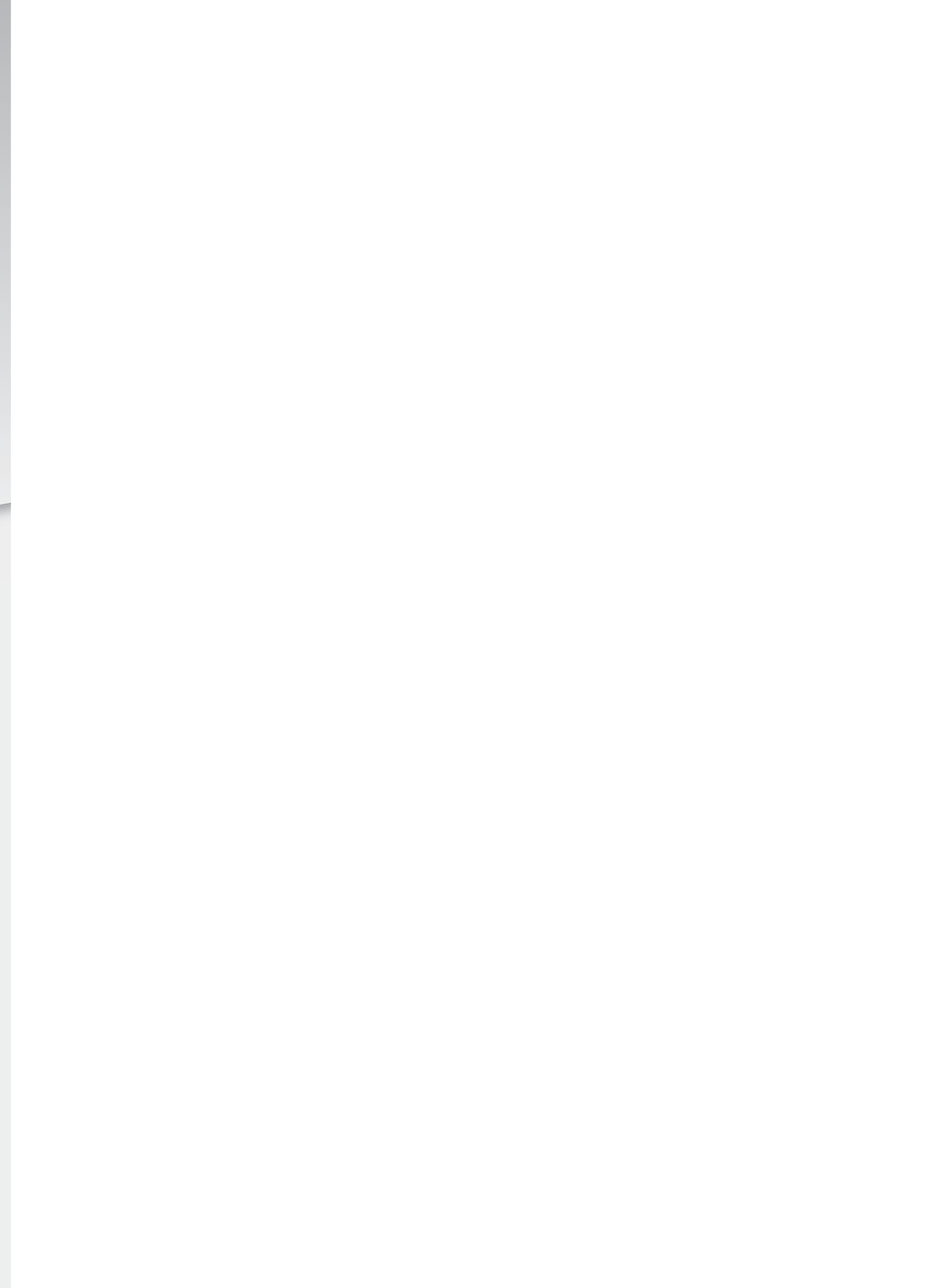
معايير التقييم

- مراعاة تعبئة الأصناف بالشكل الصحيح وفي المكان المناسب.
- دقّة الإنجاز وسرعته.
- التسلسل المنطقي في خطوات العمل.
- استخدام لغة واضحة ومفهومة.



# المستوى الثاني





# الوحدة الأولى

آداب الخدمة وسلوكياتها



النتائج الخاصة

- يتعرف آداب المائدة وسلوكياتها.
- يبين الطالب أولويات الخدمة المتبعة في الفنادق والمطاعم.
- يبين المهارات التي تشتمل عليها مهارة الانتباه الدائم للزبون.

المفاهيم والمصطلحات

منديل الطعام، البروتوكول، الطبق الجانبي، الإتيكيت.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

- التدريس المباشر: أسئلة وأجوبة.
- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
  - كيف تتناول طعامك؟
  - ما آداب المائدة وسلوكياتها؟
  - ما الأمور التي يجب أن تراعي في أثناء تناول الطعام؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها.
- التعليم عن طريق النشاط / المناقشة ضمن فريق
- تكليف الطلبة بتنفيذ نشاط (١-١) آداب تناول الطعام وسلوكياته للعاملين في خدمة الطعام والشراب، وإعداد تقرير عن كيفية الانتباه للضيوف لمتابعة طلباتهم المختلفة لتقديم الخدمة لهم.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات حسب عدد الطلاب في الغرفة الصفية، وتعيين مقرر لكل مجموعة.
- توجيه الطلبة والإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم.
- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته، ويناقشه مع بقية المجموعات والمعلم في الصف.
- تلخيص المعلومات والإجابات الصحيحة على السبورة، ثم يدونها الطلبة في دفاترهم.
- تقييم أداء الطلبة.

معلومات إضافية

أولاً آداب المائدة وسلوكياتها

يجتمع الناس على اختلاف أعمارهم وثقافتهم وعاداتهم في مناسبات متنوعة، وقد تكونت لديهم قواعد وأسس للسلوك المستحب والذوق الاجتماعي حول موائد الطعام، سواءً أكانوا ضيوفاً أم أصحاب دعوة أم عاملين في خدمة الطعام والشراب، ومن هذه الآداب ما يأتي:

١- الوصول وقت الحجز المحدد

لكل مطعم سياسة حجز قد تختلف عن المطاعم الأخرى.

من المتعارف عليه أن يحضر الزبون الذي قام بالحجز إلى المطعم في الوقت المحدد، وإذا كان هناك تأخير عن موعد الوصول فعليه الاتصال لإبلاغ المطعم، وبخلاف ذلك يقوم المطعم بإلغاء حجزه بعد مرور نصف ساعة تقريباً من الوقت المحدد.

٢- الجلوس إلى مائدة الطعام

يجلس الزبائن حسب ما يشير المضيف مع مراعاة الأولوية في الجلوس للاكبر سناً ثم الأعلى شأنًا مع المحافظة على الهدوء وراحة الزبائن.

٣- استعمال مندبل الطعام

قبل البدء بتناول الطعام يفرد المضيف مندبل الطعام على حجر الزبون، وبعد الانتهاء من تناول الطعام يوضع المندبل في مكانه على الطاولة على يمين الطبق أو يساره.

٤- الانتباه الدائم للزبون

الاتصال البصري مع الزبائن مهم جداً لمتابعة طلبات الزبائن المختلفة، فمهارة الانتباه الدائم للزبون تشمل:

- أ - الاستماع الجيد للزبون وعدم مقاطعته.
- ب- الامتناع عن التلميحات والنقاشات غير المناسبة.
- ج- الابتسامة الهادئة.
- د - مخاطبة الزبون باسمه أو لقبه الوظيفي.

٩

قضية للمناقشة

متى يمكن وضع الشوكة على يمين الزبون والملقعة على اليسار؟

٦- أولويات الخدمة

غالبًا ما يتم تدريب العاملين في المطاعم والفنادق على قواعد أولويات الخدمة وإجراءات خدمة الزبائن من بدايتها إلى نهايتها، وبشكل عام عند استقبال وإجلاس الزبائن تكون أولويات الخدمة للأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة، يليهم النساء ثم الرجال، أما في المناسبات والولائم الرسمية التي يطبق فيها (البروتوكول) الدبلوماسي والعرف الدولي، فتُعطى أولوية الخدمة للمنصب الأعلى وظيفيًا.

٧- البدء بتناول الطعام

يفضل عدم البدء بتناول الطعام حتى يتم السكب للمدعوين جميعهم، أما إذا كان العدد كبيراً ويخشى أن يبرد الطعام، فعندئذٍ لا داعي لانتظار الجميع، وفي الولائم العربية لا يجوز البدء بتناول الطعام حتى يدعو صاحب الدعوة إلى ذلك، وفي خدمة (البوفيه) يبدأ الشخص بتناول طعامه بعد سكبه في الطبق ليفسح المجال أمام الآخرين لتناول الطعام.

٨- الحديث على المائدة

يستحسن أن تكون الأحاديث عند تناول الطعام مختصرة وسارة غير منقّرة، كما أنه ليس من الآداب الجيدة أن يتكلم الزبون وفمه مليء بالطعام، مع مراعاة عدم التحدث بصوت عالٍ أو المناقشة بحماس.

١١

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق إجابات الأسئلة (١)، وملحق أدوات التقويم (١-١).

هـ - فهم الإشارات والتلميحات سواء كانت شفوية أو عن طريق الإشارة من خلال مشاهدة الزبون بشكل مستمر.

## نشاط

آداب تناول الطعام وسلوكياته للعاملين في خدمة الطعام والشراب

بال تعاون مع أفراد مجموعتك اكتب تقريراً عن أهمية معرفة آداب تناول الطعام وسلوكياته للعاملين في خدمة الطعام والشراب، ثم اعرض ما تتوصل إليه على باقي زملائك في الصف.

### ٥- أدوات المائدة

توضع أدوات المائدة في أماكنها المحددة، ولكل أداة استخداماتها الخاص، فالسكاكين والملاعق توضع على يمين الزبون في حين توضع الشوك على يساره، وسكين الزبدة فوق الطبق الجانبي (طبق الخبز والزبدة)، وأدوات الحلوى أعلى الطبق الرئيس، ويجب التأكد من نظافة هذه الأدوات وخلوها من العيوب؛ كالشقق، والكسر، انظر الشكل (١-١).



الشكل (١-١): أدوات المائدة.

١٠

### ٩- آداب تناول الطعام

تراعى الأمور الآتية في أثناء تناول الطعام:

أ - تناول كل نوع من الطعام باستخدام الأدوات المناسبة له. يوضع المنديل على الغم.

ب - يفضل عدم خلط أنواع مختلفة من الطعام ببعضها في الطبق الواحد.

ج - تجنب إحداث صوت في أثناء مضغ الطعام أو شرب الحساء أو السوائل.

### ١٠- الانتهاء من تناول الطعام

يستحسن الانتهاء من تناول الطعام مع بقية المدعوين في وقت واحد، وتوضع الشوكة والسكين في الطبق بشكل متوازٍ بعد الانتهاء من تناول الطعام، كما يوضح الشكل (٢-١).



الشكل (٢-١): وضع الشوكة والسكين عند الانتهاء من تناول الطعام.

### نشاط (٢-١)

آداب وسلوكيات أخرى خاصة بمائدة الطعام

تصفح مع أفراد مجموعتك أحد محركات البحث الإلكتروني وبحث عن آداب وسلوكيات أخرى تخص مائدة الطعام، واعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف وناقشهم فيه.

### قضايا للمناقشة

- كيف تتصرف إذا قُدم لك صنف غريب من الطعام لا تعرف طريقة تناوله؟
- كيف تتصرف بشكل سليم إذا كنت مصاباً بالزكام واضطرت إلى تنظيف أنفك؟
- كيف تتصرف إذا أردت المزيد من الطعام؟

١٢

## الزمن المتوقع نظري (ساعة)

### مراعاة الفروق الفردية

#### علاج

- تكليف الطلبة بتنفيذ نشاط (١-٢)، وإعداد تقرير عن آداب المائدة وسلوكياتها.

#### إثراء

- تكليف الطلبة بزيارة المكتبة أو أحد مواقع الإنترنت وإعداد تقرير يبين الفرق بين آداب المائدة وسلوكياتها في المجتمع الشرقي والمجتمع الغربي.

## استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة رصد رقم (١-١).

## التكامل الأفقي

## التكامل الرأسي

## مصادر التعلّم

### للمعلم

- وليد أمين قمحية، الخدمة في المطاعم، دار الخزامي عمّان - الأردن، ٢٠٠٧ م.

### للطالب

## المادة المحوسبة



## النتاج العملي

- أن يطبق قواعد وآداب استعمال أدوات المائدة تطبيقاً سليماً.

## المعلومات النظرية

أصبحت قواعد وأسس السلوك المستحب والذوق الاجتماعي لآداب المائدة عرفاً سائداً ينبغي للجميع تعرفه وتطبيقه؛ كأسلوب الجلوس والاستقبال، وكيفية استعمال أدوات الطعام وغير ذلك.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- مائدة طعام.
- كراسي.
- أطباق.
- فضيات.
- منديل طعام.
- كاسات.

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

## آداب المائدة وسلوكياتها

## الموضوع

## النتائج الخاصة

- يتعرف قواعد وآداب استعمال أدوات المائدة.
- يطبق قواعد وآداب استعمال أدوات المائدة تطبيقاً سليماً.

## المفاهيم والمصطلحات

تصنيف المطعم، تجهيزات المطعم.

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

- التعلم من عن طريق النشاط/ التدريب
- تنفيذ التمرين العملي (١-١) قواعد مائدة الطعام وآدابها.
  - القيام بتجهيز الأدوات والمعدات اللازمة لأداء المهارات المطلوبة قبل بداية الحصة العملية.
  - تنفيذ خطوات التمرين كما هي واردة في كتاب الطالب.
  - تقسيم الطلبة إلى مجموعتين لتنفيذ خطوات التمرين بطريقة تمثيل الأدوار على النحو الآتي:
    - المجموعة الأولى: تمثل دور موظفي الخدمة.
    - المجموعة الثانية: تمثل دور الضيوف.
  - تنفيذ التمرين حسب الوقت الزمني الذي يحدده المعلم.
  - تبادل الأدوار بين الطلبة وتنفيذ خطوات التمرين.
  - تقييم أداء الطلبة.

## معلومات إضافية

انظر ملحق (١-٢) من أدوات التقييم.

## الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير (١-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

المادة المحوسبة

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	اجلس حيث يشير المضيف، مع مراعاة أولوية الجلوس للأكثر سنًا ثم الأعلى شأنًا.	
٢	ضع منديل الطعام على حرك، وبعد الانتهاء من تناول الوجبة ضعه على يمين الطبق أو يساره.	
٣	تناول كل نوع من أنواع الطعام مستخدمًا الأدوات المناسبة.	
٤	امسك الشوكة بيدك اليسرى، والسكين بيدك اليمنى.	
٥	امسك الكوب عند الشرب بيد واحدة فقط ومن القاعدة.	
٦	تجنب إحداث صوت في أثناء مضغ الطعام أو شرب الحساء أو السوائل.	
٧	اشرب الحساء من جانب المعلقة.	
٨	ضع الشوكة والسكين بشكل متواز عند الانتهاء من تناول الطعام.	

١٤

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين قيم أداءك أو أداء زميلك من خلال قائمة الرصد (الشطبة) الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	راعيت أولويات الجلوس .		
٢	وضعت منديل الطعام بالطريقة الصحيحة على الحجر .		
٣	استخدمت الأداة المناسبة في تناول الطعام .		
٤	مسكت الشوكة باليد اليسرى والسكين باليد اليمنى .		
٥	مسكت الكوب عند الشرب بيد واحدة فقط ومن القاعدة .		
٦	تجنبت إحداث صوت في أثناء تناول الطعام .		
٧	شربت الحساء من جانب المعلقة .		
٨	وضعت الشوكة والسكين بشكل متواز عند الانتهاء من تناول الطعام.		
٩	راعيت الدقة والتسلسل المنطقي في أداء التمرين .		

١٥

## النتائج الخاصة

- يتعرف كيفية التعامل مع الآخرين في المطعم.
- يبين صفات مضيف الطعام الجيد.
- يطبق صفات مضيف الطعام الجيد.

## المفاهيم والمصطلحات

اللطف والكراماتة (courtesy)، الفاعلية (Efficiency).

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة.

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- هل تستعد لاستقبال ضيوفك إذا علمت بقدومهم مسبقاً؟
- كيف تستقبل ضيوفك في المنزل؟
- هل تشارك الأهل التحدث مع الضيوف؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها.
- التدريس المباشر / ورقة عمل
- يقسم المعلم الطلبة إلى مجموعات، ثم تنفذ كل مجموعة ورقتي العمل الآتيتين:
- ورقة عمل (١-١): آداب الحديث.
- ورقة عمل (٢-١): صفات مضيف الخدمة الجيد.
- متابعة الطلبة وتوجيههم والإجابة عن استفساراتهم.
- الطلب من مقرر كل مجموعة عرض ما تتوصل إليه مجموعته ومناقشتها مع بقية المجموعات.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٢-١) صفات مضيف الطعام الجيد، وذلك بتمثيل الأدوار.
- تجهيز قوائم تقييم يحدّد فيها صفات مضيف الطعام الجيد.
- القيام بدور مدير المطعم واختيار أحد الطلبة ليكون مضيف طعام، ثم تقييمه حسب خطوات تنفيذ التمرين، كما وردت في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين على النحو الآتي:
- المجموعة (الأولى): تقوم بدور مدير المطعم.
- المجموعة (الثانية): تقوم بدور مضيفي خدمة طعام.
- ملاحظة الطلاب ومتابعتهم وتوجيههم وإرشادهم.
- تبادل الأدوار بين المجموعات بحيث ينفذ الطلبة التمرين.
- الاطلاع على نتائج تقييم الطلبة ومناقشتها معهم.
- تقييم أداء الطلبة.

## ثانياً أسلوب التعامل مع الآخرين

يطمح كل شخص بأن يكون محبوباً من الآخرين، والجميع من حوله يرغبون في لقائه وصدافته، ويتحقق ذلك من خلال حسن التصرف واللفظ، وفن التعامل مع الآخرين وتطوير جودة الخدمات المقدمة للزبون ببعديها: الإجرائي، والشخصي، فالبعْدُ الإجرائي يشمل الكفاءة والقدرة والفاعلية (Efficiency)، أما البعد الشخصي فيشمل اللطف والكراماتة (Courtesy)، وتشمل إجراءات التعامل مع الآخرين بعض الأمور المهمة، ومنها:

## ١- تقديم خدمات مثالية

- أ - التحضير المسبق لمكان العمل .
- ب- الانتقال من ضيف إلى آخر بالسرعة الممكنة دون التخلي عن أساسيات الخدمة.
- ج- الدقة في أخذ المعلومات من الضيف .
- د - تقليل المحادثات الجانبية؛ سواء مع الزبائن، أو الزملاء .
- هـ - المتابعة في الأداء الفعال .
- و - بناء اتصال فعال مع الزبون عند تقديم شكوى .
- ز - فهم احتياجات الزبون .
- ح - اصطحاب الزبون إلى الجهة المناسبة وتلخيص احتياجات الزبون للموظف الآخر .

## ٢- آداب الحديث

- أ - لا يجوز اللجوء إلى الكلام غير المنطقي .
- ب- عدم الفضول والابتعاد عن التنصت على الآخرين وإفشاء أسرارهم الخاصة .
- ج- تجنب الحديث عن نفسك، أو مآثرك، أو عن صحتك ومرضك .
- د - اعتماد وتيرة صوت لطيفة ومعتدلة، لا قسوة فيها ولا حدة .
- هـ - لا تقل: (هو) أو (هي) عن شخص ثالث موجود بين المتحدثين ولكن قل: كما قال السيد فلان، أو كما قالت السيدة .

## تمرين صفات مضيف الطعام

## النتائج العملية

- أن يطبق صفات مضيف الطعام الجيد.

## المعلومات النظرية

هنالك فرص عمل كثيرة في الفنادق والمطاعم، ولكن البحث عن عاملين بصفات تتوافق مع متطلبات هذه الوظائف ليس عملاً سهلاً دائماً، حيث يكمن التحدي غالباً في البحث عن الشخص الذي يملك المهارات الفنية والإنسانية والمستوى الجيد من المعرفة النظرية.

## معايير التقييم

قيم ذاتك أو اطلب من أحد أقرانك تقييمك عن طريق قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	أعتني بتسريحة شعري وحلاقة ذقتي .		
٢	أراعي أسس النظافة العامة .		
٣	أعتني باللباس والمظهر العام .		
٤	أستحم يومياً .		
٥	أغسل يدي باستمرار .		
٦	أقلم أظفاري بصورة دائمة .		
٧	أكون بشوش الوجه دائماً .		
٨	أعامل زملائي ومعلمي بإيجابية .		
٩	أبادر إلى مساعدة الآخرين .		

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

## الملاحق

ملحق أدوات التقييم (٣-١)، ملحق أوراق العمل (١-١)، (٢-١).

## مراعاة الفروق الفردية

## علاج

– يكلف الطلبة بإعداد تقرير عن إجراءات التعامل مع الآخرين.

## إثراء

– يكلف الطلبة بإعداد تقرير عن صفات مضيف الطعام الجيد في أثناء التدريب العملي الميداني.

## استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد رقم (١-٣).

## التكامل الأفقي

## التكامل الرأسي

## مصادر التعلّم

## للمعلم

– وليد أمين قمحية، الخدمة في المطاعم، دار الخزامي عمّان-الأردن، ٢٠٠٧م.

## للطالب

– [www.mota.gov.jo](http://www.mota.gov.jo)

## المادة المحوسبة

## تذكّر

آداب الحديث من المهارات الإنسانية التي تجعلك قريباً من قلوب الآخرين.

و- تجنب مقاطعة المتكلم إلا إذا اضطرت إلى مدح فكرة طرحها المتحدث.  
ز- الاعتذار عن بعض الحركات والتصرفات اللاإرادية التي قد تصدر من بعض الأشخاص أحياناً؛ كالعطس، والتجشؤ، والسعال لتخفيف أثرها.  
ح- عدم تحريك اليدين في أثناء الحديث مع الآخرين.

## عبارات تدل على خلق وذوق رفيع

## نشاط (١-٣)

نستطيع جميعاً أن نقول: عفواً، وشكراً، ولطفاً، وهذا يدل على ذوق سليم لقائلها. ما مرادفات هذه العبارات باللغة الإنجليزية؟

## ٣- صفات مُضيف الطعام الجيد

- يجب على المضيف أن:
- أ - يكون وسيماً وحسن الهيئة.
- ب- يراعي أسس النظافة العامة والشخصية.
- ج- يكون بشوش الوجه ولطيفاً ومبتسماً.
- د - يكون ملئاً بأسس إعداد الأطعمة المختلفة ومكوناتها وخدمتها.
- هـ - يقوم بواجبه في خدمة الزبائن على أكمل وجه.
- و - يعتني بلباس العمل الرسمي.
- ز - يحترم الزبائن وزملاءه ورأي الآخرين.
- ح - يتجنب الفضول.
- ط - يتجنب مدح النفس.
- ي - يكون مركزاً ومتيقظاً دائماً.
- م - يتجنب مقاطعة كلام الزبائن.

١٠	أقوم بواجبي الموكل إلي بأكمل وجه .
١١	أحافظ على نظافة مكان العمل وترتيبه .
١٢	أستمع للآخرين بشكل جيد دون مقاطعة .
١٣	أحافظ على الاتصال البصري مع الآخرين .
١٤	أقف وقفة صحيحة.
١٥	أتواصل مع الآخرين بلباقة .
١٦	ألقي التحية المناسبة .
١٧	أظهر التزامي بالعمل الجماعي والتعاون .

## النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع الزبائن.
- يوضح أنواع الزبائن وكيفية التعامل معهم.

## المفاهيم والمصطلحات

البياضات، غطاء الطاولة، مندبل الطعام (فوطه الضيف).

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة.

