



إدارة المناهج والكتب المدرسية

دليل المعلم

خدمة الطعام

(العلوم المهنية الخاصة والتدريب العملي)

دليل المعلم / خدمة الطعام

المستويان الثالث والرابع

للمرحلة الثانوية

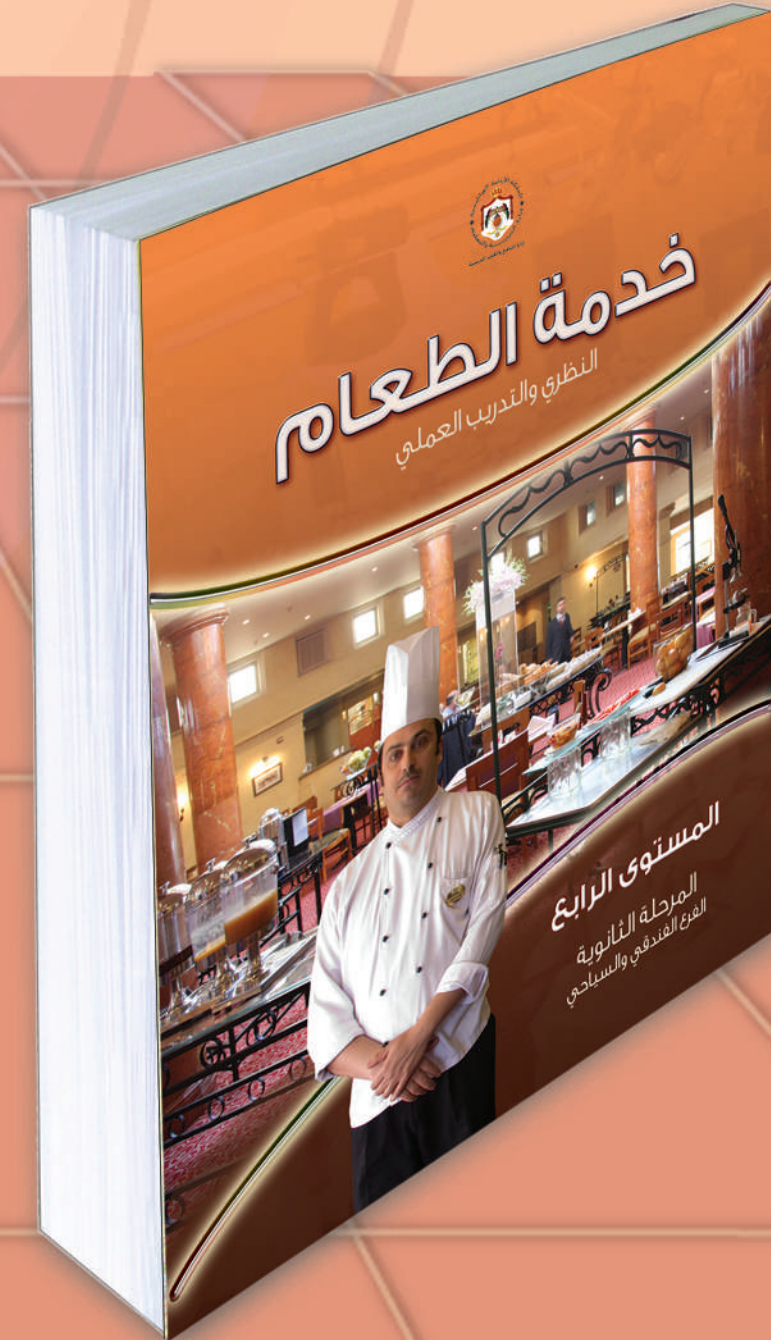
الفندقي والسياحي

الطبعة الأولى ١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م

المستويان الثالث والرابع

للمرحلة الثانوية

الفندقي والسياحي





إدارة المناهج والكتب المدرسية

دليل المعلم

خدمة الطعام

(النظري والعملي)

المستويان الثالث والرابع
للمرحلة الثانوية
الفندقي والسياحي

تأليف

حافظ محمد أبوهنتش علي محمد عبد النبي

جمال محمد عميرة

الناشر
وزارة التربية والتعليم
إدارة المناهج والكتب المدرسية

يسر إدارة المناهج والكتب المدرسية استقبال ملحوظاتكم وآرائكم عن هذا الدليل على العناوين الآتية:

هاتف: ٤٦١٧٣٠٤/٥-٨، فاكس: ٤٦٤٥٨٨٨ - ٤٦٣٧٥٦٩، ص.ب: ١٩٣٠، الرمز البريدي: ١١١١٨

أو على البريد الإلكتروني: VocSubjects.Division@moe.gov.jo

قررت وزارة التربية والتعليم استخدام هذا الدليل في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية جميعها، بدءاً من العام الدراسي ٢٠١٣م/٢٠١٤م، بناءً على قرار مجلس التربية والتعليم رقم (٢٠١٣/٧٣)، في جلسته رقم (٢٠١٣/٥)، تاريخ ١٩/٨/٢٠١٣م.

الحقوق جميعها محفوظة لوزارة التربية والتعليم
عمّان - الأردن / ص . ب : ١٩٣٠

لجنة التوجيه والإشراف على التأليف

م. غسان فوزان الحايك

م. عبد الله محمود الهور
م. عادل أحمد ممتاز
د. عمر مقداد مقدادي
م. بادرة حميد اليماني

التحرير العلمي: غسان فوزان الحايك
التحرير اللغوي: نضال أحمد موسى
التحرير الفني: نداء فؤاد أبو شنب
التصميم: عمر أحمد أبو عليان
الانتاج: علي محمد العويدات

دقق الطباعة وراجعها: غسان فوزان الحايك

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(٢٠١٣/١٠/٣٦٧٤)
ISBN: 978 - 9957 - 84 - 512 - 4

قائمة المحتويات

الموضوع

الصفحة

المقدمة

٧

إرشادات التعامل مع الدليل

٨

الطالب الذي نريد في التعليم المهني

١٠

نموذج مقترح لتحضير حصة

١١

التتاجات العامة

١٢

توزيع الوحدات الدراسية للمنهاج وفق عدد الساعات المقررة

١٣

المستوى الثالث

الوحدة الأولى: خدمة المشروبات

١٨

أولاً: المشروبات الساخنة

٢٦

ثانياً: المشروبات الباردة

الوحدة الثانية: خدمة البوفيه

٣٤

أولاً: أنواع البوفيه

٣٦

ثانياً: مكونات البوفيه

٣٨

ثالثاً: إجراءات خدمة البوفيه

٤٠

رابعاً: وجبة الفطور

الوحدة الثالثة: الخدمة في مرافق الفندق والمؤسسات الأخرى

٤٦

أولاً: الخدمة في مرافق الفندق

٤٨

ثانياً: الخدمة في مطاعم الوجبات السريعة

٥٠

ثالثاً: خدمة الطعام في المؤسسات غير الفندقية

المستوى الرابع

الوحدة الأولى: خدمة الحفلات والمناسبات

٦٠

أولاً: أنواع الحفلات

٧٢

ثانياً: اتفاقية الحفلات

٧٦

ثالثاً: تجهيزات قاعة الحفلات

الوحدة الثانية: التقارير والكشوفات المالية

٨٠

أولاً: محاسبة الضيوف

٨٦

ثانياً: التقارير والكشوفات المالية

٩٤

الوحدة الثالثة: دور التكنولوجيا

أولاً: دور التكنولوجيا في خدمة الطعام

٩٦

ثانياً: أسس تقييم إنتاجية العاملين

٩٨

ثالثاً: الأنظمة الإلكترونية

١٠٠

رابعاً: آلية عمل نقاط البيع

الملاحق

١٠٥

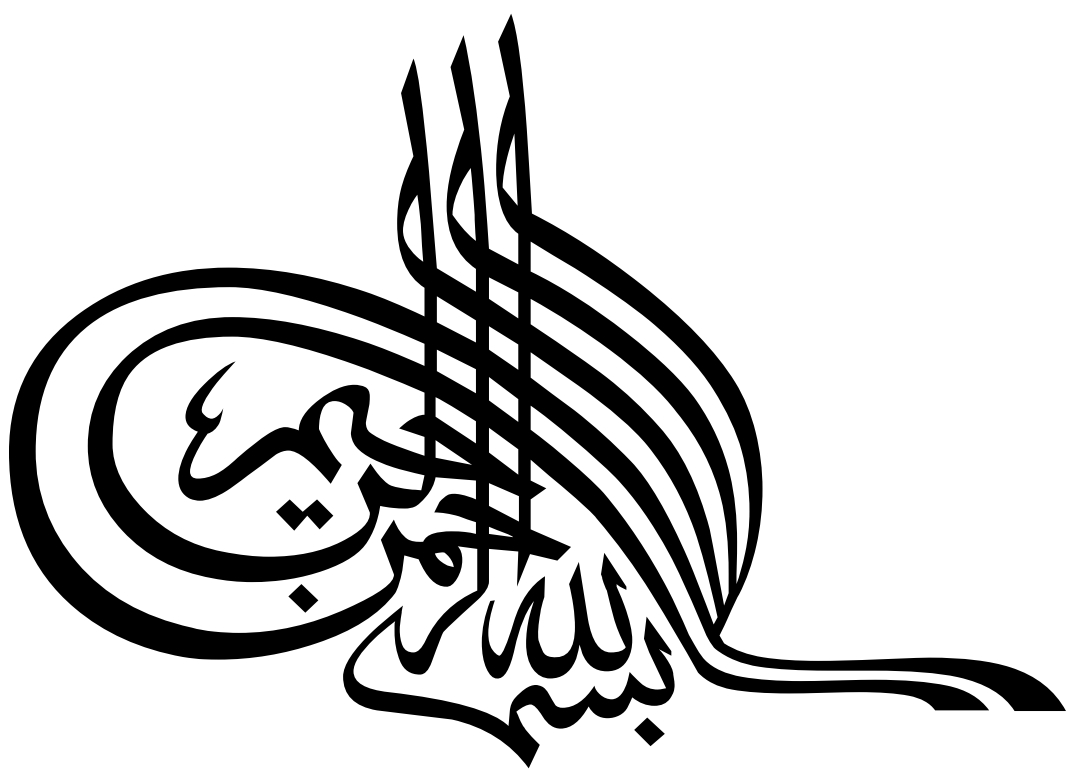
ملحق (١): إجابات الأسئلة

١٢١

ملحق (٢): أدوات التقييم

١٥٣

ملحق (٣): أوراق العمل



الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على الرسول الأمين 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 الثالث والرابع بطبعته الأولى، آملين الاستفادة منه في إعداد الدروس وتنفيذها بوصفه أحد المصادر التي تساعد على تحقيق النتائج التعليمية المرجوة.

ولعل من الأسس المهمة التي بنى عليها هذا الدليل أنه أحد الركائز لتحقيق المنهاج، وخطوة التطوير التربوي المنبثقة من فلسفة التربية والتعليم نحو اقتصاد المعرفة.

ونحن إذ نقدّم هذا الدليل فإننا نأمل أن يكون مرشداً في تخطيط الدروس، بما يتلاءم مع مستويات الطلبة والبيئة المادية الصفية وأهداف البحث، وأن يتحقق به التكامل بين النظرية والتنفيذ؛ 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.

إنّ هذا الدليل الذي نضعه بين أيديكم هو أمثلة واجتهادات لا نتوقع منكم الوقوف عندها فحسب، بل نأمل أن تكون منطلقاً لتنمية خبراتكم، وإبراز قدراتكم الإبداعية في وضع البدائل، أو الأنشطة المتنوعة، أو إضافة الجديد إلى المحتوى، أو بناء أدوات تقويم بمعايير أخرى.

والله ولي التوفيق

المؤلفون

إرشادات التعامل مع الدليل

تضمّنت صفحات الدليل مجموعة من العناصر التي يُعتقَد أنها تُمثّل أبرز جوانب الموقف التعليمي التعلّمي، وفي ما يأتي توضيح لكلّ من هذه العناصر:

- **نتائج التعلّم**
نتائج خاصّة يتوقّع أن يحققها الطلبة، وتتميز بشموليتها وتنوّعها (معارف، مهارات، اتجاهات)، وتُعدّ الركيزة الأساسية للمنهاج، ومرجعاً للمعلّم؛ إذ يُبنى عليها المحتوى، كما تُسهم في تصميم نماذج المواقف التعليمية المناسبة، وفي اختيار استراتيجيات التدريس، وبناء أدوات التقويم المناسبة لها.
- **البنية المعرفية**
تتكوّن البنية المعرفية لأيّ مبحث من مجموعة من العناصر (مفاهيم، مصطلحات، مهارات، نظريات قوانين، مبادئ). وتشكّل المفاهيم عناصر مفتاحية لبقية عناصر البنية المعرفية. لذا، حُدّدت المفاهيم والمصطلحات الأساسية التي وردت في الكتاب المدرسي؛ بهدف التركيز عليها في تصميم الموقف التعليمي.
- **السلامة العامة**
إرشادات الأمن والسلامة التي يتعيّن مراعاتها عند تنفيذ الموقف التعليمي.
- **استراتيجيات التدريس**
الخطوات والإجراءات المنظّمة التي يقوم بها المعلّم وطلّبه لتنفيذ الموقف التعليمي، وهي أيضاً خطوات مقترحة يمكن للمعلّم تطويرها أو تغييرها بما يتلاءم وظروف الطلبة وإمكانيات 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:
 - ١ - تنظيم زمني متوقّع لكلّ خطوة من خطوات الدرس الإجرائية.
 - ٢ - تنظيم جلوس الطلبة (مجموعات، حلقة دائرية، حرف U، غير ذلك).
 - ٣ - تهيئة البيئة الصفية (إنارة كافية، تهوية، نظافة، غير ذلك).
 - ٤ - تهيئة الأدوات والمواد اللازمة لتنفيذ الدرس.
 - ٥ - إثارة دافعية الطلبة للتعلّم.
 - ٦ - استخدام أوراق العمل وأدوات التقويم المناسبة والأنشطة المتضمّنة.
 - ٧ - تنفيذ المهارات بدقة للتوصل إلى المنتج المطلوب.
- **معلومات إضافية**
معلومات إثرائية وضرورية وموجزة ذات علاقة بالمحتوى، موجهة للمعلّم والطالب، تهدف إلى إثارة دافعية الطالب ومساعدته على التعلّم، وإلى إثراء معارف المعلّم بالمحتوى؛ بقصد إرشاده عن طريق استخدام مصادر تعليمية أخرى متنوّعة.
- **الزمن المتوقّع**
المدة الزمنية المتوقّعة لتحقيق النتائج الخاصّة.

- **الفروق الفردية**
مجموعة الأنشطة والأسئلة والإضافات في المحتوى التي أُعدت لتقابل احتياجات الطلبة وفق قدراتهم المتنوعة من حيث: النوع الاجتماعي، والاحتياجات الخاصة، والبيئات الاجتماعية.
- **استراتيجيات التقويم وأدواته**
الخطوات والإجراءات المنظّمة التي يقوم بها المعلم أو الطلبة لتقويم الموقف التعليمي، وقياس مدى تحقّق النتائج، وهي عملية مستمرة في أثناء تنفيذ الموقف التعليمي يمكن تطويرها أو بناء نماذج أخرى مشابهة تُطبّق بالتكامل مع إجراءات إدارة الصف.
- **التكامل الرأسي والأفقي**
التكامل الرأسي هو ربط المفهوم بمفاهيم أخرى ضمن المبحث نفسه على مدى الصفوف المتتالية، في حين يربط التكامل الأفقي المفهوم بالمباحث الأخرى ضمن الصف نفسه.
- **مصادر التعلّم**
مصادر تعليمية يمكن للطلاب والمعلم الرجوع إليها، بهدف زيادة معلوماتهما وخبرتهما، وتدعيم تحقيق النتائج، وتشمل: كتباً، وموسوعات، ومواقع إلكترونية، وأقراصاً مدمجة، وزيارات ميدانية، ومقابلات أشخاص، وغيرها.
- **المادة المحوسبة**
المادة التعليمية الإلكترونية التي أعدتها الوزارة لعدد من المباحث الدراسية (الرياضيات، العلوم، الحاسوب، اللغة العربية، التربية الوطنية، الإدارة المعلوماتية) لتكون رديفة وداعمة لتحقيق نتائج التعلّم، بالإضافة إلى التسجيلات والأقراص المدمجة، وأرشيف التلفزيون التربوي.
- **أخطاء شائعة**
توقّعات لأخطاء محتملة وشائعة بين الطلبة خاصة والمجتمع عامة، تتعلق بالمهارات والمفاهيم والقيم الواردة، ممّا يستدعي تقديم معالجة لهذه الأخطاء.
- **الملاحق**
تضمّن الدليل ملاحق منفصلة يتناول كلّ منها أحد الجوانب الآتية:
إجابات أسئلة الكتاب، وأوراق عمل، وأدوات تقويم، وجداول، وصور.

تهدف خطة التطوير التربوي المبني على الاقتصاد المعرفي إلى إعداد جيل من الطلبة يتمتع بمهارات حياتية تركز على عقيدة الأمة، ومبادئها، وقيمها الأصيلة، ويمثل استثماراً حقيقياً للمعرفة والخبرات. ولما كان طلبة اليوم هم بناء المجتمع غداً، الذين يتحملون مسؤولية الارتقاء به في مختلف جوانب الحياة، فإن المناهج الجديدة تسعى إلى تنمية الطالب وإعداده لكي:

- ١ - يتحلّى بأخلاقيات المهنة النابعة من القيم العربية والمعتقدات الإسلامية.
- ٢ - يبحث عن المعرفة، وينظّمها، ويحلّلها، ويوظّفها، ثم يولّد معرفة جديدة تُسهم في رفع مستوى العمل.
- ٣ - يطبّق مهارات الاتصال والتواصل في تعامله مع الآخرين، فضلاً عن حسن الاستماع، والموضوعية في الحوار.
- ٤ - يمارس التفكير الناقد والإبداعي، والاستقصاء، وحلّ المشكلات بصورة عملية على نحو مستمر، ويستخدم ذلك في اتخاذ القرارات.
- ٥ - يوظّف العناصر والأسس الخاصة بالعمل الفني للإبداع في مجالات العمل الفندقي والسياحي.
- ٦ - يحافظ على البيئة، ويطبّق إجراءات الصحة والسلامة في مجالات العمل الفندقي والسياحي.
- ٧ - يُرشّد الاستهلاك بالاستخدام الأمثل للموارد في مجالات العمل الفندقي والسياحي.
- ٨ - يستخدم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) بكفاءة، وإتقان، وأمان، والتزام في: البحث، والتحليل، ومعالجة البيانات، والعروض التقديمية، وغيرها.
- ٩ - يتخذ القرار المناسب في ما يخصّ التوجّه نحو سوق العمل أو التعليم العالي.
- ١٠ - يطور نفسه في مجالات البحث والاستقصاء والتعلّم المستمر.
- ١١ - يستعمل الأجهزة الحديثة لتطوير مستوى العمل.
- ١٢ - يمتلك الكفايات المهنية اللازمة لسوق العمل.
- ١٣ - يتحمّل المسؤولية، ويحترم العمل.
- ١٤ - يندمج ويشارك مشاركة فاعلة في سوق العمل والإنتاج.
- ١٥ - يقدر ذاته بمستويات عالية، ويمارس عمليات التقويم الذاتي على نحو مستمر.
- ١٦ - يتصف بالقدرة على الابتكار وإنشاء مشروعات صغيرة؛ ما يلبي حاجات المجتمع على اختلاف مستوياته، ويرفع من مستوى المعيشة، ويحسن دخل الأسرة للنهوض بالاقتصاد الوطني.

نموذج مقترح لتحضير حصة

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

التنفيذ		التقويم		استراتيجيات التدريس	النتائج الخاصة	الرقم
الزمن	الإجراءات	الأداة	الاستراتيجية			

مصادر التعلم (المواد، والأدوات):

جدول المتابعة اليومي

اليوم والتاريخ	الشعبة	الصف	النتائج المحققة	الواجب البيتي

النتائج العامة لمبحث خدمة الطعام للمرحلة الثانوية، المستويان: الثالث والرابع

- يتعرف أنواع المشروبات الساخنة والباردة، وطرائق تقديمها.
- يميز أنواع البوفيه، وإجراءات خدمتها.
- يميز أنواع الخدمة في مرافق الفندق.
- يفهم طرائق الخدمة في المؤسسات غير الفندقية: الربحية، وغير الربحية.
- يميز أنواع الحفلات وتجهيزاتها.
- يتعرف التقارير والكشوفات المالية.
- يعي دور التكنولوجيا في خدمة الطعام.
- يستخدم المفاهيم والمصطلحات والرموز المتداولة في إدارة الطعام والشراب.
- يلتزم بأخلاقيات المهنة.
- يطرح أسئلة، ويشارك في تبادل الأفكار.
- يسهم بفاعلية في اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

توزيع الوحدات الدراسية للمنهاج وفق عدد الساعات المقررة

عدد الساعات		موضوع الدرس	الوحدة	المستوى
عملي	نظري			
٧	٢	أولاً: المشروبات الساخنة.	الأولى: خدمة المشروبات.	الثالث
٤	١	ثانياً: المشروبات الباردة.		
٣	١	أولاً: أنواع البوفيه.	الثانية: خدمة البوفيه.	
٣	١	ثانياً: مكونات البوفيه.		
٣	١	ثالثاً: إجراءات خدمة البوفيه.		
٣	١	رابعاً: وجبة الفطور.		
٣	١	أولاً: الخدمة في مرافق الفندق.	الثالثة: الخدمة في مرافق الفندق والمؤسسات الأخرى.	المجموع
٣	١	ثانياً: الخدمة في مطاعم الوجبات السريعة.		
٣	٣	ثالثاً: خدمة الطعام في المؤسسات غير الفندقية.		
٣٢	١٢			
١٠	٤	أولاً: أنواع الحفلات.	الأولى: خدمة الحفلات والمناسبات.	الرابع
٤	١	ثانياً: اتفاقية الحفلات.		
٢	١	ثالثاً: تجهيز قاعة الحفلات.		
٥	٢	أولاً: محاسبة الضيوف.	الثانية: التقارير والكشوفات المالية.	
٤	٢	ثانياً: التقارير والكشوفات المالية.		
٢	١	أولاً: دور التكنولوجيا في خدمة الطعام.	الثالثة: دور التكنولوجيا.	
		ثانياً: أسس تقويم إنتاجية العاملين.		
٢	١	ثالثاً: الأنظمة الإلكترونية.		
٣		رابعاً: آلية عمل نقاط البيع.		
٣٢	١٢			المجموع

المستوى الثالث

٣

الوحدة الأولى

خدمة المشروبات
(Beverage Service)

النتائج الخاصة

- يميز أنواع الشاي.
- يحدد خطوات تحضير الشاي.
- يدرك أسس خدمة الشاي.
- يميز أدوات خدمة الشاي ويحفظها باللغة الإنجليزية.

المفاهيم والمصطلحات

الشاي المنكه (Flavored Tea)، الشاي الأخضر (Green Tea)، تانين.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح بعض الأسئلة، مثل:
 - بناءً على خبراتكم الحياتية، ما أنواع الشاي المتوفرة في الأسواق؟
 - كيف يُعدّ الشاي المبكت؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.

التدريس المباشر / عرض توضيحي

- تعريف الطلبة بأنواع الشاي المختلفة عن طريق الآتي:
 - التخطيط للموضوع، وتجهيز عينة مختلفة لبعض أنواع الشاي، أو صور توضيحية.
 - عرض أنواع الشاي أو الصور المختلفة على الطلبة؛ وبيان الفروق بينها.
 - ربط الصور بإجابات الطلبة في أثناء التمهيد للموضوع، وبخبراتهم الحياتية.

التدريس المباشر / عرض توضيحي

- تجهيز مشغل التدريب العملي.
- شرح خطوات إعداد الشاي بالتسلسل كما وردت في الكتاب المدرسي.
- عرض الأدوات اللازمة لخدمة الشاي على الطلبة، وتسميتها لهم باللغة الإنجليزية، وحثهم على تعلمها.
- شرح أسس خدمة الشاي للطلبة، ثم عرضها أمامهم.
- الطلب إلى الطلبة إعادة شرح أسس تقديم الشاي باستخدام الأدوات نفسها.

التدريس المباشر / أوراق العمل

- توزيع ورقة العمل (١-١) على الطلبة، ثم الطلب إليهم تعبئتها في البيت، مستعينين بشبكة الإنترنت.
- عرض ما يتوصل إليه الطلبة على الزملاء والمعلم، ومناقشته، ثم تلخيصه على السبورة.
- توزيع ورقة العمل (٢-١) على الطلبة، ثم الطلب إليهم حفظ معاني المصطلحات الخاصة بالشاي، التي وردت في الوحدة باللغة الإنجليزية، في الأسبوع الأول، ثم إعادتها إلى المعلم لتقويم مدى حفظهم لها.
- تقويم أداء الطلبة.

الملاحق

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

تقدم المشروبات الساخنة في المطاعم عادة بعد الانتهاء من الوجبة، أو تقدم في أوقات أخرى حسب رغبة الضيف، ومن المشروبات الساخنة الأكثر شيوعاً الشاي والقهوة.

١- الشاي Tea

يزرع الشاي في مناطق متعددة من العالم، وينتشر في جميع أنحاء العالم، وأكثر البلدان المشهورة بزراعته الصين واليابان وسريلانكا والهند، ويحتل مكانة أساسية على الموائد، وله تقاليد خاصة في تحضيره، ويصنع الشاي من الأوراق والبراعم الطرية لشجيرات الشاي بعد قطفها، وتجفف أوراق الشاي بعد تخمرها، وتمّ التعبئة والتغليف حسب حاجات الأسواق العالمية، وغالباً ما تتوافر في الأسواق أنواع الشاي على شكل أكياس ورقية بأنواعٍ ونكهاتٍ مختلفة.

أ - أنواع الشاي: يتوافر الشاي بعدة أنواع منها:

١. الشاي الأسود Black Tea: وهو أكثر أنواع الشاي المتعارف عليه استخداماً في المنازل وال فنادق والمطاعم، ويمتاز بطعم ونكهة مميزة، ويتم تصنيعه بتخمير أوراق الشاي ثم تجفيفها، ومن ثمّ تعبئتها وتغليفها، ويقدم بالعادة مع شرائح الليمون أو أوراق النعناع.
٢. الشاي المنكه Flavored Tea: وهو شاي له طعم ونكهات مختلفة مثل الليمون والنعناع والقرفة وأنواع من الفاكهة.
٣. الشاي الأخضر Green Tea: تجفف أوراق الشاي مباشرة لمنع التخمرات والتغير في اللون حتى يحافظ على لونه الأخضر، ويمتاز بطعم ونكهة مميزة، ويعدّ صحياً أكثر لمنعه تأكسد الفيتامينات داخل الجسم.

قضية للبحث

باستخدام محركات البحث الإلكترونية ابحث عن العوامل التي تؤثر في جودة الشاي من حيث الطعم واللون والرائحة، ثم اعرض ما توصلت إليه وناقشه مع زملائك.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع نظري (ساعة)، عملي (ساعة).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة جمع صور أو عينات عن أنواع الشاي، وكيفية صنعه منزلياً، حسب خطوات إعداد الشاي مرتبة، بإشراف أحد أفراد أسرته.

إثراء

– تقسيم الطلبة إلى أربع مجموعات، ثم الطلب إلى كل منها كتابة تقرير عن الطريقة التي تتبعها أحد البلدان الآتية في إعداد الشاي وشربه: الأردن، الصين، بريطانيا، مصر، ثم عرضه على زملاءه.

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

– أداة التقييم: سلم تقدير عددي (١-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

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

مصادر التعلم

للمعلم

– العاني، رعد، الأطعمة والأشربة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ٢٠٠٥ م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

-www.jordanrestaurants.com.

ب – تحضير الشاي: يعد الشاي من الأشربة المفضلة في بلادنا، لنكهته ولونه المميزين؛ إذ إنه يحتوي على مادة منبهة تسمى (تاني)، وأضرار الشاي سببها المادة القابضة الموجودة فيه عند زيادة عملية الغلي، لذا يجب أن يراعى عند إعداد مشروب شاي ذي نكهة ومذاق جيد اتباع الخطوات الآتية:

١. استعمال ماء نقي بارد.

٢. تسخين الماء حتى درجة الغليان.

٣. وضع ماء ساخن في إبريق التقديم لتسخينه.

٤. إفراغ الماء من إبريق التقديم قبل تحضير الشاي.

٥. وضع كمية الشاي المناسبة لسعة الإبريق.

٦. صب الماء المغلي في الإبريق.

ج – خدمة الشاي: تختلف الأدوات والمعدات المستخدمة في خدمة الشاي حسب درجة وتصنيف الفندق أو المطعم، كذلك تحرص الفنادق والمطاعم على استخدام معدات حديثة ذات مظهر وجودة عالية تزيد من مستوى خدمات الفندق والمطعم، والأدوات المطلوبة لخدمة الشاي كما في الشكل (١-١) هي:

١. صينية	Tray
٢. مفروش صينية	Tray Cloth
٣. إبريق شاي	Tea Pot
٤. إبريق ماء ساخن	Hot Water Pot
٥. إبريق حليب	Milk Creamer
٦. إناء للفضلات	Slop Basin
٧. مصفاة شاي	Tea Strainer
٨. وعاء سكر	Sugar Holder
٩. فنجان وصحن فنجان للشاي	Tea Cup and Saucer
١٠. ملعقة شاي	Tea Spoon



الشكل (١-١): الأدوات اللازمة لخدمة الشاي.

يجوز المضيف صينية الخدمة وعليها الأدوات اللازمة لخدمة الشاي، ويتأكد من نظافتها وأنها سليمة، وليس بها عيوب كأن تكون مكسورة أو مشعرة، ثم يتجه إلى طاولة الضيف ويقف من جهة يمين الضيف، ويضع فنجان الشاي مع الملعقة أمام الضيف والمقبض باتجاه اليمين، ثم يضع إبريق الشاي وإبريق الماء الساخن ووعاء السكر على يمين الضيف، وغالباً ما يقوم الضيف بخدمة نفسه. وفي حال خدمة أكثر من ضيف على الطاولة يتم وضع الأباريق المناسبة في الحجم والسعة في منتصف الطاولة بعد وضع الفناجين أمام الضيوف، ويمكن أن تقدم معه شرحات الليمون أو أوراق النعناع الخضراء حسب طلب الضيف وتقاليدهم.