- التمهيد للدرس بطرح بعض الأسئلة على الطلاب على النحو الآتي:
  - ما المقصود بالزبون؟
  - ما أنواع الزبائن؟ ما صفات الزبائن حسب رأيك؟
  - كيف يكون التعامل مع الزبائن في أثناء خدمة الطعام والشراب؟
- الاستماع إلى إجابات الطلاب.
- مناقشة إجابات الطلاب.
- التوصل مع الطلبة إلى فهم مشترك لمفهوم الزبون وأنواع الزبائن وصفاتهم وكيفية التعامل معهم في أثناء تقديم خدمة الطعام والشراب.
- التعلم التعاوني / العمل الجماعي
  - تقسيم الطلبة إلى مجموعات لتنفيذ ورقة العمل رقم (١-٣).
  - توجيه الطلبة إلى الاطلاع على كتاب الطالب قبل التنفيذ.
  - توجيه الطلبة والإجابة عن استفساراتهم في أثناء العمل.
  - عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه المجموعة.
  - مناقشة ما تتوصل إليه كل مجموعة وتلخيص إجابات الطلبة على السبورة.
  - تقييم أداء الطلبة.

## معلومات إضافية

## ثالثاً أنواع الزبائن

## تذكر

لا يكمن التحدي والنجاح الحقيقي في التعامل مع الأشخاص الودودين والإيجابيين فحسب (ونسبتهم ليست كبيرة)، بل بالتعامل المميز مع الأشخاص كافة وكسبهم كزبائن دائمين.

يختلف البشر في تركيبته النفسية ويتنوعون في أنماطهم السلوكية، ونحن في تعاملاتنا اليومية وعلى الصعيد الشخصي والعملي نتعامل مع هذه الأنماط المتنوعة من الأشخاص، وحتى تتمكن من إنجاز عملنا بأسلوب راقٍ علينا أن نفهم الطرف الآخر لنحسن التعامل معه، وتزداد أهمية هذه المعرفة عندما يتعلق الأمر بالعمل الذي يتطلب التعامل دوماً وبشكل مباشر مع الزبائن على

اختلاف مستوياتهم، ومن هنا تنبع أهمية تعرف أهم التصنيفات المتعارف عليها لأنواع الزبائن، مع ذكر أهم الأساليب والطرق الواجب اتباعها عند التعامل معهم :

## ١- الزبون الصامت

هذا الزبون ربما هو من أصعب أنواع الزبائن؛ لأنه يرفض أن يُعَلَّقَ أو يتحدث إليك ولو بكلمة واحدة، ولا تظهر عليه أي انطباعات؛ سواء بالقبول، أو بالرفض لما تقوم به، ومن الصعب عليك معرفة ما يدور في ذهنه؛ لذا عليك أن :

أ - تحاول اختراق حالة الصمت لديه بأسئلة لا تتضمن الإجابة بنعم أو لا، وإنما بإجابات مطولة قدر الإمكان.

ب- تتحلى بالصبر وروح الفكاهة، وسؤال الزبون عن رأيه بصراحة فيما يعرض عليه.

## ٢- الزبون كثير الكلام

هذا الزبون مرح جداً، ويميل بشدة إلى الدعابة والفكاهة، عليك أن :

أ - تتيح له وقتاً مناسباً ليتحدث بنفسه.

ب- تحاول جذبته نحو الموضوع أو الخدمة التي تقدمها له.

٢٠

## ٧- الزبون العصبي

عادة ما تكون ردة فعل الزبون العصبي سريعة، وهو من أصعب أنواع الزبائن، عليك أن :

أ - تتعده عن التفصيلات بقدر الإمكان.

ب- تحاول إعادته إلى هدوئه عبر الحديث معه ببساطة ومساعدته على ترتيب أفكاره للحصول على ما يرغب فيه.

## ٨- زبون من ذوي الاحتياجات الخاصة

قد تتعامل مع زبون يعاني علة أو إعاقة معينة تجعل حركته أو طريقة حديثه غير سليمة؛ كأن يكون فاقدًا إحدى حواسه، أو يعاني صعوبة في طريقة كلامه، و عليك :

أ - ألا تتألم في التعبير أثناء محاولتك نقل الفكرة إلى الزبون؛ لأن ذلك يمكن أن يفضبه.

ب- ألا تكرر من الأسئلة التفصيلية التي قد تخرجه.

ج- تتحدث بسرعة وباختصار واضح .

د - تحذر من التعامل معه و النظر إليه بعين الشفقة ، لأن ذلك يشعره بالضعف .

## ٩- زبون يرغب في معاملة خاصة

كثيراً ما نصادف هذا النوع الذي يرغب في أن يُخدم أولاً؛ لأنه يعتقد بأنه زبون مميز وجدير بالحصول على مزايا خاصة، و عليك أن :

أ - تتعامل مع الزبائن بذلك، والأنسب هو استخدام قاعدة (نعم... ولكن). فمثلاً يمكنك أن تخبر الزبون أنه مميز ويستحق المعاملة الخاصة ولكن... .

ب- تستفيد من مزايا الأسعار والحسومات والهدايا التي تمنحها المطاعم عادة لزبائنهم، ويكون هذا النوع من الزبائن هو أول الحاصلين على ما يقدمه المطعم من مزايا، ممّا يعطيه إحساساً بالتميز والاهتمام.

## ١٠- الزبون الحاد في التعامل

يعامل بعض الزبائن الآخرين بحدّة ولا يثق بهم، ويناقش بعنف وبصوت عالٍ، وقد تكون كلماته قاسية، وهو يرغب دائماً في أن يشعر بأهميته، ويقاطعك وأنت تتحدث معه، و عليك أن :

أ - تتعامل مع الموقف بصبر وحكمة وتعلم أنه ليس من واجبك تأديب الزبون صعب المراس، وحاول إنجاز عملك بإتقان وسرعة.

٢٢

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

ملحق أدوات التقويم (١-٤) وملحق أوراق العمل (١-٣).

الملاحق

مراعاة الضرووق الضردية

علاج

- تكليف الطلبة بكتابة تقرير عن أنواع الزبائن المختلفة.

إثراء

- تكليف الطلبة بكتابة تقرير عن أنواع الزبائن الذين يتعاملون معهم في أثناء التدريب العملي الذي يتلقونه في الفنادق.

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: الملاحظة.
- أداة التقييم: قائمة الرصد (١-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- وليد أمين قمحية، الخدمة في المطاعم، دار الخزامي عمّان - الأردن، ٢٠٠٧م.

للطالب

المادة المحوسبة

٣- الزبون المتعجل

- هو زبون نافذ الصبر دائماً، و متعجل يقاطعك في أثناء الحديث ، ويمكن أن ينزعج بسهولة،  
وعليك أن :
- تحاول تقديم الخدمة له بأسرع وقت ممكن.
  - ترك له شيئاً يشغل به إذا كنت تتعامل مع زبون آخر .
  - تحاول إيلاؤه الاهتمام بين لحظة وأخرى في أثناء انشغالك مع ضيف آخر .
  - تبعد عن التفاصيل، وترتكز على هدفك في الخدمة .

٤- الزبون المشاكس

- يتصف هذا الزبون بإثارة المشاكل عبر مقاطعة الموظف ومجادلته في كل كلمة ،  
ويتميز بعدوانية كبيرة وسرعة الغضب، ويعتقد دائماً بسلامة آرائه التي يتمسك بها بأعصاب  
متوترة ، وعليك أن :
- تحلى بالصبر عند التعامل مع هذا الزبون .
  - تضبط أعصابك في أثناء التعامل مع هذا النوع من الزبائن ؛ خوفاً من عدم عودته مرة أخرى .

٥- الزبون المتردد

- لا يتخذ هذا الزبون قراره بنفسه، وهو يتردد في حديثه وسلوكه ، ولا يستقر على رأي واحد،  
وعليك أن :
- تكون حازماً وثابتاً معه.
  - تقدم اقتراحاتك مصحوبة بالبراهين والأسباب المنطقية التي تقنعها.
  - تقلل من حيرته بتحديد أو تقليل البدائل والخيارات أمامه.

٦- الزبون العنيد

- يتمسك برأيه بشدة، ويقتنع برأى واحد لا يغيره، ولا يرى سبباً للتغير، وعليك أن :
- تستفسر منه بالتفصيل عن أسباب تفضيله وتمسكه برأيه.
  - تحاول استكشاف نقاط عدم الرضا من حديثه.

- تحافظ على هدوئك، حفاظاً على حقاك أمامه.
- تصغي إليه بانتباه ، فر بما يكون في كلامه جزء من الحقيقة وأنت غافل عنه.
- تكون منطقياً إذا اضطرت إلى مجادلته ، وتستخدم الكلمات المناسبة.

١١- الزبون الودود

- هذا النوع من الزبائن يتميز بسلاسة التعامل والود، ولكنه قد يتكلم معك في  
موضوعات شتى قد يكون آخرها العمل، وهو لا يهتم بالوقت فقد يشغلك عن زبائن  
آخرين بكلامه، وعليك :
- احترام الثقة التي منحك إياها بتقديم الخدمة المميزة له.
  - مشاركته الحديث، ثم الانتقال إلى موضوع العمل على نحو لطيف.

١٢- الزبون الكبير في السن

- هذا النوع من الزبائن يمتلك خبرة كبيرة ، وعليك أن :
- تعامل هذا الزبون بقدر من الإجلال والاحترام.
  - تشعره بمدى تقديرك لخبرته ومعرفته، وتظهر له الاحترام دائماً.

١٣- الزبون الجاهل بقواعد خدمة الطعام

- يجهل هذا الزبون العديد من آداب خدمة الطعام وقواعدها ، مثل كيفية استخدام أدوات  
المائدة، وعدم فهم مكونات قائمة الطعام وغيرها ، وعليك أن تحاول :
- توضيح بعض قواعد الخدمة له .
  - تبادر إلى مساعدته وشرح ما يطلبه منك .

قضية للمناقشة

إنّ التفاعل والتواصل الفعال مع الزبائن وفهمهم فهمًا جيّدًا يؤدي إلى نيل رضاهم وتحقيق  
أهداف الفندق أو المطعم . ناقش زملاءك في كيفية التفاعل والتواصل الفعال مع الزبائن من  
الأطفال، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف .



# الوحدة الثانية

مراحل الخدمة





النتائج الخاصة

- يتعرف مراحل خدمة الطعام والشراب.
- يتعرف الأعمال والتحضيرات اليومية للمطعم قبل بداية الخدمة.

المفاهيم والمصطلحات

شرشف صغير (napkin)، مندبل طعام (Napron)، إكرامية (tip).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة.

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
  - هل شاركت في تجهيز ولائم في منزلك؟
  - ما الأعمال التي تساعد على تنفيذ اللائم؟
  - هل هناك أعمال أخرى قمت بها في أثناء تجهيز اللائم في منزلك؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها معهم، وتدوين المقترحات وتلخيصها على السبورة.
- التدريس المباشر / ورقة عمل
  - تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة لتنفيذ ورقة العمل (١-٢) التحضيرات اليومية للمطعم قبل بداية الخدمة.
  - الإيعاز للطلبة الاطلاع على كتاب الطالب قبل البدء بتنفيذ العمل.
  - إعطاء الطلبة فترة زمنية لتنفيذ المطلوب.
  - توجيه الإرشادات للطلبة والإجابة عن استفساراتهم.
  - يعرض كل مقرر ما توصلت إليه مجموعته ثم تناقش مع بقية المجموعات بإشراف المعلم.
  - تدوين النتائج على سبورة الصف.
  - تقييم أداء الطلبة.

معلومات إضافية

تعلم

تولي المطاعم تحسين مستوى الخدمة المقدمة للزبائن أهمية كبيرة عبر التحضيرات اليومية للمطعم قبل بدء الخدمة، واستقبال الزبائن وتنظيم حجوزاتهم وتقديم أفضل الخدمات لهم؛ لكسب رضا الزبائن وثقتهم وتحقيق السمعة الجيدة والنفع المادي للمطعم، وهذه المراحل كالاتي:

١- التحضيرات اليومية في المطعم قبل بداية الخدمة

من المتبع عادة في المطاعم حضور طاقم العاملين قبل فتح الأبواب للخدمة بوقت كافٍ للقيام بالواجبات اليومية التي تكون مكملة للعمل في الليلة السابقة، ولنجاح ذلك تضع إدارة المطعم برامج عمل توزع فيها المهام على العاملين بصورة تشمل ما يأتي:

- أ - تنظيف المطعم وتجهيزه:** تعدّ النظافة المستمرة للمطعم وأقسامه بما يحتويه من أثاث وتجهيزات أمراً أساسياً لتحقيق جودة مستوى الخدمة، وضمان نيل رضا الزبائن وثقتهم في تكرار زيارة المطعم، وتم عملية تنظيف المطعم وتجهيزه عن طريق القيام بالأعمال الآتية:
١. فتح النوافذ لتجديد الهواء في المطعم.
  ٢. حصر البياضات المستخدمة وتسليمها لقسم المصبغة أو غرفة البياضات لاستبدال أخرى نظيفة بها.
  ٣. تنظيف الأرضيات والسجاد إذا كانت من مسؤوليات المطعم.
  ٤. إزالة الغبار عن الكراسي والأبواب الزجاجية وغيرها.
  ٥. تفقد أجهزة الإنارة، وأجهزة التدفئة والتبريد.
  ٦. تنظيف الممالح والمزهريات وتلميعها وتعبئتها.
  ٧. تنظيف منافض السجائر وتلميعها.
  ٨. تنظيم الطاولات والكراسي وترتيبها حسب تصميم المطعم.

٢٩

تلميع الأدوات

نشاط (١-٢)

بناء على دراستك وأدائك التمارين العملية في المستوى الأول، اكتب تقريراً عن أهمية تلميع أدوات المطعم وتجهيزها قبل وضعها في الخزائن الجانبية، ثم ناقشه مع زملائك في الصف.

**ج - ترتيب الطاولات وفرشها:** توضع الطاولات والكراسي في مواقعها الصحيحة حسب تصميم المطعم، وبعد التأكد من نظافتها وصلابتها وثباتها على الأرض بصورة صحيحة، تفرش الطاولات بالشراشف التي تتناسب مع حجم الطاولات وشكلها، على أن تكون الأطراف المتدلية للشراشف متساوية من الجهات جميعها، ثم توضع فوقها الشراشف الصغيرة (Napron)، والشكل (٢-٢) يوضح طريقة ترتيب الشرشف على الطاولة (Table slip).



الشكل (٢-٢): طاولة مفروشة بالشرشف الخاص بها.

زيارة ميدانية

نشاط (٢-٢)

زر بالتعاون مع أفراد مجموعتك أحد المطاعم، وتعرف البدائل المستعملة للبياضات، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف.

٣١

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

ملحق إجابات الأسئلة (١) وملحق أدوات التقويم (١-٢)، وملحق أوراق العمل (١-٢)، (٢-٢)، (٣-٢).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة تجهيز تصميم أو نسخة من دفتر حجوزات المطعم الذي تدرّب عليه الطالب، ثم بيان المعلومات الواردة فيها.

إثراء

- تكليف الطلبة بزيارة ميدانية لأحد المطاعم السياحية، وإعداد تقرير عن إجراءات الخدمة المتبعة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (١-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- نزيه الدباس، إدارة المطاعم وتنظيم الحفلات، دار الحامد عمّان- الاردن، ٢٠٠٢م.
- وليد أمين قمحية، الخدمة في المطاعم، دار الخزامي عمّان- الأردن، ٢٠٠٧م.

للطالب

المادة المحوسبة

ب- تجهيز الخزائن الجانبية للمطعم: بعد الانتهاء من تنظيف المطعم وتجهيزه يعرض النقص في محتويات الخزائن الجانبية بالأدوات والمواد الضرورية للخدمة، كالبياضات والأدوات اللازمة من شوّك وملعق وسكاكين وفناجين وصحون وزجاجيات ومنافض السجائر، وغيرها من أدوات المائدة المطلوبة لتسهيل عملية خدمة الزبائن بالسرعة الممكنة، والشكل (١-٢) يوضح أحد أشكال الخزائن الجانبية المجهزة بالأدوات اللازمة للخدمة.



الشكل (١-٢): خزانة جانبية مجهزة بالأدوات اللازمة للخدمة.

٣٠

د- ترتيب أدوات المائدة على الطاولة: تختلف الأدوات

التي توضع على الطاولة حسب نوع المطعم ودرجة تصنيفه، وطريقة الخدمة، ونوع قائمة الطعام، وعدد الأصناف التي ستقدم؛ إذ توضع منفضة السجائر، وعبوات الملح والفلفل، وطاقة الورد وسط المائدة، ثم توضع الفضيّات ومنديل الطعام (Napkin) وسط المساحة المخصصة للزبون، ويراعى أن توضع أدوات المائدة لكلّ زبون متباعدة عن بعضها بالمسافة نفسها، والشكل (٣-٢) يوضح ترتيب أدوات المائدة على الطاولة.



غالبًا ما يوضع الطبق الفارغ في وسط المساحة المخصصة لكلّ زبون، وذلك إذا كانت طريقة الخدمة عائلية أو بالصواني الفضية.



الشكل (٣-٢): ترتيب أدوات مائدة طعام على الطاولة.

نشاط (٣-٢) طي مناديل الطعام

نشاط (٣-٢)

بالرجوع إلى أحد محركات البحث الإلكترونية على الشبكة العنكبوتية، ابحث عن الأشكال المعروفة لطي مناديل الطعام الخاصة بالزبائن وحاول تطبيقها في المختبر العملي بالمدرسة بالتعاون مع أفراد مجموعتك.

٣٢

## النتائج الخاصة

- يتعرف مراحل خدمة الطعام والشراب.
- يوضح إجراءات خدمة الطعام.
- يوضح الإجراءات التي تتخذ بعد تقديم الخدمة للزبائن.

## المفاهيم والمصطلحات

دفتر حجوزات المطعم، قسيمة الطلب، أولويات الخدمة.

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

## التدريس المباشر/ الحوار

- التمهيد للدرس، وذلك بربط الموضوع بما دُرس في الحصة السابقة، لأن الموضوع يتعلق بمراحل خدمة الطعام ويوجد نقاط مشتركة بين تقديم الخدمة في المنزل وتقديمها في المطعم، وفي هذه الحصة سيستكمل الموضوع لتأكيد المفاهيم الأساسية لبعض الإجراءات المرتبطة بذلك.
- يستمع المعلم إلى آراء الطلبة في هذا المجال ويناقشها معهم، ويُدوّن المعلومات ويلخصها على السبورة، ثم ينتقل بعد ذلك لاستكمال تنفيذ فعاليات الحصة لهذا الموضوع.
- التدريس المباشر/ ورقة عمل
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة لتنفيذ أوراق العمل الآتية:
  - المجموعة (الأولى)، ورقة عمل (٢-٢): الإجراءات في أثناء خدمة الزبائن.
  - المجموعة (الثانية)، ورقة عمل (٣-٢): الإجراءات بعد تقديم الخدمة للزبائن.
- تكليف الطلبة الاطلاع على كتاب الطالب قبل البدء بتنفيذ العمل.
- إعطاء الطلبة فترة زمنية لتنفيذ أوراق العمل.
- توجيه الإرشادات للطلبة والإجابة عن استفساراتهم.
- عرض كل مقرر ما تتوصل إليه مجموعته، ثم يناقش ذلك مع بقية المجموعة بإشراف المعلم.

## معلومات إضافية

## ٢- استقبال حجوزات المطعم وتنظيمها

يفضل الكثير من رواد المطاعم عمل حجز مسبق قبل الحضور إلى المطعم؛ خوفاً من الإحراج أمام زبائنهم في ضمان توافر المكان المناسب والجلسة الهادئة لهم، ويقوم مدير المطعم أو مَنْ ينوب عنه بأخذ حجوزات المطعم وتسجيلها في سجل خاص يسمى دفتر الحجوزات، ويراعى عند أخذ حجز طاولة في المطعم تسجيل المعلومات الضرورية، وإعادة ترديد المعلومات على مسامح الزبون للتأكد من دقتها، والشكل (٢-٤) يوضح نموذجاً لصفحة دفتر حجوزات المطعم.

اسم الزبون	رقم الهاتف	عدد الزبائن	الوقت	رقم الطاولة	ملاحظات
اسم المطعم: .....					
اليوم: .....					
التاريخ: .....					

الشكل (٢-٤): نموذج صفحة دفتر حجوزات المطعم.

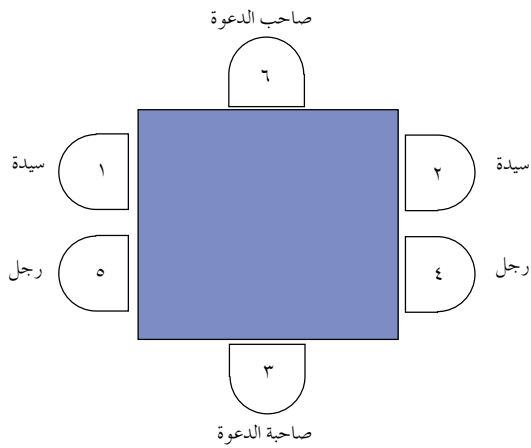
## نشاط (٢-٤) زيارة ميدانية

زر أحد المطاعم القريبة منك، واسأل مدير المطعم عن أهمية دفتر الحجوزات في عمل المطعم، ثم اعرض نتائج ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

٣٣

وعند تجهيز طلبية الطعام في المطبخ يتوجه المضيف لإحضارها وتقديمها للزبائن مراعيًا تقديم الطعام حسب الآتي:

١. يقدم الطعام حسب أولويات الخدمة المتبعة.
٢. إذا كان عدد الأشخاص أربعة (سيدتان، ورجلان) يقدم الطعام للسيدة الجالسة على يمين صاحب الدعوة، ثم للسيدة الموجودة على يساره، ثم للرجل المدعو، وأخيرًا لصاحب الدعوة.
٣. إذا كان عدد الأشخاص ستة (٣ سيدات، و٣ رجال) فيقدم الطعام لهم حسب تسلسل الأرقام كما يوضحها الشكل (٢-٥).



الشكل (٢-٥): أولويات خدمة الزبائن.

٣٥

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق ملحق أدوات التقويم (١-٢)، وملحق أوراق العمل (١-٢)، (٢-٢)، (٣-٢).

علاج

- تكليف الطلبة بتنفيذ نشاط (٢-٤): زيارة ميدانية لأحد المطاعم.

إثراء

- تكليف الطلبة بتصميم نموذج لصفحة حجوزات المطعم.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.

- أداة التقويم: قائمة الرصد (١-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

للطالب

المادة المحوسبة

٣- إجراءات خدمة الزبائن

تعلّم

تبدأ إجراءات خدمة الزبون لحظة دخوله المطعم، ويتمثل ذلك في استقباله وإرشاده إلى طاولته وتقديم قائمة الطعام له ومتابعة تقديم أفضل الخدمات له حسب طريقة الخدمة المتبعة في المطعم، ثم محاسبته وتوديعه.

**أ - استقبال الزبائن:** تعد عملية استقبال الزبائن عند مدخل المطعم المرحلة الأولى في خطوات الخدمة الفعلية، حيث إنها تعكس الانطباع الإيجابي عن مستوى الخدمة المقدمة في المطعم.

يقوم مضيف الاستقبال بعملية استقبال الزبائن بوجه بشوش ويبادر إلى إلقاء التحية، ثم يستفسر منهم إذا كان لديهم حجز مسبق، ويسير أمامهم ليرشدهم إلى طاولتهم ويساعدهم بالجلوس حسب أولويات الخدمة المتعارف عليها، ثم يقوم بتعريفهم بمسؤول محطة الخدمة الذي يقوم بخدمتهم.

**ب- تقديم قائمة الطعام:** بعد استقبال الزبائن وإجلاسهم، يقوم مسؤول محطة الخدمة بتقديم قائمة الطعام لهم لاختيار ما يناسبهم من أصناف الطعام، ويسألهم عن نوع المشروبات الباردة التي يفضلونها، وفي أثناء اطلاع الزبون على قائمة الطعام يقدم المضيف الخبز والزبدة والماء، وبعد الشعور بانتهاء الزبون من اختيار طلب الطعام يتقدم مسؤول محطة الخدمة بالوقوف أمام الزبون مباشرة، لأخذ الطلب ثم تسجيله بخط واضح في قسيمة الطلب على نحو متسلسل من أطباق الشوربات فالسلطات والمقبلات، ثم الطبق الرئيس، يليه طبق الحلويات والمشروبات الساخنة.

**ج- إرسال الطلب إلى المطبخ لإعداده وتجهيزه:** يأخذ المضيف قسيمة الطلب بعد ختمها من أمين الصندوق إلى المطبخ لتجهيز الأطباق المطلوبة، ثم يبدأ بتقديم المقبلات والسلطات للزبائن حتى يتم تجهيز الأطباق الساخنة، ويفضل أن يكون المضيف على علم مسبق بالوقت الذي يستغرقه إعداد الأطباق الساخنة، حتى لا يتأخر عن تقديمها للزبائن.

٣٤

٤- دفع الزبون الفاتورة وإظهار الحفاوة به

تذكر

بعد الانتهاء من تناول الزبون طبق الحلويات باعتباره الطبق النهائي، يتقدم مسؤول الخدمة بتعزيل الطاولة وسؤال الزبون إذا كان يرغب بتناول المشروبات الساخنة، أو أي خدمات أخرى للتأكد من مواصلة الخدمة.

**أ - تقديم الفاتورة للزبون:** تقدم الفاتورة للزبون عند طلبها وبعد

الإكرامية (Tip)

هي مبلغ مالي يتركه الزبون بطوعه لطاقم الخدمة.

التأكد من انتهائه تناول الطعام والشراب وعدم وجود طلبات أخرى له، حيث يُطلب إلى أمين الصندوق تحرير الفاتورة ومراجعتها قبل وضعها في حافظة خاصة وتقديمها للزبون بطريقة لائقة، وبعد استلام قيمة الفاتورة تعاد إلى أمين الصندوق لختمها وإعادة باقي النقود مع نسخة منها للزبون، أما إذا كان الزبون نزيلاً في الفندق فيحق له أن يوقع على الفاتورة، وعندئذ ترسل الفاتورة إلى أمين صندوق الدوائر الأمامية لإضافتها إلى حساب غرفته، ثم شكر الزبون على زيارته مطعم الفندق.

بعد أن يدفع الزبون قيمة الفاتورة يتوقع منه مغادرة المطعم في وقت قريب دون إشعاره بضرورة الإسراع في مغادرة المطعم، وعندما يهم الزبون بالوقوف لمغادرة الطاولة ينبغي لمضيف المطعم المبادرة بالتقدم نحوه للتأكد من عدم نسيانه شيئاً من ممتلكاته ومساعدته في حرية الحركة، ويقوم مدير المطعم أو مسؤول الخدمة بمرافقة الزبون إلى باب المطعم وتوديعه باحترام ولباقة وابتسامة هادئة، والاستفسار منه عن مستوى الخدمة أو أي ملاحظات أو اقتراحات يشير إليها الزبون، والعمل على متابعتها لتحسين الأداء ومستوى الخدمة باستمرار.

إجراءات الخدمة

نشاط (٢-٥)

زر بالتعاون مع أفراد مجموعتك أحد المطاعم السياحية، ولاحظ إجراءات الخدمة المتبعة، ثم دوّن ملاحظاتك، واعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

٣٦

## النتائج العملية

- أن يجهز الخزانة الجانبية بالأدوات اللازمة.

## المعلومات النظرية

يعدّ وجود الخزائن الجانبية في المطاعم ضروريًا لتسهيل أداء العاملين وسرعة عملية الخدمة في المطعم ، وبالتالي تقديم أفضل الخدمات للضيوف .

## التجهيزات اللازمة

- خزانة جانبية .
- صواني خدمة .
- أباريق الشاي والقهوة .
- شراشف طاولات .
- شراشف صغيرة .
- مناديل طعام .
- كاسات .
- سكاكين ، وشوك ، وملعق .
- أطباق .
- ملح وفلفل .
- حاملات زجاجات الخل والزيت .
- فوط قماش .

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

## الموضوع

## تمرين تجهيز الخزانة الجانبية

## النتائج الخاصة

- يجهز الخزانة الجانبية بالأدوات اللازمة.
- يرتب أدوات المائدة على الطاولة.
- يطوي منديل الطعام بأشكال مختلفة.

## المفاهيم والمصطلحات

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

- التعلم عن طريق النشاط/ التدريب العملي
- تنفيذ التمارين العملية (٢-١) من كتاب الطالب.
  - تجهيز الأدوات والمعدات اللازمة قبل بداية الحصة العملية.
  - تقسيم الطلبة إلى مجموعتين لتنفيذ التمرين على النحو الآتي:
  - إعطاء فترة زمنية لتنفيذ التمارين.
  - متابعة الطلاب وتوجيههم أولاً بأول.
  - تدوير المجموعات بحيث تقوم كل مجموعة بأداء التمارين جميعها.
  - تقييم أداء الطلبة.

## معلومات إضافية

الملاحق انظر ملحق (٢-٢) من أدوات التقويم.

مراعاة الضرووق الضردية

علاج

- تكليف الطلبة بتجهيز الأدوات التي يحتفظ بها في الخزانة الجانبية.

إثراء

- تكليف الطلبة بتصنيف الأدوات وترتيبها في الخزانة الجانبية، ووضع بطاقات تعريفية بأسماء الأدوات.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير (٢-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب خدمة الطعام، المستوى الأول، الوحدة الأولى، المطاعم، الدرس الثاني، تجهيزات المطعم.

مصادر التعلم

للمعلم

- سامي عبد القادر سعيد، المهارات العملية لفن الخدمة الفندقية، مكتب الإنجلو المصرية، القاهرة - مصر، ١٩٩٠م.

للطالب

المادة المحوسبة

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	أزل الغبار عن سطح الخزانة الجانبية وجواريرها والرفوف.	
٢	ضع فوط قماش للرفوف الداخلية والجوارير.	
٣	ضع الممالح والمرفات على الرف العلوي بطريقة جاذبة.	
٤	رتب الجوارير الخاصة بالفضيات من اليمين إلى اليسار؛ ليسهل تناولها واستخدامها بسرعة وبالتصنيف المعروف حسب فرش المائدة، (سكين المقبلات وشوكتها، وسكين الطبق الرئيس وشوكته، وسكين السمك وشوكته، وملعقة الحلوى وشوكته، وملعقة الشاي).	
٥	ضع الكاسات على الرف الداخلي العلوي.	
٦	ضع أدوات الصيني على الرف الداخلي الأوسط.	
٧	ضع صواني الخدمة وأباريق الشاي والقهوة والورقيات على الرف السفلي.	

٣٨

تمرين عملي

جهّز الخزانة الجانبية ورتّب ما فيها من أدوات لازمة للخدمة على النحو الوارد في خطوات تنفيذ التمرين.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك عن طريق قائمة الشطب الآتية :

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	نظفت الخزانة الجانبية من الداخل والخارج .		
٢	وضعت فوط القماش على الرفوف الداخلية والجوارير على نحو مرتب.		
٣	تأكدت من نظافة جميع الفضيات والزجاجيات وأدوات الصيني ولمعانها.		
٤	وضعت الممالح والمرفات على الرف العلوي بطريقة جاذبة .		
٥	صنفت الفضيات ورتبتها في الجوارير بالطريقة الصحيحة .		
٦	وضعت الزجاجيات وأدوات الصيني والصواني في أماكنها الصحيحة.		

٣٩

## النتائج العملية

- أن يرتب أدوات المائدة على الطاولة .

## المعلومات النظرية

يعدّ ترتيب أدوات المائدة حسب نوع قائمة الطعام أحد الأعمال المهمة التي تسبق الخدمة، حتى يستطيع الزبون استخدام أدوات المائدة بسهولة في أثناء تناول طعامه. ويدل ذلك على الاهتمام بمستوى جودة الخدمة المتوافرة في المطعم ونوعيتها .

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- طاولات .
- كراسي .
- شراشف طاولات .
- شراشف صغيرة .
- مناديل طعام .
- ملاعق شوربة .
- شوكة رئيسة .
- سكاكين رئيسة .
- شوكة مقبلات .
- سكاكين مقبلات .
- شوكة حلويات .
- ملاعق حلويات .
- صحون جانبية .

٤٠

## الموضوع ترتيب الطاولة وفرشها

## النتائج الخاصة

- يجهز الخزانة الجانبية بالأدوات اللازمة.
- يرتب أدوات المائدة على الطاولة.

## المفاهيم والمصطلحات

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

## التعلم عن طريق النشاط/ التدريب العملي

- تنفيذ التمرين (٢-٢) من كتاب الطالب.
- تجهيز الأدوات والمعدات اللازمة قبل بداية الحصة العملية.
- ينفذ المعلم خطوات العمل كما وردت في خطوات التمرين في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتكليفها تنفيذ تمرين تجهيز الخزانة الجانبية على النحو الآتي:
- إعطاء فترة زمنية لتنفيذ التمارين.
- يطلع الطلبة على خطوات تنفيذ التمرين على نحو منظم وينفذونها وفقاً لذلك.
- متابعة الطلاب، وتوجيههم أولاً بأول.
- تقييم أداء الطلبة.

	٥	ضع منديل الطعام بعد طيه مقابل كل كرسي على نحو منسق .
	٦	ضع السكين الرئيس على يمين المنديل والشوكة الرئيسة على يسار المنديل .
	٧	ضع سكين المقبلات بجانب السكين الرئيس، وشوكة المقبلات بجانب الشوكة الرئيسة وعلى نحو منسق .
	٨	ضع الصحن الجانبي الخاص بالخبز والزبدة على يسار الشوكة وفوقها سكين الزبدة.
	٩	ضع شوكة الحلوى فوق المنديل والمقبض باتجاه اليسار وفوقها ملعقة الحلوى والمقبض باتجاه اليمين .
	١٠	ضع كأس الماء فوق رأس السكين الرئيس .
	١١	ضع بقية الأدوات (الملح والفلفل، والمنفضة، وطاقة الورد) وسط الطاولة وعلى نحو منسق .

٤٢

## معلومات إضافية

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق انظر ملحق (٢-٣) من أدوات التقويم.

### مراعاة الضرووق الضردية

#### علاج

- تكليف الطلبة بتجهيز أدوات الخدمة اللازمة لفرشها على الطاولة، وجعلها لأمعة وجاهزة.

#### إثراء

- تكليف الطلبة بترتيب الطاومات وفرشها بالأدوات اللازمة، وإعادة تنفيذ التمرين.

### استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.
- أداة التقييم: سلم تقدير (٢-٣).

### التكامل الأفقي

- كتاب خدمة الطعام، المستوى الأول، الوحدة الأولى، المطاعم، الدرس الثاني، تجهيزات المطعم.

### التكامل الرأسي

### مصادر التعلم

#### للمعلم

- لينا شبارو سيمون ورائيا ياسين، إيتيكيت الحفلات والمناسبات، الدار العربية للعلوم، بيروت- لبنان، ١٩٩٠م.

#### للطالب

### المادة المحوسبة

- سكاكين الخبز والزبدة .
- كاسات ماء .
- طاقات ورد .
- منافض سجانر .
- ملح وفلفل .

### خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	تأكد من نظافة الطاولة وثباتها على الأرض.	
٢	افرش الشرفف على الطاولة مراعيًا أن تكون أطرافه المتدلية على جوانب الطاولة متساوية من الجهات جميعها.	
٣	افرش الشرفف الصغير فوق شرفف الطاولة على أن يكون مركزه وسط الطاولة.	
٤	وزع الكراسي بصورة مرتبة حسب سعة الطاولة.	

٤١

### تمرين عملي

رتب مائدة طعام بالأدوات المناسبة حسب قائمة الطعام الآتية :  
فليه سمك مع خضار (سوتيه) وأصابع بطاطا ، و(كريم كراميل) ، وشورية فريكة ، وسلطة فتوش.

### معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك عن طريق قائمة الشطب الآتية :

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	تحقققت من نظافة الطاولة وثباتها على الأرض .		
٢	فرشت الطاولة بالشرفف على نحو أنيق ومرتب .		
٣	وزعت الكراسي بصورة مرتبة .		
٤	رتبت أدوات المائدة ترتيبًا صحيحًا صحيح حسب نوع قائمة الطعام .		
٥	تأكدت من جاهزية الطاولة للخدمة .		
٦	راعيت الدقة والسرعة في إنجاز العمل .		

٤٣



## النتاج العملي

– أن يطوي منديل الطعام بأشكال مختلفة.

## المعلومات النظرية

يستخدم الزبون منديل الطعام في أثناء تناوله الطعام في المطعم ، ويمكن طي المناديل بأشكال متعددة تضيف جمالاً ورونقاً للمائدة .

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- طاولة .
- منديل طعام .

## خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	تأكد أن منديل الطعام نظيف ومكوي.	
٢	اثن المنديل من الوسط.	
٣	اثن المنديل بعرض سسم مرة للأعلى ومرة للأسفل.	
٤	استمر بالثني حتى تصل إلى ربع المنديل واتركه دون ثني .	

٤٤

## تمرين ( ٢-٤ ) إجراءات حجز مائدة الطعام عن طريق الهاتف

## النتاج العملي

– أن يسجل حجوزات زبائن المطعم على دفتر الحجوزات .

## المعلومات النظرية

يعدّ الهاتف إحدى الوسائل المستخدمة في حجوزات المطعم؛ لذا يجب أن يقوم الموظف بالتحدث مع الضيف بلباقة ، وأخذ المعلومات الصحيحة وتسجيلها ومتابعة تنفيذها .

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- دفتر حجوزات تدريبي .
- هاتف .
- أقلام .
- الموقف التعليمي : تمثيل الأدوار بين الطلبة .

٤٦

## تمرين طي منديل الطعام

## الموضوع

## النتائج الخاصة

- يطوي منديل الطعام بأشكال مختلفة.
- يسجل حجوزات زبائن المطعم على دفتر الحجوزات.

## المفاهيم والمصطلحات

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

## التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرينين العمليين (٢-٣)، و(٢-٤) من كتاب الطالب .
- تجهيز الأدوات والمعدات اللازمة قبل بداية الحصة العملية.
- تنفيذ خطوات العمل كما وردت في خطوات التمرين الواردة في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى ثلاث مجموعات لتنفيذ التمارين الآتية:
- تمرين (٢-٣): طي منديل الطعام.
- تمرين (٢-٤): إجراءات حجز مائدة عن طريق الهاتف.
- إعطاء مدة زمنية كافية للمجموعات لتنفيذ التمارين.
- متابعة الطلاب وتوجيههم.
- تقييم أداء الطلبة.

## معلومات إضافية

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

## الملاحق

انظر ملحق (٢-٤)، و(٢-٥) من أدوات التقييم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير (٢-٤)، (٢-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- وليد أمين قمحية، الخدمة في المطاعم، دار الخزامى، عمّان-الأردن، ٢٠٠٧م.

للطالب

المادة المحوسبة

٥	أقلب المنديل بحيث تصبح الثنيات في الأسفل
٦	اطوِ الجزء الباقي على شكل مثلث إلى داخل الثنيات
٧	ضع المنديل على الطاولة واجعل الجزء المطوي إلى الأسفل وافتح الثنيات على نحو مرتب.



تمرين عملي

اطوِ منديل الطعام على شكل وردة (أرضي شوكي) حسب خطوات العمل السابقة.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك عن طريق قائمة الشطب الآتية :

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	تأكدت أن منديل الطعام نظيف ومكوي .		
٢	ثبتت زوايا المنديل الأربع باتجاه الوسط بطريقة مرتبة.		
٣	قلبت المنديل إلى الوجه المعاكس على نحو صحيح .		
٤	قلبت الزوايا الأربع على شكل معين بطريقة صحيحة .		
٥	وصلت أوراق الزهرة على نحو منسق .		
٦	وضعت المنديل على الطاولة على نحو أنيق ومرتب .		
٧	راعت الدقة في إنجاز العمل.		

٤٥

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	حال سماعك جرس الهاتف وأنت في المطعم، اطلب إلى الجميع حولك التزام الصمت.	
٢	ارفع السماعة بسرعة وابدأ بالتحية حسب الوقت الذي تم فيه استلام المكالمة.	
٣	اذكر اسم المطعم، ثم اعرض تقديم الخدمات .	
٤	سجل المعلومات المطلوبة في دفتر الحجوزات .	
٥	أعد ترديد المعلومات على مسامع الزبون .	
٦	اسأل الزبون إذا كان لديه طلبات خاصة .	
٧	اشكر الزبون قبل إنهاء المكالمة .	
٨	لا تغلق الهاتف قبل التأكد من أن الزبون أغلق هاتفه.	

٤٧

## النتائج الخاصة

- يتعرف إجراءات تقديم خدمة الطعام في المطعم.
- يسجل طلب طعام الزبون ويقدم الخدمة له.

## المفاهيم والمصطلحات

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

## التعلم عن طريق النشاط/ التدريب العملي

- تنفيذ التمرين العملي (٢-٥) من كتاب الطالب.
- تجهيز الأدوات والمعدات اللازمة قبل بداية الحصة العملية.
- تنفيذ خطوات العمل كما وردت في خطوات التمرين في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى ثلاث مجموعات لتنفيذ تمرين (٢-٥) إجراءات خدمة الطعام في المطعم.
- إعطاء مدة زمنية كافية للمجموعات لتنفيذ التمارين.
- متابعة الطلاب وتوجيههم.
- تقييم أداء الطلبة.

## معلومات إضافية

## تمرين عملي

- هب أنك موظف الحجوزات في المطعم وقد استلمت مكالمات هاتفية من زبائن يرغبون في حجز طاولات في المطعم، وهم:
- السيد نعيم الكردي يطلب حجز طاولة لسبعة أشخاص، الساعة الواحدة ظهر يوم الجمعة الموافق ٤/١٠، لا يوجد ملاحظات.
  - السيد محمد راشد يطلب حجز طاولة لعشرة أشخاص، الساعة ٩:٣٠ مساء يوم الجمعة الموافق ٤/١٠ لتكريم موظفين لديه، ويطلب تشكيلة من المقبلات والسلطات على الطاولة، أما الطبق الرئيس فهو حسب رغبات الزبائن المدعوين، في حين تكون الحلويات شرقية، مع توفير طاولة صغيرة للجوائز وشهادات التقدير.
  - السيدة سعاد محمود تطلب حجز طاولة لستة أشخاص، الساعة ٨:٠٠ مساء يوم الاثنين الموافق ٤/١٣، وتطلب طاقة ورد على الطاولة مع قالب كيك بمناسبة وداع صديقتها.
  - أملاً البيانات السابقة على دفتر حجوزات المطعم.

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك أو أداء زميلك عن طريق قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	قمت ومن حولي بالتزام الهدوء قبل الرد على الهاتف .		
٢	أمسكت السماعة بطريقة صحيحة.		
٣	ألقيت التحية المناسبة، وعرفت باسم المطعم .		
٤	وثقت المعلومات على دفتر الحجز.		
٥	تأكدت من المعلومات التي طلبها الزبون بطريقة لائقة .		
٦	استخدمت لغة واضحة وسليمة .		
٧	شكرت الزبون على اتصاله وأنهيت المكالمات بطريقة صحيحة .		

٤٨

	٤	قدّم قائمة الطعام إلى الزبون وانتظر بعض الوقت.
	٥	قف أمام الزبون وسجل طلباته .
	٦	بدّل الأدوات بما يتناسب مع طلبات الزبون .
	٧	قدّم الشوربة بالطريقة الصحيحة .
	٨	ارفع طبق الشوربة بالطريقة الصحيحة بعد الانتهاء من تناولها.
	٩	قدّم الطبق الرئيس المطلوب.
	١٠	ارفع الطبق الرئيس بالطريقة الصحيحة بعد الانتهاء منه .
	١١	ارفع جميع الأدوات التي لا حاجة لها عن الطاولة باستثناء كأس الماء، ومنديل الطعام، وأدوات الحلوى، وطاقة الورد، ومنفضة السجائر .
	١٢	نظف شرشف الطاولة من الفتات .
	١٣	قدّم طبق الحلويات .

٥٠

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

## الملاحق

انظر ملحق (٢-٦) من أدوات التقييم.

## النتائج العملية

- أن يسجل طلب طعام للزبون ويقدم الخدمة له .

## المعلومات النظرية

إن تقديم الخدمة في المطعم بأسلوب حديث وراقي يُكسب المطعم سمعة جيدة ، وينمي ثقة زبائن المطعم، ويحقق النفع المادي للمطعم .

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- دفتر الطلبات وقلم .
- طاولات مفروشة .
- أدوات مطعم ومرافقاتها .
- الموقف التعليمي: تمثيل الأدوار بين الطلبة .

## خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	رحب بالزبون وعرفه بنفسك .	
٢	أجلس الزبون وافتح مندبل الطعام له وضعه على حجره .	
٣	ضع الخبز والزبدة على الطاولة، ثم اسكب الماء للزبون .	

٤٩

(ساعتان)

## الزمن المتوقع

## مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

## استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء .
- أداة التقويم: سلم تقدير (٢-٦) .

## التكامل الأفقي

## التكامل الرأسي

## مصادر التعلم

للمعلم

- وليد أمين قمحية، الخدمة في المطاعم، دار الخزامى، عمان-الأردن، ٢٠٠٧م .

للطالب

## المادة المحوسبة

## تمرين عملي

نفذ بالتعاون مع زملائك التمرين السابق بطريقة التمثيل وتبادل الأدوار .

٥١

## النتاج العملي

- أن يرفع الأطباق عن الطاولة حال انتهاء الزبون من تناول الطعام.

## المعلومات النظرية

إنّ الطرق الصحيحة لرفع الأطباق عن الطاولة من أمام الزبائن، يدل على امتلاك المهارة المطلوبة، وإتقان العمل في المطعم .

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- صحون رئيسة وشوك وسكاكين رئيسة .
- مائدة طعام .

## خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	ارفع الصحن المستعمل بين الإبهام وأصبعي السبابة والوسطى ، ثم اسحب الفضلات بالشوكة ، وضع الشوكة بداخل الصحن فوق السكين على نحو متقاطع .	
٢	ضع الصحن الثاني على الرسغ والمنطقة السفلى من الساعد ، ثم انقل الفضلات إلى الصحن الأول بواسطة الشوكة ، ثم ضع السكين بجانب السكين الأول و الشوكة بجانب الشوكة .	
٣	كرر العملية نفسها مع الصحنين الثالث، والرابع، كما في الخطوات السابقة .	

٥٣

## تمارين (٧-٢) حمل الكاسات النظيفة

## النتاج العملي

- أن يحمل الكاسات في المطعم بطريقة سليمة .

## المعلومات النظرية

إنّ اتباع الطرق الصحيحة والسليمة في التعامل مع الأدوات الخاصة بالمطعم ، يحد ويخفف من التلف والخسائر فيه .

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- كاسات ماء .
- صواني خدمة .
- مناديل ورق أو قماش .

## خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	ضع فوطة قماش أو ورق على الصينية .	

٥٥

## تمرين رفع الأطباق عن الطاولة

## الموضوع

## النتائج الخاصة

- يرفع الأطباق عن الطاولة حال انتهاء الزبون من تناول الطعام .
- يحمل الأكواب في المطعم بطريقة سليمة .

## المفاهيم والمصطلحات

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

## التعلم عن طريق النشاط/ التدريب العملي

- تنفيذ التمرين العملي (٦-٢)، و(٧-٢) من كتاب الطالب .
- تجهيز الأدوات والمعدات اللازمة قبل بداية الحصة العملية .
- تنفيذ خطوات العمل كما وردت في خطوات التمرين في كتاب الطالب .
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين لتنفيذ التمارين على النحو الآتي :
  - المجموعة (الأولى): تنفيذ التمرين (٦-٢): رفع الأطباق عن الطاولة .
  - المجموعة (الثانية): تنفيذ التمرين (٧-٢): حمل الأكواب النظيفة .
- توجيه الطلبة إلى الاطلاع على كتاب الطالب قبل البدء بتنفيذ العمل .
- إعطاء الطلبة مدة زمنية كافية لتنفيذ التمارين .
- متابعة الطلبة وتوجيههم .
- تدوير المجموعات لكي يؤدي كلٌّ منها التمارين جميعها .
- تقييم أداء الطلبة .

## معلومات إضافية

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

## الملاحق

انظر ملحق (٧-٢)، (٨-٢) من أدوات التقويم .