تعلم

هناك طرق عالمية لتخليص القهوة من مادة الكافيين المنبهة حتى يستطيع الإنسان شربها دون أضرار، مثل القهوة منزوعة الكافيين.

٢- القهوة Coffee

يمكن عدّ القهوة مشروباً عالمياً حتى أصبح احتساؤها وتقديمها ضمن تقاليد ونظم معينة، وتستخرج بذور القهوة من ثمار شجرة البن وهي عبارة عن حبوب حمراء بداخلها بذور القهوة، ومن أشهر البلدان في زراعتها الحبشة واليمن وبعض بلدان آسيا وأمريكا اللاتينية.

أ – أنواع القهوة: تتوافر القهوة بعدة أنواع، وهي:

١. القهوة العربية (السادة) (Arabic Coffee): تتميز القهوة العربية بنكهة وطعم مميز مع إضافة حب الهال المطحون، وتحضر من حبوب البن المطحون خشناً.

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع القهوة وأسس تحضيرها. - يميز أجهزة إعداد القهوة وأدواتها.
- يميز النباتات العطرية والطبية بعضها من بعض. - يدرك أهمية النباتات الطبية.
- يوضح طرائق إعداد النباتات العطرية والطبية.

المفاهيم والمصطلحات

قهوة إسبريسو، مبيض القهوة.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:
- ما أنواع القهوة التي تعدّ في منازلكم؟
- أيكم يعرف كيفية إعدادها؟
- كيف تقدم القهوة العربية؟
- تلخيص الإجابات ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
- ذكر أنواع القهوة، وبيان الفروق بينها، وتمييز الأدوات والأجهزة الخاصة بكل نوع.

- تعريف الطلبة بخطوات أسس إعداد القهوة.
- توضيح أسس خدمة الأنواع المختلفة من القهوة.
- بيان أنواع النباتات العطرية والطبية، وطرائق إعدادها، وكيفية استخدام كل منها.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- التحضير للموضوع مسبقاً، وتجهيز قاعة الحاسوب.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل مجموعة.
- الطلب إلى كل مجموعة إعداد تقرير عن النباتات العطرية والطبية وخصائصها العلاجية، وطرائق إعدادها، وتحديد الوقت اللازم لذلك.
- عرض مقرر كل مجموعة ما تتوصل إليه مجموعته من نتائج على بقية المجموعات، ومناقشتها.

- تقويم أداء الطلبة.

- توزيع ورقة العمل (٣-١) على الطلبة، ثم الطلب إليهم حفظ معاني المصطلحات الخاصة بالقهوة (الواردة في الوحدة) باللغة الأجنبية في الأسبوع الثاني، ثم إعادتها إلى المعلم لتقويم مدى حفظهم لها.
- تقويم أداء الطلبة.

التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية

- تكليف الطلبة تنفيذ النشاط (١-١) المتعلق بطريقة إعداد الأنواع المختلفة من القهوة، وأسلوب خدمتها.
- زيارة الطلبة - بإشراف المعلم - أحد الفنادق للاطلاع على الآتي:
- طريقة عمل الأنواع المختلفة من القهوة.
- أسلوب تقديم أنواع القهوة المختلفة.
- الطلب إلى الطلبة كتابة تقرير عن الزيارة، وعرضه على زملاء ومناقشته.

تعلم

٢. القهوة التركية (Turkish Coffee): وهي أكثر أنواع القهوة انتشاراً واستعمالاً في بلادنا وفي بعض بلدان العالم؛ لما لها من طعم ونكهة مميزة.
٣. القهوة الأمريكية (American Coffee): وهي قهوة تحضر بواسطة آلات تحضير القهوة كما في الشكل (٢-١)، ويقدم هذا النوع من القهوة مع حليب أو دونه.



الشكل (٢-١): أحد أشكال آلات تحضير القهوة.

٤. قهوة سريعة الذوبان (Instant Coffee): وهي قهوة على شكل حبيبات ناعمة تتميز بأنها سريعة الذوبان في الماء مثل النسكافيه، وتقدم عادة مع الحليب أو المبيض أو دونهما.

تعلم

٥. قهوة إسبريسو (ESPRESSO): تجهز القهوة بطريقة الفلتر والتسخين بواسطة الماكينة الخاصة بها، ثم تسكب في فنجان قهوة ساخن موضوع على صحن فنجان مع كيس سكر يوضع إلى يسار الصحن، إضافة إلى ملعقة صغيرة توضع إلى يمين الصحن الصغير.

مبيض القهوة:

عبارة عن مادة غذائية صناعية تستعمل كبديل للحليب، ويحتوي على مكونات نباتية ودهون نباتية كبديل للدهون الحليب.

١٢



الشكل (٣-١): تقديم القهوة العربية السادة.

يعدّ تقديم القهوة العربية من العادات والتقاليد الأصيلة لشعوبنا العربية في جميع المناسبات الاجتماعية، بحيث يقوم المضيف بمسك دلة القهوة باليد اليسرى، والغناجين الخاصة باليد اليمنى، ثم يتم سكب كمية قليلة من القهوة وتقديمها للمضيف لحن الإشارة بالاكتماء منها، كما في الشكل (٣-١).

تعلم

مذاق السكر في القهوة التركية هي:

sugarless دون سكر

little sugar سكر قليل

medium وسط

sweet حلو

٢. القهوة التركية: يقوم المضيف بحمل فنجان القهوة التركية وصحنها وغلاية القهوة، ويقوم بسكب القهوة في فنجان القهوة ويقدمها للمضيف من جهة اليمين.
- وهنا يجب سؤال المضيف عن كمية السكر الذي يرغب المضيف إضافتها للقهوة قبل إعدادها.

٣. القهوة الأمريكية: يقوم المضيف بحمل الأدوات اللازمة لخدمة هذه الأنواع من القهوة، فيضع فنجان القهوة مع صحنها والمعلقة أمام المضيف، ووعاء السكر والحليب

على يمين المضيف، ثم يقوم بسكب القهوة إلى ثلاثة أرباع فنجان المضيف برفق متناهية مع مراعاة عدم رفع الإبريق عن الصينية، وجعلها مائلة باتجاه الفنجان، ثم يضع الإبريق على الطاولة والمقبض من جهة يمين المضيف، ويترك المجال للمضيف لوضع السكر والحليب حسب رغبته. والشكل (٤-١) يوضح بعض الأدوات الخاصة بخدمة القهوة الأمريكية، وهي:



الشكل (٤-١): الأدوات الخاصة بخدمة القهوة الأمريكية.

١٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

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

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة أحد محامص القهوة الكبيرة، وإعداد قائمة بأنواع البن وطريقة التحميص المتبعة، ثم كتابة تقرير لعرضه على زملاء في الصف.

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة أحد المواقع الإلكترونية، أو مكتبة المدرسة؛ لكتابة تقرير عن فوائد شرب القهوة ومضارها، ثم عرضه على زملاء.

استراتيجيات التقويم وأدواته

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

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب خدمة الطعام، المستوى الأول، الوحدة الأولى: المطاعم، الدرس الثاني: تجهيزات المطعم.
- كتاب التربية المهنية، الصف العاشر، الجزء الأول، الوحدة الثالثة، الدرس الأول: إنتاج النباتات الطبية والعطرية.

مصادر التعلم

للمعلم

- الحمادي، محمد حافظ، إدارة وفن المأكولات والمشروبات – خدمة المؤتمرات والحفلات والاجتماعات، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٨ م.

للطالب

- سعيد، سامي عبد القادر، أصول فن الخدمة في صناعة الفنادق، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، مصر، ١٩٩٩ م.
- الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.jordanrestaurants.com.

٦. قهوة كابوتينو (CAPPUCCINO): توضع القهوة المغلّطة و المسخنة في فنجان قهوة ساخن، ويضاف إليها كمية من الحليب الساخن ورغوة الحليب، ويرش فوقها قليل من القرفة أو بودرة الكاكاو، ويوضع الفنجان على الصحن ويقدم إلى جانب الفنجان وعاء السكر.

نشاط (١-١): أنواع القهوة

- زر فندقاً أو مقهى حديثاً وتعرف أنواعاً أخرى من القهوة ودون معلومات عن:
 - طريقة عمل كل منها.
 - أسلوب تقديمها وخدمتها.
- اعرض ما توصلت إليه من معلومات على زملائك في الصف.

- ب- تحضير القهوة: للحصول على مشروب قهوة ذي النكهة الجيدة يجب مراعاة الأمور الآتية:
 ١. حفظ القهوة بأوعية محكمة الإغلاق خوفاً من تطاير نكهتها، ومنعاً من امتصاص نكهات أخرى.
 ٢. استعمال قهوة طازجة حديثة التحميص والطحن.
 ٣. استعمال أدوات وأجهزة تحضير نظيفة.
 ٤. استعمال ماء نقي.
 ٥. تجهيز القهوة إما آلياً أو عن طريق غلاية القهوة بعد تسخين الماء لمرحلة قبل وصولها إلى درجة الغليان.
 ٦. وضع الماء الساخن لتسخين إبريق القهوة قبل ملئه بالقهوة وكذلك الفنجان.
 ٧. تقديم القهوة بعد إعدادها مباشرة قبل أن تبرد، لأن شربها باردة أو إعادة تسخينها يجعلها غير مستساغة.
- ج- خدمة أنواع القهوة: تقدم أفضل أصناف القهوة عادة للضيوف بعد تناولهم وجبة الغذاء أو العشاء، أو في ساعات الصباح والمناسبات الاجتماعية.
 ١. القهوة العربية (السادة): تولى الفنادق الأردنية اهتماماً كبيراً لتقديم هذا النوع من القهوة، وإيجاد جوّ تراثي من خلال ارتداء المضيف للملابس الوطنية التراثية، واستعمال بعض الأدوات الخاصة مثل دلة القهوة، وموقد الفحم والفناجين الخاصة بالقهوة.

١٣

Tray	أ . صينية
Tray Cloth	ب. مفرش صينية
Coffee Cup and Saucer	ج. فنجان وصحن فنجان للقهوة
Coffee Spoon	د . ملعقة صغيرة
Sugar Holder	هـ . سكرية
Coffee Pot	و . إبريق قهوة
Creamer of Milk	ز . إبريق حليب

٣- النباتات العطرية والطبية

تحتل النباتات الطبية والعطرية في الوقت الحاضر مكانة كبيرة في إعداد بعض المشروبات الساخنة التي لها خصائص علاجية، إذ يتم من خلال إعدادها استخلاص الزيوت الطيارة ومواد النكهة النافعة للإنسان. ويتم تحضيرها بإحدى الطريقتين الآتيتين:

تعلم

الكاكاو

مشروب يعد من مسحوق الكاكاو مع الحليب ومنكهات كالفانيليا، كما يدخل في صناعة الحلويات وإنتاج أنواع من الشوكولاته، ويحتوي على مواد منبهة تسمى اليوبرومين تشبه الكافيين في تركيبها.

أ - الفقع الساخن: يوضع النبات في وعاء خزفي أو زجاجي ويضاف إليه الماء المغلي، ويترك مغطى لمدة ١٥ دقيقة ثم يصفى ويقدم ساخناً أو بارداً، مثل الكركديه، والبابونج، والنعناع.

ب- الغلي: يوضع النبات في وعاء ويضاف إليه الماء البارد ويترك فوق النار حتى يغلي لمدة ١٥ دقيقة على الأقل، ثم يصفى ويقدم ساخناً مثل اليانسون، والقرفة، والحلبة.

قضية للبحث

باستخدام محركات البحث الإلكترونية ابحث عن أنواع أخرى من النباتات العطرية والطبية، وحدد طريقة التحضير المناسبة لكل منها، وأهم خصائصها العلاجية. أعد تقريراً واعرضه على زملائك في الصف بإشراف معلمك.

١٥

النتائج الخاصة

- يتعرف الأدوات الخاصة بتقديم خدمة الشاي للضيف.
- يقدم الشاي للضيف.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

- الحذر عند تقديم الشاي الساخن، خاصة القطرات المتراشقة في أثناء السكب.

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (١-١) المتعلق بتقديم الشاي للضيف، وذلك كما يأتي:
- تجهيز مشغل التدريب العملي، والأدوات ومستلزمات خدمة الشاي للضيف قبل بدء الحصة العملية.
- تعريف الطلبة بالأدوات الخاصة بخدمة الشاي، وتسميتها لهم.
- تنفيذ المعلم التمرين حسب خطوات العمل الواردة في كتاب الطالب.
- الطلب إلى كل مجموعة تنفيذ التمرين العملي على النحو الآتي:
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتوزيع الأدوار عليها (ضيوف، مضيفون).
- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ خطوات التمرين.
- تكليف الطلبة الضيوف بالجلوس حول الطاولة.
- الطلب إلى المضيف إعداد شاي، ثم تقديمه للضيف على طاولات الخدمة.
- تبادل الأدوار بين مجموعات الطلبة عند تنفيذ التمرين.
- متابعة المجموعات، وتوجيهها، والإجابة عن استفساراتها.
- الطلب إلى مجموعات الطلبة تنظيف الأدوات وترتيبها، ثم تنظيف المشغل.
- تقويم أداء الطلبة.

النتائج العملية

- أن تقدم الشاي للضيف.

المعلومات النظرية

تقديم الشاي من أهم الخدمات التي تقدم للضيف في الفندق أو المطعم، لأنها تقدم غالبًا بعد الانتهاء من تناول الطعام.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- صينية خدمة.
- فناجين مع صحونها.
- ملاعق صغيرة.
- إبريق شاي.
- إبريق ماء ساخن.
- وعاء سكر.

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	تأكد من نظافة الأدوات المستخدمة لخدمة الشاي ولمعانها.	
٢	ضع فناجين الشاي وصحونها وإبريق الشاي المعد، ووعاء السكر وإبريق الحليب بشكل مرتب على صينية الخدمة.	
٣	تقدم نحو طاولة الضيف وقف من جهة يمين الضيف.	

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تنفيذ التمرين بعد توزيعهم إلى مجموعات ثنائية.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (١-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

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

مصادر التعلم

للمعلم

– العاني، رعد، الأطفعة والأشربة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ٢٠٠٥م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.jordanrestaurants.com.

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٤	ضع فنجان الشاي فوق صحنه وملقعة الشاي بشكل مرتب.	
٥	قدم فنجان الشاي من الجهة اليمنى للضيف.	
٦	تحرك باتجاه اليمين الثاني وقدم الفنجان كما فعلت أول مرة.	
٧	ضع إبريق الشاي وإبريق الماء الساخن ووعاء السكر في منتصف الطاولة.	
٨	اسأل الضيف إذا كان يرغب بالحليب مع الشاي.	
٩	غادر الطاولة بهدوء، ودع الضيف يخدم نفسه.	

تمرين عملي

قدّم الشاي حسب خطوات التمرين السابق.

١٧

معايير التقويم

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

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	تأكدت من نظافة أدوات خدمة الشاي ولمعانها.		
٢	جهزت الأدوات اللازمة لخدمة الشاي.		
٣	وضعت الأدوات اللازمة بشكل مرتب ومتوازن على صينية الخدمة.		
٤	وضعت فنجان الشاي وصحنه مع ملقعة الشاي بشكل أنيق.		
٥	وضعت الفنجان من الجهة الصحيحة للضيف.		
٦	وضعت وعاء السكر في منتصف الطاولة.		
٧	وضعت إبريق الشاي وسط طاولة الضيف.		
٨	سألت الضيف عن رغبته بالحليب مع الشاي.		
٩	راعت الدقة المتناهية بالعمل.		
١٠	راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.		

١٨

النتائج الخاصة

- يتعرف الأدوات الخاصة بتقديم خدمة القهوة الأمريكية للضيف.
- يقدم القهوة للضيف.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٢-١) المتعلق بتقديم القهوة الأمريكية للضيوف، وذلك كما يأتي:
- تجهيز مشغل التدريب العملي والأدوات ومستلزمات خدمة القهوة للضيوف قبل بدء الحصة العملية.
- تعريف الطلبة بالأدوات الخاصة بخدمة تقديم القهوة الأمريكية، وتسميتها لهم.
- تنفيذ المعلم التمرين حسب خطوات العمل الواردة في كتاب الطالب.
- الطلب إلى الطلبة تنفيذ التمرين العملي على النحو الآتي:
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتوزيع الأدوار عليها (ضيوف، ومضيفون).
- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ التمرين.
- الطلب إلى مجموعات الطلبة الضيوف الجلوس حول الطاولة.
- تكليف المضيف بإعداد قهوة، ثم تقديمها للضيوف على طاولات الخدمة.
- متابعة مجموعات الطلبة وتوجيهها في أثناء أداء التمرين.
- تبادل الأدوار بين مجموعات الطلبة عند تنفيذ التمرين.
- الطلب إلى مجموعات الطلبة تنظيف الأدوات وترتيبها، ثم تنظيف المشغل.
- تقييم أداء الطلبة.

النتائج العملية

- أن تقدم القهوة الأمريكية للضيف.

المعلومات النظرية

تقدم القهوة الأمريكية عادة مع وجبة الفطور أو بعد الانتهاء من تناول الطعام.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- صينية خدمة.
- فناجين مع صحونهما.
- ملاعق صغيرة.
- إبريق قهوة أمريكية.
- إبريق حليب.
- وعاء سكر.

خطوات تنفيذ التمرين

الصور التوضيحية	خطوات العمل	الرقم
	تأكد من نظافة الأدوات المستخدمة ولمعانها.	١
	ضع الفناجين وصحونها ووعاء السكر وإبريق الحليب وإبريق القهوة بشكل مرتب على صينية الخدمة.	٢
	تقدم نحو طاولة الضيف وقف من جهة يمينه.	٣
	ضع فنجان القهوة على صحنه وملعقة صغيرة بشكل مرتب وقدمه للضيف.	٤
	تحرك باتجاه الضيف الآخر وافعل كما فعلت أول مرة.	٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تنفيذ التمرين بعد توزيعهم إلى مجموعات ثنائية.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (١-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

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

مصادر التعلم

للمعلم

– الحماقي، محمد حافظ، إدارة وفن المأكولات والمشروبات – خدمة المؤتمرات والحفلات والاجتماعات، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٨م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.jordanrestaurants.com.

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٦	ضع إبريق الحليب ووعاء السكر في منتصف الطاولة مع بقاء إبريق القهوة على صينية الخدمة.	
٧	تقدم من جهة يمين الضيف وانحن بشكل متوازن وصب القهوة في فنجان الضيف إلى اليمين.	
٨	تحرك نحو الضيف الثاني وصب القهوة كما فعلت مع الضيف الأول.	
٩	ضع إبريق القهوة في منتصف الطاولة.	
١٠	اترك المجال للضيف لوضع الكمية المناسبة من السكر والحليب.	
١١	غادر الطاولة بطريقة مهذبة وبهدوء.	

تمرين عملي

قدّم القهوة الأمريكية حسب خطوات التمرين السابق.

٢٠

معايير التقييم

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

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	تأكدت من نظافة أدوات خدمة القهوة ولمعانها.		
٢	جهزت الأدوات اللازمة لخدمة القهوة الأمريكية.		
٣	وضعت الأدوات اللازمة بشكل مرتب ومتوازن على صينية الخلعة.		
٤	وضعت فنجان القهوة وصحنه مع ملعقة القهوة بشكل أنيق.		
٥	وضعت الفنجان من الجهة الصحيحة للضيف.		
٦	صببت القهوة من الجهة الصحيحة وبالكمية المناسبة.		
٧	سألت الضيف عن رغبته بإضافة الحليب للقهوة.		
٨	راعت الدقة المتناهية بالعمل.		
٩	راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.		

٢١

النتائج الخاصة

– يتعرف المشروبات الباردة .

– يميز بين أنواع المياه المختلفة التي تقدم في الفنادق والمطاعم.

– يميز أنواع العصائر بعضها من بعض.

المفاهيم والمصطلحات

غرفة التحضيرات (Still Room)، المياه الغازية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

– التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:

• هل يحتوي جسم الإنسان على سوائل؟

• ما نسبتها في الجسم؟

• كيف يحصل جسم الإنسان على حاجته من السوائل؟

• كيف يعوض الإنسان الماء الذي فقده الجسم؟

– الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.

التدريس المباشر / عرض توضيحي

– تعريف الطلبة بالأنواع المختلفة من المشروبات الباردة عن طريق الآتي:

• التخطيط للموضوع، وتجهيز عينة لبعض أنواع المشروبات الباردة، أو صور توضيحية.

• عرض أنواع المشروبات الباردة (المعلبة، وغير المعلبة)، أو صور مختلفة لها، ثم تنظيم نقاش عنها.

• ربط الصور بإجابات الطلبة في أثناء التمهيد للموضوع، وبخبراتهم الحياتية.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

– تقسيم الطلبة إلى مجموعات، ثم تعيين مقرر لكل مجموعة.

• توزيع ورقة العمل (١-٤) على مجموعات الطلبة.

• توضيح المطلوب تنفيذه في ورقة العمل.

• متابعة المجموعات في أثناء العمل وتوجيهها، والإجابة عن استفساراتها.

• عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ومناقشتها، وتلخيصها، ثم تدوينها على السبورة.

– تقويم أداء الطلبة.

تتوافر أنواع عديدة من المشروبات الباردة التي تقدم في الفنادق والمطاعم، ويقدم بعضها في بداية الوجبة كفاتح للشهية؛ مثل العصير الطبيعي، أو أثناء الوجبة مثل المشروبات الغازية، وتقع منطقة خدمة المشروبات بين المطبخ والمطعم ويطلق عليها غرفة التحضيرات (Still Room).

١- المياه Water

يقدم الماء للضيف قبل بداية الخدمة كأول خطوة للخدمة، وتختلف المياه حسب نوعها وطريقة تقديمها والكؤوس المقامة فيها، وهناك نوعان من المياه المقدمة في المطاعم، وهي:

أ - المياه المعدنية Mineral Water: وهي مياه تكون معبأة بشكل صحي، وتحتوي على نسبة معينة من المعادن المفيدة للإنسان، ويتم سكب الماء في كأس الضيف بعد إجلاسه على مائدته مباشرة من جهته اليمنى.

ب - المياه الغازية Sparkling Water: وهي الأكثر شيوعاً واستخداماً في العالم، وهي عبارة عن مياه مضاف إليها غاز ثاني أكسيد الكربون النقي مثل مياه الصودا الغازية، وقد يضاف إليها نكهات معينة مثل البرتقال والليمون، وتقدم المياه الغازية دون إضافات في كؤوس خاصة حسب طريقة الخدمة في الفندق أو المطعم، انظر الشكل (١-٥).



الشكل (١-٥): مشروبات غازية ومعدنية.

نشاط (٢-١): المشروبات الغازية

زر أحد المحال التجارية الكبيرة وابحث عن المشروبات الغازية الأخرى، وسجل أسماء النكهات ومذاقها.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

يراعى عند تحضير العصائر النظافة العامة للأشخاص والمواد والأدوات المستخدمة، وطريقة إعدادها والخبرة في الإعداد والتقديم، والعصائر أنواع متعددة، منها:

- العصير الصناعي: يتم تصنيع العصير بنكهات متنوعة من الفواكه مضاف إليها بعض المواد الحافظة، ويتم تعبئتها في عبوات خاصة ويتم سكبها في كؤوس خاصة، وتقديمها للضيف مبردة بطريقة مناسبة، ولا يجوز تقديمها كما هي معلبة.
- العصير الطبيعي: تتوفر أنواع كثيرة من العصير الطازج لأنواع من الفاكهة الطبيعية تقدم للضيف مباشرة، ومنها: الليمون، والمانجا، والفراولة، والبرتقال، والجزر، ويتم تقديمها في كؤوس خاصة؛ إذ تقدم في العادة قبل بداية الوجبة كفاتح للشهية.
- الكوكتيل: وهو عبارة عن مزج نوعين من العصير الطبيعي أو أكثر، مثل البرتقال والجزر، أو الموز والحليب، أو الفراولة والمانجا مع الموز والحليب، وهناك أنواع عديدة من الكوكتيلات التي تقدم في مطاعم الفنادق والمقاهي الحديثة، وتقدم في كؤوس خاصة بها، وتزين حوافها بشرحات من الفواكه مع إضافات أخرى لكي تظهر بمظهر جذاب. وقد تشتهر بعض المطاعم والمقاهي بأنواع من الكوكتيلات الخاصة بها والتي تسمى باسم المكان المقدم فيها.

نشاط (٣-١): أنواع الكوكتيلات والعصير الطبيعي

زر مقهى حديثاً أو محللاً للعصائر، واسأل عن أنواع العصير الطازج والكوكتيلات المقدمة، وكيفية تحضيرها وتجهيزها. عدّ تقريراً بذلك واعرضه على زملائك في الصف وأجب عن استفساراتهم.

قضية للمناقشة

بين الفرق في خدمة كل من المشروبات الباردة والمشروبات الساخنة من حيث: طريقة التقديم والأدوات المستخدمة، واعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك في الصف واستمع لملاحظاتهم وآرائهم وأجب عن استفساراتهم.

أخطاء شائعة

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة تنظيم قائمة تتضمن جميع أنواع المشروبات الباردة التي تناولوها في أسبوع، بما في ذلك الماء.

إثراء

- تكليف الطلبة كتابة تقرير عن المشروبات الشعبية الآتية: السوس، الخروب، التمر هندي، الكركديه، بحيث يتضمن فوائدها الصحية، وطرائق إعدادها، ثم عرضه على زملائه.

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: الملاحظة.

- أداة التقييم: سلم تقدير عددي (١-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

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

مصادر التعلم

للمعلم

- الحماسي، محمد حافظ، إدارة وفن المأكولات والمشروبات - خدمة المؤتمرات والحفلات والاجتماعات، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٨م.

للطالب

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

- الموقع الإلكتروني الآتي:

- www.jordanrestaurants.com.

النتائج الخاصة

- يتعرف أدوات تقديم المشروبات الباردة والماء.
- يقدم المشروبات الباردة والماء.

المفاهيم والمصطلحات

قواعد ورقية (ورق كوستر).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٣-١) المتعلق بتقديم المشروبات الباردة، والتمرين (٤-١) المتعلق بتقديم الماء وذلك كما يأتي:
- تجهيز مشغل التدريب العملي والأدوات اللازمة قبل بدء الحصة العملية.
- تعريف الطلبة بالأدوات اللازمة لخدمة تقديم الماء والمشروبات الباردة، وتسميتها لهم.
- تنفيذ المعلم التمرين حسب خطوات العمل الواردة في كتاب الطالب.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي:
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين، وتوزيع الأدوار على أفراد كل مجموعة، بحيث تقوم إحدهما بدور الضيوف، والأخرى بدور المضيفين.
- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ التمرين.
- حث المجموعة على النظافة والترتيب، واتباع معايير السلامة الغذائية في أثناء أداء التمرين.
- الطلب إلى مجموعات الطلبة تمثيل الأدوار وتبادلها فيما بينهم (ضيوف، ومضيفون).
- متابعة مجموعات الطلبة وتوجيهها في أثناء أداء التمرين.
- لفت انتباه الطلبة إلى ضرورة تنظيف الأدوات والمشغل، وحفظ المواد في مكانها الصحيح.
- تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين.

تمرين (٣-١) تقديم الماء

النتائج العملية

- أن تقدم الماء للضيف.

المعلومات النظرية

بعد دخول الضيف للمطعم وجلسه إلى مائدته، يتم قلب كأس الماء وسكب الماء له كأول خطوة في تقديم الخدمة في المطعم.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات مطعم مفروشة مرتبة بأدوات الخدمة.
- زجاجات ماء صحية.

خطوات تنفيذ التمرين

الصور التوضيحية	خطوات العمل	الرقم
	١ اغسل يديك وجففهما قبل العمل .	١
	٢ اقلب كأس الماء بحيث تصبح الفوهة إلى أعلى .	٢
	٣ قف إلى جهة اليمين من الضيف بطريقة مهذبة .	٣
	٤ افتح زجاجة الماء أمام الضيف بحذر .	٤
	٥ اسكب الماء في كأس الضيف بدقة .	٥
	٦ ضع زجاجة الماء في منتصف طاولة الضيف .	٦
	٧ غادر الطاولة بهدوء بعد التأكد من انتهاء الخدمة .	٧

٢٤

تمرين (٤-١) تقديم المشروبات الباردة

النتائج العملية

- أن تقدم المشروبات الباردة.

المعلومات النظرية

يقدم العصير الطازج أو المعلب أحياناً قبل تقديم الطعام كفاتح شهية، وتعد أنواع العصائر والمشروبات الباردة الأخرى تبعاً للأشربة المقدمة وحسب حجم الفندق ودرجته.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- كؤوس عصير.
- صينية خدمة.
- قواعد ورقية (ورق كوستر).

خطوات تنفيذ التمرين

الصور التوضيحية	خطوات العمل	الرقم
	١ تأكد من نظافة كأس العصير ولعانها جيداً.	١
	٢ رجّ وعاء العصير قبل سكبه في الكأس.	٢
	٣ اسكب العصير في الكأس.	٣
	٤ زين حافة الكأس بشرائح من الفاكهة كالفراولة أو البرتقال.	٤
	٥ اغسل يديك وجففهما جيداً.	٥
	٦ احمل كأس العصير على الصينية وبجانها قاعدة ورقية (كوستر).	٦
	٧ تقدم من جهة يمين الضيف.	٧
	٨ ضع القاعدة الورقية وفوقها كأس العصير أمام الضيف.	٨

٢٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تنفيذ التمرين بعد توزيعهم إلى مجموعات ثنائية.

إثراء

– تكليف الطلبة إعداد أنواع من العصير الطازج من الفاكهة المتوفرة في مشغل التدريب العملي.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (١-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

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

مصادر التعلم

للمعلم

– الحماقي، محمد حافظ، إدارة وفن المأكولات والمشروبات – خدمة المؤتمرات والحفلات والاجتماعات، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٨م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.jordanrestaurants.com.

تمرين عملي

قدّم الماء كما في خطوات التمرين السابق.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قِيم أدائك من خلال قائمة الشطب الآتية:

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	غسلت اليدين وجففتها قبل البدء بالعمل.		
٢	سكبت الماء في كأس الضيف مراعيًا عدم تساقط قطرات الماء على الضيف أو الطاولة.		
٣	وضعت زجاجة الماء في منتصف الطاولة.		
٤	غادرت الطاولة بطريقة مهذبة وليقة.		
٥	راعيت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.		
٦	راعيت الدقة في أداء العمل.		

٢٥

تمرين عملي

قدّم أحد أنواع المشروبات الغازية حسب خطوات التمرين السابق.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قِيم أدائك من خلال قائمة الشطب الآتية:

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	تأكدت من توفر المشروبات الغازية المطلوبة.		
٢	استخدمت الكأس المناسبة للمشروب الغازي.		
٣	تأكدت من نظافة الكأس ولمعانها.		
٤	سكبت المشروب الغازي في الكأس مراعيًا عدم تساقط قطرات منه على حافة الكأس.		
٥	وضعت كؤوس المشروب الغازي وأوراق الكوستر على صينية الخدمة بشكل متوازن.		
٦	وقفت على يمين الضيف بشكل لائق.		
٧	وضعت القاعدة الورقية (كوستر) وفوقها كأس المشروب الغازي.		
٨	راعيت الدقة في أداء العمل.		

٢٧

النتائج الخاصة

- يتعرف أدوات خدمة الكوكيتيل.
- يقدم الكوكيتيل للضيوف.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (١-٥) المتعلق بتقديم الكوكيتيل كما يأتي:
- تجهيز مشغل التدريب العملي والأدوات اللازمة قبل بدء الحصة العملية.
- تنفيذ المعلم التمرين حسب خطوات العمل الواردة في كتاب الطالب.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي:
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين، وتوزيع الأدوار على أفراد كل مجموعة، بحيث تقوم إحدهما بدور الضيوف، والأخرى بدور المضيفين.
- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ التمرين.
- حث الطلبة على النظافة والترتيب، واتباع معايير السلامة الغذائية في أثناء أداء التمرين.
- الطلب إلى مجموعات الطلبة تمثيل الأدوار وتبادلها فيما بينهم (ضيوف، ومضيفون).
- متابعة مجموعات الطلبة وتوجيهها في أثناء أداء التمرين.
- لفت انتباه الطلبة إلى ضرورة تنظيف الأدوات والمشغل، وحفظ المواد في مكانها الصحيح.
- تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين.

تمرين (١-٥) تقديم الكوكيتيل

النتائج العملي

- أن تقدم الكوكيتيل للضيف.

المعلومات النظرية

يقدم الكوكيتيل في كؤوس خاصة بها وتزين حوافها بشرحات من الفاكهة بطريقة جميلة، وتتميز بعض المطاعم بنوعيات من الكوكيتيل والتي تشتهر باسمها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات مطعم مفروشة ومرتب بأدوات الخدمة.
- صينية خدمة.
- كأس كوكيتيل.
- قواعد ورقية (ورق كوستر).

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	اغسل يديك وجففهما جيداً قبل البدء بالتقديم .	
٢	تأكد من نظافة الكأس الخاصة بالتقديم ولمعانها.	
٣	اسكب عصير الكوكيتيل في الكأس الخاصة به.	
٤	زين حافة الكأس بقطع الفواكه بشكل مرتب وجميل.	

٢٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تنفيذ التمرين بعد توزيعهم إلى مجموعات ثنائية.

إثراء

– تكليف الطلبة إعداد أنواع من عصير الكوكتيل من الفاكهة المتوفرة في مشغل التدريب العملي.

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

– أداة التقييم: سلم تقدير عددي (١-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

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

مصادر التعلم

للمعلم

– الحمادي، محمد حافظ، إدارة وفن المأكولات والمشروبات – خدمة المؤتمرات والحفلات والاجتماعات، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٨م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.jordanrestaurants.com.

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٥	ضع الكأس على صينية الخدمة بشكل متوازن.	
٦	تقدم من جهة يمين الضيف.	
٧	ضع قاعدة ورقية أمام الضيف وفوقها كأس عصير الكوكتيل بطريقة صحيحة مراعيًا مسك الكأس من قاعدتها.	
٨	غادر طاولة الضيف بهدوء.	

تمرين عملي

قدّم عصير الكوكتيل كما في خطوات التمرين السابق.

معايير التقييم

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

الرقم	معايير الأداء	نعم	لا
١	غسلت اليدين وجففتها قبل البدء بالعمل.		
٢	تأكدت من نظافة كأس التقديم ولمعانها.		
٣	سكبت الكوكتيل في الكأس.		
٤	زينت حافة الكأس بقطع من الفواكه بطريقة جميلة وأنيقة.		
٥	وضعت الكأس على الصينية بطريقة متوازنة.		
٦	وقفت من الجهة الصحيحة للضيف وبطريقة مهذبة.		
٧	قدمت كأس عصير الكوكتيل للضيف وتحت القاعدة الورقية.		
٨	غادرت طاولة الضيف بطريقة مهذبة وأنيقة.		
٩	راعت التسلسل المنطقي في أداء العمل.		
١٠	راعت الدقة في أداء العمل.		

أخطاء شائعة

الوحدة الثانية

خدمة البوفيه
(Buffet Service)

النتائج الخاصة

- يتعرف المقصود بالبوفيه.
- يبين أنواع البوفيه المختلفة.
- يميز الأطباق المختلفة التي ينفرد بها كل نوع من أنواع البوفيهات.

المفاهيم والمصطلحات

حافظات الطعام (Chafing Dish).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:
 - ما المقصود بالبوفيه؟
 - هل توجد أنواع للبوفيه؟
 - ما أنواع البوفيهات؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
- التدريس المباشر/ أوراق العمل
- تكليف الطلبة تنفيذ ورقة العمل (١-٢)، بعد تقسيمهم إلى مجموعات، وتعيين مقرر لكل مجموعة.
- الطلب إلى مجموعات الطلبة مشاهدة الصور التوضيحية في الكتاب المدرسي قبل البدء بتنفيذ العمل.
- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ العمل.
- توجيه الطلبة، والإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم.
- عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ومناقشتها مع بقية المجموعات، ثم تدوين المعلومات الصحيحة على السبورة.
- تقييم أداء الطلبة.

معلومات إضافية

- يتفق صاحب الدعوة والفندق الذي تقام فيه الحفلة على عدد الضيوف. وفي حال زاد عدد المدعوين يتحمل صاحب الدعوة التكلفة الإضافية لذلك.

الملاحق

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

أولاً أنواع البوفيه

كلمة البوفيه (Buffet) تعني عرض الطعام البارد والساخن والحلويات على طاولات مرتبة ترتيباً خاصاً، ويقوم الضيف بسكب الطعام من هذا البوفيه حسب نظام الخدمة الذاتية. وهناك أنواع مختلفة من البوفيه أهمها ما يأتي:

تعلم

غالبًا ما توضع المشروبات الباردة والساخنة على بوفيه الفطور.

١- بوفيه الفطور (Breakfast Buffet)

تتطلب مائدة بوفيه الفطور إعدادًا جيدًا، خاصة عند وجود أعداد كبيرة من الضيوف، أو مجموعة سياحية تتناول طعام الفطور في وقت محدد، ويتم تقديم وجبة الفطور في مطعم الفندق أو في صالة معدة لذلك، والذي يشمل على أنواع الفطور العالمية والعربية، وسوف يأتي ذكرها في هذه الوحدة. وعادة ما يكون موعد وجبة الفطور من الساعة السادسة صباحًا ولغاية الساعة الحادية عشرة صباحًا كما في الشكل (١-٢).



الشكل (١-٢): بوفيه فطور لأحد الفنادق.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

تعلم

أوعية حفظ الأطعمة (Chafing Dish) حافظات بأشكال مختلفة تحفظ بها الأطعمة وتوضع تحتها المادة المشتعلة للمحافظة على الطعام ساخنًا أثناء فترة الخدمة.

يتميز بوفيه الغداء والعشاء بتعدد الأطباق الباردة والساخنة، وهذا ما يدعو طاقم المطبخ إلى إبراز الجانب الفني في تحضير الأطباق وتزيينها؛ كي يبدو في أجمل صورة محببة للضيوف كما في الشكل (٢-٢). كما أن تهيئة الجو المحيط بمائدة البوفيه لوقت الغداء والعشاء يعطي انطباعًا جيدًا عن جودة الخدمة ومستواها، ويعتمد تحديد الشكل المناسب للبوفيه حسب المناسبة

وعدد المدعوين ومساحة مدخل البوفيه، بحيث يكون قادرًا على استيعاب جميع الأصناف المراد وضعها على البوفيه، ويتم حفظ الطعام في حافظات خاصة تسمى (Chafing Dish)، والتي تحفظ بها الأطعمة الساخنة مثل: (الشوربات بأنواعها، والأرز، واللحوم بأنواعها، وبعض الأطباق الساخنة، كذلك بعض أصناف الحلويات الساخنة مثل حلوى أم علي، والكنافة). وهناك أنواع من البوفيه تستعمل الكهرباء بدلًا من المادة المشتعلة (Hand Fuel)، والذي يمتاز بالمحافظة على الطعام تحت درجة حرارة مناسبة، أو برودة مناسبة، ويعد أكثر أمانًا من النوع الذي يستعمل فيه المادة المشتعلة.



الشكل (٢-٢): أطباق محضرة ومزينة على البوفيه.

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: الملاحظة.

– أداة التقييم: قائمة رصد (٢-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب خدمة الطعام، المستوى الثاني، الوحدة الثالثة: طرق الخدمة، الدرس الأول: طرق خدمة الطعام.

مصادر التعلم

للمعلم

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

للطالب

– توفيق، ماهر عبد العزيز، إدارة المطاعم والحفلات، دار زهران، عمان، الأردن،

٢٠٠٦م.

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.schnwalder.org .

٣- بوفيه الحفلات (Banquet Buffet)

تعدّ خدمة الحفلات من أنواع الخدمة السهلة والتي لا تتطلب مجهودًا كبيرًا، حيث يتم تجهيز البوفيه قبل حضور المدعوين، وذلك في مناسبات معينة مثل أعياد الميلاد، والخطوبة، والزواج، وغيرها، ويتم إعداد البوفيه بالماكولات التي تتناسب مع نوع الحفلة أو المناسبة وقائمة الطعام المتفق عليها. وكذلك يختلف شكل البوفيه من نوع إلى آخر حسب رغبة صاحب الدعوة.

وفي العادة يتضمن البوفيه أصنافًا معينة مثل أنواع من السلطات والمقبلات، بالإضافة إلى أنواع من الدجاج واللحوم بأنواعها المختلفة والأسماك العديدة.

أما بالنسبة إلى الحلوى فيجب أن تتوفر على البوفيه حسب عدد المدعوين، وحسب الاتفاق مع صاحب الدعوة، وكذلك تجهز أصناف من الكيك وكريم كراميل، وإذا كانت المناسبة زواج أو خطوبة فيتم تجهيز كعكة زواج متعددة الطوابق حسب الاتفاق عليها.

أما بالنسبة للأدوات المستعملة في البوفيه مثل الأطباق وأدوات المائدة فيجب تجهيزها على البوفيه، وتكون نظيفة ولامعة وتوضع في بداية البوفيه.

وعندما يتم الإعلان عن افتتاح البوفيه يبدأ المدعوون في الدخول إلى البوفيه، وغالبًا ما يتواجد بعض الطباخين لمساعدة المدعوين في عملية سكب الماكولات وتقطيع بعض أنواع اللحوم لهم، أما موظفو الخدمة فيقتصر عملهم على رفع الأطباق الفارغة من أمام الضيوف، ويستمر العمل في الحفلة إلى أن ينتهي المدعوون من تناول طعامهم ويغادرون المكان.

قضية للمناقشة

ناقش أفراد مجموعتك في دعوة حضرتها لأشخاص تعرفهم في أحد الفنادق، وكانت خدمة الطعام بوفيه، وضح طريقة ترتيب البوفيه وأصناف الطعام المعروف وكيفية الاصطفاف لتناول الطعام وإجراءات الخدمة من طاقم الطهاة والمضيفين. اعرض المعلومات التي توصلت إليها على زملائك في الصف بإشراف معلمك.

النتائج الخاصة

- يتعرف المعدات الخاصة بالبوفيه.
- يبين طريقة ترتيب الطاولات عند إعداد البوفيه.
- يرتب طاولة بوفيه، ويعرض أصناف الطعام عليها.

المفاهيم والمصطلحات

السكرتير، الشفنج، دش.

السلامة المهنية

- الحذر عند توصيل حافظات الطعام بالكهرباء.

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:
- ما الأدوات والمعدات الخاصة بالبوفيه؟
- ما أصناف الطعام التي تقدم على طاولة البوفيه؟
- كيف ترتب الطاولات المستخدمة في البوفيه؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (٢-١) المتعلق بترتيب طاولات البوفيه، وذلك كما يأتي:
- تجهيز مشغل التدريب العملي (طاولات، قماش ساتان، شراشف، فضيات، صيني، أوعية حفظ أطعمة، دبابيس تثبيت الساتان) قبل بدء الحصة العملية.
- تنفيذ المعلم التمرين حسب خطوات العمل الواردة في كتاب الطالب.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي:
- قيام كل طالب بترتيب طاولات البوفيه، وتثبيت الساتان عليها، ووضع المعدات اللازمة عليها.
- توزيع أصناف الطعام المختلفة على طاولات البوفيه.
- متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين، وتوجيههم.
- تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين.

مكونات البوفيه

ثانياً

تستخدم الفنادق أسلوب البوفيه لخدمة الأعداد الكبيرة من ضيوف الفندق، وكذلك لتقديم الأصناف المختلفة من الأطباق الباردة والأطباق الساخنة والحلويات المتنوعة. ويعدّ ترتيب طاولات البوفيه وتنظيمها وتنسيق الطعام نفسه في البوفيه من العوامل الأساسية التي تجذب الضيوف لشكل الأطعمة، الأمر الذي يدعو طاقم المطبخ إلى ضرورة إبراز الجانب الفني في تحضير الأطباق وتزيينها كي تبدو في أجمل صورة محببة للضيوف. لكن ما ينصح به هو عدم وضع الطاولات جميعها على مستوى واحد أو جعلها متراسة لأن ذلك يعطي شكلاً مملاً، ويجعل الضيوف متكاسين ومتراحمين انتظاراً لمن أمامهم، لذلك يجب التنوع في ترتيب الطاولات وارتفاعاتها وحتى في أشكالها. يعتمد أسلوب البوفيه على ترتيب أصناف الطعام في أطباق كبيرة الحجم، موضوعة فوق مائدة البوفيه ويتم تجهيزها وترتيبها على النحو الآتي:

- ١- سلة الخبز بأنواعه في البداية.
- ٢- صحون الصيني في بداية المائدة ليسكب الضيوف طعامهم فيها.
- ٣- أطباق وأصناف السلطات والمقبلات الباردة.
- ٤- أطباق الشوربات وفنجانها مع صحونها، وملاعق الشورية.
- ٥- الأطباق الرئيسة التي تعدّ الوجبة الرئيسة كاللحوم والدواجن والأسماك والخضراوات والأرز وغيرها. وتعتمد أنواع الأطباق على عدد الضيوف ونوع البوفيه وطريقة الخدمة، إذ تحتوي على الأقل ثلاثة أنواع ويمكن أن تصل إلى عشرة أو أكثر.
- ٦- أطباق وأصناف الحلويات والفواكه غالباً ما تكون منفصلة وفي مقدمتها صحون الحلوى والملاعق، ويمكن عرض الفواكه بأشكال مختلفة.
- ٧- توضع أدوات المائدة من شوك وملاعق وسكاكين على الطاولات مسبقاً بما يتناسب وتحضيرات البوفيه.

ويوضح الشكل (٢-٣) بعض الأصناف والأطباق التي تقدم على طاولة البوفيه.

٣٨

تمرين (٢-١) ترتيب طاولات بوفيه

النتائج العملية

- أن ترتب طاولة بوفيه وتعرض أصناف الطعام عليها.

المعلومات النظرية

أصبحت طريقة خدمة البوفيه في الفنادق والمطاعم السياحية من الأساليب الحديثة التي تعرض الطعام أمام الضيوف بأسلوب حديث وراقي، فتجذبهم إلى الفندق وتحقق النفع المادي له.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات خاصة بالبوفيه.
- شراشف طاولات.
- قماش الساتان (السكرتير) لتغطية جوانب الطاولات.
- حافظات ساخنة لحفظ الأطعمة بأحجام مختلفة.
- صحون مختلفة حسب أنواع الطعام.
- ملاعق وشوك سكب بأشكال مختلفة.
- دبابيس تثبيت (السكرتير).

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	حدّد اتجاه مدخل البوفيه.	
٢	رتّب الطاولات بالشكل الذي تم اختياره للبوفيه مراعيًا التأكد من صلاحية الطاولة.	
٣	امسح جميع الطاولات ونظفها بغطوة التنظيف.	

٤٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (٢-٢) من أدوات التقييم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تنفيذ التمرين أكثر من مرة.

إثراء

– تكليف الطلبة تنظيم زيارة إلى أحد المطاعم، ثم كتابة تقرير عن إجراءات الخدمة المتبعة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب خدمة الطعام، المستوى الثاني، الوحدة الثالثة: طرق الخدمة، الدرس الأول: طرق خدمة الطعام.

مصادر التعلم

للمعلم

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

للطالب

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

– الموقع الإلكتروني الآتي:

–www.schnwalder.org.



الشكل (٢-٣): أصناف تقدم على طاولة البوفيه.

قضية للبحث

بالرجوع إلى أحد محركات البحث الإلكترونية أو بزيارة المكتبة، تعرّف إلى أنواع أخرى من البوفيه، واكتب ملخصاً عنها، ثم اعرض ما توصلت إليه وناقشه مع زملائك ومعلمك في الصف.

٣٩

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٤	افرش الشراشف على الطاولات وتأكد من نظافتها.	
٥	ثبتت (السكرتيج) على حوافّ الطاولات باستخدام الدبابيس مع مراعاة أن تكون بعيدة عن الأرض بارتفاع ٢ سم.	
٦	ضع الأدوات والمعدات اللازمة نظيفة ومرتبّة بشكل لائق وأنيق على طاولة البوفيه حسب قائمة الطعام المتفق عليها كالآتي: أ – سلة الخبز بأنواعه. ب- جاطات السلطات توضع في بداية البوفيه. ج- حافظات الأكل الساخن توضع في وسط البوفيه. د- معدات الحلويات توضع في آخر البوفيه.	
٧	املأ (الشفنج دش) بالماء الساخن إلى الحد المطلوب وضع المادة المشتعلة تحته؛ مراعاة إبعادها عن الشراشف منعا للحوادث.	
٨	رتّب الأطعمة على طاولة البوفيه مع مراعاة وضع الخبز أولاً، ثم جاطات السلطات والمقبلات، ثم الشوربات، ثم المأكولات الساخنة، تليها الحلويات والفواكه في نهاية البوفيه.	
٩	زَيّن البوفيه بالورد بما تراه مناسباً.	

تمرين عملي

رتّب طاولة بوفيه غداء كما في خطوات التمرين السابق.

٤١

النتائج الخاصة

- يتعرف طريقة الخدمة المتبعة في البوفيه.
- يبين دور موظفي الخدمة في أثناء خدمة البوفيه.
- يبين أشكال البوفيه المتعارف عليها في الفنادق والمطاعم.
- يعدد مزايا طريقة خدمة البوفيه.
- يسكب الطعام ويعزله عن البوفيه والطاولات.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم التعاوني/ المناقشة

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتكليفهم أداء المهام الآتية:
 - مناقشة طريقة خدمة البوفيه المتبعة.
 - مناقشة مهام موظفي خدمة البوفيه في أثناء الخدمة.
 - مناقشة أهمية أشكال البوفيه المستخدمة.
 - مناقشة مزايا طريقة خدمة البوفيه.
- متابعة مجموعات الطلبة في أثناء العمل، وتوجيهها.
- عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ومناقشتها، ثم تدوينها على السبورة.
- تقييم أداء الطلبة.

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٢-٢) المتعلق بسكب الطعام وتعزله عن البوفيه، وذلك كما يأتي:
 - تجهيز مشغل التدريب العملي (بوفيه بكامل معداته) قبل بدء الحصة العملية.
 - تنفيذ المعلم التمرين حسب خطوات العمل الواردة في كتاب الطالب.
- تكليف الطلبة تنفيذ التمرين العملي كما يأتي:
 - تحديد الزمن اللازم لتنفيذ العمل.
 - الطلب إلى كل طالب وضع الأطعمة المعدة حسب الترتيب المتعارف عليه (الموضح في التمرين)، ومساعدة الضيوف على خدمة أنفسهم، وتقطيع اللحم بالشوكة والسكين.
 - إعادة أدوات البوفيه وتجهيزاته إلى المطبخ بعد انتهاء الخدمة، والتأكد من إطفاء المادة المشتعلة تحت سخانات الأطعمة، ورفع الشراشف عن طاولات البوفيه.
 - متابعة الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين.
 - تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين.

ثالث إجراءات خدمة البوفيه

أصبحت خدمة البوفيه من أكثر طرق الخدمة شيوعاً في العالم، وتستعمل في المطاعم والفنادق نظراً لسهولة وسهولتها، وقلة عدد الأيدي العاملة التي تقوم بالإشراف عليها، وتقديم الخدمة للضيوف.

تعلم

يقوم المضيف برقع الأطباق الفارغة من أمام الضيوف أولاً بأول أثناء الخدمة.

يعتمد أسلوب خدمة البوفيه على ترتيب أصناف الطعام فوق مائدة البوفيه، وعلى رأس المائدة توضع الأطباق التي سوف يستخدمها الضيوف، ورغم اعتماد هذا الأسلوب إلى حد كبير على قيام الضيوف بخدمة أنفسهم لمعظم الأطباق بما في ذلك الأطباق الساخنة، إلا إن الأمر يستلزم دائماً تواجد عدد من أفراد الخدمة. ويتطلب من موظفي خدمة البوفيه في أثناء الخدمة ما يأتي:

- ١- القيام بمساعدة الضيوف في تقطيع بعض أنواع اللحوم في حال وجود خروف محشي مثلاً.
- ٢- الإجابة عن استفسارات الضيف عن أطباق الطعام.
- ٣- إعادة الجاطات الفارغة والمستعملة إلى المطبخ وتزويد البوفيه بالأطعمة.
- ٤- التواجد بالقرب من الموائد لتلبية احتياجات الضيوف.
- ٥- تنظيف بقايا الطعام المتناثرة على طاولات البوفيه.

وعادة ما تزين مائدة البوفيه وأطباق الطعام المختلفة، وذلك بوضع كل نوع من أنواع الطعام على حده، حيث توضع الحلويات وحدها، بينما توضع المقبلات في مكان آخر من البوفيه. يحتاج فرش البوفيه إلى مواد وبياضات خاصة به، أما طاولات الخدمة في المطعم أو قاعة الحفلات فيتم فرشها بكامل موادها وأدواتها قبل بدء الخدمة في البوفيه، وتجهيزها بالمستلزمات الرئيسة كالمالح والمباهر والمنافض والذُفُرَات، ويتم وضع الأدوات على المائدة كالمسكوكين والملاعق والشوك، أما في بوفيه الحفلات فتوضع أدوات المائدة على البوفيه أحياناً.

تعلم

غالباً ما تقدم خدمة البوفيه بأوقات محددة لوجبة الفطور، والغداء، والعشاء وأسعار محددة لكل وجبة. وكميات الأطعمة على البوفيه تعتمد على عدد الأشخاص.

ومائدة البوفيه قد لا تأخذ الشكل التقليدي (المستطيل)، فقد تكون على شكل حرف U أو على شكل حرف L كما قد تكون على شكل حرف V، والمهم في جميع الأحوال أن يكون هذا الشكل قادراً على استيعاب الأصناف كلها، ويحقق في الوقت نفسه الوضع الأمثل لخدمة الضيوف أثناء تناول هذه الأصناف.

٤٣

تمرين (٢-٢) سكب الطعام وتعزله عن البوفيه

النتائج العملي

أن يسكب الطعام ويعزله عن البوفيه والطاولات.

المعلومات النظرية

يبدل تجهيز الطعام وتقديمه بطريقة خدمة البوفيه على مدى تنافس الفنادق والمطاعم السياحية في تقديم أفضل الخدمات، وتقديم أفضل أصناف الطعام المختلفة بأسلوب راقٍ مما يؤدي إلى رضا الضيوف. وكذلك تعزيل البوفيه بالطريقة الصحيحة يؤدي إلى نجاح هذه الخدمة واستمراريتها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات خاصة بالبوفيه.
- شراشف وبياضات مختلفة للبوفيه.
- سخانات حفظ الأطعمة بأحجام مختلفة.
- صحن مختلفة حسب أنواع الطعام.
- مسكوكين وشوك لتقطيع اللحوم.

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	اغسل يديك وجففهما قبل البدء بالعمل.	
٢	ضع الأطعمة المعدة على طاولة البوفيه مراعيًا وضع الخبز فالسلطات والمقبلات، فالشوربات فالأطعمة الساخنة، تليها الحلويات والفاكهة.	

٤٥

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الملاحق

انظر ملحق (٢-٣)، وملحق (٢-٤) من أدوات التقييم.

الزمن المتوقع نظري (ساعة)، عملي (ثلاث ساعات).

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعداد تقرير عن أشكال البوفيه المختلفة التي تعدها الفنادق والمطاعم المختلفة.

إثراء

– تكليف الطلبة استخدام أحد محركات البحث الإلكترونية في البحث عن طريقة إعداد البوفيه لوجبة الفطور والغداء والعشاء، ثم كتابة تقرير عن ذلك.

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: الملاحظة.
- أداة التقييم: سلم تقدير (٢-٣).
- استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.
- أداة التقييم: قائمة رصد (٢-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب خدمة الطعام، المستوى الثاني، الوحدة الثالثة: طرق الخدمة، الدرس الأول: طرق خدمة الطعام.

مصادر التعلم

للمعلم

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

للطالب

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

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.schnwalder.org.

تميز طريقة خدمة البوفيه بما يأتي:

- ١- استعمالها في الحفلات والمناسبات الكبيرة.
- ٢- تقديم الخدمة لعدد كبير من الأشخاص بوقت قصير.
- ٣- سرعة الخدمة مقارنة مع أنواع الخدمة الأخرى.
- ٤- تدوّن عدد أكبر من أصناف الطعام من قبل الضيوف.
- ٥- إمكانية عودة الضيوف مرة أخرى إلى البوفيه لأخذ المزيد من الطعام دون أن يتحملوا مبالغ إضافية. والشكل (٢-٤) يوضح موائد معدة لجلوس الضيوف في أحد الفنادق.



الشكل (٢-٤): موائد معدة لجلوس الضيوف.

قضية للبحث

باستخدام أحد محركات البحث الإلكترونية، قم بالبحث عن طريقة تحضير وتجهيز البوفيه للوجبات الآتية:

- ١- الفطور.
- ٢- الغداء والعشاء.

ثم أعد تقريراً، وناقشه مع معلمك وزملائك في الصف.

٤٤

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٣	ساعد الضيوف على خدمة أنفسهم كماولتهم للأطباق.	
٤	قطع اللحوم باستخدام الشوكة والسكين الخاصة بالنقطة واسكبها للضيوف.	
٥	تأكد من نظافة الشراشف والطاولات وحافظ على مظهر البوفيه الجيد أثناء عملية السكب.	
٦	عزل البوفيه بعد الانتهاء من الخدمة برفع أدوات الخدمة ومعداتها أولاً، فأطباق السلطة والمقبلات، فسخانات الأطعمة الساخنة، فأطباق الحلويات والمشروبات الباردة والساخنة إن وجدت.	
٧	تأكد من أنك قمت بإطفاء المادة المشتعلة الموجودة تحت سخانات الأطعمة الساخنة بالطريقة الصحيحة.	
٨	ارفع الشراشف جميعها عن طاولة البوفيه وأرسلها إلى المصبة لغسلها وكيها.	

تمرين عملي

نفذ التمرين السابق باتباع الخطوات نفسها.

٤٥

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع وجبات الفطور المختلفة.
- يبين مكونات كل نوع من أنواع الفطور المختلفة.
- يبين مزايا فطور البوفيه وأوجه اختلافها عن بقية أنواع الفطور الأخرى.

المفاهيم والمصطلحات

الفطور الأوروبي (الكونتينتال)، منتجات حبوب الفطور، سعر الغرفة شاملاً وجبة الفطور (B+B).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم التعاوني/ المناقشة

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:
- برأيك، هل توجد أنواع مختلفة من الفطور؟
- ما هذه الأنواع؟
- ما مكونات هذه الأنواع؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
- التدريس المباشر/ ورقة عمل
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات وتعيين مقرر لكل مجموعة لتنفيذ ورقة العمل (٢-٢).
- الطلب إلى الطلبة مشاهدة الصور التوضيحية في الكتاب المدرسي قبل البدء بتنفيذ العمل.
- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ العمل.
- توجيه مجموعات الطلبة، والإجابة عن أسئلتها واستفساراتها.
- عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ثم مناقشتها مع بقية المجموعات، ثم تدوين المعلومات الصحيحة على السبورة.
- تقييم أداء الطلبة.

رابعاً وجبة الفطور

توفر وجبة الفطور ثلث الاحتياجات اليومية من الطاقة والعناصر الغذائية، ولذلك لا بد أن تكون وجبة متوازنة صحية ومحتوية على جميع العناصر الغذائية، وغالباً ما يتم تقديم وجبة الفطور في كثير من الفنادق مشمولة مع سعر الغرفة (Bed and Breakfast)، ويرمز لها بالرمز (B + B) وفي هذه الحالة لا تسجل قيمة الفطور على فاتورة التزليل سواء تناوله أو لم يتناوله.