## مراعاة الفروق الفردية

علاج

إثراء

## استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير (٧-٢)، و(٨-٢).

## التكامل الأفقي

## التكامل الرأسي

## مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

## المادة المحوسبة

## تمرين عملي

ارفع الصحون والأدوات الخاصة بالحلويات عن الطاولة بالطريقة الصحيحة حسب خطوات تنفيذ التمرين السابق .

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أدائك عن طريق قائمة الشطب الآتية :

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	رفعت الصحون بطريقة صحيحة من أمام الزبون .		
٢	استخدمت أصابع اليد بصورة صحيحة في أثناء رفع الصحون.		
٣	رفعت أكثر من صحنين بطريقة صحيحة.		
٤	جمعت فضلات الطعام من الصحون بطريقة صحيحة.		
٥	طبقت معايير الصحة والسلامة العامة في أثناء العمل.		

٥٤

	٢	ضع الكاسات مقلوبة على الصينية إذا كانت نظيفة، واحمل الصينية على كف راحة اليد بطريقة سليمة .
	٣	ضع الكاسات المستعملة على قاعدتها على الصينية .
	٤	ضع العدد الملائم من الكاسات بما يناسب حجم الصينية لتفادي وقوعها وكسرها .

## تمرين عملي

احمل فناجين الشاي والقهوة مستخدماً صينية الخدمة كما في التمرين السابق .

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أدائك عن طريق قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	وضعت منديل قماش على الصينية .		
٢	وضعت الفناجين النظيفة مقلوبة وبجانبتها صحونها على الصينية .		
٣	استعملت صينية حجمها مناسب لعدد الفناجين مع صحونها .		
٤	تنقلت بين الطاولات حاملاً الصينية بطريقة سليمة .		
٥	طبقت معايير الصحة والسلامة العامة أثناء العمل .		

٥٦

## النتائج الخاصة

- يتعرف بعض المواقف الحرجة التي يمكن أن يتعرض لها المضيف .
- يبين الإجراءات المتبعة في بعض المواقف الحرجة .

## المفاهيم والمصطلحات

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

## التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- هل زرت مطعمًا من قبل؟
- هل تعرضت لموقف محرج؟ كيف تصرف المضيف معك لإرضائك؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها معهم، وتلخيص الإجابات والمعلومات على السبورة.
- التعلم التعاوني / العمل في مجموعات
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل منها.
- تكليف الطلبة بكتابة الإجراءات التي ينبغي اتخاذها في المواقف الآتية:
- انسكاب جزء من الطعام على شرف الطاولة.
- العثور على أشياء ثمينة بعد مغادرة الزبون المطعم.
- رفض الزبون طبقًا قدم له.
- متابعة أداء الطلبة وتوجيههم والإجابة عن استفساراتهم.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته، ثم يناقش ذلك مع بقية المجموعات.
- تقييم أداء الطلبة.

## معلومات إضافية

## ثانيًا الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية

## تذكر

إن الزبون على حق غالبًا، ويقال إنه على حق دائمًا.

هناك بعض المواقف الحرجة التي يتعرض لها المضيفون من بعض الزبائن مما يؤدي إلى إرباك سير العمل في المطعم، لذلك تعكف إدارة المطاعم على تدريب الموظفين وإكسابهم المهارات الاجتماعية، وحسن التصرف والتدبير في معالجة المواقف الحرجة التي يمكن أن يتعرض لها المضيف في أثناء عمله في المطعم، ومنها:

## ١- استياء الزبون من طبق طعام

- في هذه الحالة يقوم مدير المطعم أو مسؤول محطة الخدمة بالإشراف على هذه المشكلة، والتأكد من صحة ادعاء الزبون عن طريق القيام بما يأتي:
- أ - الاعتذار من الزبون.
  - ب - الاستماع للزبون وعدم مقاطعته .
  - ج - تحديد سبب استياء الزبون من الطبق .
  - د - تغيير الطبق ومراعاة ملاحظات الزبون على الطبق .
  - هـ - محاولة منحه خصمًا خاصًا أو تقديم ضيافة له كوسيلة للاعتذار والترضية.

## ٢- انسكاب جزء من الطعام على شرف الطاولة

- أ - الاعتذار من الزبون واقتراح تبديل الطاولة .
- ب - رفع الأدوات التي انسكب عليها شيء من الطعام .
- ج - إزالة الطعام المنسكب باستخدام فوطة الخدمة وصحن جانبي، ثم مسح الشرفشرف بفوطة مبللة ونظيفة .
- د - رفع الشرفشرف واستبدال آخر نظيف به .
- هـ - استبدال أدوات خدمة بتلك التي انسكب عليها الطعام .
- و - الاعتذار مرة أخرى عن الإزعاج الذي تعرّض له الزبون .

٥٧

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

- تكليف الطلبة بتنفيذ نشاط (٢-٦): التصرف في الأمور الحرجة.

إثراء

- يكلف الطلبة بإعداد تقرير عن كيفية التصرف عند تعرض المطعم لسطو مسلح بقصد السرقة، ومناقشته في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الورقة والقلم.
- أداة التقويم: اختبار كتابي (٢-٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- نزيه الدباس، إدارة المطاعم وتنظيم الحفلات، دار الحامد عمّان - الأردن، ٢٠٠٣م.
- وليد أمين قمحية، الخدمة في المطاعم، دار الخزامى، عمّان - الأردن، ٢٠٠٧م.

للطالب

المادة المحوسبة

٣- العثور على ممتلكات تخص الزبون بعد مغادرته المطعم

- أ - البحث عن الزبون إذا كان في مكان قريب داخل حدود المطعم .
- ب- تسليم مسؤول المطعم الأشياء التي تم العثور عليها .
- ج- إذا كان الزبون مقيمًا بالفندق يتم تسليمها له بطريقة لائقة .
- د - يتم الاحتفاظ بالمفقودات لدى الجهة المختصة لمتابعة الأمر .
- هـ - محاولة معرفة صاحب الأشياء المفقودة إن أمكن .

٤- رفض الزبون الطاولة المحجوزة له

- أ - الاعتذار للزبون .
- ب- عرض بدائل لطاولات أخرى متوافرة والاستفسار عن رغبته.
- ج- تجهيز الطاولة التي يرغب فيها الزبون وأخذ موافقته عليها.
- د - الاهتمام بمتابعة الخدمة بصورة مستمرة .

٥- شكوى الزبون من الفاتورة والأسعار

- أ - التأكد من مراجعة الفاتورة قبل تقديمها للزبون .
- ب- مراجعة الطلبات التي طلبها الزبون .
- ج- مراجعة الأسعار الموجودة في قائمة الطعام مع الزبون .
- د - الاعتذار من الزبون إذا كان فيها أخطاء .
- هـ - تعديل الفاتورة إن وجدت فيها أخطاء .

٦- انسكاب جزء من الطعام على ملابس الزبون

- أ - الاعتذار من الزبون بشدة .
- ب- احضار فوطة نظيفة مبلولة .
- ج- عرض المساعدة لازالة البقع عن ملابس الزبون .
- د - إمكانية تقديم خدمة التنظيف بالمصبغة التابعة للفندق .

٥٨

٧- دخول الزبون المطعم وعدم وجود طاولة شاغرة

- أ - البحث عن طاولة على وشك أن تكون غير مشغولة.
- ب - إعلامه بالوقت اللازم لتجهيز الطاولة وترتيبها.
- ج - إجلاس الزبون في قاعة الانتظار وتقديم ضيافة له .
- د - الاعتذار بطريقة مهذبة في حال عدم إمكانية توفير طاولة له، وتسجيل معلومات الحجز على قائمة الانتظار ، والاتصال به حين يتوافر الطلب إذا رغب في ذلك.

نشاط (٢-٦) التصرف في الأمور الحرجة

زر مع أفراد مجموعتك مطعمًا سياحيًا، وأعد قائمة بأكثر شكاوى الزبائن، والمواقف الحرجة التي يتعرض لها المضيفون، وكيف يتم التعامل معها، ثم اعرض المعلومات والنتائج التي توصل إليها على زملائك في الصف .

٥٩





# الوحدة الثالثة

طرق الخدمة



## النتائج الخاصة

- يتعرف طرق الخدمة المتنوعة المقدمة في المطاعم.
- يميز بين أنواع الخدمة المقدمة في المطعم.
- يوضح إيجابيات طرق الخدمة وسلبياتها.

## المفاهيم والمصطلحات

خدمة الصواني الفضية، خدمة العربية (الجريدون)، خدمة السيارات، حافظات الطعام.

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

## التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:

- كيف تقدم طعام الولايم في منزلك؟
- هل حضرت وليمة في مطعم؟
- كيف كانت طريقة تقديم الطعام؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها.

## التدريس المباشر / العرض التوضيحي

- اصطحاب الطلبة إلى المطعم التدريبي في المدرسة.

- تعريف الطلبة عربية الطهي (الجريدون) والأدوات الخاصة بها، وتعريفهم أسمائها.

- تعريف الطلبة طاولة البوفيه المتوفرة في المطعم التدريبي، وأشكال طاولات البوفيه.

- توجيه الطلبة إلى الاطلاع على كتاب الطالب، ومشاهدة الصور والنماذج، ومقارنتها بالنماذج الموجودة في المطعم التدريبي.

## التدريس المباشر / ورقة العمل

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات حسب عدد الطلبة في الغرفة الصفية، وتعيين مقرر لكل مجموعة لتنفيذ ورقة العمل (٣-١).

- توجيه الطلبة وإرشادهم والإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم.

- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته، ثم يناقش ذلك مع بقية المجموعات والمعلم في الصف.

## التعلم في مجموعات / المناقشة

- تكليف المجموعات بتنفيذ النشاط (٣-١): سلبيات خدمة الصواني وإيجابياتها من كتاب الطالب.

- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته ثم يناقش ذلك مع بقية المجموعات والمعلم في الصف.

- تدوين المعلومات وتلخيصها على السبورة.

- تقييم أداء الطلبة.

## أولاً طرق خدمة الطعام

لقد تنوعت طرق الخدمة المقدمة في المطاعم لتلبية حاجات الزبائن بما يتفق مع رغباتهم وثقافتهم، ومنها:

## ١- خدمة الطبق الجاهز الأمريكية Plated Service

تعّد هذه الخدمة إحدى أكثر طرق الخدمة شيوعاً في العالم، لسهولة وسهولتها في المطاعم؛ إذ يقوم المضيف بإحضار الطعام المطلوب جاهزاً على أطباق من المطبخ، ويقدمها إلى الزبائن مباشرة من الجهة اليمنى لكل زبون، وبعد انتهاء الزبائن من تناول طعامهم يرفع المضيف الأطباق من الجهة اليمنى أيضاً. ومن إيجابيات هذه الخدمة أنها لا تحتاج إلى مهارة وخبرة كبيرة في خدمة الزبائن، إضافة إلى سرعة تقديمها، كما أنها لا تحتاج إلى أدوات غالية الثمن أو معدات كبيرة.

## تعلم

إن خدمة تقديم مختلف الأطعمة والمشروبات الجاهزة تكون من الجهة اليمنى للزبائن غالباً.

## تذكر

إن سكب مختلف أنواع الأطعمة للزبائن يكون من الجهة اليسرى لهم غالباً.

## تعلم

- تُسكب بعض المقبلات، كالكبسة وبعض المعجنات والعجائن الإيطالية (الباستا) للزبائن باستخدام الشوكة والملقعة الخاصتين بالسكب. يُسكب الأرز للزبائن باستخدام ملقعة السكب.

## ٢- خدمة الصواني الفضية Platter Service

يوضع الطعام المحضر والمطهو في المطبخ على صوانٍ فضية، حيث يقوم المضيف بإحضار صواني الطعام إلى صالة المطعم ويعرضها أمام الزبائن، ثم يسكب لهم الطعام - باستخدام أدوات السكب - في الطبق الموجود أمام كل منهم، وذلك من الجهة اليسرى، مراعيًا أولويات الخدمة وتسلسل أصناف الطعام المقدم لهم، ويمكن للزبائن في هذه الطريقة أن يسكبوا الطعام لأنفسهم محددين الأصناف والكميات حسب رغباتهم المختلفة، وبعد انتهائهم من تناول الطعام يرفع المضيف

٦٥

## ٣- الخدمة العائلية Family Service

يقوم المضيف في طريقة الخدمة العائلية بإحضار الطعام الجاهز من المطبخ على صوانٍ وأطباق كبيرة، ووضعها على طاولة الطعام أمام الزبائن، والذين يقومون بخدمة سكب الطعام بأنفسهم في الطبق الموجود أمام كل منهم، ثم تمرر الصواني بطريقة متسلسلة لباقي الزبائن حول الطاولة، وبعد الانتهاء من تناول الطعام يرفع المضيف الأطباق من الجهة اليمنى لهم إذا تمكن من ذلك.

## ٤- خدمة العربية (الجريدون) «الخدمة الفرنسية» «Guéridon»

أدى تنوع طرق الخدمة إلى البحث عن طرق خدمة حديثة تتميز برفيها عن مثيلاتها الأخرى، الأمر الذي أدى إلى ابتكار أنواع جديدة من طرق الخدمة مثل خدمة العربية. يقصد بـخدمة العربية تحضير بعض الأطعمة وطهوها أمام الزبائن باستخدام عربية الخدمة المجهزة بكامل الأدوات والتجهيزات لذلك، حيث يقوم المضيف بتحضير الأطعمة وطهوها، ثم تقديمها للزبائن في الأطباق الموضوعة على طاولة كل منهم. تعطي خدمة العربية إحساساً للزبون بأنه يتلقى خدمة خاصة وراقية، لذلك تحرص إدارة المطعم على تعيين طاقم خاص من المضيفين المدربين من ذوي المهارات العالية لخدمة الزبائن، فضلاً عن توفير الأدوات الخاصة بـخدمة العربية، حيث تحتاج هذه الخدمة إلى مساحة أكبر لحركة العربات في المطعم؛ ممّا يؤثر سلباً في القدرة الاستيعابية للمطعم. توجد أنواع عديدة من العربات أهمها عربية الخدمة (الجريدون)، التي تستخدم في إعداد المقبلات، أو تقطيع اللحوم إلى شرائح وطهوها وتحضير الصلصات الخاصة بها، كما تستخدم لتحضير بعض أصناف الفواكه والحلويات، وهذه الطريقة تسمح للمضيف الماهر بإظهار مهاراته وإبداعاته الفنية العالية. تجهز عربية الخدمة (الجريدون) بمصدر حراري ولوح تقطيع، وجوارير لحفظ الفضيات والأطباق والمرافقات وغيرها، والشكل (٣-٢) يوضح أحد أنواع عربات الخدمة (الجريدون).

٦٧

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

## الملاحق

انظر ملحق إجابات الأسئلة (١) وملحق (٣-١) من أدوات التقويم و (٣-١) من أوراق العمل.

الأطباق من الجهة اليمنى لهم ، ومن إيجابيات هذه الطريقة منح الزبائن خدمة راقية ذات جودة عالية ، والشكل (١-٣) يبين مثالاً على هذه الخدمة .



الشكل (١-٣): خدمة الطعام بالصواني الفضية .

### نشاط (١-٣)

سليبات طريقة خدمة الصواني الفضية وإيجابياتها .

فكر بالتعاون مع أفراد مجموعتك في سليات طريقة خدمة الصواني الفضية وإيجابياتها، ثم اعرض ما توصلتم إليه على زملائكم في الصف .

٦٦

## الزمن المتوقع نظري (ساعة).

### مراعاة الضرووق الضردية

#### علاج

- يكلف الطلبة خلال التدريب العملي الميداني بإعداد تقرير عن طريقة الخدمة المتبعة في المطعم الذي تدرّب فيه.

#### إثراء

- تكليف الطلبة زيارة المكتبة أو أحد المواقع الإلكترونية، ثم إعداد تقرير عن أنواع الخدمات الآتية:
- الخدمة الأمريكية.
  - الخدمة الإنجليزية.
  - الخدمة الفرنسية.
  - الخدمة الروسية.

### استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (١-٣).

### التكامل الأفقي

- كتاب خدمة الطعام/ المستوى الأول للمرحلة الثانوية/ الوحدة الأولى: المطاعم/ الدرس الثالث: مرافق خدمة الطعام.

### التكامل الرأسي

### مصادر التعلّم

#### للمعلم

- نزيه الدباس، إدارة المطاعم وتنظيم الحفلات، دار الحامد، عمّان- الأردن، ٢٠٠٢م.

#### للطالب



الشكل (٢-٣): أحد أنواع عربات الخدمة (الجريدون) .

### تذكر

- عند استخدام خدمة العربة يجب مراعاة ما يأتي:
- دفع العربة وعدم سحبها .
  - عدم تحريك العربة من زبون إلى آخر على الطاولة نفسها .
  - المحافظة على نظافة العربة .
  - الحرص والحذر لتجنب الأخطاء في أثناء خدمة الزبائن .
  - مراعاة إبعاد العربة عن الستائر والبياضات .
  - وضع العربة في مكان لا يعيق الخدمة .
  - إبقاء العربة في وضع ثابت حتى الانتهاء من الخدمة .

يعتمد أساس خدمة العربة على إرسال المضيف قسيمة الطلب إلى المطبخ بعد أخذ طلب الزبون من أصناف الطعام التي يفضلها، ثم يقوم المضيف بإحضار المواد الأولية للطبق كالحوم مثلاً ليعرضها على الزبون، ثم يبدأ بتنظيفها أو تشريحها على العربة حسب طلب الزبون وأمامه مباشرة، ثم يقوم بتجهيزها وطهوها على العربة، مع الصلصة المرافقة لها، وبعد الانتهاء من طهوها يسكب المضيف الطعام في الطبق النظيف الموجود في العربة، ثم يقدمه للزبون بطريقة لائقة، ومن الأطعمة التي تحضر وتقدم من عربة الخدمة (الجريدون) بعض المقبلات؛ كشرائح سمك السلمون المدخن، وبعض الأطباق الرئيسية كالفليه ستيك، وبعض الحلويات كسلطة الفواكه الموسمية وغيرها .

ومن المهم تحضير الأدوات الخاصة بخدمة العربة وترتيبها وتجهيزها مسبقاً قبل الخدمة، ومن الأدوات التي تتوافر في عربة الخدمة ما يأتي :

### نشاط (٢-٣)

إيجابيات طريقة خدمة العربة وسليباتها

ابحث بالتعاون مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوافرة لديك عن إيجابيات طريقة خدمة العربة وسليباتها، ثم اعرض ما توصلتم إليه على زملائكم في الصف .

٦٨

## النتائج الخاصة

- يتعرف طرق الخدمة المتنوعة المقدمة في المطاعم.
- يميز بين أنواع الخدمة المقدمة في المطاعم.
- يوضح إيجابيات طرق الخدمة وسلبياتها.

## المفاهيم والمصطلحات

(البوفيه)

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

## التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- كيف تقدم طعام الولايم في منزلك؟
- هل حضرت وليمة في مطعم؟
- كيف قُدِّم الطعام؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها.

## التدريس المباشر / العرض التوضيحي

- اصطحاب الطلبة إلى المطعم التدريبي في المدرسة.
- تعريف الطلبة عربة الطهي (الجريدون) والأدوات الخاصة بها، وتسميتها لهم.
- تعريف الطلبة طاولة البوفيه المتوافرة في المطعم التدريبي، وتعريفهم أشكال طاولات البوفيه.
- توجيه الطلبة إلى الاطلاع على كتاب الطالب، ومشاهدة الصور والنماذج ومقارنتها بالنماذج الموجودة في المطعم التدريبي.
- التدريس المباشر / ورقة عمل
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات حسب عدد الطلبة في الغرفة الصفية، وتعيين مقرر لكل مجموعة لتنفيذ ورقة العمل (٣-١).
- توجيه الطلبة وإرشادهم والإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم.
- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته، ثم يناقش ذلك مع بقية المجموعات والمعلم في الصف.
- التعلم في مجموعات / المناقشة
- تكليف المجموعات بتنفيذ النشاط (٣-١): سلبيات خدمة الصواني وإيجابياتها من كتاب الطالب.
- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته، ثم يناقش ذلك مع بقية المجموعات والمعلم في الصف.
- تدوين المعلومات على السبورة.
- تقييم أداء الطلبة.

(Service Cutlery)	أ - الأدوات الفضية الخاصة بالخدمة.
(Carving Knife & Fork)	ب- السكين والشوكة الخاصتين بالتقطيع.
(Carving Board)	ج- لوح التقطيع.
(Condiments)	د - المطيبات المتنوعة (زيت ، وخل ، وصلصات)
(Hot Plates)	هـ - أطباق ساخنة.
(Service Cloth)	و - منديل الخدمة.
(Silver Trays / Platter)	ز - صوانٍ فضية.
(Side Plates)	ح - صحون جانبية.
(Frying Pan)	ط - مقلى.
(Caloric Source)	ي - مصدر حراري.

## أنواع عربات الخدمة

## قضية للبحث

تصفح أحد المراجع الخاصة بخدمة الطعام أو محررات البحث الإلكتروني لتتعرف أنواعاً أخرى من عربات الخدمة ، ثم اعرض ما تتوصل إليه على زملائك في الصف.

## تذكر

يفضل رفع مختلف الأطباق والكاسات المستعملة وغيرها من الجهة اليمنى للزبائن إن أمكن ذلك.

## ٥- خدمة البوفيه Buffet Service

تستعمل الفنادق والمطاعم خدمة البوفيه لعرض وتقديم أصناف الطعام المختلفة الباردة والساخنة، وكذلك الحلويات والفواكه ، وذلك لخدمة المجموعات والأعداد الكبيرة من الزبائن، حيث

تعتمد هذه الخدمة على ترتيب أصناف الطعام في صوانٍ فضية وحافظات ساخنة للطعام، ثم توضع فوق مجموعة من الطاولات المفروشة بشكل جذاب ، مع مراعاة الترتيب في أصناف الطعام بوضع المقبلات والسلطات في البداية، ثم المأكولات الساخنة، تليها الحلويات والفواكه .

٦٩

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

انظر ملحق (٣-١) من أدوات التقييم.

الملاحق

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة خلال التدريب العملي الميداني بإعداد تقرير عن نوع (البوفيه) الموجود في الفندق.

إثراء

- تكليف الطلبة بتنفيذ نشاط (٣-٢): إيجابيات طريقة خدمة العربة وسليباتها.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة، د. حميد عبد النبي الطائي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.

للطالب

المادة المحوسبة

تعلم

قد يختلف شكل البوفيه وحجمه من مطعم أو فندق إلى آخر، حيث توضع الأطباق الفارغة-كل على حدة- على البوفيه عند بداية كل صنف من أصناف الأطعمة.

تعتمد خدمة البوفيه على قيام الزبائن أنفسهم بالذهاب إلى طاولات البوفيه المجهزة بالأطعمة؛ لاختيار ما يرغبون من أصناف الطعام المختلفة ، وقد يلزم الأمر وجود بعض الطهاة خلف البوفيه لخدمة الزبائن، كتقطيع اللحوم مثلاً ، ثم يذهب الزبائن إلى طاولاتهم المفروشة بالأدوات اللازمة لتناول الطعام ، ويتمثل دور المضيفين في خدمة المشروبات وتقديمها للزبائن ، ورفع الأطباق

المستخدمة، ومتابعة الأطعمة التي تنتفد؛ لتبليغ الطهاة كي يحضروا المزيد منها (Refill) وللبوفيه أنواع متعددة، مثل: بوفيه الفطور ، وبوفيه الغداء ، وبوفيه العشاء ، وغيرها ، والشكل (٣-٣) يبين بوفيه الفطور.



الشكل (٣-٣): بوفيه فطور.

٧٠

٦- خدمة الكافيتريا Cafeteria Service

تمتاز هذه الخدمة بعرض أصناف متعددة من الطعام الجاهز داخل صوان وحافظات خلف حاجز زجاجي ، محفوظة بطريقة سليمة وجذابة وبارزة أمام الزبائن ، وغالبًا ما تنتشر هذه الخدمة داخل الجامعات والمستشفيات أو بالقرب منها، وهي تقوم على أساس الخدمة الذاتية بأن يختار الزبون طعامه وشرايه حاملاً إياه على صينية في أثناء خط سيره ، ثم يتوجه إلى أمين الصندوق لدفع ثمن الطعام والشراب الذي اختاره ، ثم يتوجه إلى مكان الجلوس المخصص له ، وبعد الانتهاء من تناول طعامه يرفع الصينية ويضعها في المكان المخصص لها.