١- أنواع الفطور ومكونات كل منها

هناك أنواع مختلفة من الفطور تقدمها الفنادق أهمها ما يأتي:

أ - الفطور الأوروبي (الكونتينتال Continental Breakfast): يعود أصل هذا الفطور إلى فرنسا، ويوصف بالبساطة، كونه يأخذ شكل الوجبة الخفيفة، والفطور الأوروبي أساسي داخل الفنادق، وعند إضافة بعض المواد الغذائية على الفطور الأوروبي يتغير إلى نوع آخر من الفطور ولا يحتاج لمجهود كبير في تجهيزه من ناحية المطبخ، ويتضمن ما يأتي:

تعلم

قد يرافق هذا الفطور أحياناً منتجات حبوب الفطور (كورن فليكس) مع الحليب.

١. خبز التوست المحمص.
٢. الزبدة (عبوات صغيرة).
٣. تشكيلة من المربيات والعسل (عبوات صغيرة).
٤. مشروبات ساخنة كالشاي، أو القهوة.
٥. عصير بارد (برتقال أو جريب فروت أو بندورة).

ب - الفطور الإنجليزي (English Breakfast): اتسم الطعام في إنجلترا من بداية تاريخها الحديث بالبساطة في التكوين وقوة الطعم والاعتماد على المنتجات الطبيعية ذات الجودة العالية. والفطور الإنجليزي يشتمل على أصناف الطعام التي يحتويها الفطور الأوروبي مضافاً إليه المواد الآتية:

١. منتجات حبوب الفطور يرافقها الحليب (Corn Fleaks).
٢. اللبن والجبن.
٣. بيض حسب الطلب (مقلي أو مسلووق، أو مخفوق).
٤. خضار مطهّنة وفواكه طازجة أو سلطة فواكه.
٥. نوع من اللحوم الحمراء أو البيضاء، (التفانق، المرتديلا).

٤٨

٢. أنواع من الخبز: تختلف أنواع الخبز من فندق لآخر حسب درجة الفندق ونوعية المصنع الذي يقدم به الفطور ومنها: (خبز عربي، وروول، وتوست، وخبز فرنسي).
 ٣. المربي والعسل: (البرتقال، والمشمش، والفراولة، والعسل).
 ٤. الألبان والأجبان: (لبن، ولبننة، وجبنه بيضاء، وجبنه صفراء، وجبنه قشقوان).
 ٥. منتجات حبوب الفطور: (كورن فليكس).
 ٦. أطباق البيض: (مسلووق، ومخفوق).
 ٧. الفواكه الطازجة أو سلطة الفواكه.
 ٨. المشروبات الساخنة: (قهوة، وشاي، وكاكاو، وحليب).
 ٩. بقوليات (فول مدمس، وحمص، وقه، وفلافل).
 ١٠. اللحوم الباردة والساخنة: (مرتديلا، وحيش مدخن، والتفانق، وكبدة).
- ويوضح الشكل (٢-٥): بوفيه فطور في أحد الفنادق.



الشكل (٢-٥): بوفيه فطور في أحد الفنادق.

قضية للبحث

- من خلال تدريبك في المختبر العملي على أنواع الفطور، قارن فيما بينها من حيث:
- ١- الأدوات اللازمة لتناول كل نوع من أنواع الفطور.
 - ٢- طريقة الخدمة، وأوليات تقديم الأطباق.
- دون ذلك في دفتر ملحوظاتك وناقشه مع معلمك وزملائك في الصف.

٥٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعداد تقرير عن أنواع الفطور المختلفة، بما في ذلك الأدوات اللازمة لتناول كل نوع، وطريقة الخدمة، وأولويات تقديم الأطباق.

إثراء

– تكليف الطلبة تنظيم زيارة إلى اثنين من الفنادق المصنفة ضمن فئة (٤)، و(٥) نجوم، ثم كتابة تقرير عن الزيارة يتضمن مقارنة بين أنواع الفطور من حيث: الكلفة، والمكونات.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٥).

الانتكامل الأفقي

الانتكامل الرأسي

– كتاب خدمة الطعام، المستوى الثاني، الوحدة الثالثة: طرق الخدمة، الدرس الأول: طرق خدمة الطعام.

مصادر التعلم

للمعلم

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

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.jordanrestaurants.com.

جـ – الفطور الأمريكي (American Breakfast): يحتوي الفطور الأمريكي على أصناف متعددة من الطعام، إذ يشمل على الأطباق التي يحتويها الفطور الإنجليزي مضافاً إليه المواد الآتية:

١. أنواع من اللحوم الباردة كالروست بيف والحيش المدخن والمرديلا.
٢. أنواع من الأسماك الباردة مثل التونا والأنشوجة.
٣. فاكهة الموسم.

د – الفطور الشرقي (Oriental Breakfast): ويسمى أيضاً الفطور المحلي أو الوطني ويشتمل على المواد الآتية:

١. مشروبات ساخنة (شاي بالليمون أو النعناع، وحليب).
٢. خبز عربي.
٣. الزيت والزعتر.
٤. الجينة البيضاء واللبنة.
٥. الفول المدمس والحمص والفنة والفلافل.
٦. الزيتون الأسود والأخضر والمخللات.
٧. البيض بأنواعه.

هـ – بوفيه الفطور (Buffet Breakfast): تبرز هذه الطريقة في الخدمة إمكانيات المطبخ الفنية من حيث جودة الطعام وتنوعه وتربيته.

يمكن ترتيب بوفيه الفطور على أشكال كثيرة، منها ما يكون شكل البوفيه فيه متصلاً ببعضه البعض، ويمكن أن يكون منفصلاً، ويقوم المضيف بتشكيله على هيئات مختلفة حسب عدد الضيوف وأسلوب الخدمة المطلوب.

وتفضل الفنادق استخدام هذا النوع من الفطور؛ لما يحققه من تأمين وجبة سريعة تمكن الضيوف من اختيار ما يناسبهم من الأطباق المعروضة في وقت قصير، لأن غالبية النزلاء يتناولون فطورهم في وقت مبكر وفي آن واحد، خاصة عند وجود أعداد كبيرة من النزلاء أو مجموعة سياحية مرتبطة في برامج معينة. ويشمل بوفيه الفطور ما يأتي:

١. العصير البارد: يوضع في بداية البوفيه وتوضع الكاسات الخاصة بالعصير بجانبها ويشتمل على عدة أنواع منها: (برتقال، وجريب فروت، وبنادورة، وتفاح).

٤٩

و – بوفيه سحور رمضان: تسعى الفنادق لجذب الزبائن في شهر رمضان المبارك، ويتم تجهيز القاعات الرئيسية في تلك الفنادق بتصاميم تتناسب وأجواء رمضان. ومن الأطعمة التي تقدم على السحور:

١. عصير الفواكه أو عصير قمر الدين.
٢. جينة بيضاء، ولبنة، ولبن.
٣. حمص، وفول.
٤. خبز عربي.
٥. فواكه طازجة.
٦. شاي أو قهوة.

قضية للبحث

من خلال تدريبك وزملائك العملي في فنادق الأربع نجوم والخمس نجوم، قارن بين أنواع الفطور المقدمة من حيث:

- ١- كلفة كل نوع من أنواع الفطور.
- ٢- مكونات كل نوع منها.

اعرض ما توصلت إليه من معلومات وناقشها مع معلمك وزملائك في الصف.

نشاط (١-٢): مكونات وجبة الفطور

زر وأحد أفراد مجموعتك أحد الفنادق الكبيرة، وتعرف من مدير دائرة الطعام والشراب إلى أنواع الفطور ومكونات كل نوع منه، ثم اعرض ما توصلت إليه من معلومات على زملائك في الصف بإشراف معلمك.

٥١

النتائج الخاصة

- يتعرف خطوات ترتيب مائدة الفطور الأوروبي.
- يرتب مائدة الفطور الأوروبي ويقدمها للضيف.

المفاهيم والمصطلحات

الفطور الأوروبي.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (٢-٣) المتعلق بخدمة وجبة الفطور، وذلك كما يأتي:
- تجهيز المعدات والأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء الحصة العملية.
- تعريف الطلبة بالأدوات اللازمة لترتيب مائدة الفطور الأوروبي، وتسميتها لهم.
- تنفيذ المعلم التمرين حسب خطوات العمل الواردة في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات لتنفيذ التمرين كما يأتي:
- تحديد الزمن اللازم لكل مجموعة لتنفيذ التمرين.
- الطلب إلى مجموعات الطلبة تمثيل الأدوار وتبادلها (ضيوف، مضيفون).
- متابعة مجموعات الطلبة وتوجيهها، والإجابة عن أسئلتها واستفساراتها.
- تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين.

تمرين (٢-٣) خدمة وجبة الفطور

النتائج العملية

- أن يرتب مائدة الفطور الأوروبي ويقدمها للضيف.

المعلومات النظرية

يقدم الفطور الأوروبي في الفترة الصباحية فقط، ويتألف من المشروبات الساخنة وأحد أنواع العصير الطازج، بالإضافة إلى الزبدة والمرى والعلسل، وأنواع مختلفة من الخبز.

التجهيزات اللازمة

- منختر التدریب العملي.
- مرئی مشكّل، وعلسل.
- إبریق شاي أو قهوة وإبریق حليب.
- سكرية وفتجان شاي، وصحنه، وملعقة شاي.
- سكين زبدة.
- سلة خبز.
- زبدة (عبوات صغيرة).
- سكين طعام.
- صحن جانبي.
- كأس عصير.

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	تأكد من نظافة الأدوات الخاصة بالخدمة ولمعانها.	
٢	رتب الأدوات على الطاولة على النحو الآتي: أ- ضع فنجان الشاي فوق صحنه مقلوباً من الجهة اليمنى للضيف مع ملعقة صغيرة. ب- ضع صحن الطعام أمام كرسي الضيف. ج- ضع الصحن الجانبي وسكين زبدة في الجهة اليسرى للضيف.	

٥٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تنفيذ التمرين بعد توزيعهم إلى مجموعات ثنائية.

إثراء

– تكليف الطلبة تنظيم زيارة إلى أحد الفنادق للاطلاع على قائمة الطعام الخاصة بالفطور، التي يستخدمها موظفو قسم خدمة الغرف، ومقارنتها بما درسه في كتاب الطالب، ثم تصميم نموذج للقائمة وعرضه على الزملاء.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف السادس، الجزء الثاني، الوحدة الثامنة: إعداد مائدة الطعام وترتيبها، الدرس الأول: فرش أدوات المائدة.

مصادر التعلم

للمعلم

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

للطالب

– سعيد، سامي عبد القادر، المهارات العملية لفن الخدمة الفندقية، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، مصر، ١٩٩٩م.
– الموقع الإلكتروني الآتي:
– www.jordanrestaurants.com.

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٣	د- ضع وعاء السكر في منتصف الطاولة بشكل مرتب. بعد جلوس الضيف إلى مائدته اسأله عن نوع العصير والمشروب الساخن الذي يرغب به.	
٤	قدم وجبة الفطور الأوروبي للضيف كالاتي: أ - ضع سلة الخبز وسط الطاولة وبجانباها صحن به زبدة ومرعى وغسل. ب- ضع إبريق القهوة أو الشاي وإبريق الحليب حسب طلب الضيف أعلى الفنجان ومن الجهة اليمنى للضيف. ج- ضع العصير المطلوب بجانب فنجان الضيف من الجهة اليمنى للضيف.	
٥	إذا طلب الضيف منتجات حبوب الفطور يقدم في صحن ومعه إبريق حليب مع ملعقة الحلويات.	
٦	عند انتهاء الضيف من تناول الفطور قدم الفاتورة له بعد التأكد من مطابقتها لطلبه إذا لم يشمل الفطور مع المنامة للمقيم في الفندق.	
٧	ودع الضيف وقم بترتيب الطاولة لاستقبال ضيوف جدد.	

تمرين عملي

قم وبنفس الخطوات السابقة بترتيب مائدة طعام لتقديم وجبة فطور إنجليزي.

أخطاء شائعة

الوحدة الثالثة

الخدمة في مرافق الفندق والمؤسسات الأخرى

(Hotel and other Institutions service)

النتائج الخاصة

- يعدد أماكن خدمة الطعام في الفندق.
- يميز أنواع الخدمة في مرافق الفندق.
- يقدم الطعام والشراب في مرافق الفندق.

المفاهيم والمصطلحات

ردهة الفندق (Lobby).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح بعض الأسئلة، مثل:
 - هل زرت فندقاً من قبل؟
 - هل تناولت طعاماً أو شرباً في أحد مرافق الفندق؟ أين كان ذلك؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
- التدريس المباشر/ أوراق العمل
 - تكليف الطلبة تنفيذ ورقة العمل (١-٣).
 - توجيه الطلبة، والإجابة عن استفساراتهم.
 - مناقشة أعمال الطلبة، وتدوين المعلومات الصحيحة على السبورة.
 - تقويم أداء الطلبة.
- التعلّم عن طريق النشاط/ التدريب
 - تنفيذ التمرين العملي كما يأتي:
 - تجهيز الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين التي ورد ذكرها في كتاب الطالب، وذلك في المطعم التدريبي قبل بدء الحصة العملية.
 - تسمية المعلم الأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين.
 - تنفيذ المعلم التمرين المتعلق بطريقة تقديم الطعام والشراب في قاعة الاستقبال.
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعتين، ثم توزيع المهام عليهما كما يأتي:
 - المجموعة الأولى: تقمص دور موظفي الخدمة.
 - المجموعة الثانية: تقمص دور الضيوف.
 - تحديد الزمن اللازم لأداء المهمة.
 - تبادل الأدوار بين المجموعتين ضمن وقت محدد.
 - متابعة أداء المجموعتين، وتوجيههما، والإجابة عن استفساراتهما.
 - تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين العملي.

أولاً الخدمة في مرافق الفندق

تعمل الفنادق على إيجاد أقسام أخرى خاصة بخدمة الطعام والشراب، لتوفير الراحة لضيوفها وإعظمتهم ميزة التمتع بالخدمات التي تقدم لهم في مرافق الفندق العديدة، لنيل رضاهم وتحقيق السمعة الجيدة للفندق.

١- الخدمة في ردهة الفندق (Lobby)

وهو المكان الذي يكون قريباً من مدخل الفندق ومنطقة الاستقبال، وتقدم فيه بعض المشروبات الساخنة والباردة للضيوف الذين ينتظرون بعض الأشخاص، أو ممن أنهوا وجباتهم في المطعم، ويرغبون بتناول المشروبات الساخنة في الردهة، وعندما يتم خدمة الضيوف يحضر المضيف لهم فاتورة الحساب فوراً لمحاسبتهم أو توقيعها من الضيوف المقيمين بالفندق؛ لأنه يتوقع منهم مغادرة المكان، والشُّكل (١-٣) يوضح ردهة الفندق.

تعلم

يتم تزويد الفندق بقسم لتجهيز المشروبات الباردة والساخنة.



الشُّكل (١-٣): ردهة الفندق.

٦١

تمرين (١-٣) تقديم الطعام والشراب في مرافق الفندق

تمرين (١-٣)

النتائج العملية

- أن تقدم الطعام والشراب في قاعة الاستقبال.

المعلومات النظرية

تشجع مطاعم الفنادق الضيوف على تناول المشروبات الباردة أو الساخنة في قاعة الاستقبال للخدمة المميزة فيها.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاوولات.
- كراسي.
- صينية خدمة.
- فناجين شاي وقهوة.
- إبريق شاي وقهوة.
- إبريق حليب.
- وعاء سكر.
- ملاعق صغيرة.
- صحون حلويات.
- ملاعق حلويات.
- شوك حلويات.

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	تقدم من الضيف وقف أمامه.	
٢	سجل طلب الضيف بدقة.	
٣	أعد على مسامع الضيف ما طلبه.	
٤	سلم القسيمة لأمين الصندوق لتجهيز الفاتورة.	
٥	جهز الصينية بالأدوات اللازمة لطلب الضيف.	
٦	استلم الفاتورة من أمين الصندوق واحضرها مع الطليبة.	

٦٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تنفيذ التمرين أكثر من مرة.

إثراء

– تكليف الطلبة إعداد قائمة بالأدوات اللازمة لتقديم خدمة الطعام في مطعم مستقل بطريقة الخدمة المتبعة.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٣-١).

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٣-٢).

الانتكامل الأفقي

الانتكامل الرأسي

– كتاب خدمة الطعام، المستوى الأول، الوحدة الأولى: المطاعم، الدرس الثالث: مرافق خدمة الطعام والشراب.

مصادر التعلم

للمعلم

– النجار، خضر أحمد محمد، إدارة المطاعم والمطابخ والمائدة، الدار العثمانية للنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠٧م.

للطالب

– الخطيب، خلود، العمليات الإدارية في مجال الضيافة، دار الوراق، عمان، الأردن، ٢٠٠٠م.
– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.intercontinental.com.

٢- الخدمة في الكوفي شوب Coffee Shop



الشكل (٢-٣): طريقة الخدمة في الكوفي شوب.

تشجع الفنادق الضيوف على تناول القهوة والشاي والأغذية الباردة في الكوفي شوب بعد تناول وجبتي الغداء والعشاء؛ لتتمكن من استقبال ضيوف آخرين في المطعم، كما تستقبل ضيوفًا آخرين من خارج الفندق أو من الضيوف المقيمين، ويتم خدمة بعض السندويشات الباردة والساخنة وبعض الحلويات الخفيفة، ويعدّ الكوفي شوب المكان الأمثل للنزلاء لاستقبال ضيوفهم فيه مثل اجتماعات العمل أو اللقاءات العائلية أو الشخصية. والشكل (٢-٣) يوضح طريقة الخدمة في الكوفي شوب.



الشكل (٣-٣): طريقة الخدمة في النادي الصحي التابع لأحد الفنادق.

٣- الخدمة في بركة السباحة والنادي الصحي

تقدم الفنادق خدمة النادي الصحي وبركة السباحة للضيوف لممارسة رياضتهم المعتادة، لذلك تقدم لهم خدمة المشروبات الباردة والساخنة وبعض المأكولات الخفيفة، لتمكينهم من العودة لممارسة رياضتهم. غالبًا ما تقدم العصائر الطازجة والأغذية الصحية في النادي الصحي. والشكل (٣-٣) يوضح طريقة الخدمة في النادي الصحي.

تعلم

تتوافر خدمة تجهيز المشروبات الباردة والساخنة، وبعض المأكولات والحلويات الخفيفة في النادي الصحي وبركة السباحة، ويكون أسلوب الخدمة حسب طريقة الكفترية، ويتم تسوية حساب الضيوف مباشرة بعد تقديم الخدمة.

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٧	تقدم من الضيف وقدم له طلبه.	
٨	تأكد من أن الضيف ليس له طلب آخر.	
٩	تقدم من الضيف وقدم له الفاتورة.	
١٠	غادر طاولة الضيف بعد استلام المبلغ أو توقيعها من الضيف النزلي بالفندق.	

تمرين عملي

يتبادل الأدوار مع زملائك، وبنفس خطوات التمرين السابق قم بخدمة الطعام والشراب في الكوفي شوب، علمًا بأنه تتم محاسبة الضيوف في حال طلب فاتورة الحساب.

النتائج الخاصة

- يتعرف مطاعم الوجبات السريعة.
- يوضح مفهوم الوجبات السريعة.
- يعدد صفات الوجبات السريعة.
- يبين طريقة خدمة الوجبات السريعة.

المفاهيم والمصطلحات

الوجبة السريعة، العناصر الغذائية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:
 - هل تناولت وجبة سريعة؟
 - ما هي؟
 - أين تناولت هذه الوجبة؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
- التعلم التعاوني/ العمل الجماعي
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، ثم تعيين مقرر لكل مجموعة.
 - تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (٣-١).
 - تحديد الزمن اللازم لتنفيذ العمل.
 - متابعة مجموعات الطلبة، وتوجيهها، والإجابة عن استفساراتها.
 - عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ثم مناقشتها مع بقية المجموعات، ثم تدوين المعلومات الصحيحة على السبورة.
 - تقويم أداء الطلبة.

ثانياً مطاعم الوجبات السريعة

انتشرت في العصر الحديث المطاعم بشكل كبير وعلى الأخص مطاعم الوجبات السريعة، ومن أسباب هذا الانتشار تغير أنماط الحياة وساعات العمل والراحة، وكثرة عقود العمل خارج البلاد دون عائلات.

وتعرف الوجبات السريعة بوجبة طعام تحتوي على أطعمة سريعة التحضير مثل ساندويشات لحمه البرغر، والدجاج المقلي وأصابع البطاطا المقلية، والشاورما مع المشروبات الغازية وغيرها، ويعدّ الشباب والأطفال أكثر الناس إقبالاً على الوجبات السريعة.

١- صفات طعام الوجبات السريعة

تتصف أطعمة الوجبات السريعة بالصفات الآتية:

أ - سرعة التحضير فلا يحتاج المستهلك لانتظار الوجبة كثيراً.

ب - تحتوي على كميات كبيرة من الدهون، وبالتالي سرعات حرارية عالية.

ج - فقيرة بالعناصر الغذائية المفيدة مثل الفيتامينات والكالسيوم والحديد.

د - غنية بالصوديوم.

هـ - ذات مذاق مميز يجذب صغار السن والشباب.

و - تكلفة الوجبة غير عالية.

٢- طريقة الخدمة

توصف طريقة الخدمة أنها ذاتية حيث يقوم الضيف باختيار ما يناسبه من الوجبات والكميات المطلوبة، ثم يقوم بدفع الحساب، وبعد ذلك يستلم الوجبة على صينية خاصة به، ويختار مكان جلوسه ويتناول الوجبة، ويكون هناك مضيف بالصالة فقط يهتم بأمور النظافة ومساعدة الضيوف. ويوضح الشكل (٣-٤) أحد مطاعم الوجبات السريعة.

٦٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروك الفردية

علاج

- تكليف الطلبة زيارة مطعم وجبات سريعة قريب من مكان إقامتهم، ثم إعداد قائمة بأنواع الوجبات التي يقدمها المطعم.

إثراء

- تكليف الطلبة زيارة المكتبة أو تصفح أحد المواقع الإلكترونية؛ لكتابة تقرير عن مزايا الوجبات السريعة وعيوبها.

استراتيجيات التقييم وأدواته

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

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب خدمة الطعام، المستوى الأول، الوحدة الأولى: المطاعم، الدرس الثالث: مرافق خدمة الطعام والشراب.

مصادر التعلّم

للمعلّم

- النجار، خضر أحمد محمد، إدارة المطاعم والمطابخ والمائدة، عمان، الدار العثمانية للنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠٧م.

للطالب

- الخطيب، خلود، العمليات الإدارية في مجال الضيافة، عمان، دار الوراق، عمان، الأردن، ٢٠٠٠م.
- الموقع الإلكتروني الآتي:

- www.intercontinental.com.



الشكل (٣-٤): أحد مطاعم الوجبات السريعة.

نشاط (٣-١): مقارنة بين مطعم وجبات سريعة ومطعم متخصص في فندق زر مطعمًا رئيسًا لفندق أو مطعمًا سياحيًا متخصصًا، ومطعم وجبات سريعة، وقارن بينهما من حيث:

- نوعية الوجبات المقدمة.
- طريقة الخدمة.
- طريقة دفع الحساب.

دوّن ما توصلت إليه من معلومات وناقشه مع زملائك ومعلمك في الصف.

أخطاء شائعة

لا تقتصر خدمة الطعام على الفنادق والمطاعم، وإنما تمتد لتشمل أنواعاً أخرى من المؤسسات؛ الحكومية والخاصة، الربحية وغير الربحية، مثل خدمة الطعام في المستشفيات والمصانع والطائرات والسفن والمدارس والمؤسسات الاجتماعية والمراكز الإصلاحية وغيرها.

١- خدمة الطعام في المستشفيات

إن تزويد المريض في المستشفى بالغذاء المناسب لا يقل أهمية عن تزويده بالعناية الطبية، وتولي المستشفيات الخاصة والعامة اهتماماً كبيراً لموضوع تزويد المرضى بوجبات طعام تحتوي على القيمة الغذائية الجيدة، بالإضافة إلى الحرص على أن تكون هذه الوجبات ساخنة وجذابة ومتنوعة، وتهدف المستشفيات الخاصة إلى تحقيق الربح لقاء تقديم هذه الخدمات بينما لا



الشكل (٣-٥): خدمة الطعام في احد المستشفيات.

تهدف المستشفيات العامة إلى ذلك، ولكنها تراعى أن تكون الكلفة معقولة ومقبولة. ومن الأفضل توفير عدد من أطباق الطعام مما يتيح الفرصة للمريض لاختيار طعامه من بين بدائل عدة. ويوضح الشكل (٣-٥) طريقة خدمة الطعام في المستشفيات.

يحرص الشخص المسؤول عن إنتاج الطعام وخدمته في المستشفيات على تلبية احتياجات المرضى حسب حالاتهم المرضية، مثل كبار السن وحالات الولادة والأطفال، والمرضى المصابين بالسكري وضغط الدم، أو أشخاص أجريت لهم عمليات جراحية، إن كلاً منهم يحتاج إلى نوع خاص من الطعام يختلف عن غيره حسب حالته، لذا يجب تقديم حميات غذائية للمرضى كل حسب حالته المرضية، للتقيد بما يسمى الحمية الغذائية.

٦٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف خدمة الطعام في المستشفيات.
- يوضح مفهوم الحميات الغذائية.
- يبين طريقة خدمة الطعام في المستشفيات.

المفاهيم والمصطلحات

الحميات الغذائية، حميات روتينية، حميات علاجية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:
 - هل تناول أحدكم وجبة طعام في المدرسة؟
 - ماذا حوت هذه الوجبة؟
 - هل يعمل أحد أقاربكم في مكان يقدم وجبة طعام للموظفين؟ أين؟
 - هل أقام أحدكم في أحد المستشفيات الخاصة أو الحكومية؟
 - هل تناولت وجبة طعام فيها؟
 - كيف كانت نوعية الوجبات المقدمة فيها؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
- التدريس المباشر/ أوراق العمل
 - توزيع ورقة العمل (٣-٢) على الطلبة، وتوضيح المطلوب.
 - تحديد الزمن اللازم لتنفيذ ورقة العمل.
 - الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
 - تقويم أداء الطلبة.
- التعلم التعاوني/ العمل الجماعي
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتعيين مقرر لكل مجموعة.
 - تكليف مجموعات الطلبة بتنفيذ النشاط (٣-٢) المتعلق بالمقارنة بين طريقة الخدمة في المستشفى وخدمة الغرف في الفندق.
 - تحديد الزمن اللازم لتنفيذ العمل.
 - الطلب إلى المجموعات الاطلاع على المعايير المتعلقة بكيفية الخدمة في المستشفيات.
 - تكليف مجموعات الطلبة إعداد تقرير عن أوجه الشبه والاختلاف بين خدمة الطعام في المستشفيات وخدمة الغرف في الفنادق.
 - عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ومناقشتها مع بقية المجموعات، ثم تدوين المعلومات الصحيحة على السبورة.
 - تقويم أداء الطلبة.
 - تكليف الطلبة تنفيذ قضية البحث المتعلقة بأنواع الأمراض المزمنة ونوعية الأغذية المناسبة لها، ثم كتابة تقرير عن ذلك، وعرضه في الحصّة التالية لمناقشته.

هي تحديد كمية ونوعية الغذاء الذي يتناوله الشخص في الوجبة الغذائية حسب الحالة الصحية والمرض، ومن أنواع الحميات التي تقدم في المستشفيات:

١. الحميات العامة أو الروتينية: تلك الوجبات التي يتوقع أن يتناولها المريض العادي غير المصاب بأمراض تستوجب الحميات من النوع العلاجي، وهي وجبات عدلت كماً ونوعاً لتناسب الحالة الصحية الطارئة، مثل السوائل الكاملة والشوربات التي تناسب المرضى الذين أجريت لهم عمليات جراحية، والطعام اللين مثل الخضراوات المسلوقة واللحوم المفرومة؛ والتي تناسب حالات الولادة وكبار السن الذين يعانون مشكلات في الهضم أو في الأسنان.

٢. الحميات العلاجية: تعدّ غذاء ودواء في آن واحد، وتسهم في علاج مرض له علاقة بالاستفادة من الطعام أو العناصر الغذائية، لذلك تعطى كجزء من العلاج بحيث تصبح حمية مناسبة لحالة مرضية معينة، مثل مرضى السكري، وارتفاع ضغط الدم، وأمراض القلب وتصلب الشرايين، والسمنة.

مما سبق نلاحظ أن الفرق بين الحميات العلاجية والحميات الروتينية:

- أ . الحميات العلاجية تشكل جزءاً من العلاج.
- ب . الحميات العلاجية تعطى عادة لمدة أطول وأحياناً طوال فترة المرض.
- ج . الحميات الروتينية هي طعام جرى تعديل في قوامه، بينما الحميات العلاجية تركز على واحد أو أكثر من العناصر الغذائية.

ولذلك تهتم المستشفيات بتعيين أخصائيي تغذية مؤهلين تكون مهمتهم:

- التعاون مع الطبيب واختيار الأطباق التي تناسب مع تعليماته.
- تزويد الطهاة بإرشادات تتعلق بطريقة الطهو اللازمة.
- الاشتراك بوضع قوائم الطعام.
- تقديم الإرشاد الغذائي للمرضى.

قضية للبحث

يحتاج المريض لأنواع مختلفة من الأطعمة تختلف حسب نوع المرض، قم بزيارة لمكتبة مدرستك أو المكتبة العامة، وابحث في المراجع عن الأمراض المزمنة الآتية، ونوعية الغذاء المناسب لكل مريض:

- ١- مرض السكري.
- ٢- مرض ارتفاع ضغط الدم.
- ٣- السمنة.
- ٤- أمراض القلب وتصلب الشرايين.

عدّ تقريراً بذلك واعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك موضعاً أصناف الأطعمة المناسبة لكل مريض.

ب - كيفية خدمة الطعام في المستشفيات

١. يتم إعداد قوائم طعام مسبقة حسب سياسة المستشفى، إما يومية أو أسبوعية أو شهرية.
٢. يوجه رئيس المطبخ الفريق الذي يعمل معه لإعداد هذه الأطباق حسب المعلومات الواردة من قسم التغذية.

٣. توضع بطاقات الأغذية الخاصة بكل مريض حسب تعليمات الطبيب على كل صينية.
٤. تمرر الصواني التي تحتوي على البطاقات من أمام العاملين في منطقة الخدمة بواسطة حزام ناقل، ويتم وضع الحخصص في الصينية وفقاً لتعليمات الطبيب ومشرف التغذية.
٥. توضع أدوات المائدة اللازمة لتناول الوجبة والتي تكون معدة سلفاً ومغلقة في مكانها المخصص على الصينية.
٦. يراقب مشرف الخدمة على كل وجبة تدقيقاً نهائياً، ثم توضع الأغذية عليها، ويتم إرسالها إلى الأجنحة على عربات خاصة بها.
٧. يقوم المضيف المختص بتقديم الصواني لكل مريض حسب رقم غرفته ومريره.

كذلك تقوم المستشفيات بتقديم الطعام للأطباء والموظفين العاملين فيها بسبب ساعات العمل الطويلة ونظام الدوام الليلي والمناوبة، ويتم خدمة الطعام لهم بطريقة الخدمة الذاتية من الأصناف المعروضة في أماكن الطعام المخصصة.

الزمن المتوقع

نظري (ساعة).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعداد قائمة تتضمن أنواع المؤسسات غير الفندقية، وطريقة الخدمة فيها.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٣-٤)، و (٣-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب خدمة الطعام، المستوى الأول، الوحدة الأولى: المطاعم، الدرس الثالث: مرافق خدمة الطعام والشراب.

مصادر التعلم

للمعلم

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

للطالب

– كنة، علاء، الموارد البشرية في المطاعم، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠٤م.

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.mosd.gov.jo

النتائج الخاصة

- يعدد أماكن خدمة الطعام في المؤسسات غير الفندقية.
- يميز بين المؤسسات غير الفندقية الربحية وغير الربحية.

المفاهيم والمصطلحات

كاوتتر، خدمة الصواني الفضية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ عرض توضيحي

- التمهيد بربط الدرس الحالي بالدرس السابق عن طريق الآتي:
- كتابة عنوان الموضوع الرئيس (خدمة الطعام في المؤسسات غير الفندقية) على السبورة.
- كتابة الأماكن الخاصة بخدمة الطعام في المؤسسات غير الفندقية: خدمة الطعام في المستشفيات، خدمة الطعام في المصانع، خدمة الطعام في المدارس، خدمة الطعام في الطائرات، خدمة الطعام في السفن.

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح بعض الأسئلة، مثل:
- هل تناول أحدكم وجبة طعام في المدرسة؟
- هل يعمل أحد أقاربكم في مكان يقدم وجبة طعام للموظفين؟
- هل سافر أحدكم على متن طائرة أو سفينة وقدمت له فيها وجبة طعام؟ صف ذلك.

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.

التدريس المباشر/ أوراق العمل

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة.
- توزيع ورقة العمل (٣-٣) على الطلبة، وتوضيح المطلوب.
- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ ورقة العمل.
- متابعة مجموعات الطلبة، والإجابة عن أسئلتها واستفساراتها.
- عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ومناقشتها مع بقية المجموعات، ثم تدوين المعلومات الصحيحة على السبورة.
- تقويم أداء الطلبة.
- تكليف الطلبة تنفيذ قضية البحث، ثم كتابة تقرير عن طريقة الخدمة المقدمة في القطارات والباصات السياحية.

نقاط (٣-٢): مقارنة طريقة الخدمة في المستشفى وخدمة الغرف في الفندق
قم بزيارة لمستشفى خاص وفندق، وقارن بين أسلوب خدمة الطعام في المستشفى وأسلوب الخدمة في الغرف الفندقية من حيث:

- نوعية الوجبات المقدمة.
- طريقة دفع الحساب.
- طريقة أخذ الطلب أو الخدمة.
- دوّن ما توصلت إليه من معلومات وناقشه مع زملائك ومعلمك في الصف.

٢- خدمة الطعام في المصانع



الشكل (٦-٣): طريقة الخدمة في أحد المصانع.

تزود بعض المصانع والشركات الموظفين العاملين فيها بوجبات طعام خلال استراحات العمل، وقد تكون هذه الوجبات مجانية أو بسعر التكلفة ويتناول الموظفون وجباتهم في مطعم الموظفين الذي يكون مجهزاً بالأثاث والأدوات اللازمة. ويوضح الشكل (٦-٣) طريقة الخدمة في المصانع.

من المتعارف عليه أن الشركات والمصانع تقوم بتزويد وجبات الطعام للموظفين بإحدى الطريقتين الآتيتين:

- التعاقد مع شركات تموينية.
- ب - إنشاء قسم تموين ومطبخ داخل الشركة أو المصنع لإعداد الوجبات، وتقديمها للعاملين. ويتبع أسلوب الخدمة الذاتية حيث يقوم الموظف باستلام وجبته من (كاوتتر) مخصص لذلك على صينية، ثم يذهب إلى طاولة في مطعم الموظفين للجلوس وتناول وجبته، وقد يكون هناك مضيفون مهتمهم تزويد الموظفين بالماء، والاهتمام بأمر النظافة.

٧١

٤- خدمة الطعام في الطائرات

تختلف خدمة الطعام على متن الطائرات تبعاً للمسافة بين محطة الإقلاع والهبوط، وتبعاً لنوع الرحلة سياحية أو درجة أولى، وتقدم في الرحلات ذات المسافة القصيرة وجبات خفيفة ومشروبات باردة وساخنة، بينما يقدم في الرحلات ذات المسافات الطويلة وجبات طعام رئيسة ويطرق خدمة مناسبة.

تعلم

لا يدفع المسافر أمان وجبات الطعام لأنها مشمولة بسعر التذكرة ولكنه يدفع أمان المشتريات الأخرى مثل الهدايا والعطور.

تعلم

توفر أطباق خاصة من الطعام للنباتيين والأطفال، ولا يسمح بالظهور على متن الطائرة.



الشكل (٨-٣): خدمة الطعام في الطائرات.

أما المسافرون في الدرجة الأولى، فتقدم لهم خدمات مميزة من حيث نوع الطعام وجودته، وطريقة الخدمة المتبعة، بأسلوب يشبه ما يقدم في فنادق أو مطاعم الخمس نجوم، وتستعمل فيها أدوات مائدة من صحنون صيني وزجاجيات فاخرة وفضيات وفضيات وشرائح من قماش، ويقدم الطعام على عربة متحركة، وتقدم الخدمة بطريقة الخدمة الفرنسية. ويوضح الشكل (٨-٣) طريقة الخدمة في الطائرات.

٧٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعداد تقرير عن كيفية تقديم وجبة الطعام للموظفين والعاملين في الفندق.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٣-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب خدمة الطعام، المستوى الأول، الوحدة الأولى: المطاعم، الدرس الثالث: مرافق خدمة الطعام والشراب.

مصادر التعلّم

للمعلّم

– العاني، رعد، الأطعمة والأشربة، دار الحامد، عمان، الأردن، ٢٠٠٥م.

للطالب

– كنة، علاء، الموارد البشرية في المطاعم، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠٤م.

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.mosd.gov.jo.

٣- خدمة الطعام في المدارس

تعلّم

أحيانا تزود أغلب المصانع والشركات الموظفين بوجبة فطور أو غداء أو عشاء حسب فترة العمل، بالإضافة إلى المشروبات الباردة والساخنة.

غالبًا ما تقوم بعض المدارس بتزويد الطلبة بوجبة غداء تكون مدفوعة الثمن مع الرسوم المدرسية، أما الوجبات المقدمة في بعض المدارس الحكومية فهي مجانية، وتلجأ بعض المدارس إلى استعمال أدوات مائدة وكؤوس بلاستيكية تستعمل لمرة واحدة بهدف الاهتمام بالنواحي الصحية، وعدم انتقال العدوى والأمراض بين الطلبة. ويوضح الشكل (٣-٧) طريقة الخدمة بالمدارس.



الشكل (٣-٧): خدمة الطعام في المدارس.

تعلّم

يقدم الطعام للطلبة بكميات مناسبة لهم مع مراعاة أن تحتوي على قيم غذائية مفيدة لهم.

يستلم الطالب وجبته من الطعام من طاقم خدمة الطعام من أمام الكاونتر المخصص لذلك، ويذهب إلى طاولة في صالة الطعام ويتناول وجبته، ويقوم عامل النظافة بتجميع الأطباق الفارغة على عربة متحركة بعد أن يضع الطعام المتبقي في كيس النفايات المثبت على جانب العربة، ويرسلها إلى منطقة الجلي لتنظيفها.

٥- خدمة الطعام في السفن

تحرص الشركات الخاصة بالرحلات السياحية البحرية على توفير مطابخ ومطاعم في مواقع جيدة على ظهر البواخر، وتوفير الأثاث المناسب والجميل والمتناسق مع الديكور العام، وتصميم أفضل قوائم الطعام بشكل جذاب، كذلك توفير أفضل وأحدث الأجهزة والمعدات الخاصة بالمطابخ والمطاعم، وتوظيف هيئة عاملة مدربة على تقديم أفضل الخدمات للمسافرين على متن البواخر.



الشكل (٣-٩): خدمة الطعام في السفن والبواخر.

وغالبًا ما تكون الخدمة المتبعة على ظهر البواخر في تقديم الطعام والشراب خدمة الصواني الفضية، وقد يقتضي الأمر استعمال عربة تقطيع اللحوم المطبوخة وعربة الحلويات، وقد يخصص بوفيه مأكولات باردة. ويوضح الشكل (٣-٩) طريقة الخدمة في السفن والبواخر.

ويعتمد نوع الخدمة المقدمة على ظهر السفن والبواخر على:

- أ - طول الرحلة ونوعها.
- ب - نوع المسافر، درجة أولى أو سياحي.
- ج - التسهيلات الممنوحة، لا بد من توفير التسهيلات الضرورية لتقديم خدمة فعالة للمسافرين.
- د - مواصفات مكان الخدمة؛ مثل مطعم، أو بركة، أو كيان النوم أو غيرها.

قضية للبحث

باستخدام أحد محركات البحث الإلكترونية، ابحث عن طريقة خدمة الطعام في الفطارات والباصات السياحية، واعرض ما توصلت إليه من معلومات على زملائك ومعلمك في الصف وناقشهم فيه.

النتائج الخاصة

- يوضح مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة.
- يبين طريقة خدمة الطعام الخارجية.
- يطبق طريقة الخدمة الذاتية.

المفاهيم والمصطلحات

ذوو الاحتياجات الخاصة، خدمة الطعام الخارجية.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:
 - هل لديك قريب من ذوي الاحتياجات الخاصة؟
 - هل سبق أن زرت داراً للمسنين أو دار رعاية الأيتام؟
 - كيف تقدم لهم خدمة الطعام؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
- التعلم عن طريق النشاط/ التدريب
- تجهيز الأدوات والمواد اللازمة لتنفيذ التمرين (٣-٢) قبل بدء الحصة العملية.
- تعريف الطلبة بالأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين، وتسميتها لهم.
- مشاركة المعلم أحد الطلبة في تنفيذ خطوات التمرين حسب ورودها في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين، ثم توزيع المهام عليهما كما يأتي:
 - المجموعة الأولى: تقمص دور موظفي خدمة الطعام.
 - المجموعة الثانية: تقمص دور المنتفعين في المؤسسات غير الفندقية والمؤسسات الاجتماعية.
- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ التمرين، مع تبادل الأدوار بين المجموعتين.
- تقويم أداء الطلبة.
- تكليف الطلبة بتنفيذ قضية البحث، ثم كتابة تقرير عنها، وعرضه، ومناقشته في الصف.

٦- خدمة الطعام في المؤسسات الاجتماعية

تتولى المؤسسات الاجتماعية مسؤولية الإشراف على دور الأيتام والمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة، حيث يتم إيواء النزلاء الذين تنطبق عليهم الشروط لدخول هذه المؤسسات. يتولى خدمة النزلاء مضيفون مدربون للتعامل مع مثل هذه الحالات، يتحلون بالصبر واللين واللباقة والمساعدة، ويخصص للنزلاء مطعم مجهز بالأثاث والأدوات اللازمة، حيث يذهب النزلاء



الشكل (٣-١): طريقة الخدمة في إحدى المؤسسات الاجتماعية.

لتناول وجبته فيه. ويتبع نظام خدمة الكفترية بالنسبة لدور الأيتام، بينما يمكن أن يتبع نظام خدمة الغرف بالنسبة للمسنين والمعوقين، ويراعى أن تكون الوجبات ملائمة حسب حالات النزلاء، وأنه تحتوي على العناصر الغذائية المفيدة لهم. ويوضح الشكل (٣-١) طريقة الخدمة في بعض المؤسسات الاجتماعية.

قضية للبحث

زر المواقع الإلكترونية لكل من المؤسسات الاجتماعية الآتية:

- دار الأيتام
 - دار المسنين
 - دار ذوي الاحتياجات الخاصة
- قارن بين هذه الدور من حيث طريقة الخدمة المتبعة في كل منها، ثم اعرض ما توصلت إليه من معلومات أمام زملائك ومعلمك في الصف وناقشهم فيه.

٧٥

الخدمة الذاتية (التجهيز والخدمة)

تمرين (٣-٢)

النتائج العملية

- أن تحضر الطعام والشراب وتقدمه بطريقة الخدمة الذاتية (خدمة الكفترية).

المعلومات النظرية

تعُد الخدمة الذاتية أفضل طريقة لخدمة الأعداد الكبيرة من الأشخاص في مواقعهم، وتقدم هذه الطريقة خدمة الطعام للموظفين في المصانع والشركات، وطلبة المدارس، والمنتفعين في المؤسسات الاجتماعية.

التجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات كبيرة لعمل الكاونتر.
- طاولات مطعم.
- كراسي مطعم.
- صحنون سلطات.
- صحنون طبق رئيس.
- صحنون حلويات.
- فناجين شاي وصحونها.
- شوك وسكاكين.
- مناديل طعام.

٧٧

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

تتمتد خدمة الطعام خارج الفندق أو المطعم لتشمل الإشراف على الحفلات والولائم التي تقام في المنازل والمؤسسات والأندية، حيث يقدم الفندق الطعام والشراب والتجهيزات اللازمة لعرض الطعام في الموقع. ويوفر الفندق والمطعم وسائل نقل خاصة لنقل الطعام الساخن والبارد إلى الموقع، ويوظف الفندق عددًا من المضيفين المدربين والمؤهلين لخدمة الحفلات الخارجية إما بشكل يومي أو دائم للإشراف على الحفلة. ولا تختلف طريقة الخدمة المقدمة في الحفلة الخارجية عن طريقة الخدمة المتبعة في الفنادق أو المطاعم، ويجب أن يحرص الشخص المشرف على خدمة الطعام في الموقع الخارجي على تقديم أفضل الطعام وأحسن الخدمات وعدم الوقوع

في أخطاء، حتى لا يتسبب في وقوع خسارة في سمعة الفندق أو المطعم وبالتالي يتسبب في خسارة مالية للفندق أو المطعم، لذا على مشرف الحفلة الخارجية زيارة الموقع والإطلاع على الإمكانيات المتوفرة ليتمكن من التخطيط السليم، ويوضح الشكل (١١-٣) طريقة الخدمة في الحفلات الخارجية.



الشكل (١١-٣): طريقة الخدمة في الحفلات الخارجية.

الزمن المتوقع نظري (ساعة)، عملي (ثلاث ساعات).

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بإعادة تنفيذ التمرين أكثر من مرة بالتعاون مع زملائهم.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٣-٧).

نشاط (٣-٣): زيارة ميدانية

زر أحد مكاتب معهدي الحفلات الخارجية أو قسم الحفلات في الفندق، واسأل عن التجهيزات والترتيبات اللازمة لخدمة هذا النوع من الحفلات. ثم اعرض ما توصلت إليه أمام زملائك ومعلمك في الصف وناقشهم فيه.

٧٦

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	رتب الطاولات الكبيرة على شكل كاوتر.	
٢	تأكد من نظافة الأدوات والمعدات جيدًا.	
٣	رتب الطعام على الكاونتر بداية بالسلطات، فالأطباق الساخنة فالحلويات فالمشروبات الساخنة.	
٤	تناول صينية الخدمة.	
٥	تناول الصحن الخاص بالسلطات وضع فيه ما يناسبك من السلطات.	
٦	تناول الطبق الرئيس وضع به ما ترغب بتناوله من الأطباق الساخنة.	
٧	تناول الصحن الخاص بالحلويات وضع ما ترغب به من الحلويات.	
٨	تناول فنجان الشاي وصب الكمية التي ترغب بها.	
٩	تناول ما تحتاج إليه من شوك وسكاكين، ومنديل الطعام.	
١٠	احمل صينيتك واجلس في الأماكن المخصصة لتناول الطعام.	
١١	احمل صينيتك بعد الانتهاء من تناول الطعام وسلمها إلى منطقة الجلي.	

تمرين عملي

رتب طاولة كبيرة بأصناف الطعام المحضرة سابقًا، واعرضها بطريقة الخدمة الذاتية، ونفذ التمرين باتباع الخطوات السابقة نفسها.

٧٨

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب خدمة الطعام، المستوى الأول، الوحدة الأولى: المطاعم، الدرس الثالث: مرافق خدمة الطعام والشراب.

مصادر التعلم

للمعلم

– الخطيب، خلود، العمليات الإدارية في مجال الضيافة، دار الوراق، عمان، الأردن، ٢٠٠٠م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.mosd.gov.jo.

المستوى الرابع

٤

الوحدة الأولى

خدمة الحفلات والمناسبات
(Banqueting & Events Service)

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع الحفلات في الفنادق.
- يبين طرائق الخدمة في الحفلات المختلفة.
- يميز الأمور التي يجب الاتفاق عليها مع صاحب الدعوة قبل الحفلة.

المفاهيم والمصطلحات

البوفيه، محطة عمل.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:

- ما أنواع الحفلات؟
- ما الأمور الواجب عملها قبل الحفلة؟
- لماذا يجب عملها؟

• هل تختلف أنواع الحفلات بعضها عن بعض؟

• هل توجد طريقة خدمة خاصة بكل حفلة؟

• هل يختلف ترتيب الطاولة والكراسي من حفلة إلى أخرى؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الإجابات الصحيحة على السبورة.

التدريس المباشر / أوراق العمل

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل منها، لتنفيذ ورقة العمل (١-١).

- تكليف الطلبة بمشاهدة الصور التوضيحية في الكتاب المدرسي، وتنفيذ ورقة العمل.

- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ ورقة العمل.

- متابعة مجموعات الطلبة، وتوجيهها، والإجابة عن استفساراتها.

- عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ومناقشتها مع بقية المجموعات، ثم تدوين المعلومات الصحيحة على السبورة.

- تقويم أداء الطلبة.

التعلم عن طريق النشاط / الزيارة الميدانية

- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (١-١) المتعلق بأنواع الحفلات ومناسباتها، وذلك كما يأتي:

- تنظيم زيارة ميدانية إلى أحد الفنادق الكبيرة والصغيرة الحجم؛ لتعرف أنواع الحفلات ومناسباتها.
- عمل مقابلة مع مدير حفلات كل فندق منهما.

أنواع الحفلات

أولاً

تختلف أنواع الحفلات في الفنادق حسب نوع الخدمة المقدمة، وطريقة ترتيب الطعام المقدم، والمناسبة التي تقام على أساسها الحفلة. وقد تكون الحفلات خاصة تتعلق بمناسبة شخصية؛ مثل حفل الزفاف أو الخطوبة أو عيد ميلاد، أو تكون بمناسبة رسمية تتعلق بحفل استقبال، أو وداع إحدى الشخصيات المهمة. وقد تكون الحفلات عامة تكون فيها الدعوة لعامة الناس، أو المهتمين منهم، ولا تكون لفئة أو عدد معين مثل المعارض، أو اجتماع مساهمين لإحدى الشركات.

أما أنواع الحفلات التي اشتهرت في الفنادق فهي كما يأتي:

١- حفل الزفاف

يقدم مدير الحفلات مجموعة من العروض يختار منها العروسان ما يناسبهما، ويتحدد سعر العرض حسب الموسم، بالإضافة إلى قوائم الطعام والشراب، وعدد الأشخاص.

يتم تنظيم قاعة الحفلات وإعدادها حسب رغبة صاحب الدعوة وحسب الاتفاق الذي تم مع مدير الحفلات، وفي أغلب الأحيان يكون شكل الطاولة دائرياً أو بيضوياً ويرتبط، تنسيق الطاولة بشكل أساسي على ديكور القاعة والألوان المستخدمة في القاعة، ويمكن تجميل الموائد من خلال ألوان ونوعية المفارش الموضوعة على الطاولة، وأغطية المقاعد التي يتم تنسيق ألوانها وزينتها مع زينة المائدة، ويترك مساحة في الحفلات لطاولة العروسين. وتحرص الفنادق على تزويد قاعاتها لإظهار إبداعاتهم الفنية والتنظيمية قبل موعد الحفلة، والشكل (١-١) يبين صورة لقاعة مجهزة لاستقبال حفل زفاف.



الشكل (١-١): قاعة مجهزة لاستقبال حفل زفاف.

٩

• مشاهدة قاعات الحفلات الموجودة في كل فندق منهما.

• تكليف الطلبة كتابة تقرير عن أهداف الزيارة، وعرضه على زملائهم في الصف.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتعيين مقرر لكل مجموعة.

- تحديد الوقت اللازم لتنفيذ المهمة.

- تكليف الطلبة بتنفيذ قضية للبحث المتعلقة بأنواع الحفلات العامة والخاصة، ثم كتابة تقرير عنها.

- عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ثم مناقشتها مع بقية المجموعات.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع نظري (ساعة)، عملي (ثلاث ساعات).

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة أحد المواقع الإلكترونية لكتابة تقرير عن حفلات الزفاف المقامة في الفنادق، مرفقاً به صوراً توضيحية، ومبيناً أشكالها، وطريقة تنظيمها.

إثراء

– تكليف الطلبة إعداد تقرير عن طريقة الخدمة في حفلات الغداء أو العشاء بالفنادق.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (١-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب خدمة الطعام، المستوى الثاني، الوحدة الثالثة، الدرس الأول: طرق خدمة الطعام.

مصادر التعلم

للمعلم

– الحمادي، يوسف، إدارة وفن المأكولات والمشروبات – خدمة المؤتمرات والحفلات والاجتماعات، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٨م.

للطالب

– سيمون، لينا شبارو، وياسين، رانيا، إيتيكيك الحفلات والمناسبات، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان، ١٩٩٩م.

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.intercontinental.com.

وهناك إجراءات متبعة لحفل الزفاف على النحو الآتي:

أ – يحضر موظفو الخدمة قبل بداية الحفلة لإتمام التحضيرات اللازمة للحفلة.

ب – يصل صاحب الدعوة أو أحد الأقرباء قبل بدء الحفلة لتفقد القاعة وبرنامج الاحتفال.

ج – استقبال العروسين عند وصولهما واصطحابهما إلى غرفة خاصة لأخذ بعض الصور ويقدم لهم بعض الشراب.

د – يحضر المدعوون ويصطفون لیسلموا على العروسين وأقاربهم.

هـ – يقوم المضيفون بتقديم الشراب إلى العروسين أولاً، ثم تقديم الشراب إلى الضيوف.

و – يعلن مسؤول الحفلة عن موعد افتتاح البوفيه ويقوم العروسان بافتتاح البوفيه يليهم الضيوف، ويقوم موظفو الخدمة في هذه الأثناء بمتابعة البوفيه، ورفع الأطباق من على الطاولات، والأدوات المستعملة أولاً بأول وتغيير المناض المستعملة من أمامهم بالطريقة الصحيحة.

ز – يعلن مسؤول الحفلة في الوقت المحدد عن موعد تقطيع كيك الزفاف من قبل العروسين، ثم تقطع وتقدم للضيوف. والشكل (١-٢) يبين بعض أنواع كيك حفلات الزفاف.

ح – تجميع الزهور في نهاية الحفلة من قبل مسؤول الحفلة، ثم يغلف الكيك غير المستعمل ويقدم لصاحب الحفلة.



الشكل (١-٢): أنواع كيك حفلات الزفاف.

٢- حفلة غداء أو عشاء

هي حفلات مخصصة لتناول طعام الغداء أو العشاء وهذه الحفلات تكون رسمية أو لمناسبات مختلفة، وتحتاج إلى تنظيم وتحضير قبل وأثناء الحفل، كما تحتاج إلى مضيفين يتمتعون بمهارة عالية.

يقوم مضيفو الخدمة بتحضير قاعة الحفلات بناء على التعليمات المعطاة لهم حسب رغبة صاحب الدعوة التي يتم الاتفاق عليها مع مدير الحفلات، وأهم المعلومات التي يجب الاتفاق عليها:

أ – شكل القاعة.

ب – عدد الحضور.

ج – نوع الأطعمة والمشروبات.

د – البرامج المصاحبة للحفل.

وغالباً ما يكون هناك طاولة رئيسة لكبار الضيوف والمدعوين في الحفلات الرسمية، وتكون في صدر القاعة لعدد معين من الضيوف، والتي دائماً تبدأ الخدمة في هذه الطاولات، ومن ثم باقي الضيوف على الطاولات الأخرى.

يقوم رئيس المضيفين في قاعة الحفلات بتقسيم القاعة إلى محطات عمل، وعادة ما يكون كل مضيف مسؤول عن خدمة ثمانية إلى اثني عشر ضيفاً، وتوزع المهام للمضيفين، ويشرح لهم برنامج الحفلة وأنواع الأطباق المقدمة للضيوف، وطريقة الخدمة.

تفرض الطاولات بالشراشف وأدوات الخدمة بما يتناسب وقائمة الطعام، ويتم توزيع الكراسي على الطاولات حسب حجم وسعة الطاولة، بحيث يكون هناك مسافة بين الضيف والآخر مناسبة لتسهيل الخدمة المقدمة للضيوف.

وتخصص قاعة استقبال في الحفلات الرسمية لاستقبال الضيوف وتجميعهم قبل الدخول إلى قاعة الاحتفالات، ويتم تقديم المشروبات حتى يكتمل العدد ومن ثم الدخول وبداية البرنامج المتفق عليه.

تبدأ الخدمة بتقديم الأطباق للطاولة الرئيسة، يليها تقديم الأطباق للضيوف وبعد الانتهاء من تناول الأطباق ترفع من الطاولة الرئيسة أولاً، ثم ترفع الأطباق من أمام الضيوف الآخرين، ويجب إعطاء الاهتمام الكامل للضيوف الطاولة الرئيسة لإبجاح الحفلة.

النتائج الخاصة

- يتعرف المعدات المستخدمة في حفل البوفيه.
- يبين أشكال ترتيب الطاولات في خدمة البوفيه.
- يوضح طرائق الخدمة في حفل الاستقبال.

المفاهيم والمصطلحات

حفل الاستقبال، الصواني المتنقلة، حافظات الطعام.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:
 - هل حضرت حفل بوفيه؟
 - كيف كان شكل طاولة البوفيه؟
 - ما أنواع الأطعمة المقدمة؟
 - كيف كانت خدمة الطعام المتبعة في الحفل؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
- التدريس المباشر/ عرض توضيحي
 - تجهيز قاعة المطعم في قسم التدريب العملي بالمدرسة.
 - تحضير صور توضيحية لأشكال طاولات البوفيه.
 - اصطحاب الطلبة إلى المطعم في قسم التدريب العملي.
 - ترتيب طاولات البوفيه بأشكال مختلفة متعارف عليها في الفنادق.
 - عرض أنواع المعدات والأدوات المستخدمة في خدمة حفل البوفيه وحفلات الاستقبال وتسميتها للطلبة.
 - عرض أشكال حافظات الطعام في قسم التدريب العملي.
 - تكليف الطلبة بالاطلاع على الصور التوضيحية لأشكال حافظات الطعام في الكتاب المدرسي، ومقارنتها بما في المطعم التدريبي.
- التدريس المباشر/ أوراق العمل
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتعيين مقرر لكل مجموعة، لتنفيذ ورقة العمل (٢-١).
 - تحديد الزمن اللازم لتنفيذ ورقة العمل.
 - متابعة مجموعات الطلبة، وتوجيهها، والإجابة عن استفساراتها.
 - عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ومناقشتها مع بقية المجموعات، ثم تدوين المعلومات الصحيحة على السبورة.
 - تقييم أداء الطلبة.
 - التعلم التعاوني/ العمل الجماعي
 - تكليف الطلبة بتنفيذ قضية للبحث (صفات ومؤهلات خاصة بالعاملين بخدمة الحفلات)، ثم كتابة تقرير عنها، وعرضه على زملاءه.

نشاط (١-): أنواع الحفلات ومناسباتها

قم بزيارة لفندق كبير الحجم وآخر صغير الحجم، وتعرف على مدير الحفلات فيهما وأسأل عن أنواع الحفلات ومناسباتها. ثم عدّ تقريراً واعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك في الصف.

قضية للبحث

- ابحث في أنواع الحفلات العامة والخاصة، وقارن بينهما من حيث:
 - ١- الأدوات اللازمة للخدمة.
 - ٢- طريقة الخدمة.
 - ٣- قوائم الطعام المقدمة لكل حفلة.
- دون ذلك في دفتر ملاحظاتك واعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك في الصف.

٣- حفل البوفيه (Buffet Banquet)

تستخدم الفنادق أسلوب خدمة البوفيه لتقديم أفضل ما عندها من أصناف الطعام المختلفة؛ خدمة الأعداد الكبيرة من المدعوين في المناسبات الاجتماعية أو الرسمية، ولأنها تناسب جميع أنواع الحفلات، وفي هذه الخدمة يتم عرض الطعام على مائدة كبيرة أنيقة ويتم تزيينها بالزهور والنفارش، وتظهر كفاءة الفنادق وبراعتها في تقديم المأكولات كي تجذب انتباه الضيوف، وتظهر عجزها عن باقي الفنادق الموجودة في السوق، وحديثاً تتميز خدمة البوفيه بمهارات الطهاة في إعداد المأكولات مباشرة أمام الضيوف، وهذه تعدّ من أرقى أنواع البوفيه الموجودة حالياً. والشكل (٣-١) يوضح أحد أشكال بوفيه الحفلات في أحد الفنادق.