٧- طرق خدمة أخرى

توجد العديد من طرق الخدمة الأخرى مثل :خدمة التوصيل المنزلي(Home Delivery)، وخدمة السيارات(Drive Through)، وخدمة الحفلات الخارجية(Outside Catering).

خدمة الحفلات الخارجية

نشاط (٣-٣)

ابحث بالتعاون مع أفراد مجموعتك في مصادر المعرفة المتوفرة لديك (كتب، نشرات، إنترنت....) عن إجراءات خدمة الحفلات الخارجية، ثم اعرض ما توصلتم إليه على زملائكم في الصف .

قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك في أفضل طرق خدمة تقديم الطعام للزبائن التي تمتاز بالسرعة والدقة في المطاعم، ثم اعرض ما توصل إليه على زملائك في الصف .

٧١

## النتاج العملي

- أن يقدم أطباقاً متنوعة بأسلوب طريقة خدمة الصواني الفضية.

## المعلومات النظرية

تعد طريقة خدمة الصواني الفضية إحدى طرق الخدمة التي تحتاج إلى طاقم خدمة يتميز بالمهارة والكفاءة العالية، إذ إنّ عملية سكب الطعام للزبائن تستدعي الحيطة والحذر والإتقان.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- صوانٍ فضية .
- أطباق كبيرة .
- أصابع بطاطا مقلية .
- الشوكة والملعقة الخاصتان بالسكب .
- طاولة مجهزة بمختلف الأدوات، ومفروشة حسب الطلب .
- الموقف التعليمي : تمثيل الأدوار .

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك عن طريق قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	تأكدت من نظافة الأدوات الخاصة بالخدمة .		
٢	تأكدت من توافر أدوات المائدة جميعها على طاولة الزبون .		
٣	سكبت الطعام للزبون بالطريقة الصحيحة .		
٤	طبقت أولويات الخدمة عند التقديم .		
٥	راعيت النظافة والترتيب في أثناء العمل .		
٦	راعيت التسلسل المنطقي وسرعة الإنجاز في خطوات العمل .		

## الموضوع

## تمرين تقديم أصابع البطاطا المقلية بطريقة خدمة الصواني الفضية

## النتائج الخاصة

- يتعرف إجراءات تقديم خدمة الصواني .
- يطبق طريقة خدمة الصواني .

## المفاهيم والمصطلحات

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

## التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين العملي (٣-١) من كتاب الطالب .
- تجهيز الأدوات والمواد اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بداية الحصة العملية .
- ينفذ المعلم خطوات التمرين كما وردت في كتاب الطالب .
- تقسيم الطلبة إلى ثلاث مجموعات لتنفيذ تمرين تقديم أصابع البطاطا بطريقة خدمة الصواني الفضية .
- تحديد وقت زمني لتنفيذ العمل .
- متابعة الطلاب وإرشادهم، والإجابة عن استفساراتهم .
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين .

## معلومات إضافية

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

انظر ملحق (٣-٢) من أدوات التقييم.

## الملاحق

مراعاة الضرووق الضردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير (٣-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- خدمة الأغذية والمشروبات، أيمن سليمان مزاهرة، دار المناهج، عمّان - الأردن، ٢٠٠٤م.

للطالب

- مواقع إلكترونية
- [www.schonwalder.org/menu\\_salad\\_french\\_russian\\_british\\_service](http://www.schonwalder.org/menu_salad_french_russian_british_service)

المادة المحوسبة

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	تحقق من توافر مختلف الأدوات على طاولة الزبون.	
٢	أحضّر أصابع البطاطا المقلية من المطبخ على صينية فضية.	
٣	اسكب البطاطا للزبون باستخدام أدوات السكب (الشوكة، والملعقة).	
٤	كرر العملية مع باقي الزبائن، مراعيًا أولويات الخدمة.	

تمرين عملي

قدّم الخبز للزبائن بأسلوب طريقة خدمة الصواني الفضية على غرار خطوات العمل السابقة.

٧٣

تمرين (٢-٣) تجهيز عربة الخدمة (Guéridon)

النتاج العملي

- أن يجهز عربة الخدمة (الجريدون) بالأدوات اللازمة.

المعلومات النظرية

إنّ تجهيز عربة الخدمة (الجريدون) بالمواد اللازمة أمر مهم وضروري لإنجاز العمل، وتقديم الخدمة بالشكل المطلوب، وفي الوقت المناسب؛ وذلك لتحقيق الجودة المطلوبة في الخدمات المقدمة للزبائن.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- عربة الخدمة (الجريدون).
- أدوات فضية خاصة بالخدمة.
- سكين وشوكة لتقطيع.
- لوح تقطيع.
- مطيبات متنوعة (زيت، وخل، وملح، وفلفل أسود، وصلصات).
- أطباق ساخنة.
- منديل خدمة.
- صوانٍ فضية.
- صحون جانبية.
- مقلى.
- ملعقة خشبية.
- مصدر حراري (عند تجهيز الأطباق الساخنة).

٧٥



## النتائج الخاصة

- يجهز عربة الخدمة بالمواد والأدوات اللازمة.
- يجهز أطباق من عربة الخدمة ويقدمها في المطعم.

## المفاهيم والمصطلحات

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

## التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- ينفذ التمارين العملية (٣-٢) و (٣-٣) من كتاب الطالب.
- تجهيز الأدوات والمواد اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بداية الحصة العملية.
- ينفذ المعلم خطوات التمارين كما وردت في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين لتنفيذ التمارين الآتية:
  - تجهيز عربة الخدمة (الجريدون) بالأدوات اللازمة.
  - تجهيز شريحة لحم (فيليه ستيك) بصلصة الفلفل الأسود.
- تحديد وقت زمني لتنفيذ العمل.
- متابعة الطلاب وإرشادهم، والإجابة عن استفساراتهم.
- تبادل الأدوار بين المجموعات، بحيث ينفذ الطلبة التمارين المطلوبة منهم جميعها.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمارين.

## خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	تفقد نظافة العربة وصلاحتها .	
٢	ضع الأدوات الفضية اللازمة وأدوات لوح التقطيع في العربة.	
٣	ضع المطيبات المتنوعة (زيت، وخل، وملح، وفلفل أسود، وصلصات) في العربة.	
٤	ضع الأطباق الملمعة والصواني الفضية في العربة.	
٥	ضع المقلى في العربة مع مراعاة وجود بعض فوط الخدمة.	

## تمرين عملي

ضع الأدوات الخاصة في العربة، مراعيًا ترتيبها وتصنيفها بشكل منظم على غرار خطوات العمل السابقة .

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك من خلال قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	تأكدت من نظافة الأدوات الخاصة بخدمة العربة قبل وضعها فيها.		
٢	تأكدت من توافر المطيبات المتنوعة، كالزيت، والخل، والصلصات.		
٣	رتبت وصنفت الأدوات الخاصة بخدمة العربة بشكل منظم .		
٤	راعيت الدقة والسرعة في إنجاز العمل .		

٧٦

## خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	تفقد نظافة العربة وتوافر مختلف الأدوات فيها .	
٢	أشعل المصدر الحراري في العربة، وضع الزيت في المقلى .	
٣	حضّر شريحة الفيليه وضعها في المقلى، وابدأ عملية طهوها حسب درجة النضج المطلوبة .	
٤	ضع الزبدة في المقلى الآخر وذوبها، ثم أضف الطحين بالتدرج مع التحريك المستمر لإعداد الصلصة.	
٥	أضف قليلاً من الملح والفلفل الأسود، وقليلاً من المرق إلى الصلصة السابقة .	
٦	ضع شريحة الفيليه المطهوه سابقاً في الصلصة السابقة مع التقليب المستمر لها .	
٧	اسكب الفيليه مع الصلصة في طبق التقديم .	

٧٨

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

## الملاحق

انظر ملحق (٣-٣)، (٣-٤) من أدوات التقييم.

مراعاة الضرووق الضردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقيوم وأدواته

- استراتيجية التقيوم: التقيوم المعتمد على الأداء.
- أداة التقيوم: سلم تقدير (3-3)، و(3-4).

التكامل الأفقي

- كتاب خدمة الطعام المستوى الأول للمرحلة الثانوية/ الوحدة الأولى/ تجهيزات المطعم.

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

للطالب

المادة المحوسبة

النتاج العملي

- أن يجهز أطباقاً متنوعة من عربة الخدمة (الجريدون) .

المعلومات النظرية

تعد طريقة خدمة العربة (الجريدون) إحدى طرق الخدمة الراقية في المطاعم ، حيث تحتاج هذه الخدمة إلى طاقم خدمة يتميز بالمهارة والكفاءة العالية، بمراعاة شروط الصحة والسلامة العامة عند تطبيق هذه الخدمة أمام الزبائن .

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- عربة الخدمة (الجريدون) المجهزة بالأدوات اللازمة .
- مصدر حراري .
- شريحة لحم عجل فيليه .
- زبدة وطحين .
- مرق عجل .



٨ قدم الطبق للزبون من الجهة اليمنى المحاذية له.

تمرين عملي

جهز طبق فيليه ستيك بصلصة الفطر من عربة الخدمة (الجريدون) «Guéridon» على غرار خطوات العمل السابقة .

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك من خلال قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	تأكدت من نظافة الأدوات الخاصة بخدمة العربة قبل وضعها فيها.		
٢	تأكدت من توافر المطيبات المتنوعة، كالزيت، والخل، والصلصات.		
٣	رتبت وصنفت الأدوات الخاصة بخدمة العربة بشكل منظم .		
٤	تأكدت من نضج شريحة الفيليه حسب الطلب .		
٥	تأكدت من جودة صلصة الفلفل الأسود .		
٦	راعت النظافة والترتيب في أثناء العمل .		
٧	راعت التسلسل المنطقي وسرعة الإنجاز في خطوات العمل .		
٧	راعت شروط الصحة والسلامة العامة .		

قسم خدمة الغرف (Room Service) يعد أحد الأقسام الفرعية التابعة لدائرة الطعام والشراب في الفندق ، ويعنى هذا القسم بتقديم خدمة الطعام والشراب إلى الزبائن في غرفهم على مدار الساعة ، والشكل (٣-٤) يمثل قسم خدمة الغرف في أحد الفنادق الكبيرة .



الشكل (٣-٤): قسم خدمة الغرف في أحد الفنادق الكبيرة .

#### ١- مهمات قسم خدمة الغرف وواجباته

- يتكون طاقم قسم خدمة الغرف من مدير القسم ومساعده أو رئيس المضيفين ، إضافة إلى مستقبل طلبات الزبائن والمضيفين ومساعديهم ، موزعين في عملهم على (الورديات) الثلاث لخدمة الزبائن في غرفهم على مدار ٢٤ ساعة ، وفي ما يأتي أهم الواجبات المنوطة بهم:
- أ - تحضير مختلف المواد والتجهيزات اللازمة للعمل باستمرار .
  - ب- استقبال طلبات الزبائن عن طريق هاتف القسم بطريقة لائقة .
  - ج- تقديم النصح والإرشاد للزبائن عند الاتصال بالقسم .
  - د - إقامة الحفلات الخاصة في أجنحة وغرف الضيوف .

٨٠

#### إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

#### المنتجات الخاصة

- يتعرف طريقة خدمة الغرف .
- يميز بين طريقة خدمة الغرف والخدمة في المطعم .
- يتعرف التجهيزات والأدوات اللازمة لقسم خدمة الغرف .
- يعدد إجراءات خدمة الغرف .

#### المفاهيم والمصطلحات

خدمة الغرف، قائمة إفطار الصباح.

#### السلامة المهنية

#### استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:
- هل نزل أحدكم في فندق؟
- هل طلبت الطعام في غرفتك؟
- هل عملت خلال تدريبك العملي الميداني في قسم خدمة الغرف؟
- هل قدمت الطعام في غرفة الضيف؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها معهم.

التدريس المباشر / عرض توضيحي

- اصطحاب الطلبة إلى المطعم التدريبي في المدرسة .
- عرض المعلم التجهيزات والأدوات اللازمة لقسم خدمة الغرف أمام الطلبة .
- يعرف الطلبة أسماء الأدوات ويصنفها أمامهم .
- يعيد للطلبة ذكر أسماء الأدوات .

التدريس المباشر / ورقة عمل

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات حسب عدد الطلبة في الغرفة الصفية، وتعيين مقرر لكل منها .
- تكليف المجموعات بتنفيذ ورقة العمل (٣-٢) .
- تحديد وقت زمني لتنفيذ ورقة العمل .
- توجيه الطلبة والإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم .
- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته من معلومات، ثم يناقش ذلك مع بقية المجموعات .
- تقييم أداء الطلبة .

#### معلومات إضافية

انظر ملحق (٣-٥) من أدوات التقويم، و (٣-٢) من أوراق العمل.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة بتنفيذ نشاط (٣-٤): الأدوات والتجهيزات الكاملة لقسم خدمة الغرف.

إثراء

- توجيه الطلبة إلى زيارة المكتبة أو أحد المواقع الإلكترونية، لإعداد تقرير عن كيفية تعامل قسم خدمة الغرف مع الضيوف المهمين الراغبين في تناول طعامهم في غرفهم أو في الأجنحة الفندقية.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: قائمة الرصد (٣-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- نزيه الدباس، إدارة المطاعم وتنظيم الحفلات، دار الحامد، عمّان-الأردن، ٢٠٠٢م.
- خضر أحمد محمد النجار، إدارة المطاعم والمطابخ والمائدة، الدار العثمانية للنشر، عمّان-الأردن، ٢٠٠٧م.

للطالب

المادة المحوسبة

ه- تقديم خدمة الطعام والشراب وإيصالها إلى غرف الزبائن في الوقت المحدد حسب المطلوب .

و- جمع ومتابعة قوائم طعام إفطار الصباح (Door Knob Menu) التي يدونها الزبائن وتعلق على مقابض أبواب الغرف من

الخارج، لتجهيزها وإرسالها في الوقت المحدد .  
 ز - أعداد الفواتير وإعطائها للزبائن .  
 ح - إعادة العربات وصواني الخدمة من غرف الزبائن وممرات الطوابق بعد الانتهاء منها.  
 ط- إرسال أصناف الضيافة المطلوبة من إدارة الفندق إلى غرف الزبائن المهمين.  
 ي- استقبال شكاوى الزبائن بخصوص خدمة الطعام والشراب وحلها بصورة صحيحة.

ك- التعاون والتنسيق المستمر مع المطبخ والأقسام الأخرى في الفندق .  
 ل- إعداد التقارير المالية والإدارية والفنية المتعلقة بالقسم .

٢- التجهيزات والأدوات اللازمة لقسم خدمة الغرف

يحتاج قسم خدمة الغرف إلى العديد من الأدوات والتجهيزات لتنفيذ الأعمال الخاصة به بجودة وكفاءة عالية ، ومنها :

- أ - الخزائن الجانبية.
- ب- عربات الخدمة .
- ج- الصحن الرئيسية .
- د - الصحن الجانبية .
- هـ- صحن الشورية .
- و - أباريق الحليب .
- ز - السكريات .
- ح - الفناجين وصحن الشاي .

٨١

- ط - أباريق الشاي والقهوة .
- ي - الفضيّات .
- ك - الزجاجات .
- ل - صواني الخدمة .
- م - خلاط العصير .
- ن - الثلاجة .
- س - ماكينات صنع القهوة .
- ع - شراشف عربات الخدمة .
- ف - منديل الزبون .
- ص - محمصة خبز التوست .
- ق - سخانات الشاي والقهوة .
- ر - سلات الخبز .
- ش - ماكينة غسل الصحن .
- ت - الهاتف .
- ث - جهاز محاسبة الزبائن .
- خ - المواد الغذائية، مثل : العسل ، والزبدة ، والمربي ، والملح ، والفلفل ، وغيرها .
- ذ - المشروبات المتنوعة، مثل : المياه المعدنية، والعصير، والشاي، والقهوة، وغيرها .

نشاط (٣-٤) زيارة ميدانية

زر مع أفراد مجموعتك أحد الفنادق لتتعرفوا الأدوات والتجهيزات الكاملة لقسم خدمة الغرف ، ثم لخصوا ما توصلتم إليه في تقرير واعرضوه على زملائكم في الصف .

قضية للبحث مهمات موظفي قسم خدمة الغرف وواجباتهم

بالرجوع إلى أحد المراجع الفندقية ابحث عن مهمات وواجبات أخرى لطاقم الخدمة في قسم خدمة الغرف ، ثم اعرض ما توصلت إليه على زملائك في الصف .

٨٢

## النتائج الخاصة

- يتعرف إجراءات خدمة الغرف.
- يوضح إجراءات خدمة الغرف.

## المفاهيم والمصطلحات

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف/ المشغل

## التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للدرس بطرح الأسئلة الآتية:

- هل نزل أحدكم في فندق؟ هل طلبت الطعام في غرفتك؟
- هل عملت خلال تدريبك العملي الميداني في قسم خدمة الغرف؟
- هل قدمت الطعام في غرفة الضيف؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها.

## التدريس المباشر/ عرض توضيحي

- اصطحاب الطلبة إلى المطعم التدريبي في المدرسة.
- عرض التجهيزات والأدوات اللازمة لقسم خدمة الغرف على الطلبة.
- تعريف الطلبة أسماء الأدوات وتصنيفها أمامهم.
- يعيد الطلبة ذكر أسماء الأدوات.

## التدريس المباشر/ ورقة عمل

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات حسب عدد الطلبة في الغرفة الصيفية، وتعيين مقرر لكل مجموعة.
- تكليف المجموعات بتنفيذ ورقة العمل (٣-٢).
- تحديد وقت زمني لتنفيذ ورقة العمل.
- توجيه الطلبة والإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم.
- يعرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته من معلومات، ثم يناقش ذلك مع بقية المجموعات.
- تقييم أداء الطلبة.

## ٣- إجراءات خدمة الغرف

## تذكر

يوجد قائمة طعام خدمة الغرف في مختلف غرف الفندق لإتاحة المجال أمام الزبائن المقيمين لطلب ما يرغبون في غرفهم .

## تعلم

يجب أن يقوم مستقبل الطلبات بسؤال الزبون عن درجة الاستواء التي يفضلها في حال طلبه أحد أطباق اللحوم الحمراء.

يبدأ العمل عادة بعد قيام المضيفين بالتأكد من توافر التجهيزات وعمل التحضيرات اللازمة بشكل كامل كلها، وتتم إجراءات طلب الطعام والشراب وخدمته كما يأتي :  
أ - استقبال الطلب من الزبون؛ إمّا هاتفياً و إمّا خطياً، مع مراعاة ألا يرن جرس هاتف القسم أكثر من ثلاث مرات، كما يجب على مستقبل الطلبات المبادرة بالكلام، وذلك بتحية الزبون أولاً، والتعريف بالقسم، ثم القول : "كيف أستطيع مساعدتك؟"، وإذا كان الموظف يعرف اسم الزبون - إن ظهر على الهاتف - فمن الأفضل مخاطبته باسمه بلباقة تامة.  
ب- سؤال الزبون عن طلبه.  
ج- تقديم النصح والإرشاد للزبون في ما يخص الطلب.

د - تسجيل رقم غرفة الزبون والطلب الذي يرغب فيه بالكامل .

هـ - إعادة قراءة الطلب على مسامع الزبون ، وإبلاغه بالوقت اللازم لتجهيزه .  
و - تحية الزبون وتوديعه .

ز - عدم إغلاق هاتف القسم إلا بعد أن يغلقه الزبون أولاً .

ح - إعطاء نسخة من الطلب إلى المطبخ وإعداد فاتورة الزبون .

ط - تجهيز صينية الخدمة أو عربة الخدمة حسب حجم الطلب .

ي - ترتيب الأدوات الخاصة بالطلب بالطريقة نفسها التي ترتب بها طاولات المطعم .

ك - إحضار الأطباق الباردة ووضعها في العربة، ثم إحضار الأطباق الساخنة بعد تجهيزها ووضعها في حافظة المأكولات الساخنة .

ل - تفقد الصينية أو العربة للتأكد من جاهزيتها وعدم وجود نواقص قبل الذهاب إلى غرفة الزبون .

م - إرسال الطلب بواسطة صينية الخدمة أو العربة إلى غرفة الزبون .

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضرووق الضردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقيوم وأدواته

- استراتيجية التقيوم: الملاحظة.
- أداة التقيوم: قائمة الرصد (٥-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

- للمعلم
- نزيه الدباس، إدارة المطاعم وتنظيم الحفلات، دار الحامد، عمّان- الأردن، ٢٠٠٢م.
  - خضر أحمد محمد النجار، إدارة المطاعم والمطابخ والمائدة، الدار العثمانية للنشر، عمّان- الأردن، ٢٠٠٧م.

للطالب

المادة المحوسبة

- ن- قرع جرس غرفة الزبون، أو قرع الباب بهدوء مع ترديد جملة: "خدمة الغرف" Room Service ، انظر الشكل (٥-٣) ، وعند دخول الغرفة يتعيّن عمل الآتي:
١. تحية الزبون حسب وقت الخدمة والتقديم (صباح الخير / مساء الخير) .
  ٢. الدخول بالطلب إلى غرفة الزبون إذا سمح بذلك، ووضع الطلب في المكان المناسب بالغرفة .
  ٣. إعطاء الفاتورة للزبون لدفعها أو التوقيع عليها .
  ٤. الخروج من الغرفة بهدوء وتوديع الزبون ، ثم العودة إلى القسم .
  ٥. إعطاء الزبون الوقت اللازم للائتهاء من تناول طعامه ، ثم الذهاب مجدداً إلى غرفته لإعادة الصينية أو العربة إلى القسم وسؤاله عن جودة الطلب الذي تناوله .
  ٦. مغادرة غرفة الزبون بهدوء وإرسال الصينية أو العربة إلى القسم ، ووضع الأطباق والأدوات المستخدمة في قسم التنظيفات .



الشكل (٥-٣): مضيف خدمة الغرف يقرع باب غرفة الزبون .

## النتائج العملي

- أن يسجل طلب طعام لزبون من غرفته .

## المعلومات النظرية

يعد تسجيل طلب الطعام الخاص بالزبون أمرًا مهمًا عن طريق التواصل معه بصورة صحيحة وسليمة ، كما أنّ إعادة الطلب على مسامح الزبون أمر ضروري للتأكد ممّا طلبه الزبون بدقة.

## التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي .
- قرطاسية ( أقلام ، وأوراق ، وغيرها ) .
- جهاز الهاتف .
- دفتر طلبات الطعام .
- قائمة الطعام .
- الموقف التعليمي: تمثيل الأدوار بين الطلبة .

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

## الموضوع

## تمرين تسجيل طلب طعام الزبون عن طريق هاتف المقسم

## النتائج الخاصة

- يسجل طلب الطعام من غرفة الضيوف .
- يجهز عربة خدمة الغرف .
- يقدم الطعام والشراب في غرفة الضيف .

## المفاهيم والمصطلحات

قائمة طعام محددة (Table d'hôte Menu)، قائمة طعام حسب الطلب (AlaCarte Menu)، طبق اليوم.

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

## التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (٣-٤) من كتاب الطالب .
- تجهيز المعدات والأدوات اللازمة لتنفيذ التمارين قبل بدء الحصة العملية .
- تنفيذ خطوات التمرين أمام الطلبة كما وردت في خطوات التنفيذ في كتاب الطالب .
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات لتنفيذ التمرين على النحو الآتي :
- تمثل مجموعة من الطلبة دور الضيوف والمجموعة الأخرى تمثل دور متلقي الطلب .
- تسجيل طلب طعام الضيف عن طريق الهاتف .
- توجيه الطلبة وإرشادهم والإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم .
- إعطاء وقت زمني لكل مجموعة لتنفيذ التمرين .
- تبادل الأدوار بين المجموعات كي ينفذ الطلبة جميعهم التمرين .
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين .

## الملاحق

انظر ملحق (٣-٦) من أدوات التقويم .

مراعاة الضرووق الضردية

علاج

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير (٦-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

للطالب

المادة المحوسبة

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	قم بالرد على هاتف القسم .	
٢	حَيِّي الزبون حسب الوقت مع التعريف بالقسم وعرض المساعدة .	
٣	سجِّل طلب الزبون على دفتر الطلبات .	
٤	دوِّن المعلومات الخاصة برقم غرفة الزبون مع الوقت الذي يرغب الطلب فيه .	
٥	أعد قراءة الطلب على مسامع الزبون .	
٦	اسأل الزبون إن كان يرغب في أي شيء آخر .	
٧	وَدِّع الزبون بطريقة لائقة .	
٨	أرسل نسخة من طلب الزبون إلى المطبخ لتجهيز الطعام .	

٨٦

تمرين عملي

سجل طلب طعام لزبون اتصل من غرفته ، يرغب في تناول الأطباق الآتية : سلطة خضراء، وفليه ستيك بصلصة الخردل ، وسلطة فواكه الموسم ، وعصير برتقال .

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك من خلال قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	تأكدت من جاهزية جهاز الهاتف .		
٢	تأكدت من توافر دفتر الطلبات (كابتن أو در) .		
٣	رحبت بالزبون وتحدثت معه بلباقة .		
٤	كتبت الطلب بالطريقة الصحيحة .		
٥	راعت فصل الطعام عن الشراب في دفتر الطلبات .		
٦	سجلت درجة النضج الخاصة باللحوم الحمراء .		
٧	قدمت الإرشاد والنصح للزبون .		
٨	أعدت قراءة الطلب على مسامع الزبون .		
٩	راعت الدقة والسرعة في العمل .		
١٠	أرسلت طلب الطعام إلى المطبخ لإعداده .		

٨٧



## النتائج العملية

– أن يجهز عربة خدمة الغرف بالأدوات اللازمة .

## المعلومات النظرية

إنّ تجهيز عربة خدمة الغرف بالأدوات اللازمة من غير نواقص أمر مهم وضروري ، وذلك لتسهيل العمل، وإرسال الطلب إلى الزبون في الوقت المناسب من دون تأخير .

## التجهيزات اللازمة

- عربة خدمة الغرف .
- شرفش للعربة .
- صحن رئيس .
- صحن جانبي .
- فضيات .
- منديل الزبون .
- مصدر حراري .
- زهرية .
- عبوات الملح والفلفل .
- سلة خبز .

## تمرين عملي

جهّز عربة خدمة الغرف بالأدوات اللازمة على غرار خطوات العمل السابقة .

## معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أداءك من خلال قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر الأداء	نعم	لا
١	تأكدت من نظافة العربة وصلاحياتها .		
٢	تأكدت من نظافة الشرفش وترتيبه ترتيبًا صحيحًا .		
٣	تأكدت من نظافة الصحن والفضيات والمواد الأخرى ولمعانها .		
٤	تأكدت من وضع العربة في المكان المخصص بقسم خدمة الغرف، مع إلقاء نظرة شاملة عليها للتأكد من عدم وجود أي نواقص .		
٥	وضعت المواد والأدوات في أماكنها المخصصة .		
٦	راعت الدقة والسرعة في العمل .		

## الموضوع

## تمرين تجهيز عربة خدمة الغرف

## النتائج الخاصة

- يجهز عربة خدمة الغرف .
- يقدم الطعام والشراب في غرفة الضيف .

## المفاهيم والمصطلحات

## السلامة المهنية

## استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

## التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرينين (٣-٥)، و(٣-٦) من كتاب الطالب .
- تجهيز المعدات والأدوات اللازمة لتنفيذ التمرينين قبل بدء الحصّة العملية .
- تنفيذ خطوات تنفيذ التمرينين أمام الطلبة كما وردت في خطوات التنفيذ في كتاب الطالب .
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات لتنفيذ التمرينين الآتيين:
- تجهيز عربة خدمة الغرف .
- تقديم فطور أوروبي لضيف في غرفته .
- ينفذ الطلبة التمرينين ، وذلك بتمثيل الأدوار المسندة إليهم .
- توجيه الطلبة وإرشادهم والإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم .
- إعطاء وقت زمني لكل مجموعة لتنفيذ التمرينين .
- تبادل الأدوار بين المجموعات لكي ينفذ الطلبة جميعهم التمرينين .
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرينين .

## إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

انظر ملحق (٣-٧)، (٣-٨) من أدوات التقييم.

## الملاحق

مراعاة الضرووق الضردية

علاج

- تكليف الطلبة بتنفيذ نشاط (٣-١): قائمة الطعام المحددة، وإعداد تقرير ومناقشته مع زملائهم.

إثراء

- توجيه الطلبة إلى إعداد قائمة طعام خاصة بحفلة زفاف، وعرضها على زملائهم ومناقشتها معهم في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: سلم تقدير (٣-٧)، (٣-٨).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلم

- نزيه الدباس، إدارة المطاعم وتنظيم الحفلات، دار الحامد، عمّان- الأردن، ٢٠٠٢م.
- خضر أحمد محمد النجار، إدارة المطاعم والمطابخ والمائدة، الدار العثمانية للنشر، عمّان- الأردن، ٢٠٠٧م.

للطالب

المادة المحوسبة

خطوات تنفيذ التميرين

الرقم	خطوات التنفيذ	الشكل التوضيحي
١	جهز العربة بفرشها أولاً بالشرشف .	
٢	ضع الصحون والفضيات ومنديل الزبون على عربة الخدمة، مراعيًا تنسيقها على نحو يماثل الطريقة التي توضع بها على طاولة المطعم .	
٣	جهز سلة الخبز والزهرية وعبوات الملح والفلفل والمصدر الحراري، ثم ضعها على العربة .	
٤	ضع العربة في المكان المعد لنقسم خدمة الغرف لحين الخدمة .	

تميرين (٣-٦) تقديم فطور أوروبي لزبون في غرفته

النتاج العملي

- أن يقدم الطعام والشراب لزبون في غرفته بواسطة صينية الخدمة .

المعلومات النظرية

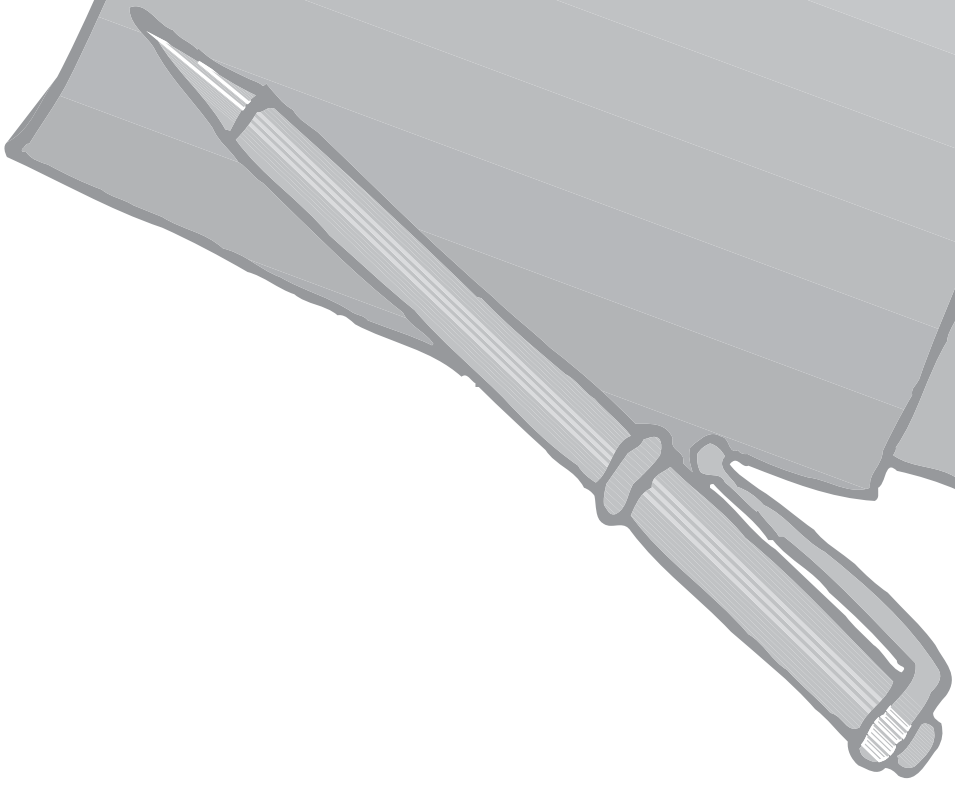
يعد قسم خدمة الغرف أحد الأقسام المهمة في الفندق؛ لما يوفره من خدمات مهمة للزبائن في وقتها المحدد من دون تأخير، لتحقيق الجودة المطلوبة في مستوى الخدمة، وبالتالي نيل رضا الزبائن .

التجهيزات اللازمة

- صينية خدمة .
- منديل للصينية .
- صحن رئيس .
- صحن جانبي .
- فضيات (سكين وشوكة ريستان، وسكين زبدة، وملقعة شاي) .
- منديل الزبون .
- زهرية .
- عبوات الملح والفلفل .
- سلة خبز توست محمص .
- عبوات زبدة ومرابي وعسل (Portion) .
- كأس عصير .
- فنجان شاي / قهوة .
- إبريق شاي / قهوة .
- إبريق حليب .
- سكرية .



# الملاحق





ملحق



# إجابات الأسئلة

المستوى الأول

## ١- المطعم

هو مكان مهياً و مجهز لتقديم خدمات الطعام والشراب للضيوف حسب رغباتهم، في أوقات محددة، مقابل سعر معين الكافيتريا:

مطعم يقدم أصنافاً مختلفة من الطعام الجاهز المعد مسبقاً والمحفوظ في خزائن يمكن حفظ الطعام بها، تبعاً لنوع الوجبة، فهي إما أن تكون باردة وإما أن تكون ساخنة، وتعرض بطريقة جذابة، وتنتشر هذه المطاعم في الجامعات والمصانع، وتكون الخدمة فيها خدمة ذاتية.

## الخزانة الجانبية

تصنع من الخشب المغطى بالفورمايكا، وتقسم إلى أدراج متعددة ورفوف مستقلة، ويحتوي كل منها على نوع خاص من الأدوات، مثل: (فضيات، صحن، بياضات، أكواب)، وتكون موجودة في محطة الخدمة.

## غطاء الطاولة (Melton).

يصنع من القطن أو الصوف أو اللباد، ويُستخدم لتغطية سطوح الطاولات لامتناس السوائل، والتقليل من حدة أصوات أدوات المائدة.

## عربة التقطيع

تستخدم لتقطيع اللحوم المطبوخة مباشرة أمام الضيف.

## عربة الخدمة:

تستخدم لخدمة تقديم الطعام والشراب في قسم خدمة الغرف، أو داخل المطعم لتنظيف الطاولات من الأدوات و الأطباق المستعملة.

## أثاث المطعم

هي مجموعة من الأدوات والمعدات اللازمة لتقديم خدمة الضيوف وتسهيلها في المطعم.

-٢

أ - تعمل هذه المطاعم على توفير الوقت والمال والجهد المبذول مقابل تناول الوجبات، وتقدم الوجبات داخل المطعم أو خارجه.

ب- لارتفاع تكلفة الأواني الصينية مقارنة بالأواني الخزفية.

ج- يسمح للضيوف برؤية ما بداخل الأواني من أشربة و أطعمة.

-٣

وجه المقارنة	المطاعم المتخصصة	مطاعم الوجبات السريعة	المطاعم الشعبية	الكافيتريا	المقهى
سرعة الخدمة وجودتها	خدمة حسب نوع المطعم، تتميز بجودة عالية	خدمة سريعة	خدمة سريعة	خدمة ذاتية	خدمة سريعة
الأطعمة المقدمة	أصناف مختلفة من الأطعمة تبعاً لنوع المطعم (شرقي، إيطالي، هندي، دولي...).	الوجبة الباردة والساخنة، مثل: البيف برغر.	حمص، فول، فلافل، شاورما، مقالي، دجاج مشوي.	أطعمة جاهزة محفوظة في خزائن عرض، منها الباردة والساخنة.	مشروبات ساخنة وباردة، ووجبات خفيفة، وأصناف من الحلويات.
الأسعار	مرتفعة	متوسطة	أسعار مخفضة	متوسطة	مرتفعة

-٤

- أ - مطعم رئيس.
- ب- مقهى (كوفي شوب).
- ج- خدمة الغرف.
- د - قاعات الحفلات.

-٥

- أ - الكثافة السكانية.
- ب- التشريعات والقوانين.
- ج- المنافسة.
- د - ميزانية المطعم.
- هـ- نوع المطعم.

-٦

- أ - نوع قائمة الطعام.
- ب- القدرة المالية للمطعم.

-٧

- أ - موقع المطعم.
- ب- درجة تصنيف المطعم.
- ج- قائمة الطعام.
- د - مساحة المطعم.
- هـ - ميزانية المطعم.
- و - طريقة الخدمة.

-٨

وجه المقارنة	مطاعم متخصصة	مطاعم سريعة
نوع الأثاث	فاخر وذو جودة عالية.	تتميز بالبساطة.
قائمة الطعام	متعددة وتشتمل على أصناف عديدة حسب نوع المطعم.	تشتمل على أنواع بسيطة من المأكولات.
موقع المطعم	متميز وغالبًا ما يكون في المناطق الهادئة أو الفنادق.	بالقرب من المصانع والجامعات والمؤسسات.



- ١- أ - التخطيط.  
ب- التنظيم.  
ج- التوجيه.  
د - الرقابة.
- ٢- أ - الصفات الشخصية: تتضمن المظهر الشخصي الحسن، وارتداء لباس العمل الأنيق المرتب النظيف المكوي والحذاء النظيف اللامع، مع المحافظة على السير باعتدال.  
ب- الصحة الشخصية: المحافظة على نظافة الجسم واليدين، والإبقاء على طول الشعر المناسب، وقص الأظافر باستمرار ومراعاة نظافة الفم والأسنان وتبديل ملابس العمل يوميًا.  
ج- القواعد السلوكية: تشمل اللباقة والدبلوماسية واللفظ والمجاملة، والتحلي بالصبر، وضبط النفس، والعمل بروح الفريق، والاحترام المتبادل مع زملاء العمل، والقدرة على تلقي الشكاوي، وحل المشكلات ضمن إطار المبدأ الفندقية المعروف "الضيف دائمًا على حق"، وضرورة التحلي بصفات الأمانة والإخلاص، والمحافظة على أوقات الدوام. وتجنب التصنت على الضيوف، وتطبيق شروط السلامة والصحة.
- ٣- أ - حصول العاملين في المطعم جميعهم على شهادة خلو من الأمراض.  
ب- حصول العاملين في المطعم جميعهم على شهادة حسن السيرة والسلوك.  
ج- الأولوية في التعيين للمواطنين.  
د - عدم تقديم (الترجيلة) للأطفال والمراهقين.  
هـ - السماح للضيوف بالتدخين في أماكن ومواقع معينة داخل المطعم.  
و - عدم السماح للضيوف بإحضار أطعمة أو مشروبات من خارج المطعم.  
ز - عدم السماح للضيوف بإدخال الحيوانات الأليفة داخل المطعم.  
ح - عدم السماح للضيوف بارتكاب أي سلوكيات تُخلّ بالآداب والأخلاق الحميدة.  
ط - عدم السماح للضيوف بإصدار الضوضاء؛ مما يسبب الإزعاج للآخرين في المطعم.  
ي - عدم السماح لموظفي المطعم بارتداء مكان عملهم من دون موافقة الإدارة.  
ك - عدم السماح للموظفين بتناول الطعام والشراب أو التدخين إلا في الأماكن المخصصة لذلك.
- ٤- في التنظيم الإداري لمطعم مستقل يكون مدير المطعم في أعلى الهرم، ويكون رئيس الطهاة (الشف) التنفيذي خلف مدير المطعم، على العكس من المطعم التابع للفندق، وفي هذا التنظيم يكون قسم المحاسبة في الهرم خلف مدير المطعم تابعًا له، أما في مطاعم الفنادق فيكون قسم المحاسبة مستقلا وغير تابع للمطعم.

-٥

- أ - الإشراف على برامج تدريب العاملين داخل المطعم.  
 ب- معرفة احتياجات القسم من البياضات والأدوات والمواد الغذائية وتنظيم طلبياتها.  
 ج- تنظيم عمل فريق المطعم، والتأكد من إنجاز المهام المطلوبة بكفاءة وفاعلية وإعداد الجداول الزمنية للاجتماعات وجداول الدوام.  
 د - التنسيق مع قسم الموارد البشرية في ما يتعلق بأمور التوظيف والتدريب والتقييم والترقية والمتابعة.  
 هـ - رصد مستويات خدمة الضيوف، وضمان جودة الخدمات.  
 و - المعرفة التامة بأمور حسابات التكلفة، والتأكد من توافر الحد المطلوب من الربح، والاستغلال الأمثل للموارد المادية والخدمية، وتدقيق المبيعات اليومية للمطعم.  
 ز - الإشراف على حفظ المواد والأدوات الموجودة في القسم وتخزينها.  
 ح - التأكد من تحقق أسس السلامة والصحة العامة.  
 ط - التعاون مع رئيس الطهاة في المطبخ لتخطيط قوائم الطعام.  
 ي - مواجهة المشكلات وحلها في القسم.

٦- العلاقة بين المطعم وقسم الدوائر الأمامية تتمثل في تزويد المطعم بالمعلومات جميعها المتعلقة بالضيوف، ويمكن تقسيم هذه المعلومات إلى ما يأتي:

- أ - أرقام غرف ضيوف الفندق لمعرفة مدة إقامتهم.  
 ب- أسماء الضيوف ومعلومات خاصة عنهم.  
 ج- التنسيق بخصوص أوقات تقديم الوجبات للضيوف.  
 د - قوائم تتضمن عدد الضيوف والمجموعات السياحية المتوقع قدومهم لتناول وجبات الطعام.  
 هـ- معرفة أرقام غرف الضيوف المهمين (V.I.P).

٧- تزويد قسم المشتريات بقائمة تتضمن احتياجات المطعم من موادّ وأدوات ومعدات حسب الحاجة أو نتيجة النقص، ويمكن دور قسم المشتريات في تأمين احتياجات المطعم جميعها بطريقة صحيحة وفق سياسة الشراء المتبعة، وتخزين هذه اللوازم في المستودعات لحين طلبها من المطعم.

٨- المطبخ هو المكان الذي يعدّ فيه الطعام، والمطعم هو المكان الذي يقدم فيه هذا الطعام بالإضافة إلى أنه يزوّد المطبخ بالمعلومات الخاصة بالضيوف، مثل: إعداد وجبات خالية من الدسم أو قليلة الملح أو معلومات تتعلق بدرجات استواء الأطباق.

١- كانت قوائم الطعام قطعاً من الكرتون المقوى تستخدم في القصور الملكية في فرنسا، ثم تحولت في القرن التاسع عشر إلى لوحات كبيرة توضع على أبواب المطاعم، ثم أصبحت تكتب على قوائم صغيرة حتى وقتنا الحاضر.

٢- مدير الطعام والشراب، ورئيس الطهارة في المطبخ، ومراقب حسابات التكاليف، ومدير المطعم، ومراقب الجودة.

٣-

أ - كشف منظم وواضح يتضمن أسماء أطباق الطعام المتوافرة في المطعم مقرونة بأسعارها، بالإضافة إلى معلومات موجزة عن مكونات كل طبق، ويطلع هذا الكشف على ورق مقوى جميل وجذاب.  
ب- هي قائمة طعام تتغير على أساس يومي لتناسب مع الأطعمة والمشروبات الموجودة في ذلك اليوم، وتعرض هذه القائمة على لوحة كبيرة في مكان ظاهر في المطعم.

٤-

أ - تحديد نوع المناسبة.  
ب- نوع المطعم وطريقة الخدمة.  
ج- القدرة الاستيعابية للمطعم.  
د - صفات الضيوف.  
هـ - موسمية المواد الغذائية.  
و - تناسب أسعار الأطباق مع مستوى الخدمة.  
ز - أمور فنية.

٥-

أ - قائمة الطعام المحددة.  
ب- قائمة الطعام حسب الطلب.  
ج- قائمة طعام خدمة الغرف.  
د - قائمة طعام المقهى.  
هـ - قائمة الإفطار.  
و - قائمة طبق اليوم.  
ز - قوائم أخرى.  
ح - قائمة المشروبات.  
ط - قوائم الحفلات.

٦-

نوع القائمة	الوقت	عدد الأطباق	السعر	نوع الضيوف	فرص الاختيار
محددة	محدد	محدد	محدد	مجموعات كبيرة	قليلة
حسب الطلب	غير محدد	غير محدد	أسعار مختلفة	أفراد	كبيرة

٧- درجات نضج واستواء اللحوم الحمراء هي:

Rere	نضج قليل
Medium	نضج متوسط
Medium/Well	نضج أعلى من المتوسط
Well- Dene	نضج كامل

٨-

- أ - حسب حاجات الضيوف ورغباتهم في اختيار أصناف الطعام المتنوعة.  
ب- حسب نوع الحفلة.  
ج- حسب رغبة صاحب الدعوة وإمكاناته المادية وطريقة الخدمة.

٩- حتى يتمكن من حساب تكلفة كل طبق مدون في قائمة الطعام وحده ، وحساب سعره ومبلغ الربح في القائمة.



ملحق



# إجابات الأسئلة

المستوى الثاني

- ١- إن مراعاة الذوق السليم في خدمة الطعام والشراب يؤدي إلى رفع مستوى الخدمة المقدمة لزبائن (ضيوف المطعم أو الفندق)؛ مما يعطي سمعة جيدة عن المنشأة الفندقية، ويزيد إقبال الزبائن الحاليين، ويعطي صورة إيجابية لزبائن جدد.
- ٢- قواعد آداب المائدة في بيتي:
- أ - عدم البدء بتناول الطعام قبل من هو أكبر مني قدرًا وسنًا.  
ب- عدم خلط الطعام بعضه ببعض في طبق واحد.  
ج- استخدام أدوات المائدة المناسبة.  
د - عدم إحداث صوت في أثناء مضغ الطعام أو شرب الحساء والسوائل.  
هـ - عدم الانتهاء من تناول الطعام قبل صاحب الدعوة إلا بعد انتهاء المدعوين.
- ٣- آداب المائدة في بيئات مختلفة:
- أ - مراعاة أولويات الجلوس إلى مائدة الطعام.  
ب- استخدام الأداة المناسبة لأنواع الطعام المختلفة.  
ج- عدم الحديث عند تناول الطعام.  
د - عدم البدء بتناول الطعام قبل أن تجهز حاجة المدعوين جميعهم من الطعام.
- ٤- نعم، هذا الزبون على حق؛ لأن الأدوات المناسبة لتناول المعكرونة هي الشوكة والملعقة، إذ يقوم الزبون بتناول المعكرونة بلفها بالشوكة، ويستعين بالملعقة في أثناء عملية تناول المعكرونة.
- ٥-
- أ - الوسامة وحسن الهيئة.  
ب- يهتم بالنظافة الشخصية ونظافة مكان العمل.  
ج- يقوم بواجبه في خدمة الزبائن على أكمل وجه.  
د - يحترم رأي الآخرين.  
هـ - يحترم الزبائن وزملاءه.
- ٦- لكي يشعر الضيف بأهميته ويشعر بالراحة في أثناء تقديم الخدمة له، لكسب رضا الضيف، وتحقيق السمعة الجيدة والنفعة المادي للفندق والمطعم.
- ٧- وذلك بمعاملة الضيوف جميعهم معاملة مميّزة، وكسبهم زبائن دائمين لتحقيق السمعة الجيدة والنفعة المادي للفندق والمطعم.
- ٨- لكي يأخذ انطباعًا وصورة حسنة عن المطعم وخدماته، ولكسب زبون دائم، وتحقيق سمعة جيدة ونبع مادي.
- ٩-
- أ - تحاول تقديم الخدمة له بأسرع وقت ممكن.  
ب- تترك له شيئًا ينشغل به إذا كنت تتعامل مع زبون آخر.  
ج- تحاول إيلاءه الاهتمام بين لحظة وأخرى في أثناء انشغالك مع ضيف آخر.  
د - تبتعد عن التفاصيل، وتركز على هدفك في الخدمة.