الشكل (٣-١): بوفيه حفلات في أحد الفنادق.

١٢

٤- حفل الاستقبال (Reception Party)

وهي الحفلات التي تكون غالباً بدون طاولات وكراسي، ويكون الضيوف فيها واقفين بهدف التعرف، والتحدث فيما بينهم، ويتم تنظيم القاعة وإعدادها حسب رغبة صاحب الدعوة. ويمكن أن يكون هناك طاولات وكراسي في أماكن متفرقة من القاعة، لكبار السن والسيدات الذين لا يقدر على الوقوف فترة طويلة، ومن سمات هذه الحفلات أنها تكون خالية من الأطعمة الدسمة ثقيلة الهضم، وقد تقتصر على المشروبات الخفيفة والحلويات ومقبلات الكنايه. ويتم خدمة هذا النوع من الحفلات بأحد الأشكال الآتية:

أ- البوفيه: ويتم فيها تقديم بعض المأكولات الساخنة والأطعمة مباشرة أمام الضيوف مثل المأكولات الإيطالية والآسيوية، وتشكيلة المأكولات الباردة والحلويات على طاولات البوفيه. وتكون فيها الخدمة ذاتية، حيث يقوم الضيوف بخدمة أنفسهم، ويقوم المضيفون بحمل صواني المشروبات الباردة والكوكيتلات وتقديمها للضيوف، ويتم تزويد القاعة بطاولات متفرقة، وذلك لاستعمالها من قبل الضيوف لوضع الأطباق التي انتهوا منها، ويحتاج هذا النوع من الخدمة إلى عدد أكثر من المضيفين وجهد أكبر ومهارة عالية؛ لفنّادي أي خطأ يمكن حدوثه، ويقوم رئيس المضيفين بتوجيه تعليماته للمضيفين وتوزيع العمل فيما بينهم. والشكل (٦-١) يبين جانباً من البوفيه الذي يقدم في حفلات الاستقبال.



الشكل (٦-١): بوفيه حفل استقبال.

١٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة زيارة المكتبة أو أحد المواقع الإلكترونية لكتابة تقرير عن خدمة الصواني المتنقلة، ثم عرضه على زملاء.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: الملاحظة.
- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (١-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب خدمة الطعام، المستوى الثاني، الوحدة الثالثة، الدرس الأول: طرق خدمة الطعام.

مصادر التعلم

للمعلم

- توفيق، ماهر، إدارة الحفلات والمؤتمرات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٦م.

للطالب

- الموقع الإلكتروني الآتي:

www.intercontinental.com.

يتم ترتيب طاولات البوفيه في قاعات الحفلات والتي تتخذ أشكالاً متعددة إما على شكل حروف U أو T أو L، أو حسب تصميم ديكور قاعة الحفلات، وغالباً ما يكون البوفيه منقسماً إلى قسمين في القاعة لتجنب الازدحام وإعاقة الحركة في القاعة.

ويكون في بداية البوفيه الضيوف التي يستعملها الضيوف لتناول الطعام المقدم بالبوفيه، ثم يليها أطباق متعددة من السلطات والمأكولات، الباردة ويليها الأطباق الساخنة، وأخيراً الحلويات والفاكهة. ويراعى في ترتيب البوفيه إبراز الجانب الفني في تحضير الأطباق وترتيبها.



الشكل (٤-١): أدوات المائدة لخدمة البوفيه.

أما الطاولات المخصصة لجلوس الضيوف في القاعة فتكون ذات أشكال دائرية أو مستطيلة، وتفرش بشراشف الطاولة والمعداة؛ وهي وشوكة وسكين المقلبات، وشوكة وسكين الطبق الرئيس، وملعقة وشوكة الحلويات، والشكل (٤-١) يوضح طريقة فرش الطاولة بخدمة البوفيه.

يقوم الضيف بخدمة نفسه بنفسه بتناول ما يرغب فيه من الطعام المعروض على طاولة البوفيه، ويقوم المضيفون بتقديم الماء والمشروبات على الطاولة، ورفع الأطباق المستخدمة عن الطاولة ويراعى في خدمة البوفيه التأكد من أن جميع الأصناف موجودة على البوفيه، وإعادة ملئها قبل انتهائها تكون من مهمات رئيس الطهاة ومساعديه. وعادة يتم تغيير المعروض من الأطعمة إذا استهلك أكثر من ثلثه للمحافظة على الشكل العام، ويجب إزالة أية مأكولات تقع من البوفيه على الأرض، ويجب الحفاظ على الأطعمة الساخنة والباردة من خلال أدوات وأجهزة خاصة، والشكل (٥-١) يبين بعض الأدوات المستخدمة للمحافظة على الأطعمة ساخنة على البوفيه.



الشكل (٥-١): حافظات طعام لإبقاء الأطعمة ساخنة على البوفيه.

١٣

- ب- الصواني المتنقلة: يتم في هذه الطريقة تقديم المأكولات على صواني من الستانلس ستيل أو الزجاج، ويراعى في هذا النوع من الخدمة التميز والانتقان بأنواع الطعام المقدم، وطريقة تقديمها لجلب انتباه الضيوف وكسب رضاهم. وغالباً تقدم الخدمة في المناسبات الاجتماعية والرسمية الآتية:
 ١. أعياد ميلاد أو خطوبة.
 ٢. وداع شخصيات مهمة أو دبلوماسية.
 ٣. حفل تخرج وتسليم شهادات.
 ٤. الأعياد الرسمية.
 ٥. حفل خاص بالسفارات واستقبال الشخصيات المهمة.

قضية للبحث

بالرجوع إلى أحد المراجع الفندقية المتخصصة، قم مع أفراد مجموعتك بالبحث عن صفات ومؤهلات خاصة للعاملين بخدمة الحفلات، ثم عدّ تقريراً، وناقشه مع زملائك ومعلمك في الصف.

٥- الاجتماعات والمؤتمرات

تقام في الفنادق الكثير من الاجتماعات والمؤتمرات والندوات وورشات العمل، وقد تتوفر في الفنادق قاعات مخصصة لذلك، أو قد يستعمل الفندق قاعة الحفلات أو قاعة المطعم كمكان للاجتماعات والمؤتمرات، وتحتاج خدمة الاجتماعات والمؤتمرات إلى تركيز كبير من قبل مديري الحفلات ورئيس الطهاة على المعلومات التي يتم أخذها من صاحب الدعوة أو مندوبه، وإيصالها للأقسام الأخرى وتنفيذها، ومن هذه المعلومات التي يجب الحصول عليها:

تعلم

تخصص الفنادق غرفة قريبة من قاعة الحفلات مع موظف مسؤول عنها، مجهزة بعلاقات وخزانة لحفظ الملابس، والغاية منها استلام الملابس الإضافية للضيوف مثل (المعاطف، القبعات، المظلات) وخاصة في فصل الشتاء، ويتم الاستلام والتسليم مقابل بطاقات مرقمة نالها لأي خطأ أو تغيير.

- أ - تاريخ الاجتماع أو المؤتمر ووقته.
- ب - عدد المدعوين.
- ج - ترتيب القاعة وفرشها.
- د - الأدوات والمعداة المطلوبة (مكبرات الصوت، شاشات العرض، لوحات للكتابة، منصبات إلقاء الكلمة، وغيرها).
- هـ - أوقات الاستراحة والوجبات.
- و - اسم الشركة أو صاحب الدعوة.

١٥

ز - أية معلومات أخرى تفيد مصلحة العمل.
والشكل (٧-١) يبين ترتيبًا لقاعة الاجتماعات في أحد الفنادق.



الشكل (٧-١): قاعة اجتماع في أحد الفنادق.

وهناك عدة أشكال لترتيب القاعات حسب نوع الاجتماعات والمؤتمرات، وطلب منظم الحفلة أو من ينوب عنه وعدد المدعوين وحجم القاعة وهي كالآتي:
أ - ترتيب القاعة على شكل مدرج: وهذا الترتيب يعد مناسبًا للمؤتمرات والمحاضرات، ويتم ترتيب القاعة بوضع الكراسي على شكل صفوف أفقية مع مراعاة ترك مسافات مناسبة بينها، وكذلك ممرات واسعة لحركة الضيوف، ودون استخدام أي نوع من الطاولات، وهذا النوع من الحفلات في الغالب لا يدوم أكثر من ثلاث ساعات، ويستخدم هذا النوع من الترتيب لاستيعاب أكبر عدد من الضيوف. والشكل (٨-١) يوضح طريقة ترتيب القاعات على شكل مدرج في أحد الفنادق.

١٦

ج - ترتيب القاعة بطاولات دائرية: ويتم ترتيب القاعة بطاولات دائرية وحولها كراسي، بحيث تكون أنظار جميع الجالسين على الطاولة باتجاه المتحدث أو شاشات العرض، وهي مناسبة لبعض المؤتمرات والاجتماعات، ومناسبات التكريم والاحتفال بمناسبة معينة لشركة أو مؤسسة. والشكل (١٠-١) يوضح طريقة ترتيب القاعة بطاولات دائرية في أحد الفنادق.



الشكل (١٠-١): ترتيب قاعة بطاولات دائرية في أحد الفنادق.

١٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الموضوع

أنواع الحفلات (٣).

النتائج الخاصة

- يتعرف طرائق ترتيب قاعات الاحتفالات تبعًا لنوع الاجتماعات والمؤتمرات.
- يوضح أهم المعلومات التي يجب الحصول عليها لتنفيذ الحفلة.
- يبين مهام العاملين في خدمة الحفلات.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ عرض توضيحي

- التمهيد للموضوع بعرض شرائح وصور توضيحية في مشغل الحاسوب.
- عرض الشرائح والصور التوضيحية الخاصة بأشكال ترتيب قاعات الحفلات للمؤتمرات والاجتماعات في الفنادق، وتوضيحها للطلبة.
- توجيه الطلبة إلى تأمل الصور التوضيحية في كتاب الطالب، ومقارنتها بما شاهدوه في العرض.

- تنظيم نقاش عن الموضوع، والإجابة عن أسئلة الطلبة واستفساراتهم.

التدريس المباشر/ ورقة عمل

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتعيين مقرر لكل مجموعة، لتنفيذ ورقة العمل (٣-١).

- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ ورقة العمل.

- متابعة مجموعات الطلبة، وتوجيهها، والإجابة عن استفساراتها.

- عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ومناقشتها مع بقية المجموعات، ثم تدوين المعلومات الصحيحة على السبورة.

- تقييم أداء الطلبة.

التعلم عن طريق النشاط/ الزيارة الميدانية

- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (٢-١) المتعلق بترتيب الحفلات الرسمية.

- تنظيم زيارة ميدانية لأحد الفنادق الكبيرة الحجم أو القرية من منطقة المدرسة.

- ترتيب مقابلة لمدير حفلات الفندق، وتعريفهم بأنواع الحفلات المقامة.

- مشاهدة قاعات الحفلات الموجودة، وترتيب الطاولات والمقاعد فيها.

- تكليف الطلبة بإعداد تقرير عن أهداف الزيارة، وعرضه على زملائهم في الصف.

الملاحظ

انظر ملحق (٣-١) من أدوات التقويم، وملحق (٣-١) من أوراق العمل.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بزيارة أحد المواقع الإلكترونية لإعداد قائمة بأهم المؤتمرات والاجتماعات الدولية والمحلية في الأردن، ثم عرضها على زملاء.

إثراء

– تكليف الطلبة إعداد رسوم توضيحية لأشكال ترتيب قاعات الاحتفالات تبعاً لنوع الاجتماعات والمؤتمرات.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (١-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب خدمة الطعام، المستوى الثاني، الوحدة الثالثة، الدرس الأول: طرق خدمة الطعام.

مصادر التعلم

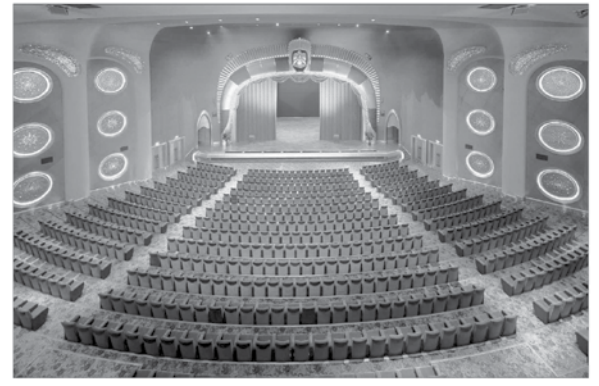
للمعلم

للطالب

– سيمون، لينا شبارو، وياسين، رانيا، إيتيكيك الحفلات والمناسبات، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان، ١٩٩٩م.

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.marriot_amman.com.



الشكل (٨-١): ترتيب قاعة على شكل مدرج في أحد الفنادق.

ب- ترتيب القاعة على شكل حرف U: ترتيب القاعة على شكل حرف U وخلفها الكراسي، ويكون هذا الترتيب مناسباً لورشات العمل والاجتماعات وحلقات التدريب، وغالباً ما يكون لعدد قليل من الضيوف لا يزيد عن خمسين شخصاً. والشكل (٩-١) يوضح طريقة ترتيب القاعة على شكل حرف U في أحد الفنادق.



الشكل (٩-١): ترتيب قاعة على شكل حرف U في أحد الفنادق.

١٧

د- ترتيب القاعة بطاولة مستطيلة: ويتم ترتيب هذه القاعة بطاولة مستطيلة، لعدد قليل من الضيوف لا يتجاوز خمسة عشر شخصاً، ويتناسب هذا النوع من الترتيب لاجتماع مديري شركات، أو رجال أعمال، أو مجلس إدارة شركة. والشكل (١١-١) يوضح ترتيب قاعة بطاولة مستطيلة في أحد الفنادق.



الشكل (١١-١): قاعة بطاولة مستطيلة في أحد الفنادق.

نشاط (٢-١): ترتيب الحفلات الرسمية

قم بزيارة فندق قريب من منطقة سكنك وتعرف على مدير الحفلات وأسأله عن:

- ١- أنواع الحفلات المقامة في الفندق.
 - ٢- توزيع الطاولة للحفلات الرسمية، مبينا بالرسم كيفية توزيع مقاعد الشرف للضيوف.
- دون المعلومات في دفترك، ثم اعرض ما توصلت إليه وناقشه مع زملائك ومعلمك في الصف.

١٩

النتائج الخاصة

- يتعرف أهم العاملين في قسم الحفلات.
- يوضح مهام العاملين في خدمة الحفلات.
- يتعرف الأدوات اللازمة لترتيب قاعة الحفلات ويفرشناها.
- يرتب الطاولة في قاعات الحفلات ويفرشناها.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:
- من المسؤول عن قاعات الحفلات؟
- اذكر المسمى الوظيفي لأهم العاملين في خدمة الطعام في المطعم؟
- هل يختلف عدد العاملين في خدمة الحفلات عنه في مطعم الفندق؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.

التدريس المباشر / أوراق العمل

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتعيين مقرر لكل مجموعة، لتنفيذ ورقة العمل (١-٤).
- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ ورقة العمل.
- متابعة مجموعات الطلبة، وتوجيهها، والإجابة عن استفساراتها.
- عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ومناقشتها مع بقية المجموعات، ثم تدوين المعلومات الصحيحة على السبورة.
- تقويم أداء الطلبة.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (١-١) المتعلق بترتيب قاعات الحفلات.
- تجهيز المعدات والأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء الحصة العملية.
- تعريف الطلبة بأدوات الخدمة اللازمة لترتيب قاعة الحفلات، وتسميتها لهم.
- تنفيذ المعلم التمرين حسب خطوات التنفيذ الواردة في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين، ثم الطلب إلى أولاهما ترتيب الطاولة وتوزيع الكراسي في قاعة الحفلات، في حين تقوم الثانية بفرش الطاولة بأدوات الخدمة اللازمة.
- تحديد الوقت اللازم لتنفيذ التمرين.
- تبادل الأدوار بين المجموعتين.
- توجيه مجموعتي الطلبة، وإرشادهما، والإجابة عن أسئلتهما واستفساراتهما.
- تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين.

٦- مهمات العاملين في خدمة الحفلات

تحرص الفنادق على توظيف الكوادر المؤهلة وتدريبها لخدمة الحفلات، لما للحفلات من دور في الدعاية والإعلان، وزيادة المبيعات، وفيما يأتي الوظائف الرئيسة للعاملين والأعمال التي يقومون بها:

أ - مدير الحفلات: هو المسؤول عن قسم الحفلات من ناحية التنظيم والإدارة، ولديه الخبرة الكافية في مجال الأطعمة والأشربة، ويقوم بإعداد قوائم الطعام الخاصة بالحفلات وتنظيمها بالتعاون مع مسؤول المطبخ، ويختار الموظفين ويديرهم لتقديم أفضل الخدمات للضيوف.

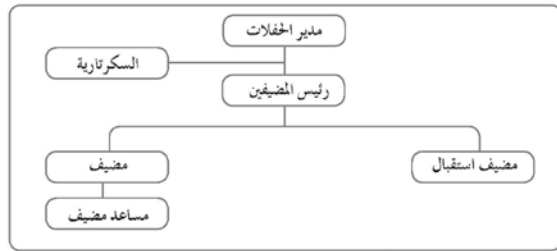
ب- السكرتارية: تقوم بحفظ الملفات والأوراق المتعلقة بالقسم، وتنظم وتطبع الأوراق الخاصة بالمراسلات والعقود، وتوزعها على الأقسام ذات العلاقة بخدمة الحفلات.

ج- رئيس المضيفين: يقوم بتوزيع الأعمال على المضيفين في القسم، ويتحمل مسؤولية المحافظة على الأدوات والمعدات الخاصة بقاعة الحفلات، ويقوم بإعداد برنامج الدوام والعطل الأسبوعية، ويشرف على تقديم الخدمة في الحفلات.

د - مضيف استقبال: وهو المسؤول عن استقبال الضيوف والترحيب بهم، واصطحابهم إلى قاعة الحفلات وإجلالهم.

هـ - المضيف: يقوم بتقديم الطعام والشراب للضيوف وتلبية رغباتهم، ومساعدتهم في تناول الأطباق في حفلة البوفيه، ويعمل تحت إشراف رئيس المضيفين.

و - مساعد المضيف: وهو من المتدربين أو الذين تم تعيينهم حديثاً، ويقوم بتلميع الزجاجات والصحون والفضيات (شوك، وملاعق، وسكاكين)، ويساعد المضيف في تهئية القاعة وفرشها، وترتيب الموائد وسائر الأثاث قبل بداية الحفل، ويعمل تحت إشراف المضيف. والشكل (١٢-١) يوضح العاملين في خدمة الحفلات.



الشكل (١٢-١): العاملون في خدمة الحفلات.

٢٠

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٤	ضع مناديل الطعام مطوية بشكل أنيق مقابل كل كرسي.	
٥	رتب الفضيات والأكواب على النحو الآتي: أ - ضع السكين الرئيسة وسكين المقبلات على الجهة اليمنى للمضيف. ب- ضع الشوكة الرئيسة وشوكة المقبلات على الجهة اليسرى للمضيف. ج- ضع كأس الماء مقلوبة أمام رأس السكين الرئيسة. د - ضع ملعقة وشوكة الحلو متعاكسة في الجهة العليا. هـ- تأكد أن تكون أطراف الأدوات بعيدة عن حافة الطاولة. و - ضع الممالح والمزهري والمنفضة ورقم الطاولة في الوسط.	
٦	تأكد من أن الطاولة كاملة دون وجود نقص في بعض التجهيزات.	

تمرين عملي

قم بترتيب قاعة حفلات باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

٢٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج العملية

- أن يرتب ويفرش الطاولات في قاعة الحفلات.

المعلومات النظرية

يختلف تجهيز قاعة الحفلات من حيث ترتيب الطاولات والأشكال تبعاً للاتفاق المبرم ما بين صاحب الدعوة ومدبر الحفلات، وتختلف التجهيزات والأدوات حسب نوع الحفلة ومتطلبات صاحب الدعوة، ونوع الأطعمة المقدمة في الحفلة.

الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- مجموعة طاولات مختلفة الأحجام والأشكال.
- كراسي تتوافق مع ديكور قاعة الحفلات.
- شرائف طاولات ومناديل طعام بألوان تتناسب مع ديكور الصالة.
- أدوات مائدة (سكاكين، وشوك، وملعق للمقبلات والطبق الرئيس، والحلويات، وكاسات ماء، ومنافض).
- ممالح (ملح وفلفل)، ومزهريات، وأرقام طاولات.

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	ضع الطاولات في قاعة الحفلات حسب رغبة صاحب الحفلة.	
٢	وزع الكراسي على الطاولات مع ترك مسافة كافية بين الكراسي.	
٣	ضع الشرائف على الطاولات مراعيًا أن تكون نظيفة وخالية من البقع.	

٢١

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أدائك أو أداء زميلك من خلال قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	رتبت الطاولات ووزعتها بطريقة منظمة.		
٢	وزعت الكراسي على الطاولات وتركت مسافة كافية بينهما.		
٣	فرشت الطاولات بشارف نظيفة، ووضعت مناديل الطعام المطوية بطريقة مناسبة وجذابة.		
٤	تأكدت من نظافة أدوات المائدة ولمعانها.		
٥	رتبت أدوات المائدة بالطريقة الصحيحة.		
٦	وضعت الأزهار بطريقة جميلة وجذابة.		
٧	تأكدت من أن القاعة جاهزة ومرتبطة.		
٨	راعيت الدقة والشمولية في أداء العمل.		
٩	راعيت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.		

٢٣

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

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة بإعادة تنفيذ التمرين أكثر من مرة.

إثراء

استراتيجيات التقييم وأدواته

- استراتيجية التقييم: الملاحظة.
- أداة التقييم: قائمة شطب (١-٤).
- استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.
- أداة التقييم: سلم تقدير عددي (١-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب خدمة الطعام، المستوى الأول، الوحدة الثانية، الإدارة والتنظيم، الدرس الثاني: الهيكل التنظيمي لقسم الطعام والشراب، الدرس الثالث: مهام العاملين في المطاعم.

مصادر التعلم

للمعلم

- الحمادي، يوسف، إدارة وفن المأكولات والمشروبات - خدمة المؤتمرات والحفلات والاجتماعات، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٨م.

للطالب

النتائج الخاصة

- يتعرف طريقة خدمة الطبق الجاهز في الحفلة.
- يتعرف الأدوات اللازمة لخدمة الطبق الجاهز.
- يقدم خدمة الطبق الجاهز في الحفلة.

المفاهيم والمصطلحات

مفارش الصواني.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (٢-١) المتعلق بتقديم الطعام حسب طريقة الخدمة.
- تجهيز المعدات والأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء الحصة العملية.
- تعريف الطلبة بالأدوات اللازمة لخدمة الطبق الجاهز، وتسميتها لهم.
- تنفيذ المعلم التمرين حسب خطوات التنفيذ الواردة في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين: إحداهما تمثل الضيوف، والأخرى تمثل المضيفين، ثم الطلب إليهما تنفيذ التمرين.
- متابعة مجموعتي الطلبة، وإرشادهما، والإجابة عن أسئلتهما واستفساراتهما.
- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ التمرين.
- تبادل الأدوار بين المجموعتين.
- تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين.

النتائج العملية

- أن يقدم خدمة الطبق الجاهز في الحفلة.

المعلومات النظرية

يتم هذا الأسلوب من الخدمة بإحضار موظف الخدمة الطبق مسكوب عليه الطعام من المطبخ إلى مائدة الضيف مباشرة، وإن تقديم الطعام بهذا الأسلوب يستلزم درجة عالية من الحرص والرقابة، لأن حجم الطبق يجب أن يكون مناسباً لأصناف الطعام من ناحية الحجم والكمية والسعة، بحيث يسمح باحتواء الأصناف المختلفة مع المحافظة على تنسيقها. ويقوم المطبخ بإعداد وتحضير الأطباق وسكب الطعام في الصحون حسب الاتفاق مع صاحب الدعوة.

الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاوولات مفروشة ومرتبطة.
- كراسي.
- صواني لحمل الأطباق.
- صواني طعام جاهزة.
- مفارش صواني.

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	افرش الصينية بمفرش الصواني.	
٢	تناول الأطباق الجاهزة من المطبخ.	
٣	ضع الأطباق على صينية التقديم بطريقة متوازنة وغير متراصة.	
٤	توجه إلى الضيوف في قاعة الحفلات.	

٢٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة بإعادة تنفيذ التمرين أكثر من مرة.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: قائمة رصد (١-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف التاسع، الجزء الثاني، الوحدة السادسة: السياحة،
الدرس الثالث: خدمة الصحن الجاهز.

مصادر التعلم

للمعلم

– الحمادي، يوسف، إدارة وفن المأكولات والمشروبات – خدمة المؤتمرات والحفلات
والاجتماعات، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٨م.

للطالب

– الخطيب، خلود، العمليات الإدارية في مجال الضيافة، دار الوراق، عمان، الأردن،
٢٠٠٠م.

الرقم	خطوات العمل	الصورة التوضيحية
٥	قف من الجهة اليمنى للضيف.	
٦	قدم الطبق للضيف بطريقة ليقة.	
٧	انتقل لضيف آخر وقدم الطبق بنفس الطريقة السابقة.	

تمرين عملي

قم بتقديم الطعام للضيوف بطريقة الطبق الجاهز باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

معايير التقييم

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

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	فرشت الصينية بمفرش الصواني.		
٢	استلمت الأطباق من المطبخ.		
٣	رتبت الأطباق على الصينية بطريقة متوازنة.		
٤	حملت الصينية بطريقة صحيحة.		
٥	وقفت من الجهة اليمنى للضيف.		
٦	قدمت الطبق للضيف بطريقة ليقة.		
٧	قدمت الأطباق لباقي الضيوف بنفس الطريقة التي قدمتها للضيف الأول.		
٨	راعت شروط السلامة في أداء العمل.		
٩	راعت الدقة والشمولية في أداء العمل.		
١٠	راعت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.		

أخطاء شائعة

النتائج الخاصة

- يتعرف طريقة رفع الأطباق والمنافض عن الطاولة.
- يتعرف الأدوات اللازمة لرفع الأطباق والمنافض.
- يرفع الأطباق عن الطاولة، ويبدل منافض السجائر من أمام الضيوف.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (١-٤) المتعلق بتبديل منافض السجائر.
- تجهيز المعدات والأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء الحصة العملية.
- تعريف الطلبة بالأدوات اللازمة، وتسميتها لهم.
- تنفيذ المعلم التمرين حسب خطوات تنفيذ الواردة في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى ثلاث مجموعات، تتقمص أولاهما دور الضيوف، وتتولى الثانية رفع الأطباق، وتقوم الثالثة بتبديل المنافض.
- متابعة مجموعات الطلبة، وإرشادها، والإجابة عن أسئلتها واستفساراتها.
- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ التمرين.
- تبادل المهام بين المجموعات.
- تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين.

تعزير الأطباق

تمرين (١-٣)

النتائج العملية

- أن يعزل الأطباق عن الطاولة.

المعلومات النظرية

من الأمور المهمة بالنسبة لخدمة الحفلات رفع الأطباق المستخدمة عن الطاولة من أمام الضيوف بطريقة لائقة أولاً بأول.

الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي
- طاولات مفروشة ومرتب بأدوات المائدة.
- كراسي.
- أدوات مائدة (ملاعق وشوك بأشكال مختلفة).
- أطباق وصحون مختلفة.
- صواني خدعة.
- مغارش للصواني.

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	تأكد من نظافة صينية الخدمة وأنها مفروشة بمغارش الصواني بشكل مرتب.	
٢	احمل الصينية على راحة يدك اليسرى بشكل متوازن.	
٣	توجه إلى طاولة الضيف بعد التأكد من انتهائه من تناول الطعام.	
٤	ارفع الأدوات المستعملة من الجهة اليمنى للضيف.	

٢٦

تبديل منافض السجائر

تمرين (١-٤)

النتائج العملية

- أن يبدل منافض السجائر من أمام الضيوف.

المعلومات النظرية

يجب على موظفي الخدمة المتابعة المستمرة لمراحل الخدمة والحرص على تبديل منافض السجائر من أمام الضيوف بالطريقة الصحيحة.

الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات مرتبة ومفروشة.
- كراسي.
- منافض سجائر مستعملة ونظيفة.
- صواني خدمة.
- مغارش صواني.

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	جهز صينية مفروشة بمغارش الصواني.	
٢	جهز منافض نظيفة وملمعة.	
٣	ضع المنافض النظيفة على صينية الخدمة بشكل متوازن.	
٤	تقدم إلى طاولة الضيف بهدوء وبطريقة مهذبة.	
٥	ضع منفضة نظيفة فوق المنفضة المستعملة على طاولة الضيف.	
٦	احمل المنفضتين معاً وضعهما فوق صينية الخدمة.	

٢٨

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة بإعادة تنفيذ التمرين أكثر من مرة.
- إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
- أداة التقويم: قائمة رصد (١-٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

- الحماقي، يوسف، إدارة وفن المأكولات والمشروبات - خدمة المؤتمرات والحفلات والاجتماعات، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٨م.

للطالب

- الموقع الإلكتروني الآتي:

- www.starwoodhotels.com/sheraton.

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٥	ارفع الطبق وضعه على صينية الخدمة.	
٦	فرغ محتويات الصحن من بقايا الطعام وضع الفضيات لوحدها.	
٧	توجه إلى الضيف الآخر وارفع الأطباق بنفس الطريقة.	

تمرين عملي

قم بتعزيل أطباق الطعام من أمام الضيوف، باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

معايير التقييم

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

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	تأكدت من نظافة صينية الخدمة وأنها مفروشة بمفرش الصواني بشكل مرتب.		
٢	حملت الصينية باليد اليسرى بشكل صحيح ومتوازن.		
٣	تأكدت من انتهاء الضيف من تناول الطعام.		
٤	قمت برفع الأدوات من الجهة اليمنى للضيف.		
٥	قمت برفع الطبق من أمام الضيوف بالطريقة الصحيحة.		
٦	رتبت الأطباق على الصينية بعد تفرغها من بقايا الطعام.		
٧	تأكدت من نظافة صواني الخدمة.		
٨	راعت شروط السلامة في أداء العمل.		
٩	راعت الدقة والشمولية في أداء العمل.		