-١٠-

- أ - عدم المبالغة في التعبير في أثناء محاولتك نقل الفكرة للزبون؛ لأن ذلك من الممكن أن يغضبه.
- ب- ألا تكثر من الأسئلة التفصيلية التي من الممكن أن تخرجه.
- ج- تتحدث بسرعة واختصار واضح.
- د - تحذر من التعامل معه، والنظر إليه بعين الشفقة، لأن ذلك يشعره بالضعف.



-١

- أ - فتح النوافذ لتجديد الهواء في المطعم.  
ب- حصر البياضات المستعملة وتسليمها إلى قسم المصبغة، وإحضار بياضات نظيفة.  
ج- تنظيف الأرضيات والسجاد إذا كانت من مسؤوليات المطعم.  
د - إزالة الغبار عن الكراسي والأبواب الزجاجية وغيرها.  
هـ - تفقد أجهزة الإنارة والتدفئة والتبريد.  
و - تنظيف الممالح والمزهريات وتلميعها وتعبئتها.  
ز - تنظيف منافض السجائر وتلميعها.  
ح - تنظيف الطاولات والكراسي، وترتيبها حسب تصميم المطعم.

٢- لتسهيل عملية خدمة الزبائن بالسرعة الممكنة.

٣- إن أهمية دفتر حجوزات المطعم تكمن في إعطاء العاملين جميعهم في المطعم معلومات عن حجم التحضيرات اليومية، الواجبة، إذ إن دفتر الحجوزات يعطي العاملين معلومات عن أعداد الزبائن، أو إذا كان هناك مناسبات لبعض الزبائن أو حجوزات خاصة.

-٤

- أ - واجبات مضيف الاستقبال: يستقبل الزبائن بوجه بشوش، ويبادر إلى إلقاء التحية والترحيب بالضيوف، ثم يستفسر منهم عما إذا كان لديهم حجز مسبق، ويسير أمامهم إلى طاولتهم، ويساعدهم على الجلوس حسب أولويات الخدمة المتعارف عليها، ثم يعرفهم مسؤول محطة الخدمة الذي يقوم بخدمتهم.  
ب- واجبات مضيف الخدمة: بعد استقبال الزبائن وإجلاسهم يقدم قائمة الطعام لهم لاختيار ما يناسبهم من أصناف الطعام، ويسألهم عن نوع المشروبات الباردة التي يفضلونها، وفي أثناء اطلاع الزبون على قائمة الطعام يقدم الخبز والزبدة والماء، وبعد انتهاء الزبون من اختيار ما يريد يقف المضيف أمامه مباشرة لتسجيل الطلب بخط واضح وعلى نحو متسلسل.

٥- عدم إشعار الزبون بضرورة الإسراع بمغادرة المطعم، وعند بدء مغادرة الزبون يقوم المضيف بالاقتراب منه للتأكد من عدم نسيانه شيئاً من ممتلكاته، ومساعدته على التحرك بحرية، ويقوم مدير المطعم أو مسؤول الخدمة بمرافقته إلى باب المطعم وتوديعه باحترام ولباقة وابتسامة هادئة، ويستفسر منه عن مستوى الخدمة أو أي ملاحظات أو اقتراحات يشير إليها الزبون ومتابعتها لتحسين الأداء ومستوى الخدمة باستمرار.

-٦

- أ - تقديم قائمة بالحساب (الفاتورة) للزبون عند التأكد من انتهائه من تناول الطعام، وعدم وجود طلبات أخرى له.  
ب- يطلب من أمين الصندوق تحرير قائمة الحساب (الفاتورة) ومراجعتها قبل وضعها في حافظة خاصة.  
ج- تقديم (الفاتورة) للزبون بطريقة لائقة.  
د - تعاد (الفاتورة) بعد استلام قيمتها إلى أمين الصندوق لختمها، ثم تعطى بقية النقود ونسخة من (الفاتورة) للزبون.  
هـ - إذا كان الزبون نزيلاً في الفندق يحق له التوقيع على (الفاتورة)، ثم ترسل إلى أمين الصندوق في الدوائر الأمامية لإضافتها إلى حساب غرفته.  
و - شكر الزبون على زيارته المطعم.

-٧

- أ - من جهة اليسار.
- ب - من جهة اليمين.
- ج - من جهة اليمين.
- د - من جهة اليمين.
- هـ - من جهة اليسار.

-٨

- أ - عدم إصدار أي صوت أو حركة تلفت انتباه الحضور، واستدعاء طيبب الفندق أو طلب المساعدة من الحضور إذا كان بينهم طيبب أو مسعف.
- ب - الاعتذار من الضيف، وذلك بسبب تأخره، وعرض طاولة بديلة للضيف وأخذ موافقته عليها، وتقديم ضيافة له.
- ج - عدم الرد على الزبون بأسلوب غير لائق، ومحاولة فهم سبب غضبه وتهديته، واستدعاء مدير المطعم ليستوضح منه سبب غضبه ويحل مشكلته.
- د - الإسراع في تنظيف مكان وقوع الصينية من دون إشعار الزبائن بالانزعاج.
- هـ - الاعتذار من الزبون عن عدم السماح بإدخال الحيوان إلى المطعم، وإبقائه خارج المطعم في المكان المخصص له.

١- قضاء حاجات الزبائن وتحقيق رغباتهم المختلفة.

٢-

عنصر المقارنة		طريقة الخدمة
السلبات	الإيجابيات	
لا تمنح الزبائن خدمة خاصة.	بسيطة، وسهلة، ولا تحتاج إلى مهارة وخبرة كبيرة، ولا تحتاج إلى أدوات غالية الثمن أو معدات كبيرة، أو عدد كبير من الموظفين.	الطبق الجاهز
تحتاج إلى معدات وأدوات غالية الثمن، وخبرة ومهارة كبيرة، وإلى عدد كبير من الموظفين.	منح الزبائن خدمة راقية ذات جودة عالية، تمكنهم من أن يسكبوا الطعام لأنفسهم وحسب رغباتهم.	الصواني الفضية

٣-

- أ - لوح تقطيع.  
ب- أطباق ساخنة.  
ج- منديل الخدمة.  
د - صوان فضية.  
هـ - مقلاة.  
و - مصدر حراري.  
ز - سكين وشوكة تقطيع.  
ح - أدوات فضية خاصة بالخدمة.

٤-

- أ - إرسال المضيف قسيمة الطلب إلى المطبخ.  
ب- تحضير المواد الأولية للطبق، كاللحوم من المضيف وعرضها على الضيف.  
ج- البدء بتنظيف اللحوم أو تشريحها على العربة، حسب طلب الزبون وامامه مباشرة.  
د - التجهيز والطهي على العربة.  
هـ - سكب الطعام في الطبق النظيف الموجود في العربة.  
و - تقديم الطبق للزبون بطريقة لائقة.

٥- تعطى خدمة العربة للزبون إحساسًا خاصًا، وتسمح للمضيف بإظهار مهاراته وإبداعاته الفنية العالية.

٦- تحتاج هذه الخدمة إلى مساحة أكبر لحركة العربات في المطعم، وتؤثر سلبًا في القدرة الاستيعابية للمطعم، وتحتاج إلى تعيين طاقم خاص من المضيفين المدربين من ذوي المهارات العالية لخدمة الزبائن، وتوفير أدوات خاصة بخدمة العربة.

٧- تستخدم خدمة المطعم (البوفيه) في المطعم لخدمة المجموعات والأعداد الكبيرة من الزبائن.

٨- يتمثل دور المضيفين في خدمة المشروبات وتقديمها للزبائن، ورفع الأطباق المستخدمة، ومتابعة الأطباق التي ينفذ منها الطعام لتبليغ الطهاة كي يحضروا مزيداً منها.

٩- الهدف من وجود قسم خدمة الغرف هو تقديم خدمة الطعام والشراب إلى الزبائن في غرفهم على مدار الساعة.

-١٠

- أ - خزائن جانبية.
- ب- عربات خدمة.
- ج- صحنون رئيسية.
- د - صحنون جانبية.
- هـ - صحنون شوربة.
- و - أباريق حليب.
- ز - سكريات.
- ح - فناجين وصحنون شاي.
- ط - فضيات.
- ي - زجاجيات.

-١١

- أ - تحضير مختلف المواد والتجهيزات اللازمة للعمل باستمرار.
- ب- استقبال طلبات الزبائن عن طريق هاتف القسم بطريق لائقة.
- ج- تقديم خدمة الطعام والشراب وإيصالها إلى غرف الزبائن في الوقت المحدد حسب المطلوب.
- د - إعداد (فواتير) وإعطاؤها للزبائن.

-١٢

- أ - استقبال الطلب من الزبون بالهاتف أو بورقة، مع مراعاة ألا يرن جرس هاتف القسم أكثر من ثلاث مرات، ويجب على مستقبل الطلبات المبادرة بالكلام، وذلك بالترحيب بالزبون أولاً، وتعريفه بالقسم، ثم يقول: كيف أستطيع مساعدتك.
- ب- سؤال الزبون عن طلبه.
- ج- تقديم النصح والإرشاد للزبون في ما يخص الطلب.
- د - تسجيل رقم غرفة الزبون والطلب الذي يرغب فيه.
- هـ - إعادة قراءة الطلب على مسامع الزبون وإبلاغه بالوقت اللازم لتجهيزه.
- و - تحية الزبون وتوديعه.
- ز - عدم إغلاق هاتف القسم إلا بعد أن يغلقه الزبون أولاً.

١٣- لكسب رضا الضيف وثقته، وتحقيق السمعة الجيدة للفندق والنفعة المادي.

١٤- إعطاء الضيف شعوراً بأهميته وكسب رضاه وتعزيز ثقته بالفندق.



ملحق



# أدوات التقويم

المستوى الأول

## ملحق (١ - ١)

الموضوع: التخطيط الداخلي للمطعم.

استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تطبيق مهارة تصميم مخطط داخلي لمطعم رئيس، عن طريق قائمة الشطب الآتية:

الرقم	معيار الأداء	نعم	لا
١	يستخدم الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين.		
٢	يطلع على النماذج والمخططات والتصاميم المتوافرة.		
٣	يرسم مستطيلاً يمثل صالة الطعام.		
٤	يرسم مربعات ومستطيلات داخل المستطيل تمثل مناطق الخدمة في المطعم.		
٥	يرسم التصميم باستخدام برنامج معالج النصوص أو الرسام ويطبعه.		
٦	يعرض التصميم على زملائه و المعلم بأسلوب شائق.		
٧	يراعي الدقة في إنجاز العمل.		
٨	يراعي التسلسل المنطقي عند تنفيذ خطوات العمل.		

## ملحق (١ - ٢)

الموضوع: تجهيزات المطعم.

استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم التقدير.

الموقف التقويمي: تقويم الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة عمل / أسماء التجهيزات الخاصة بالمطاعم، أشكالها، المادة المصنوعة منها وخصائص كل منها:

الرقم	معيار الأداء	١	٢	٣
١	يكتب بخط واضح ومفهوم.			
٢	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.			
٣	يهتم بموضوع الدرس وورقة العمل.			
٤	يستفسر عن أمور ومعلومات غامضة.			
٥	يعرض المعلومات بطريقة شائقة وواضحة.			
٦	يقدم أفكارًا جديدة في أثناء المناقشة.			
٧	يستمع إلى زملائه بانتباه.			
٨	يميز بين المعلومات المهمة وغير المهمة.			
٩	يحقق أهداف الدرس عن طريق ورقة العمل.			

(١) جيد جدًا.

(٢) جيد.

(٣) مقبول.

## ملحق (١ - ٣)

الموضوع: تجهيزات المطعم.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم التقدير.

الموقف التقييمي: تقويم الطلبة في أثناء تطبيق مهارة ترتيب وتوزيع المطعم.

الرقم	معايير الأداء	جيد	متوسط	ضعيف
١	يرتدي ملابس التدريب العملي.			
٢	يحضر الطاولات، ويضعها في مواقعها الصحيحة.			
٣	يحضر الكراسي، ويضعها في أماكنها الصحيحة على الطاولة.			
٤	يضع الخزائن الجانبية في مكانها المخصص.			
٥	يضع طاولة (كاوتر) الاستقبال قرب مدخل المطعم على نحو صحيح.			
٦	يتأكد من صلاحية قطع الأثاث الموجودة.			
٧	يراعي حمل أثاث المطعم بطريقة سليمة.			
٨	يحرك الأثاث من دون إصدار ضوضاء.			
٩	يراعي التسلسل المنطقي في خطوات العمل.			
١٠	يراعي الشمولية في الأداء.			
١١	يتميز مواقع أثاث المطعم.			

## ملحق (١ - ٤)

الموضوع: تجهيزات المطعم.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم التقدير.

الموقف التقييمي: تقويم الطلبة في أثناء تطبيق مهارة تلميع أواني الصيني.

الرقم	معايير الأداء	جيد	متوسط	مقبول
١	يرتدي ملابس التدريب العملي.			
٢	يهيئ مكان العمل ويزوده بالمستلزمات لتنفيذ التمرين.			
٣	يضع الأواني الصينية على الطاولة، كل نوع على حدة، بطريقة منظمة.			
٤	يلمع أدوات الصيني بطريقة صحيحة وسليمة.			
٥	يتأكد من نظافة الصحن و خلّوها من العيوب.			
٦	يتأكد من لمعان الأواني الصينية.			
٧	يراعي الدقة في الإنجاز و السرعة في العمل.			
٨	يطبق تعليمات الصحة و السلامة العامة.			



## ملحق (١ - ٥)

الموضوع: تجهيزات المطعم.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم التقدير.

الموقف التقييمي: تقويم الطلبة في أثناء تطبيق مهارة تلميع الفضيات.

الرقم	معيار الأداء	جيد	متوسط	مقبول
١	يرتدي ملابس التدريب العملي.			
٢	يهيئ مكان العمل ويزوده بالمستلزمات لتنفيذ التمرين.			
٣	يضع الفضيات كل نوع على حدة (سكاكين ، شوكة ، ملاعق).			
٤	يلمع الفضيات بطريقة صحيحة وسليمة.			
٥	يتأكد من نظافة الفضيات وخلوها من العيوب.			
٦	يتأكد من لمعان الفضيات.			
٧	يطبق تعليمات الصحة والسلامة العامة.			
٨	يراعي الدقة في الإنجاز والعمل.			
٩	يراعي التسلسل المنطقي في خطوات العمل.			

## ملحق (١ - ٦)

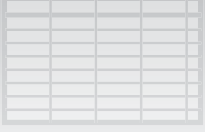
الموضوع: تجهيزات المطعم.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء .

أداة التقييم: سلم التقدير.

الموقف التقييمي: تقويم الطلبة في أثناء تطبيق مهارة تلميع الزجاجيات.

الرقم	معيار الأداء	جيد	متوسط	ضعيف
١	يرتدي ملابس التدريب العملي.			
٢	يهيئ مكان العمل، ويزوده بالمستلزمات لتنفيذ التمرين.			
٣	يلمع الزجاجيات بطريقة صحيحة وسليمة.			
٤	يتأكد من لمعان الزجاجيات.			
٥	يطبق تعليمات الصحة والسلامة العامة.			
٦	يراعي الدقة في الإنجاز و الدقة في العمل.			
٧	يراعي التسلسل المنطقي في خطوات العمل.			



ملحق (١-٧)

الموضوع: مرافق خدمة الطعام والشراب.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة الشطب.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.		
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.		
٣	يشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.		
٤	يتقبل آراء الآخرين.		
٥	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة.		
٦	يعرض المعلومات بطريقة شائقة.		
٧	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.		

## ملحق (٢-١)

الموضوع: مهمات الإدارة ووظائفها.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: تقييم الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة العمل.

الرقم	معايير الأداء	١	٢	٣
١	يوضح مفهوم الإدارة ووظائفها.			
٢	يوضح مفهوم التخطيط.			
٣	يفسر سبب تقسيم أنواع الخطط حسب الفترة الزمنية.			
٤	يوضح مفهوم التنظيم لتحقيق أهداف مؤسسات خدمة الطعام.			
٥	يوضح مفهوم التوجيه، ويبين أثره في العاملين في مجال خدمة الطعام.			
٦	يوضح مفهوم الرقابة وإجراءاتها.			

(١) جيد.

(٢) متوسط.

(٣) مقبول.

## ملحق (٢-٢)

الموضوع: الهيكل التنظيمي لقسم الطعام والشراب.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة الرصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	يصغي جيدًا إلى تعليمات المعلم.		
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.		
٣	يشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.		
٤	يتقبل آراء الآخرين.		
٥	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة.		
٦	يعرض المعلومات بطريقة شائقة.		
٧	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.		

## ملحق (٢-٣)

الموضوع: الهيكل التنظيمي لقسم الطعام والشراب.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: تقييم الطلبة في أثناء تطبيق مهارة تصميم هيكل تنظيمي للعاملين في خدمة الطعام والشراب في مطعم تابع لفندق وآخر في مطعم مستقل.

الرقم	معايير الأداء	جيد	متوسط	مقبول
١	يطلع على نماذج وتصاميم لهياكل تنظيمية قبل بداية العمل.			
٢	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ العمل.			
٣	يرسم مستطيلات منظمة على نحو هرمي أو شبكي.			
٤	يحدد في المستطيلات العاملين في قسم خدمة الطعام والشراب على نحو متسلسل.			
٥	يصمم الهيكل باستخدام برنامج معالج النصوص.			
٦	يطبع التصميم بنسخ عديدة ويوزعها على زملائه.			
٧	يراعي التسلسل المنطقي في خطوات تنفيذ العمل.			
٨	يعرض العمل على زملائه بأسلوب شائق.			

## ملحق (٢-٤)

الموضوع: مهام العاملين في المطاعم.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة الرصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.		
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.		
٣	يشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.		
٤	يذكر المسميات الوظيفية للعاملين باللغة الأجنبية الصحيحة.		
٥	يعدد مهام كل وظيفة للعاملين في خدمة الطعام.		
٦	يتقبل آراء الآخرين.		
٧	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة.		
٨	يعرض المعلومات بطريقة شائقة.		
٩	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.		

## ملحق (٢-٥)

الموضوع: مهام العاملين في المطاعم.  
 استراتيجية التقييم: مراجعة الذات.  
 أداة التقييم: سجل وصف سير التعلم.  
 الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء عمليتي إعداد وتعبئة برنامج العمل الأسبوعي للعاملين في المطاعم.  
 سجل وصف سير التعلم

اسم الطالب: الوحدة:	الصف: عنوان الدرس:	التاريخ:
الملاحظات:		
الهدف من النشاط:		
.....		
الشيء الذي فعلته:		
.....		
تعلمت من هذا النشاط:		
.....		
الأشياء التي أشعر بأنني بحاجة إلى مراجعتها:		
.....		
المواقف التي يمكن أن أوظف هذه المعرفة فيها:		
.....		
ملحوظات المعلم:		
.....		

## ملحق (٢-٦)

الموضوع: صفات العاملين في خدمة الطعام.  
 استراتيجية التقييم: الملاحظة.  
 أداة التقييم: قائمة الرصد.  
 الموقف التقييمي: تقييم أداء، الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.		
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.		
٣	يذكر الصفات الشخصية للعاملين في خدمة الطعام.		
٤	يوضح أهمية الصحة الشخصية للعاملين في خدمة الطعام.		
٥	يصف أهم السلوكيات الجيدة للعاملين في خدمة الطعام.		
٦	يوضح أهمية الخبرات العلمية والعملية للعاملين في خدمة الطعام.		
٧	يتقبل آراء الآخرين.		
٨	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة.		
٩	يعرض المعلومات بطريقة شائقة		
١٠	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.		
١١	يشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.		

## ملحق (٢-٧)

الموضوع: أنظمة وتعليمات العمل في المطاعم.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم التقدير.

الموقف التقييمي: تقويم الطلبة في أثناء تطبيقهم مهارة إعداد نموذج تقييم الأداء.

الرقم	معيار الأداء	جيد	متوسط	مقبول
١	يطلع على نماذج تقييم أداء العاملين المتوفرة.			
٢	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ العمل.			
٣	يرسم جدولاً ويخصص خانات لمعايير التقييم.			
٤	يحدد مستوى التقدير لكل معيار حسب ما هو مطلوب.			
٥	يملأ النموذج بالعلامات أو النقاط حسب ما يتطلبه النموذج.			
٦	يرسم التصميم باستخدام برنامج معالجة النصوص.			
٧	يطبع التصميم ويوزع نسخاً منه على زملائه.			
٨	يعرض التصميم، ويناقشه مع زملائه ومعلمه بأسلوب شائق.			

## ملحق (٢-٨)

الموضوع: علاقة المطعم بأقسام الفندق الأخرى.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة الرصد.

الموقف التقييمي: تقويم الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	معيار الأداء	نعم	لا
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.		
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.		
٣	يشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.		
٤	يعدد أقسام الفندق الأخرى.		
٥	يوضح أهمية ارتباط المطعم بأقسام الفندق الأخرى.		
٦	يذكر علاقة المطعم بأقسام الفندق الأخرى.		
٧	يتقبل آراء الآخرين.		
٨	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة.		
٩	يعرض المعلومات بطريقة شائقة		
١٠	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.		

ملحق (٣-١)

الموضوع: قائمة الطعام.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة الرصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ أوراق العمل.

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.		
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.		
٣	يطلع على النماذج المتوافرة أمامه.		
٤	يوضح أهمية قوائم الطعام في المطعم.		
٥	يعدد أنواع الأطعمة والحلويات والمشروبات المحلية والعالمية.		
٦	يشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.		
٧	يتقبل آراء الآخرين.		
٨	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة.		
٩	يعرض المعلومات بطريقة شائقة		
١٠	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.		

ملحق (٣-٢)

الموضوع: قائمة الطعام.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداء التقييم: قائمة الرصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ أوراق العمل.

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.		
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.		
٣	يعدد أنواع المطاعم وطريقة الخدمة فيها.		
٤	يحدد صفات الضيوف.		
٥	يعدد أنواع الخضار والفاكهة ومواسمها.		
٦	يوضح الأمور الواجب مراعاتها عند إعداد قوائم الطعام.		
٧	يشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.		
٨	يتقبل آراء الآخرين.		
٩	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة.		
١٠	يعرض المعلومات بطريقة شائقة.		
١١	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.		

ملحق (٣-٣)

الموضوع: قائمة الطعام.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة الرصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ أوراق العمل.

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.		
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.		
٣	يميز بين قائمة الطعام المحددة وقائمة طعام حسب الطلب.		
٤	يعدد أصناف الطعام المناسبة لقائمة الطعام المحدد، وقائمة الطعام حسب الطلب.		
٥	يعدد أنواع قوائم الطعام للحفلات.		
٦	يشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.		
٧	يتقبل آراء الآخرين.		
٨	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة.		
٩	يعرض المعلومات بطريقة شائقة.		
١٠	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.		

ملحق (٣-٤)

الموضوع: قائمة الطعام وأسس إعدادها وتخطيطها.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: سلم التقدير.

الموقف التقويمي: تقويم الطلاب في أثناء تنفيذ مهارة تصميم قائمة طعام محددة.

الرقم	معايير الأداء	١	٢	٣	٤
١	يجهز الأدوات اللازمة للعمل.				
٢	يطلع على النماذج والتصاميم لقائمة طعام محددة ومتوفرة.				
٣	يرسم مربعاً يتضمن عموداً واحداً وأربع صفوف، ومربعاً في أسفل الزاوية اليسرى.				
٤	يكتب اسم المطعم في رأس القائمة.				
٥	يكتب في المربع أسفل القائمة السعر مضافاً إليه (١٦٪) ضريبة حكومية و(١٠٪) بدل خدمة.				
٦	يرسم القائمة باستخدام برنامج معالجة النصوص.				
٧	يطبع التصميم ويوزعه نسخاً منه على زملائه.				
٨	يعرض التصميم ويناقشه بأسلوب شائق.				
٩	يراعي التسلسل المنطقي في خطوات العمل.				
١٠	يتعاون مع أفراد مجموعته في تنفيذ العمل.				