٢٧

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٧	ترك المنفضة المستعملة مغطاة بالمنفضة النظيفة كما حملتها.	
٨	ضع منفضة نظيفة على طاولة الضيف.	
٩	استبدل باقي المنافض من على طاولات الضيوف كما فعلت أول مرة.	

تمرين عملي

قم بتبديل منافض السجائر من أمام الضيوف، باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

معايير التقييم

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

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	فرشت مفروش الصواني على صينية الخدمة.		
٢	تأكدت من المنافض بأنها نظيفة وملمعة.		
٣	رتبت المنافض النظيفة على صينية الخدمة بشكل متوازن.		
٤	حملت صينية الخدمة بطريقة صحيحة.		
٥	وقفت أمام طاولة الضيف بهدوء وبطريقة مهذبة.		
٦	وضعت منفضة نظيفة فوق المستعملة وحاملتها بطريقة سليمة وتركنتها مغطاة.		
٧	وضعت منفضة نظيفة على طاولة الضيف.		
٨	بدلت باقي المنافض بطريقة صحيحة.		
٩	راعت شروط السلامة في أداء العمل.		
١٠	راعت الدقة في تنفيذ العمل.		

٢٩

النتائج الخاصة

- يوضح المقصود باتفاقية الحفلات.
- يذكر أهم المعلومات التي يجب أن تحتويها اتفاقية الحفلات.
- يوضح مسؤوليات العاملين في قسم الحفلات.

المفاهيم والمصطلحات

اتفاقية الحفلات، الحضور المجاني، تصوير فيديو مكسر، عرض الكيك شو (CAKE SHOW).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / عرض توضيحي

- التمهيد بربط الدرس الحالي بما سبق دراسته عن طريق الآتي:
- كتابة عنوان الموضوع الرئيس (خدمة الحفلات والمناسبات)، والعنوان الفرعي (اتفاقية الحفلات) على السبورة.
- طرح الأسئلة الآتية:

• كيف تجهز للحفلات؟

• ما المعلومات اللازمة لتنظيم الحفلات في الفندق؟

• من يدون المعلومات؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
- التعلم التعاوني/ المناقشة

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتوزيع المهام الآتية عليها:

• مناقشة اتفاقية الحفلات من حيث تعريفها.

• مناقشة أهم المعلومات الواردة في اتفاقية الحفلات.

• مناقشة المسؤوليات التي يضطلع بها قسم الحفلات.

• مناقشة مهام مدير الحفلات.

• مناقشة مهام رئيس المضيفين.

- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ العمل.

- متابعة مجموعات الطلبة، وتوجيهها، في أثناء العمل، والإجابة عن استفساراتها.

- عرض مقرر كل مجموعة نتائج مجموعته، ومناقشتها مع بقية المجموعات، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.

التعلم عن طريق النشاط/ الزيارة الميدانية

- تكليف الطلبة بتنفيذ النشاط (١-٣) المتعلق بدور أقسام الفندق في الإعداد للحفلات، وذلك على النحو الآتي:

• تنظيم زيارة ميدانية لأحد الفنادق القريبة، وعمل مقابلة مع مدير الحفلات فيها.

• تعرف الأقسام ذات العلاقة، ودورها في إعداد الحفلات وتجهيزها، وكذلك

أنواع قوائم الطعام الخاصة بالحفلات.

• تكليف الطلبة كتابة تقرير عن أهداف الزيارة، ثم عرضه على الزملاء في الصف.

اتفاقية الحفلات

ثانياً

يقوم مدير الحفلات باستقبال صاحب الحفلة، ويسأل عن نوع الحفلة المراد إقامتها، وعن عدد الأشخاص المدعوين، فيصطحب صاحب الحفلة بجولة يعرض عليه قوائم الطعام الخاصة بالحفلات وأسعارها ليختار منها ما يناسبه، وبعد الاتفاق مع صاحب الحفلة على جميع التفاصيل المهمة، يقوم مدير الحفلات بتوثيق جميع المعلومات بواسطة عقد أو اتفاقية والتوقيع عليها من قبل صاحب الحفلة ومدير الحفلات، وبموجب هذا العقد يحرص الطرفان على عدم الإخلال ببند العقد لضمان نجاح الحفلة دون أخطاء، ولتأكيد موافقة صاحب الحفلة يقوم بدفع مبلغاً من النقود مقدماً على أن يقوم بتسديد المبلغ المتبقي قبل أسبوع من بداية الحفلة وحسب سياسة الفندق.

١- مضمون الاتفاقية

وأهم المعلومات التي تحتويها اتفاقية الحفلات:

- اسم الفندق.
- اسم صاحب الحفلة.
- عنوان صاحب الحفلة.
- عدد الحضور المؤكد والمتوقع.
- السعر للشخص الواحد.
- نوع الحفلة أو المناسبة.
- تاريخ الحفلة ووقت بدء الحفلة ووقت انتهائها.
- اسم قاعة الحفلات.
- أصناف قائمة الطعام.
- مجموع القيمة المطلوبة.
- الدفعة الأولى.
- مجموع المبلغ المتبقي.
- ملاحظات أخرى.

٣٠

اتفاقية حفل

تم الاتفاق بين (اسم الفندق) وصاحب الحفل	السيد:	على ما يأتي:
التاريخ:	تاريخ الحفل:	تاريخ الحفل:
الهاتف:	خولي:	تاريخ الحفل:
نوع الخدمة:	نوع الحفل:	نوع الحفل:
الوقت:	القاعة:	نوع الحفل:
عدد الحضور:	عدد الحضور المجاني:	عدد الحضور المجاني:
السعر للشخص الواحد:	سعر الشخص الإضافي:	سعر الشخص الإضافي:
نوع الضيافة:		

الملحقات الإضافية مع الحفل والمتفق عليها

تصوير فيديو مكسر:

تصوير فوتوغرافي:

DJ & CAKE SHOW

الزرق:

أعمال الورد (الكوشة):

مجموع القيمة المطلوبة لإيجار الصالة مع الضيافة والملحقات: دينار أردني.
خصم خامس: دينار أردني.
دفعة أولى: دينار أردني.

مجموع المبلغ المتبقي: دينار أردني.

• تعتبر مقدمة هذا العقد جزء لا يتجزأ منه وتقرأ معه.

• يتعهد الطرف الأول بتقديم وتفيد جميع البوند التي تم الاتفاق عليها بموجب هذا العقد.

• يتعهد صاحب الحفل بتسديد كامل المبلغ المتبقي قبل موعد الحفل بثلاث أيام على الأقل.

• يحق لصاحب الحفل تأجيل الموعد قبل أسبوع على الأقل من موعد الحفل.

• يحق لصاحب الحفل إلغاء الحفل على أن يبلغ الفندق في مدة لا تقل عن شهر واحد من موعد الحفل، ويعتبر العربون قسطاً من حق الفندق.

• تتم المحاسبة على أساس عدد الحضور والموجودين في داخل الصالة ويعتبر كل طفل أكبر من ثلاث سنوات

شخصاً بالغاً بحاسب بالسعر المتفق عليه.

• تتم المحاسبة عن الأشخاص الإضافيين حسب السعر المتفق عليه أعلاه بعد أن يتم عد الحضور من قبل مدير

الحفلات.

• في حالة زيادة العدد عن ٣٠٪ عن العدد المتفق عليه في العقد دون تبليغ الفندق بالزيادة المتوقعة قبل ٤٨ ساعة من

موعد الحفل، يعتبر مسئولاً عن أي خلل يحصل للخدمة أو الطعام.

• يتحمل صاحب الحفل أي عطل أو تكسير من قبل ضيوف الحفل لأي من تجهيزات أو مرافق الصالة أثناء الحفل.

• يمنع منعاً باتاً استعمال الأسلحة أو الألعاب النارية غير المرخصة وفي حال حدوث ذلك يحق للفندق إيقاف الحفل.

توقيع صاحب الحفل: توقيع مدير الحفلات:

الشكل (١-١٣): نموذج لاتفاقية الحفلات.

٣٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة تصميم نموذج لاتفاقية حفلات، ثم عرضه على زملاء.

إثراء

– تكليف الطلبة إعداد تقرير عن دور الأقسام الآتية في خدمة الحفلات:
قسم الاستقبال، قسم المصبغة، قسم الصيانة. ثم إعداد تقرير ومناقشته مع زملاء في الصف.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: الملاحظة.

– أداة التقويم: قائمة رصد (١-٨).

الانتكامل الأفقي

الانتكامل الرأسي

– كتاب خدمة الطعام، المستوى الثاني، الوحدة الثانية: مراحل الخدمة، الدرس الأول: مراحل خدمة الطعام والشراب.

مصادر التعلم

للمعلم

– توفيق، ماهر، إدارة الحفلات والمؤتمرات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٦م.

للطالب

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

– الموقع الإلكتروني الآتي:

www.fourseasons.com/amman.

ن - توقيع صاحب الحفلة.

س - توقيع مدير الحفلات.

وتكون اتفاقية الحفلات على نسختين، تعطى نسخة لصاحب الحفلة ويحتفظ مدير الحفلات بالنسخة الأصلية ليقوم بتصويرها وتوزيعها على الأقسام ذات العلاقة، مثل المطبخ والمطعم والتدبير الفندقي والاستقبال وأمين الصندوق والأمن والصيانة وغيرها من الأقسام. والشكل (١٢-١) يبين نموذجاً لاتفاقية الحفلات.

نشاط (١-٣): دور أقسام الفندق في الإعداد للحفلات

قم بزيارة لفندق قريب من منطقة سكنك، وتعرف على مدير الحفلات فيها واسأل عن:

١- الأقسام التي يتطلب إعلامها ودورها في إعداد وتجهيز الحفلات.

٢- أنواع قوائم الطعام الخاص بالحفلات.

ثم عدّ تقريراً واعرضه على زملائك وناقشهم فيه، وبإشراف المعلم.

٢- مسؤوليات قسم الحفلات

بعد أن يتم التوقيع على اتفاقية الحفلات بين صاحب الدعوة ومدير الحفلات، يتم تدوين المعلومات المتعلقة بالحفلة كالطعام والشراب واسم القاعة وترتيبها وطريقة الخدمة، وتوزيعها على الأقسام المعنية في الفندق للقيام بالمهام والأعمال المطلوبة، مثل قسم الاستقبال والتدبير الفندقي وقسم الصيانة لتنفيذ المهام وتجهيز الحفلة وإعدادها.

أ - مدير الحفلات: في اليوم المحدد للحفلة يتفقد مدير الحفلات التحضيرات والتجهيزات اللازمة قبل بداية الحفلة لتلبية رغبات صاحب الدعوة ويقوم بالآتي:

١. التنسيق مع قسم المبيعات حول أي طلبات خاصة من قبل صاحب الدعوة مثل الزهور والفرق الفنية.
٢. يتفقد ترتيب الطاولة والكراسي بأنها جيدة وليس بها أي عطل.
٣. يتفقد البياضات المستخدمة بأنها نظيفة ومفروشة بشكل مرتب وأنيق.
٤. يتفقد جميع معدات وأدوات الخدمة من فضيات وصحون بأنها نظيفة ولا معة.
٥. يتأكد من جميع الأجهزة المستخدمة في قاعة الحفلات تعمل بشكل جيد مثل السماعات والإنارة وشاشات العرض بالتنسيق مع قسم الصيانة.
٦. يتأكد من نظافة قاعة الحفلات وترتيبها.
٧. يوزع العمل بين رئيسي المضيفين وتوكيل المهام لهم.

ب- رئيس المضيفين: ومن واجبات رئيس المضيفين قبل وأثناء خدمة الحفلات:

١. التنسيق مع مدير الحفلات لتوحيد الجهود والإعداد للحفلة.
٢. التأكد من جاهزية قاعة الحفلات.
٣. توزيع المهام والأعمال على القائمين بخدمة الحفلات.
٤. توزيع المضيفين والكاين على مراكز الخدمة.
٥. شرح قائمة الطعام المقدمة في الحفلة.
٦. شرح طريقة الخدمة المقدمة في الحفلة.
٧. التنسيق بشكل مباشر مع رئيس المطبخ لإتمام العمل بطريقة منظمة وسلسة.
٨. المتابعة المستمرة للتأكد من إنجاز العمل بصورة جيدة.

النتائج الخاصة

- يوضح بنود اتفاقية الحفلة وأهميتها في تنظيم الحفلات وترتيبها.
- يوضح أهم المعلومات المتضمنة في اتفاقية الحفلات.
- يملأ النموذج الخاص باتفاقية الحفلة.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم عن طريق النشاط/ التدريب

- تنفيذ التمرين (١-٥) المتعلق بتعبئة اتفاقية الحفلات، وذلك كما يأتي:
- تجهيز مشغل التدريب العملي أو مشغل الحاسوب بقرطاسية (أقلام، أوراق، مساطر)، ونماذج لاتفاقية الحفلة، وأجهزة حاسوب مع طابعة.
- تنفيذ المعلم التمرين بمشاركة أحد الطلبة، بحيث يتمص دور منظم أو راعي الحفلة، الذي يقوم بعرض قاعة الحفلة، وأخذ الموافقة عليها، واستقبال الزبون في مكتبه لتوقيع اتفاقية الحفلة.
- شرح خطوات كتابة نموذج اتفاقية الحفلة، ثم كتابتها في نموذج مصمم على جهاز الحاسوب، أو سبورة قسم التدريب العملي .
- تنفيذ التمرين حسب خطوات العمل الواردة في كتاب الطالب.
- تكليف الطلبة بتنفيذ التمرين العملي كما يأتي:
- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ التمرين.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين: الأولى تمثل منظم أو راعي الحفل، والثانية تمثل مدير الحفلات.
- ملء نموذج اتفاقية الحفلات حسب البيانات المعطاة في التمرين العملي، ثم الاحتفاظ بها في ملف الطالب.
- تبادل الأدوار بين المجموعتين.
- متابعة مجموعتي الطلبة، وتوجيههما، والإجابة عن استفساراتهما.
- تقويم أداء الطلبة.

معلومات إضافية

- يمكن تصميم نموذج محوسب لاتفاقية الحفلة في قسم التدريب العملي، ليستخدمه الطلبة في تنفيذ التمرين.

الملاحق

نظر ملحق (١-٩) من أدوات التقويم.

النتاج العملي

- أن يعنى اتفاقية الحفلة.

المعلومات النظرية

يقوم مدير الحفلات بإعداد اتفاقية الحفلة، وبموجب هذا العقد يدفع صاحب الدعوة مبلغاً من النقود يخصم من التكلفة الإجمالية للحفلة، ويدون مدير الحفلات كل المعلومات المتعلقة بالحفلة من حيث قائمة الطعام والشراب وعدد الأشخاص وشكل القاعة وترتيبها وطريقة الخدمة، وذلك تلبية لرغبة صاحب الحفلة، ثم يصدر مدير الحفلات أمراً بتنفيذها.

الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- نماذج لاتفاقية الحفلات.
- قرطاسية (أقلام حبر، وأوراق، وغير ذلك)
- قوائم طعام للحفلات.

خطوات تنفيذ التمرين

الصور الوضحية	خطوات العمل	الرقم
	دَوِّن اسم الفندق في نموذج اتفاقية الحفلة.	١
	دَوِّن اسم صاحب الدعوة أو (المؤسسة) وعنوانها ورقم هاتفها.	٢
	اكتب العدد المؤكد، والعدد المتوقع، وتكلفة الشخص الواحد.	٣
	سجِّل قائمة الطعام والشراب والطلبات الخاصة إن وجدت.	٤
	سجِّل اسم مدير الحفلات أو الشخص المخول بالتوقيع عن الفندق.	٥
	دع صاحب الحفلة أو مندوب المؤسسة يكتب اسمه وعنوانه ورقم هاتفه ويقع.	٦
	أعط نسخة من الاتفاقية لصاحب الحفلة، واحتفظ بالنسخة الأصلية.	٧

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تعبئة نموذج اتفاقية الحفلات، والاحتفاظ به في ملف خاص.

إثراء

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

– أداة التقييم: قائمة رصد (١-٩).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الحمادي، يوسف، إدارة وفن المأكولات والمشروبات – خدمة المؤتمرات والحفلات والاجتماعات، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٨ م.

للطالب

– توفيق، ماهر عبد العزيز، إدارة المطاعم والحفلات، دار زهران، عمان، الأردن، ٢٠٠٦ م.

رغبت مؤسسة الاتحاد إقامة حفلة تكريم لموظفيها يوم الجمعة الموافق ٢٠٠٠/٥/١٠. وكان العدد الموكّد للحفلة (٥٠) شخصاً، ومن المتوقع أن يصل العدد إلى (٦٠) شخصاً. بتاريخ ٢٥/٤/٢٠٠٠، قام المهندس يوسف علي مندوباً عن المؤسسة بزيارة إلى فندق المحية، واجتمع مع مدير الحفلات السيد عمر خالد، وأطلعته على قاعة الحفلات (فينوس)، وبعد الحديث تم الاتفاق على ما يأتي:

قائمة الطعام

- ١- شوربة فطر.
- ٢- مقبلات.
- ٣- سلطة عربية، وبابا غنوج، وحمص، ومعجنات مشكلة، وزيتون ومخللات (أطباق ساخنة.
- ٤- حلويات.

طلبات خاصة

موسيقى، وشاشات عرض، ومكبرات صوت، وميكروفون.

السعر

(١٥٠٠٠) دينار للشخص الواحد، يضاف (١٦٪) ضريبة حكومية و(١٠٪) خدمة. ابتداء الحفلة الساعة التاسعة مساءً. انتهاء الحفلة الساعة الحادية عشرة مساءً.

عنوان المؤسسة

الصويفية / شارع الوكالات / هاتف ٥٤٣٢١٠

عمى هذه البيانات في نموذج اتفاقية الحفلات المرفق باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

معايير التقييم

بعد الانتهاء من أداء التمرين العملي قيم أدائك أو أداء زميلك من خلال قائمة الشطب الآتية:

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	سجّلت اسم الفندق بالمكان المخصص في الاتفاقية.		
٢	دوّنت اسم المؤسسة وعنوانها ورقم هاتفها على الاتفاقية.		
٣	سجّلت العدد الموكّد والعدد المتوقع، وتكلفة الشخص الواحد.		
٤	قمت بتسجيل قائمة الطعام والطلبات الخاصة.		
٥	تأكدت من توقيع صاحب الحفلة أو الشخص المخول عن المؤسسة.		
٦	قمت بإعطاء صاحب الدعوة نسخة من الاتفاقية.		
٧	احتفظت بالنسخة الأصلية من اتفاقية الحفلات.		
٨	راعيت الدقة والشمولية في تنفيذ العمل.		
٩	راعيت التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.		

قاعة الحفلات هي قاعة فسيحة جداً، يمكن أن تكون ذات مساحات مختلفة حسب درجة وتصنيف الفندق، ويمكن تقسيم القاعة الكبيرة إلى عدة قاعات باستخدام حواجز متحركة (Mobile Partitions) يكون تصميمها على نحو خاص ومكتملة لديكور القاعة وألوانه، وتستخدم القواطع لفصل أجزاء الصالة عن بعضها البعض عند الحاجة والطلب، وينبغي أن تحتوي القاعات على ما يأتي:

- ١- طاولات ومقاعد بأعداد كبيرة تسمح باستضافة أكبر عدد من الضيوف.
 - ٢- فضيات وصيني وزجاجات خاصة بالحفلات، ومن الممكن أن تختلف عن الموجودة في المطعم.
 - ٣- شراشف ومناديل طعام بألوان تتناسب مع ديكور الصالة.
 - ٤- الكوشة وكراسي العرسان.
 - ٥- أرضية الرقص.
 - ٦- حافظات طعام (Chaffing Dish) ومعدات بوفيه الطعام التي تتناسب مع خدمة الحفلات.
 - ٧- وسائل إعلان وأجهزة تتناسب مع نوع الحفلة، مثل: (شاشات عرض، ومنصات إلقاء كلمات، وطاولات هدايا وجوائز، وأجهزة تسجيل ومكبرات صوت، ومنبر حفلات قابل للطي، ولوحات إعلانية، وأضواء متحركة، وغيرها).
- وبراعي في اختيار أثاث الحفلات ما يأتي:
- ١- أن يكون خفيف الوزن متسماً بالمتانة ومزوَّداً بنهايات واقية للأرجل لمنع حدوث الصوت وتجرع الأرضية.
 - ٢- سهولة سحب الكراسي وإمكانية ترتيبها ووضعها فوق بعضها البعض لتخزينها في أقل مساحة ممكنة.
 - ٣- البساطة في تصميم الطاولات القابلة للطي والتخزين.
- والشكل (١-٤) يبين بعض اللوازم المستخدمة في الحفلات.

٣٨

تفقد تجهيزات الحفلة

تمرين (١-٦)

النتائج العملية

- أن يتفقد صلاحية الأجهزة داخل صالة الحفلات.

المعلومات النظرية

يتفقد مدير الحفلات أو رئيس المضيفين في اليوم المحدد للحفلة التحضيرات والتجهيزات اللازمة قبل أن تبدأ الحفلة، ويصدر أوامره للمضيفين بضرورة إنجاز ما تبقى من تحضيرات لتلبية رغبات صاحب الدعوة.

الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- كراسي الحفلات.
- أزهار وطاقات ورد.
- وسائل إعلان وأجهزة تتناسب مع نوع الحفلة، مثل: (شاشات عرض، ومنصات إلقاء كلمات، وأجهزة تسجيل ومكبرات صوت وميكروفونات).
- طاولات مفروشة ومرتبطة بأدوات الخدمة.
- شراشف ومناديل طعام.
- اتفاقية الحفل.

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	أحضرت نسخة من اتفاقية الحفلة وتعرف على متطلبات ورغبات صاحب الدعوة.	
٢	تأكد من سلامة الكراسي والطاولات.	

٤٠

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف المقصود بقاعة الحفلات.
- يعدد محتويات قاعة الحفلات.
- يميز النقاط الواجب مراعاتها عند اختيار أثاث قاعة الحفلات.
- يتفقد صلاحية الأجهزة داخل صالة الحفلات.

المفاهيم والمصطلحات

حواجز متحركة (Mobil Partitions)، منصة إلقاء الكلمة.

السلامة المهنية

- التحقق من صلاحية جميع الأدوات الخاصة بالحفلة قبل موعد بدئها.

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:

• أيكم حضر حفلة في فندق؟

• ما نوع هذه الحفلة؟

• كيف كان تجهيز الحفلة؟

- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.

التعلم التعاوني / العمل الجماعي

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات عمل، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتكليفها بتنفيذ قضية المناقشة.

- مناقشة كل مجموعة البنود الثلاثة الواردة في قضية المناقشة.

- تحديد الوقت اللازم لتنفيذ المهمة.

- عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ومناقشتها مع بقية المجموعات.

- تدوين الإجابات الصحيحة على السبورة.

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنفيذ التمرين (١-٦) المتعلق بالتحقق من تجهيزات الحفلة.

- تجهيز المعدات والأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين قبل بدء الحصة العملية.

- تعريف الطلبة بالأدوات اللازمة لتنفيذ التمرين، وتسميتها لهم.

- تنفيذ المعلم التمرين حسب خطوات العمل الواردة في كتاب الطالب.

- تحديد الوقت اللازم لتنفيذ التمرين.

- تنفيذ الطلبة التمرين.

- توجيه الطلبة، وإرشادهم، والإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم.

- تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين.

معلومات إضافية

- في حال كان عدد الضيوف أكثر من المتوقع أو المتفق عليه بين صاحب الدعوة والفندق، يضاف مبلغ محدد إلى الفاتورة بعد إبلاغ صاحب الدعوة.

الملاحق

انظر ملحق (١-١٠) من أدوات التقويم.

مراعاة الضروك الفردية

علاج

- تكليف الطلبة عمل قائمة بالتجهيزات المستخدمة في قاعة الحفلات.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

- أداة التقويم: قائمة شطب (١-١٠).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

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

مصادر التعلم

للمعلم

- توفيق، ماهر، إدارة الحفلات والمؤتمرات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٦م.

للطالب

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

- الموقع الإلكتروني الآتي:

www.fourseasons.com/amman.



صحنون للحفلات

منبر حفلات قابل للطي

كراس وطاولات مستخدمة بالحفلات



فضيات مستخدمة بالحفلات



كاسات للحفلات

الشكل (١-١٤): بعض اللوازم المستخدمة في الحفلات.

قضية للمناقشة

ناقش زملاؤك فيما يأتي:

- ١- أخلّ أحد طرفي اتفاقية الحفلة ببعض بنود الاتفاقية.
- ٢- زاد عدد الضيوف بشكل ملحوظ عن العدد المتوقع.
- ٣- ظهرت تصرفات سلبية من بعض الضيوف تجاه المضيفين ومساعدتهم.

٣٩

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٣	تأكد من فرش الطاولة، وعدد الكراسي، ومطابقتها لعدد الضيوف.	
٤	تأكد من سلامة جميع المعدات بقاعة الحفلات على النحو الآتي: ١- سلامة وسائل الإعلان مثل (شاشات العرض، ومنصات إلقاء الكلمات، والميكروفونات، ومكبرات الصوت والتسجيل). ٢- تأكد من المواد مثل (شراشف الطاولة خالية من البقع، ومناديل الطعام متوفرة بألوان تناسب مع ديكور القاعة وموجودة في أماكنها المخصصة. ٣- تأكد من أدوات المائدة (سكاكين، وشوك، وملعق، وكاسات ماء متوفرة وبالعدد المطلوب، وتأكد من وضع الأزهار على الطاولة بطريقة جميلة ومنسقة). ٤- تأكد من ترتيب البوفيه وحافظات الطعام بأنها مجهزة حسب رغبة صاحب الدعوة.	
٥	تفقد وسائل الإنارة، والتبريد والتدفئة في القاعة بأنها صالحة.	
٦	تأكد من نظافة الحمامات الخاصة بالضيوف.	
٧	تأكد من وجود عدد كافٍ من المضيفين.	

تمرين عملي

قم بتفقد صلاحية الأجهزة داخل قاعة الحفلات، بالتابع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

٤١

الوحدة الثانية

التقارير والكشوفات المالية

(Reports and Financial Statements)

النتائج الخاصة

- يتعرف طرائق محاسبة الضيوف.
- يوضح إجراءات محاسبة الضيوف المختلفة.

المفاهيم والمصطلحات

بطاقة ائتمان، شيكات سياحية، خطاب الضمان.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:
 - أيكم تناول وجبة طعام في أحد المطاعم أو الفنادق؟
 - كيف دفع الحساب؟
 - هل سبق أن شاركت والدك في شراء حاجيات البيت، وكان الدفع بطريقة غير نقدية؟
 - ما هذه الحاجات؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
- التدريس المباشر / أوراق العمل
 - تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتعيين مقرر لكل مجموعة.
 - توزيع ورقة العمل (٢-١) على الطلبة، وبيان المطلوب منها.
 - تحديد الزمن اللازم لتنفيذ ورقة العمل.
 - متابعة مجموعات الطلبة، والإجابة عن استفساراتها وأسئلتها.
 - عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ومناقشتها مع بقية المجموعات، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
 - تقويم أداء الطلبة.
- التعلم التعاوني/ العمل الجماعي
 - الطلب إلى الطلبة تنفيذ المهام الواردة في قضية المناقشة.
 - تحديد الزمن اللازم لتنفيذ العمل.
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
- التعلم عن طريق النشاط/ الزيارة الميدانية
 - تكليف الطلبة تنفيذ النشاط (٢-١) المتعلق بأنواع بطاقات الائتمان.
 - تنظيم زيارة ميدانية إلى أحد الفنادق القريبة من منطقة المدرسة.
 - كتابة تقرير عن أنواع بطاقات الائتمان المعتمدة، وكيفية استخدامها في دفع قيمة الخدمات التي يقدمها الفندق.
 - عرض التقرير ومناقشته في الصف.

إن محاسبة الضيف بعد الانتهاء من تقديم الخدمة له أو محاسبته عند مغادرة الفندق، لا تقل في أهميتها عن تقديم الخدمات المميزة أو الاستقبال الجيد له، وإن أي خطأ في الفاتورة يؤثر سلباً ويترك شعوراً سيئاً لدى الضيف تجاه الفندق، لذا يجب على أمين الصندوق وضع الأسعار الصحيحة من خلال قوائم الطعام، والتأكد من جمع الفاتورة ودقتها قبل تقديمها له.

وتتم محاسبة الضيوف في المطعم من قبل المضيف بعد الانتهاء من تناول الطعام في المطعم، والتأكد من أنه لا يوجد أي طلبات أخرى للضيف، إذ يجب تقديم الفاتورة في حال طلبها من الضيف.

١- طرق محاسبة الضيوف

يقدم المضيف الفاتورة للضيف بعد التأكد من البيانات الموجودة عليها أنها صحيحة ومطابقة لطلبات الضيف، وفي حال توقيعها من الضيف عليه كتابة اسمه وتوقيعه ورقم الغرفة، إذا كان نزلي في الفندق، وفي هذه الحالة ترسل الفاتورة إلى أمين الصندوق في قسم الدوائر الأمامية لإدخالها على فاتورة حساب النزول الرئيسية، أما في حال دفعها من الضيوف تتم تسوية الحساب بإحدى الطرق الآتية:

أ - الدفع نقداً: يدفع الضيف قيمة الفاتورة بعملة الدولة المحلية نقداً، ويجب على أمين الصندوق عند تسلم النقد أن يقوم بعده ووضعه في درج جهاز النقد، ويسلم الضيف نسخة من الفاتورة مختمة مع إعادة المبلغ المتبقي إلى الضيف.

ب- الدفع بالعملة الأجنبية: يدفع الضيف أحياناً وخاصة السياح بالعملة الأجنبية، ويقوم أمين الصندوق بتحويل المبلغ إلى العملة المحلية حسب سعر الصرف المحدد من قبل الإدارة مقابل إيصال تحويل العملة ومن ثم يأخذ المبلغ المطلوب حسب قيمة الفاتورة، ويعيد المبلغ المتبقي للضيف مع نسخة مختمة من الفاتورة وإخطار تبادل العملة.