(١) بحاجة إلى تحسين.

(٢) جيد.

(٣) جيد جداً.

(٤) ممتاز.



ملحق (٣-٥)

الموضوع: انواع قوائم الطعام والشرب  
استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.  
أداة التقويم: سلم التقدير.  
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلاب أثناء تنفيذ مهارة تصميم قائمة طعام حسب الطلب.

الرقم	معايير الأداء	١	٢	٣	٤
١	يجهز الأدوات اللازمة للعمل.				
٢	يطلع على النماذج والتصاميم لقائمة طعام محددة ومتوافرة.				
٣	يرسم مربعاً يتضمن عموداً واحداً وأربع صفوف، ومربعاً في أسفل الزاوية اليسرى.				
٤	يكتب اسم المطعم في رأس القائمة.				
٥	يكتب في المربع أسفل القائمة السعر مضافاً إليه (١٦٪) ضريبة حكومية و (١٠٪) بدل خدمة.				
٦	يرسم القائمة باستخدام برنامج معالجة النصوص.				
٧	يطبع التصميم ويوزع نسخاً منه على زملائه.				
٨	يعرض التصميم، ويناقش بأسلوب شائق.				
٩	يراعي التسلسل المنطقي في خطوات العمل.				
١٠	يتعاون مع أفراد مجموعته في تنفيذ العمل				

(١) بحاجة إلى تحسين.

(٢) جيد.

(٣) جيد جداً.

(٤) ممتاز.

ملحق



# أدوات التقييم

المستوى الثاني

## ملحق (١-١)

الموضوع: آداب المائدة وسلوكياتها.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة الرصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.		
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.		
٣	يشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.		
٤	يعرف أهمية آداب الطعام وسلوكياته للعاملين في خدمة الطعام.		
٥	يحدد أولويات خدمة الطعام في المطاعم.		
٦	يتمتع بمهارة الإصغاء.		
٧	يتقبل آراء الآخرين.		
٨	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة.		

## ملحق (٢-١)

الموضوع: آداب المائدة وسلوكياتها.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين العملي.

الرقم	معايير الأداء	جيد	متوسط	مقبول
١	يراعي أولويات الجلوس.			
٢	يضع منديل الطعام بطريقة صحيحة على الحجر.			
٣	يستخدم الأداة المناسبة عند تناول الطعام.			
٤	يمسك الشوكة باليد اليسرى والسكين باليد اليمنى.			
٥	يمسك الكوب من قاعدته عند شرب الماء بيد واحدة.			
٦	يتجنب إحداث صوت في أثناء تناول الطعام.			
٧	يشرب الحساء من جانب الملعقة.			
٨	يضع الشوكة والسكين على نحو متوازٍ عند الانتهاء من تناول الطعام.			
٩	يراعي الدقة والتسلسل المنطقي في أداء العمل.			

## ملحق (١-٣)

الموضوع: أسلوب التعامل مع الآخرين.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: قائمة رصد (شطب).

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ مهارة مضيف الطعام الجيد.

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	يبين الأمور الواجب مراعاتها عند التعامل مع الآخرين.		
٢	يحافظ على النظافة الشخصية.		
٣	يكون بشوش الوجه دائماً.		
٤	يعامل زملاءه ومعلمه بإيجابية.		
٥	يبادر إلى مساعدة الآخرين.		
٦	يقوم بواجبه الموكل إليه على أكمل وجه.		
٧	يحافظ على نظافة مكان العمل ويرتبه.		
٨	يستمع للآخرين جيداً من دون مقاطعة.		
٩	يحافظ على الاتصال البصري مع الآخرين.		
١٠	يقف وقفة صحيحة.		
١١	يتواصل مع الآخرين بلباقة.		
١٢	يلقي التحية المناسبة.		
١٣	يظهر التزامه بالعمل الجماعي والتعاون.		

## ملحق (١-٤)

الموضوع: أنواع الزبائن.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة رصد .

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة العمل والعمل الجماعي.

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	يتعاون مع أفراد مجموعته.		
٢	يشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.		
٣	يعبر عن آرائه بوضوح.		
٤	يتقبل آراء الآخرين ويحترمها.		
٥	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.		
٦	يذكر أنواع الزبائن المتوقع حضورهم إلى المطعم.		
٧	يوضح إجراءات التعامل مع أنواع الزبائن.		
٨	يعرض الموضوع بطريقة شائقة.		
٩	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة.		

## ملحق (٢-١)

الموضوع: مراحل خدمة الطعام والشراب.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة رصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.		
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.		
٣	يشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.		
٤	يبين التحضيرات اليومية للمطعم قبل بداية الخدمة.		
٥	يوضح أهمية استقبال حجوزات المطعم وتنظيمها.		
٦	يعدد إجراءات خدمة الزبائن في أثناء وجودهم في المطعم.		
٧	يوضح أهمية الإجراءات بعد تقديم الخدمة وكيفية إظهار الحفاوة للضيف.		
٨	يتمتع بمهارة الإصغاء.		
٩	يتقبل آراء الآخرين.		
١٠	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة.		

## ملحق (٢-٢)

الموضوع: مراحل خدمة الطعام والشراب.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ مهارة صفات تجهيز الخزانة الجانبية.

الرقم	عناصر الأداء	جيد	متوسط	مقبول
١	ينظف الخزانة الجانبية من الداخل والخارج.			
٢	يضع فوط القماش على الرفوف الداخلية والجوارير على نحو مرتب.			
٣	يتأكد من نظافة الفضيات والزجاجيات وأدوات الصيني، ولمعانها.			
٤	يضع الممالح والمرفقات على الرف العلوي بطريقة جذابة.			
٥	يصنف الفضيات ويرتبها في الجوارير بطريقة صحيحة.			
٦	يضع الزجاجيات وأدوات الصيني والصواني في أماكنها الصحيحة.			
٧	يراعي الدقة في تنفيذ العمل.			

## ملحق (٢-٣)

الموضوع: مراحل خدمة الطعام والشراب.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء ترتيب أدوات المائدة على الطاولة.

الرقم	عناصر الأداء	جيد	متوسط	مقبول
١	يتحقق من نظافة الطاولة وثباتها على الأرض.			
٢	يفرش الطاولة بالشرشف على نحو أنيق ومرتب.			
٣	يوزع الكراسي بصورة مرتبة.			
٤	يرتب أدوات المائدة ترتيباً صحيحاً حسب نوع قائمة الطعام.			
٥	يتأكد من جاهزية الطاولة للخدمة.			
٦	يراعي الدقة والسرعة في إنجاز العمل.			

## ملحق (٢-٤)

الموضوع: مراحل خدمة الطعام والشراب.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم التقدير.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء طي منديل الطعام بأشكال مختلفة.

الرقم	عناصر الأداء	جيد	متوسط	مقبول
١	يتأكد من أن منديل الطعام نظيف ومكوي.			
٢	يثبت زوايا المنديل الأربعة باتجاه الوسط بطريقة مرتبة.			
٣	يقلب المنديل على الوجه المعاكس على نحو صحيح.			
٤	يقلب الزوايا الأربعة على نحو ما بطريقة صحيحة.			
٥	يضع المنديل على الطاولة على نحو أنيق ومرتب.			
٦	يراعي الدقة في إنجاز العمل.			

## ملحق (٢-٥)

الموضوع: مراحل خدمة الطعام والشراب.  
استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.  
أداة التقييم: سلم التقدير.  
الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء حجز مائدة الطعام بالهاتف.

الرقم	عناصر الأداء	جيد	متوسط	مقبول
١	يلتزم بالهدوء قبل الرد على الهاتف.			
٢	يمسك السماعة بطريقة صحيحة.			
٣	يلقي التحية المناسبة، ويعرف باسم المطعم.			
٤	يوثق المعلومات على دفتر الحجز.			
٥	يتأكد من المعلومات التي طلبها الزبون بطريقة لائقة.			
٦	يستخدم لغة واضحة وسليمة.			
٧	يشكر الزبون على اتصاله، وينهي المكالمة بطريقة صحيحة.			

## ملحق (٢-٦)

الموضوع: مراحل خدمة الطعام والشراب.  
استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.  
أداة التقييم: سلم التقدير.  
الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تسجيل طلب الطعام للزبون وتقديم الخدمة له.

الرقم	عناصر الأداء	جيد	متوسط	مقبول
١	يستقبل الزبون ويرشده إلى مكان جلوسه على الطاولة.			
٢	يضع الخبز والزبدة على الطاولة، ويسكب الماء للزبون.			
٣	يقدم قائمة الطعام للزبون بطريقة مهذبة.			
٤	يقف أمام الزبون بطريقة صحيحة.			
٥	يسجل طلبات الزبون على قسيمة الطلب على نحو صحيح.			
٦	يقدم الطعام للزبون بطريقة صحيحة وحسب تسلسل الأطباق.			
٧	يرفع الأدوات غير اللازمة ويضع أدوات ملائمة بدلاً منها.			
٨	يرفع الأطباق بطريقة سليمة من أمام الزبون.			
٩	يسأل الزبون عن المشروبات الساخنة التي يفضلها.			
١٠	يتأكد من (فاتورة) الزبون قبل تقديمها له.			
١١	يقدم (الفاتورة) للزبون حال طلبها.			
١٢	يعيد نسخة (الفاتورة) الأصلية للزبون مع بقية النقود.			
١٣	يودع الزبون ويشكره بطريقة مهذبة ويرافقه إلى الباب.			
١٤	يعيد تنظيف الطاولة ويرتبها حسب الأصول.			

## ملحق (٢-٧)

الموضوع: مراحل خدمة الطعام والشراب.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم التقدير.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء رفع الأطباق عن الطاولة حال انتهاء الزبون من تناول الطعام.

الرقم	عناصر الأداء	جيد	متوسط	مقبول
١	يرفع الصحون بطريقة صحيحة من أمام الزبون.			
٢	يستخدم أصابع اليد بصورة صحيحة في أثناء رفع الصحون.			
٣	يرفع أكثر من صحنين بطريقة صحيحة.			
٤	يجمع فضلات الطعام من الصحون بطريقة صحيحة.			
٥	يطبق معايير الصحة والسلامة العامة في أثناء العمل.			

## ملحق (٢-٨)

الموضوع: مراحل خدمة الطعام والشراب.

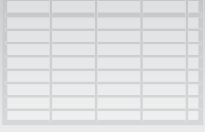
استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم التقدير.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة وهم يحملون الأكواب في أثناء الخدمة.

الرقم	عناصر الأداء	جيد	متوسط	مقبول
١	يضع منديل قماش على الصينية.			
٢	يضع الفناجين النظيفة مقلوبة وبجانها صحونها على الصينية.			
٣	يستعمل صينية ذات حجم مناسب لعدد الفناجين و صحونها.			
٤	ينتقل بين الطاولات حاملاً الصينية بطريقة سليمة.			
٥	يطبق معايير الصحة والسلامة العامة في أثناء العمل.			





ملحق (٢-٩)

الموضوع: الإجراءات المتبعة في الحالات الاستثنائية.

استراتيجية التقييم: الورقة والقلم.

أداة التقييم: اختبار كتابي.

الموقف التقييمي: تقييم تحصيل الطلبة للمعلومات الواردة في الدرس:

أجب عن الأسئلة الآتية:

السؤال الأول

اذكر ثلاثة من الإجراءات المتبعة في الحالات الآتية:

- ١- استياء الزبون من طبق الطعام.
- ٢- انسكاب جزء من الطعام على شرشف الطاولة.
- ٣- العثور على ممتلكات تخص الزبون بعد مغادرة المطعم.
- ٤- رفض الزبون الطاولة المحجوزة له.
- ٥- شكوى الزبون من (الفاتورة) والأسعار.

السؤال الثاني

من الحالات الحرجة التي يتعرض لها المضيف في أثناء عملية الخدمة انسكاب جزء من الطعام على ملابس الزبون، كيف يتعامل المضيف مع هذا الموقف؟

السؤال الثالث

اذكر الإجراءات الواجب اتباعها عند دخول الزبون المطعم، وعدم وجود طاولة شاغرة له؟

ملحق (٣-١)

الموضوع: طرق خدمة الطعام.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة رصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة العمل ومسألة المناقشة.

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	يصغي جيدًا إلى تعليمات المعلم.		
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.		
٣	يشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.		
٤	يعدد أنواع المطاعم وأماكن تقديم الطعام والخدمة فيها.		
٥	يحدد نوعية الأطعمة المقدمة في المطاعم المختلفة وأسعارها.		
٦	يوضح طريقة خدمة الصواني الفضية.		
٧	يعرف إيجابيات طريقة خدمة الصواني الفضية وسلبياتها.		
٨	يتقبل آراء الآخرين.		
٩	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة.		
١٠	يعرض المعلومات بطريقة شائقة.		
١١	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.		

ملحق (٣-٢)

الموضوع: طرق خدمة الطعام.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تقديم أصابع البطاطا المقلية بطريقة خدمة الصواني الفضية.

الرقم	معايير الأداء	جيد	متوسط	بحاجة إلى تحسين
١	يرتدي ملابس العمل المناسبة.			
٢	يتأكد من نظافة أدوات الخدمة.			
٣	يتأكد من توافر أدوات المائدة جميعها على طاولة الضيف.			
٤	يسكب الطعام للزبون بطريقة صحيحة.			
٥	يطبق أولويات الخدمة عند التقديم.			
٦	يراعي النظافة والترتيب في أثناء العمل.			
٧	يراعي التسلسل المنطقي والدقة في إنجاز العمل.			
٨	ينظف مكان العمل والأدوات ويضعها في أماكنها الصحيحة.			

## ملحق (٣-٣)

الموضوع: طرق خدمة الطعام.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تجهيز عربة الخدمة (الجريدون).

الرقم	معايير الأداء	جيد	متوسط	بحاجة إلى تحسين
١	يرتدي ملابس العمل المناسبة.			
٢	يتأكد من نظافة عربة الخدمة وصلاحيتها.			
٣	يضع الأدوات الفضية اللازمة وأدوات لوح التقطيع في العربة.			
٤	يضع المطيبات المتنوعة في العربة.			
٥	يرتب الأدوات الخاصة بخدمة العربة على نحو منظم ويصنفها.			
٦	يضع المقلبي في العربة مراعيًا وجود بعض فوط الخدمة.			
٧	يراعي التسلسل المنطقي والدقة في إنجاز العمل.			
٨	ينظف مكان العمل ويرتبه.			

## ملحق (٣-٤)

الموضوع: طرق خدمة الطعام.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تجهيز شريحة لحم العجل بصلصة الفلفل الأسود من عربة الخدمة.

الرقم	معايير الأداء	جيد	متوسط	بحاجة إلى تحسين
١	يرتدي ملابس العمل.			
٢	يتفقد نظافة العربة والأدوات الخاصة بخدمة العربة.			
٣	يتأكد من توافر المطيبات المتنوعة، كالزيت، والخل، الصلصات.			
٤	يشغل المصدر الحراري في العربة، ويضع الزيت في المقلبي.			
٥	يتأكد من نضج شريحة اللحم حسب الطلب.			
٦	يتأكد من جودة صلصة الفلفل الأسود.			
٧	يراعي النظافة والترتيب في أثناء العمل.			
٨	يراعي التسلسل المنطقي والدقة في إنجاز العمل.			
٩	يراعي شروط الصحة والسلامة العامة.			
١٠	ينظف مكان العمل، والأدوات المستعملة في العمل ويضعها في مكانها الصحيح.			

## ملحق (٣-٥)

الموضوع: خدمة الغرف.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة رصد.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة العمل.

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.		
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.		
٣	يوضح إجراءات خدمة الطعام في الغرف.		
٤	يميز بين طريقة خدمة الطعام في المطعم وطريقة خدمة الطعام في الغرف.		
٥	يعدد أهم الأدوات اللازمة لخدمة الطعام في الغرف.		
٦	يشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.		
٧	يتقبل آراء الآخرين.		
٨	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة.		
٩	يعرض المعلومات بطريقة شائقة.		
١٠	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.		

## ملحق (٣-٦)

الموضوع: خدمة الغرف.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تسجيل طلب طعام الضيف عن طريق الهاتف.

الرقم	معايير الأداء	جيد	متوسط	بحاجة إلى تحسين
١	يتأكد من جاهزية جهاز الهاتف.			
٢	يتأكد من توافر دفتر الطلبات.			
٣	يرد على الهاتف ويرحب بالضيف ويتحدث معه بلباقة.			
٤	يكتب الطلب بطريقة صحيحة.			
٥	يدون المعلومات الخاصة برقم غرفة الضيف واسمه والوقت الذي يرغب تنفيذ الطلب فيه.			
٦	يقدم النصح والإرشاد للضيف.			
٧	يعيد قراءة الطلب على مسامع الضيف.			
٨	يرسل طلب الطعام إلى المطبخ لإعداده.			
٩	يراعي الشمولية والدقة في إنجاز العمل.			

ملحق (٣-٧)

الموضوع: خدمة الغرف.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تجهيز عربة خدمة الغرف.

الرقم	معايير الأداء	جيد	متوسط	بحاجة إلى تحسين
١	يرتدي ملابس العمل المناسبة.			
٢	يتأكد من نظافة العربة وصلاحياتها.			
٣	يتأكد من نظافة الشرفف وترتيبه ترتيباً صحيحاً.			
٤	يتأكد من نظافة أدوات الخدمة ولمعانها.			
٥	يتأكد من وضع العربة في المكان المخصص بقسم خدمة الغرف، ومن عدم وجود أي نقص.			
٦	يضع المواد والأدوات في أماكنها المخصصة.			
٧	يراعي التسلسل المنطقي والدقة في إنجاز العمل.			

ملحق (٣-٨)

الموضوع: خدمة الغرف.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم تقدير.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تقديم فطور أوروبي لضيف في غرفته.

الرقم	معايير الأداء	جيد	متوسط	بحاجة إلى تحسين
١	يرتدي ملابس العمل.			
٢	يتأكد من نظافة الصينية وفرشها بالمنديل الخاص.			
٣	يتأكد من أن طلب الضيف كامل.			
٤	يتأكد من نظافة أدوات الخدمة ولمعانها.			
٥	يقرع جرس غرفة الضيف أو الباب بهدوء ويردد جملة خدمة الغرف (Room Service).			
٦	يحيي الضيف حسب الوقت.			
٧	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.			
٨	يعطي الضيف (الفاتورة) كي يدفعها أو يوقع عليها بطريقة مهذبة.			
٩	يودع الضيف ويرجع إلى القسم في الوقت المحدد.			
١٠	يراعي التسلسل المنطقي والدقة في إنجاز العمل.			

ملحق



# أوراق العمل

المستوى الأول

ورقة عمل (١-١)

الموضوع: تجهيزات المطعم.

اكتب أسماء بعض التجهيزات الخاصة بالمطاعم واستخدامات كل منها.

الرقم	أسماء التجهيزات	استخداماتها

ورقة عمل (٢-١)

الموضوع: مرافق خدمة الطعام والشراب.

شارك أنت وزملائك في تعبئة الجدول الآتي:

اسم المطعم	أنواع الأطعمة المقدمة	نوع المطعم
		مطعم متخصص
		مطعم وجبات سريعة
		كافتيريا
		مقهى

ورقة عمل (٢-١) مهام الإدارة  
الموضوع: مهمات الإدارة ووظائفها.  
أن يذكر الطالب وظائف الإدارة وتعريف كل وظيفة من هذه الوظائف.

الرقم	وظائف الإدارة	تعريفها
١		
٢		
٣		
٤		

ورقة عمل (٢-٢) مهام العاملين  
الموضوع: مهمات العاملين في المطاعم.  
شارك زملاءك في كتابة أسماء العاملين في المطاعم باللغة العربية والإنجليزية والمسؤوليات الرئيسة لكل وظيفة.

الرقم	المسمى الوظيفي	المسمى الوظيفي باللغة الإنجليزية	المسؤوليات الرئيسة
١			
٢			
٣			
٤			
٥			
٦			



ورقة عمل (٣-١)

الموضوع: قائمة الطعام

شارك أنت وزملاؤك في إعداد قائمة بالأطعمة والحلويات المحلية والشرقية التي يمكن تقديمها في المطعم.

حلويات محلية وشرقية	أطعمة محلية وشرقية

ورقة عمل (٣-٢)

الموضوع: قائمة الطعام

شارك أنت وزملاؤك في إعداد قائمة بالأطعمة والحلويات العالمية التي يمكن تقديمها في المطعم.

حلويات عالمية	أطعمة عالمية

ورقة عمل (٣-٣)

الموضوع: قائمة الطعام

شارك أنت وزملاؤك في إعداد قائمة بالمشروبات الباردة والساخنة التي تقدمها المطاعم

أشربة ساخنة	أشربة باردة

ورقة عمل (٤-٣)

الموضوع: إعداد قوائم الطعام والشراب وتخطيطها

شارك أنت وزملاؤك في إعداد قائمة بأنواع المطاعم وطرق الخدمة المتبعة فيها.

طريقة الخدمة	نوع المطعم

## ورقة عمل (٣-٥)

الموضوع: إعداد قوائم الطعام والشراب وتخطيطها  
ناقش أنت وأفراد مجموعتك صفات الضيوف المتوقع قدومهم إلى المطعم من حيث معتقداتهم ورغباتهم وجنسياتهم ومستواهم الاجتماعي والثقافي وإمكاناتهم المادية، وسجل المعلومات التي تراها مناسبة أنت وزملائك.

.....-

.....-

.....-

.....-

.....-

.....-

.....-

## ورقة عمل (٣-٦)

الموضوع: إعداد قوائم الطعام والشراب وتخطيطها  
ناقش مع أفراد مجموعتك أنواع الخضراوات والفواكه، واملأ الجدول الآتي:

نوع الخضار	نوع الفاكهة	موسمها

ملحق



# أوراق العمل

المستوى الثاني

## ورقة عمل (١-١)

الموضوع: أسلوب التعامل مع الآخرين  
شارك أنت وزملائك في كتابة أهم آداب الحديث عند التعامل مع الآخرين.

.....-

.....-

.....-

.....-

.....-

.....-

## ورقة عمل (٢-١)

الموضوع: أسلوب التعامل مع الآخرين  
شارك أنت وأفراد مجموعتك في تحديد صفات مضيف الطعام الجيد.

.....-

.....-

.....-

.....-

.....-

.....-

## ورقة عمل (٣-١)

شارك أنت وزملائك في كتابة إجراءات التعامل مع أنواع الزبائن المدرجين في الجدول الآتي:

الرقم	نوع الزبون	طريقة التعامل معه
١	الزبون الكثير الكلام.	
٢	الزبون المشاكس.	
٣	الزبون المتعجل.	
٤	زبون من ذوي الاحتياجات الخاصة.	

## ورقة عمل (٢-١)

الموضوع: مراحل خدمة الطعام والشراب

شارك أنت وزملائك في كتابة الأعمال اللازمة للتحضيرات الأولية قبل بداية الخدمة.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ورقة عمل (٢-٢)

الموضوع: مراحل خدمة الطعام والشراب

شارك زملاءك في كتابة الخطوات والإجراءات اللازمة في أثناء تقديم الخدمة للزبائن.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ورقة عمل (٢-٣)

الموضوع: مراحل خدمة الطعام والشراب

شارك زملاءك في كيفية تقديم (الفاتورة) للزبون وإظهار الحفاوة له.

إظهار الحفاوة له	تقديم (الفاتورة) للزبون

ورقة عمل (٣-١)

الموضوع: طرق خدمة الطعام

شارك أنت وأفراد مجموعتك في ملء الجدول الآتي بالمعلومات المناسبة.

أسعار الأطعمة المقدمة	نوعية الأطعمة المقدمة	طريقة تقديم الطعام	نوع المطعم
			مطعم متخصص
			مطعم تابع لفندق
			مطعم وجبات سريعة

ورقة عمل (٣-٢)

الموضوع: خدمة الغرف

شارك أنت وأفراد مجموعتك في ملء الجدول الآتي بإجراءات خدمة الطعام في المطعم وخدمة الغرف.

إجراءات خدمة الطعام في المطعم	إجراءات خدمة الطعام في الغرف





اللَّهُ

بِحَمْدِ

تَقْرِيرِ