نشاط (٢-١): أنواع بطاقات الائتمان

قم بزيارة أحد الفنادق القريبة منك، واسأل عن أنواع بطاقات الائتمان المعتمدة، وتعرف على كيفية المحاسبة باستخدامها.

دون ملاحظتك، واعرض ما توصلت إليه من معلومات على زملائك ومعلمك في الصف.

د - الشيكات: لا بد أن يعلن الفندق عن قبوله تسديد الحساب بالشيكات الشخصية أو عدمه من خلال تدوين تلك التعليمات على لوحة خاصة، وتوضع بشكل ملفت للنظر أمام مدخل المطعم، وهناك نوعان من الشيكات التي يقبلها الفندق، وهي:

١. شيكات سياحية: تعد الشيكات السياحية أكثر أماناً من الشيكات الأخرى، لأن نوع العملة وقيمتها مطبوعة عليها، ولو فقدت فإنه يمكن الحصول على بدل لها بنفس القيمة، وعند شراء الشيك السياحي يقوم الشخص بتوقيعه أمام موظف البنك كتوقيع أول، أما التوقيع الثاني فإنه يوقعه أمام الجهة التي يتم التعامل معها. وإذا أراد الضيف دفع فاتورة حسابه بالشيك السياحي فإن أمين الصندوق يقوم بالإجراءات الآتية:

أ . استلام الشيك من الضيف وقرأة قيمة عملته ونوعها.

ب. الطلب من الضيف توقيع الشيك، وأن يتطابق التوقيع الأول والثاني.

ج. مراجعة النشرات الصادرة عن البنوك والمؤسسات المالية الخاصة بالشيكات السياحية المفقودة أو الملغاءة.

د . تدوين اسم الضيف ورقم جواز سفره على ظهر الشيك.

هـ . صرف قيمة الشيك بالعملة المحلية حسب سعر الصرف المعتمد.

و . تسليم النسخة الأصلية من الفاتورة وإيصال تبادل العملة للضيف.

٢. الشيكات البنكية الشخصية: وهي شيكات تكون مدعومة من البنك ولكنها ليست مضمونة مثل الشيكات السياحية. وفي حالة الخلفات يجب على الفندق أن لا يقبلها إلا قبل ٣ أيام من تاريخ الحفل حتى يتم التأكد من رصيد حساب صاحب الشيك، ولا

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة فندق أو مطعم قريب من مكان إقامتهم، ثم إعداد تقرير عن الطرائق المتبعة في محاسبة الضيوف.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

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

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف الثامن، الجزء الثاني، الوحدة الخامسة: تكنولوجيا التنفيذات المالية والتجارية، الدرس الأول: بطاقة الائتمان.

مصادر التعلم

للمعلم

– حافظ، عبد الكريم، الإدارة الفندقية والسياحية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٠م.

للطالب

– الطائي، حميد عبد النبي، إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٠م.

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.intercontinental.com.

ج- الدفع بطاقات الائتمان: تعتبر بطاقات الائتمان بالوقت الحالي الأكثر استخداماً وأماناً من حيث سهولة الاستخدام إذ لا يضطر الضيف حمل مبلغ كاش من المال. الشكل رقم (١-٢) يوضح بعض أنواع بطاقات الائتمان، وهنا يجب على مضيف الخدمة وأمين الصندوق التأكد من المعلومات الموجودة على البطاقة، وهي كالتالي:

تعلم

يجب التأكد من اسم وتوقيع صاحب البطاقة، بحيث يكون مطابقاً لنسخة الفاتورة المقدمة للضيف.

١. اسم صاحب البطاقة.
٢. رقم البطاقة ونوعها.
٣. تاريخ صلاحية البطاقة.
٤. توقيع صاحب البطاقة.

وإذا تجاوزت قيمة فاتورة الضيف المبلغ المحدد من قبل الشركة المصدرة لبطاقة الائتمان يقوم أمين الصندوق بالاتصال مع الشركة لأخذ الموافقة على حجز المبلغ المطلوب لتسوية قيمة الفاتورة وهو ما يسمى برقم التفويض.



الشكل (١-٢): بطاقات الائتمان.

٥٠

تقبل الشيكات إلا من الأشخاص المعروفين للفندق، ويجب على الموظف الذي يستلم الشيكات أن يتأكد من المعلومات المدونة على الشيك، وهي كالتالي:

- اسم الفندق على الشيك وكتابه بشكل صحيح.
- قيمة المبلغ المطلوب رقمًا وكتابة.
- صلاحية الشيك.
- تاريخ الصرف.
- توقيع صاحب الشيك.

هـ- خطاب الضمان: قد تطلب الشركة أو أية جهة أخرى من الفندق بتسديد حسابها خلال التعامل الموثوق بين الطرفين شهرياً أو أسبوعياً وذلك حسب الاتفاق المبرم بينهما، ويحدد خطاب الضمان أو الإيصال اسم الضيف والخدمات التي تود الشركة أن تقدمها له، ويجب على الموظف في المطعم أن يتأكد من أن الضيف قد التزم بما هو متفق عليه.

قضية للمناقشة

من خلال تدريبك العملي الميداني، قم أنت وأفراد مجموعتك بإعداد تقرير عن طرق الدفع التي اطلعت عليها في مكان تدريبك، وعن كيفية التعامل مع هذه الطرق، وآلية العمل بها. ناقش ذلك مع زملائك ومعلمك في الصف.

٥٢

النتائج الخاصة

- يتعرف أسس المحاسبة ببطاقة الائتمان.
- يميز أنواع بطاقات الائتمان بعضها من بعض.
- يحاسب الضيوف ببطاقة الائتمان.

المفاهيم والمصطلحات

جهاز السحب الخاص ببطاقة الائتمان.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تجهيز مشغل التدريب العملي بالأدوات اللازمة (جهاز سحب بطاقات الائتمان الإلكتروني، بطاقة الائتمان، قرطاسية، طاولة أمين الصندوق) قبل بدء الحصة العملية.
- تعريف الطلبة ببطاقة الائتمان ومحتوياتها.
- تعريف الطلبة بجهاز سحب بطاقة الائتمان.
- تنفيذ المعلم التمرين حسب خطوات العمل الواردة في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتعيين مقرر لكل مجموعة، ثم توزيع الأدوار على أفراد كل منها (ضيف، أمين صندوق).
- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ التمرين.
- تكليف مجموعات الطلبة بتنفيذ التمرين.
- متابعة الطلبة وتوجيههم في أثناء تنفيذ التمرين.
- تبادل الأدوار بين المجموعات.
- تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين.

النتائج العملية

- أن تحاسب الضيوف ببطاقات الائتمان.

المعلومات النظرية

تُستعمل بطاقة الائتمان في عمليات الدفع والشراء. وتقوم الشركات المزودة للبطاقات الائتمانية بوضع حد أعلى من النقود يمكن استخدامها في البطاقة، ويجب على مضيف الخدمة وأمين الصندوق التأكد من المعلومات المدونة على البطاقة.

الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولة أمين صندوق.
- جهاز سحب بطاقات ائتمان إلكتروني.
- بطاقة ائتمان.
- قرطاسية (أوراق، أقلام)

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
١	قدم الفاتورة للضيف مستفسراً منه عن طريقة الدفع.	
٢	اسأل الضيف عن نوع بطاقة الائتمان.	
٣	تأكد من المعلومات المدونة على بطاقة الائتمان (اسم صاحب البطاقة، وتاريخ الصلاحية، والتوقيع)	

٥٣

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تنفيذ التمرين أكثر من مرة.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٢).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف الثامن، الجزء الثاني، الوحدة الخامسة: تكنولوجيا التنفيذات المالية والتجارية، الدرس الأول: بطاقة الائتمان.

مصادر التعلم

للمعلم

– حافظ، عبد الكريم، الإدارة الفندقية والسياحية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٠م.

للطالب

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٤	ضع البطاقة على جهاز السحب مراعيًا وضع الشريط الممغنط بمكانه الصحيح.	
٥	مرر البطاقة خلال الجهاز.	
٦	أدخل قيمة الفاتورة في الجهاز.	
٧	اضغط على كلمة إدخال لاستخراج نسختين من الجهاز.	
٨	قدم الفاتورة والنسختين للضيف واطلب توقيعه.	
٩	تأكد من توقيع الضيف كما هو موجود على البطاقة.	
١٠	سلم النسخة الأصلية من الفاتورة ونسخة من سحب البطاقة للضيف واشكره.	
١١	غادر طاولة الضيف بهدوء وبطريقة مهذبة.	
١٢	أعد نسخة الفاتورة ونسخة من سحب الجهاز لأمين الصندوق.	

تمرين عملي

قم بحاسبة الضيف بطاقة الائتمان باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

٥٤

معايير التقويم

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

الرقم	عناصر التقويم	نعم	لا
١	قدمت الفاتورة للضيف حال طلبها.		
٢	سألت الضيف عن نوع بطاقة الائتمان.		
٣	تأكدت من المعلومات الموجودة على بطاقة الائتمان بأنها صحيحة.		
٤	وضعت البطاقة في الجهاز بطريقة سليمة.		
٥	مررت البطاقة في الجهاز وراعت مكان الشريط الممغنط.		
٦	قمت بإدخال قيمة الفاتورة في الجهاز بطريقة صحيحة.		
٧	ضغطت على زر إدخال لاستخراج نسختين من قيمة الحساب.		
٨	سلمت الضيف الفاتورة ونسختين من فاتورة سحب الجهاز وطلبت توقيعه.		
٩	سلمت الضيف النسخة الأصلية من الفاتورة ونسخة من فاتورة سحب الجهاز.		
١٠	شكرت الضيف وغادرت الطاولة بطريقة مهذبة.		
١١	أعدت لأمين الصندوق نسخة من الفاتورة ونسخة فاتورة سحب الجهاز.		
١٢	راعت الدقة والشمولية في تنفيذ العمل.		
١٣	راعت التسلسل المنطقي في أداء العمل.		

٥٥

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع الشيكات.
- يحاسب الضيف بطريقة الدفع بوساطة الشيكات.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تجهيز مشغل التدريب العملي بالأدوات اللازمة (قرطاسية، نماذج شيكات، أقلام، طاولة أمين الصندوق) قبل بدء الحصة العملية.
- تعريف الطلبة بالبيانات الخاصة بالشيكات.
- تنفيذ المعلم التمرين حسب خطوات العمل الواردة في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتعيين مقرر لكل مجموعة، وتوزيع المهام على أفراد كل مجموعة (ضيف، أمين صندوق).
- تحديد الوقت اللازم لتنفيذ التمرين.
- تنفيذ مجموعات الطلبة التمرين.
- متابعة مجموعات الطلبة وتوجيهها في أثناء أداء التمرين.
- تبادل الأدوار بين المجموعات.
- تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين.

النتائج العملية

- أن تحاسب الضيف بواسطة شيك.


المعلومات النظرية

تعتبر الشيكات من وسائل الدفع البديل عن استخدام العملة النقدية، وتعامل معاملة النقود تمامًا، وهي وسيلة أكثر أمنًا وراحة من التعامل بالنقد.

الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- شيكات مكتوبة.
- طاولات.
- قرطاسية (أوراق، أقلام).

خطوات تنفيذ التمرين

الصور التوضيحية	خطوات العمل	الرقم
	قدم الفاتورة للضيف عند طلبها.	١
	اسأل الضيف عن طريقة الدفع.	٢
	استلم الشيك من الضيف وبطاقته الشخصية.	٣
	تأكد من البيانات الموجودة على الشيك مطابقة للبيانات الموجودة بطاقة الضيف.	٤
	اتصل بالبنك للتأكد من رصيد الضيف.	٥
	اطلب توقيع الضيف على الشيك بطريقة لبقة.	٦
	سلم الضيف نسخة الفاتورة الخاصة به واشكره.	٧

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تنفيذ التمرين أكثر من مرة.

إثراء

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

– أداة التقييم: قائمة رصد (٢-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلّم

للمعلّم

– حافظ، عبد الكريم، الإدارة الفندقية والسياحية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٠م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.intercontinental.com.

تمرين عملي

قم بمحاسبة الضيف باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

معايير التقييم

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

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	قدمت الفاتورة للضيف عند طلبها.		
٢	سألت الضيف عن طريقة الدفع.		
٣	استلمت الشيك وبطاقة الضيف الشخصية.		
٤	تأكدت من المعلومات الشخصية للضيف وتلك المدونة على الشيك.		
٥	طلبت من الضيف توقيع الشيك بلطف.		
٦	سلمت الضيف النسخة الأصلية من الفاتورة وشكرته.		
٧	راعيت الدقة والشمولية في أداء العمل.		
٨	راعيت التسلسل المنطقي في أداء العمل.		

أخطاء شائعة

تصنف التقارير في قسم الطعام والشراب إلى قسمين رئيسيين وهي:

١- تقرير مبيعات الحفلات

بعد هذا التقرير في اليوم التالي من إقامة الحفل، حيث يقوم مدير الحفلات بإعداد التقرير وتسليمه إلى مدير محاسبة التكاليف أو الدائرة المالية في الفندق، ويبين هذا التقرير إيرادات قسم الحفلات من طعام وشراب سواء المقامة في المطعم أو قاعات الحفلات، وحسب نوع وجبة الحفلة غداء أو عشاء، والطريقة التي تم بها الدفع لكل حفلة.

ويمكن إعداد هذا التقرير يوميًا أو أسبوعيًا حسب سياسة الفندق وحجمه، فهناك في أغلب الفنادق أكثر من قاعة للحفلات بالإضافة إلى صالة المطعم، ويحتوي هذا التقرير على المعلومات الآتية:

أ - اسم صاحب الحفلة.

ب- نوع الحفلة إذا كانت غداء أو عشاء أو اجتماع.

ج- اسم القاعة.

د - وقت الحفلة.

هـ - عدد الأشخاص.

و - المسحوبات من شراب وغداء وعشاء.

ز - الضريبة الحكومية والخدمة.

ح - طريقة دفع المبلغ (نقدًا، أو بطاقة اعتماد، أو شيكا)

ط - مجموع الإيرادات لهذه الحفلة.

ي - مجموع الإيرادات لكل الحفلات لهذا اليوم.

والشكل (٢-٢): يوضح المثال الآتي نموذجًا لتقرير مبيعات الحفلات لأحد الفنادق.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف أنواع تقارير المبيعات في قسم الطعام والشراب.
- يوضح المعلومات الواردة في تقرير مبيعات الحفلات.
- يميز طريقة الدفع (نقدي، ذمم).

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح بعض الأسئلة، مثل:
 - ما المقصود بالمبيعات؟
 - كيف تحفظ بيانات المبيعات؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
- التدريس المباشر / عرض توضيحي
 - تحضير نماذج لتقرير مبيعات الحفلات مسبقًا.
 - توزيع النماذج على الطلبة.
 - توضيح محتوى هذه النماذج.
 - تكليف الطلبة ملء نموذج تقرير مبيعات الحفلات من البيانات التي ورد ذكرها في كتاب الطالب.
 - الإيعاز إلى الطلبة حساب المجموع.
 - توجيه الطلبة، ثم عرض نتائج المجموع، ومقارنة بعضها ببعض.
 - تقويم أداء الطلبة.

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

– توزيع نماذج أخرى على الطلبة وتكليفهم بتعبئة البيانات وجمعها مرة أخرى.

إثراء

استراتيجيات التقييم وأدواته

– استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

– أداة التقييم: سلم تقدير عددي (٢-٤).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف التاسع، الجزء الأول، الوحدة الثانية: المستندات في الأعمال التجارية، الدرس الثاني: نماذج مستندات تجارية.

مصادر التعلم

للمعلم

– توفيق، ماهر عبد العزيز، إدارة المطاعم والحفلات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٦م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.intercontinental.com.

مثال

أقيمت في فندق الثقة يوم الخميس الموافق ٢٠١٠/٨/١٥م الحفلات المدرجة أدناه، المطلوب إعداد تقرير مبيعات الحفلات علماً بأن ضريبة المبيعات الحكومية ١٦٪، وبدل خدمات ١٠٪.

١- حفل زفاف السيد علي حسن، ٣٠٠ شخص في تمام الساعة التاسعة مساءً في قاعة الأقب، بوفيه عشاء وقد كانت مبيعات الطعام ٣٠٠٠ دينار ومبيعات الشراب ٩٠٠ دينار.

٢- حفل استقبال بمناسبة عيد ميلاد السيدة أمل طه، ١٠٠ شخص في تمام الساعة الرابعة مساءً في قاعة الثريا، وقد كانت مبيعات الطعام ٦٠٠ دينار ومبيعات الشراب ٢٠٠ دينار.

٣- حفل تكريم موظفي شركة الوفاء ممثلة بمندوبها السيد محمد عبد الفتاح في مطعم الفندق، ١٥٠ شخص، حفل غداء وقد كانت مبيعات الطعام ١٢٠٠ دينار ومبيعات الشراب ٣٠٠ دينار.

الحل:

تقرير مبيعات الحفلات

التاريخ: ٢٠١٠/٨/١٥م

اليوم: الخميس

اسم صاحب الدعوة	نوع الحفلة	اسم الحفلة / القاعة / المطعم	وقت الحفلة	عدد الأشخاص	شراب	غداء	عشاء	حوية مبيعات حكومية	مبلغ خدمات	تقدي	ملاحظات
علي حسن	زفاف	الأقب	٩ مساءً	٣٠٠	٩٠٠		٥٣٠٠٠	٥٦٢٤	٣٩٠٠	تقدي	
السيدة أمل طه	عيد ميلاد	الثريا	٤ مساءً	١٠٠	٢٠٠		٥٤٠٠	٥٩٦	٥٩٠	تقدي	
محمد عبد الفتاح	حفل تكريم	مطعم الفندق	١٢:٣٠ ظهراً	١٥٠		١٢٠٠	٥٣٠٠	٥٤٤٠	٥١٥٠	ضم	شيك / شركة الوفاء
المجموع				٥٥٠	١١٠٠	١٢٠٠	٣٧٠٠٠	٩٦٠	٣٦٠		

الشكل (٢-٢): تقرير مبيعات حفلات.

٥٩

أخطاء شائعة

النتائج الخاصة

- يوضح أهمية تقرير الإيرادات اليومي للمطعم.
- يميز بين تقرير مبيعات الحفلات وتقرير الإيرادات اليومي للمطعم.
- يحسب معدل إنفاق الزبون في المطعم، ومعدل عدد الضيوف اليومي، ومعدل الإيرادات اليومي.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / عرض توضيحي

- التمهيد بربط الدرس الحالي بالدرس السابق عن طريق الآتي:
- كتابة عنوان الموضوع الرئيس (التقارير والكشوفات المالية)، والعنوان الفرعي (تقرير الإيرادات اليومي للمطعم) على السبورة.
- تحضير نماذج لتقرير الإيرادات اليومي للمطعم مسبقاً.
- توزيع النماذج على الطلبة.
- تكليف الطلبة بتعبئة تقرير الإيرادات اليومي للمطعم من البيانات الموجودة في كتاب الطالب.
- تكليف الطلبة بحساب المجموع.
- حساب مجموع مبيعات الطعام والشراب وبدل الخدمة.
- حساب مجموع النقدي والذمم.
- مطابقة مجموع حساب مبيعات الطعام والشراب وبدل الخدمة وضريبة المبيعات، بحيث يكون مساوياً لمجموع النقدي والذمم.
- الطلب إلى الطلبة عرض نتائج المجموع، ومقارنة بعضها ببعض.
- تقويم أداء الطلبة.
- التعلم التعاوني/ العمل الجماعي
- تكليف الطلبة تنفيذ المهام الواردة في قضية المناقشة (التقارير والكشوفات المحاسبية المستخدمة في العمل الفندقي)، ثم كتابة تقرير عنها، ثم مناقشته في الصف.

٢- تقرير الإيرادات اليومي للمطاعم

تعد تقارير الإيرادات اليومي للمطاعم، في نهاية كل وردية عمل، ويقوم بتعبئتها أمين الصندوق عن طريق جمع الفواتير في ذلك اليوم، أو مدير المطعم إذا كان الفندق صغير الحجم، وبعد جمع الفواتير وتعبئة التقرير يقوم بعدد النقود المستلمة نقداً والفواتير، ويضعها في مغلف مع التقرير المعد ويسلمه إلى الدائرة المالية للفندق، ويحتوي هذا التقرير على المعلومات الآتية:

أ - عدد الأشخاص في كل فتره (الفطور والغذاء والعشاء).

ب- إيرادات الطعام.

ج- إيرادات المشروبات.

د - مجموع الإيرادات لكل فترة.

هـ - مجموع الإيرادات لذلك اليوم.

والشكل (٣-٢): يوضح المثال الآتي نموذجاً لتقرير الإيرادات اليومي لمطعم أحد الفنادق.

مثال:

أحمد علي يعمل في فندق الثقة أميناً للصندوق في المطعم من الساعة الرابعة مساءً ولغاية الساعة الثانية عشرة ليلاً، وكانت حركة المبيعات ليوم ٢٠/٤/٢٠١٠م كالآتي:

رقم الضيف	رقم الفاتورة	عدد الأشخاص	مبيعات طعام	مبيعات شراب	ملاحظات
٥٢	١٢٣	٢	١٠ دينار	٥ دينار	غرفة رقم ٦٠١
٤٨	١٢٤	٤	٣٠ ديناراً	١٠ دينار	شركة القدس
٥٢	١٢٥	١	٦ دينار	٣ دينار	نقدي
٥٢	١٢٦	٢	١٢ ديناراً	٤ دينار	نقدي
٤٣	١٢٧	٢	١٥ ديناراً	٥ دينار	غرفة رقم ٧١٤

المطلوب: إعداد تقرير الإيرادات اليومي للمطعم علماً بأن ضريبة مبيعات الحكومة ١٦٪ وبدل الخدمة ١٠٪.

٦٠

قضية للبحث

قم بزيارة مكتبة المدرسة أو المكتبة العامة واطلع على كتب المحاسبة العامة، وتعرف على الكشوفات والتقارير المحاسبية المستخدمة في العمل الفندقي. عد تقريراً واعرضه على زملائك ومعلمك في الصف وناقشهم فيه.

ويساعد هذا التقرير في معرفة وتحديد معدل صرف الفرد الواحد في المطعم ومعدل الإيراد اليومي في نهاية الشهر، وذلك من خلال إجراء العمليات الحسابية الآتية:

• معدل صرف الشخص الواحد

ويتم احتسابه من خلال مجموع إيرادات المطعم مقسوماً على عدد الضيوف للشهر الواحد، كما في المعادلة الآتية:

$$\text{معدل صرف الشخص الواحد} = \frac{\text{مجموع الإيرادات}}{\text{عدد الضيوف}}$$

• معدل عدد الضيوف اليومي

ويتم احتسابه من خلال عدد الضيوف خلال الشهر الواحد مقسوماً على عدد أيام الشهر المراد احتسابه، كما في المعادلة الآتية:

$$\text{معدل عدد الضيوف اليومي} = \frac{\text{مجموع عدد الضيوف}}{\text{عدد أيام الشهر}}$$

• معدل الإيرادات اليومي

ويتم احتسابه من خلال مجموع الإيرادات في الشهر مقسوماً على عدد أيام الشهر، كما في المعادلة الآتية:

$$\text{معدل الإيرادات اليومي} = \frac{\text{مجموع الإيرادات في الشهر}}{\text{عدد أيام الشهر}}$$

٦٢

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

الزمن المتوقع نظري (ساعة).

مراعاة الضرووق الفردية

علاج

- توزيع نماذج أخرى على الطلبة، ثم تكليفهم تعبئة البيانات وجمعها مرة أخرى.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٢-٥).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب التربية المهنية، الصف التاسع، الجزء الأول، الوحدة الثانية: المستندات في الأعمال التجارية، الدرس الثاني: نماذج مستندات تجارية.

مصادر التعلم

للمعلم

- توفيق، ماهر عبد العزيز، إدارة المطاعم والحفلات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٦م.

للطالب

- الخطيب، خلود، العمليات الإدارية في مجال الضيافة، دار الوراق، عمان، الأردن، ٢٠٠٠م.

- الموقع الإلكتروني الآتي:

- www.intercontinental.com.

الوجبة عشاء	تقرير الإيرادات اليومي				أمين الصندوق احمد علي	
	صياتنا	إلى	صياتنا	من	السنة	اليوم
القسم / الدائرة	مساءً	الساعة	مساءً	الساعة	٢٠١٠م	٤
المطعم الرئيس	١٢		٤			٢٠

رقم الضيف	رقم شكورة الضيف	عدد الضيوف	طعام	شراب	تزيين مبيعات	بذل خدمات	المجموع	نقدي	ذمم	رقم الغرفة	ملاحظات
١٢٣	٢	٢	١٠٠٠	١٠٠	٥٠٠	٢	١٨٠٠	١٨٠٠	٥١٨٠٩٠٠	٦٠١	
٤٨	٤	٤	٣٠٠٠	١٠٠٠	٤٠٠	٤	٤٨٠٠	٤٨٠٠	٥٤٨٠٦٠٠		حركة نقدي
١٢٥	١	١	٦٠٠٠	٦٠٠	٤٤٠	١	٧٠٠٠	٣٤٠٠٠	٥١١٣٤٠		
١٢٦	٢	٢	١٣٠٠٠	١٣٠٠	٥٦٠	٢	١٦٠٠	٢٠١٦٠	٥٢٠١٦٠		
٤٣	٢	٢	١٥٠٠٠	١٥٠٠	٢٠٠	٣	١٩٠٠	٢٥٠١٠٠	٥٢٥١٠٠		
الصوم			٧٣٠٠٠	٢٧٠٠٠	١٤٠٠٠	٩٠٠٠	١٢٤٠٠٠	٣١٠٥٠٠	٥١٢٠٦٠٠		

الشكل (٢-٣): تقرير الإيرادات اليومي لمطعم أحد الفنادق.

هنا يجب أن يكون مجموع مبيعات الطعام والشراب وضرية المبيعات وبذل الخدمة مساوياً لمجموع النقدي والذمم أي:

$$٧٣ + ٢٧ + ١٤,٢٠٠ + ٩,٩٠٠ = ١٢٤,١٠٠ = \text{دينار المجموع الكلي}$$

$$٣١,٥٠٠ + ٩٢,٦٠٠ = ١٢٤,١٠٠ = \text{النقدي والذمم.}$$

ويمكن استخدام التقرير نفسه لمبيعات الأقسام الأخرى التابعة لإدارة الطعام، مثل الكوفي شوب، وخدمات الغرف، وكافتيريا النادي الصحي والبركة.

والمثال الآتي يوضح كيفية احتساب هذه المعدلات والتي تعد من قبل مدير المطعم والتي تقدم لمسؤول المحاسبة والتكاليف.

مثال:

بلغت إيرادات مطعم الأفق لأحد الفنادق لشهر يونيو في أحد الأعوام ٥٠,٠٠٠ دينار وبلغ مجموع عدد الضيوف ٣٠٠٠ ضيف.

$$١- \text{معدل صرف الشخص الواحد} = \frac{\text{مجموع الإيرادات}}{\text{عدد الضيوف}} = \frac{٥٠,٠٠٠}{٣٠٠٠} = ١٦,٦٦ \text{ دينارًا}$$

$$٢- \text{معدل عدد الضيوف اليومي} = \frac{\text{مجموع عدد الضيوف}}{\text{عدد أيام الشهر}} = \frac{٣٠٠٠}{٣٠} = ١٠٠ \text{ ضيف يوميًا}$$

$$٣- \text{معدل الإيرادات اليومي} = \frac{\text{مجموع الإيرادات في الشهر}}{\text{عدد أيام الشهر}} = \frac{٥٠,٠٠٠}{٣٠} = ١٦٦٦,٦ \text{ دينارًا}$$

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تنفيذ التمرين أكثر من مرة.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٢-٦).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف التاسع، الجزء الأول، الوحدة الثانية: المستندات في الأعمال التجارية، الدرس الثاني: نماذج مستندات تجارية.

مصادر التعلم

للمعلم

– حافظ، عبد الكريم، الإدارة الفندقية والسياحية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٠م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.intercontinental.com.

الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٩	احسب قيمة ضريبة المبيعات حسب المعادلة الآتية: مبيعات (غذاء أو عشاء) + شراب x ١٦٪ ١٠٠ ودونها في خانة ضريبة مبيعات حكومية.	
١٠	احسب قيمة بدل الخدمات حسب المعادلة الآتية: مبيعات (غذاء أو عشاء) + شراب x ١٠٪ ١٠٠ ودونها في خانة بدل خدمات.	
١١	سجل قيمة الفاتورة المدفوعة في خانة نقدي.	
١٢	سجل قيمة الفاتورة غير المدفوعة في خانة ذمم.	
١٣	أغلق التقرير على النحو الآتي: ١. اجمع عدد الأشخاص ودونها في أسفل الخانة. ٢. اجمع قيم مبيعات الشراب وسجلها أسفل الخانة ٣. اجمع قيم مبيعات الغذاء وسجلها أسفل الخانة. ٤. اجمع قيم مبيعات العشاء وسجلها أسفل الخانة. ٥. اجمع قيم ضريبة المبيعات وسجلها أسفل الخانة. ٦. اجمع قيم بدل الخدمات وسجلها أسفل الخانة.	
١٤	اطوِ التقرير وضعه في مغلف لتسليمه للدائرة المالية.	

٦٥

معايير التقييم

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

الرقم	عناصر التقييم	نعم	لا
١	كتبت اليوم والتاريخ على نموذج التقرير.		
٢	كتبت اسم صاحب الدعوة في الخانة الصحيحة.		
٣	كتبت نوع الحفلة في الخانة الصحيحة.		
٤	دوّنت اسم القاعة لكل حفلة في الخانة المخصصة.		
٥	دوّنت وقت كل حفلة حسب الزمن المذكور.		
٦	سجلت عدد الأشخاص لكل حفلة.		
٧	دوّنت مبيعات الطعام حسب نوع الوجبة بشكل صحيح.		
٨	حسبت ضريبة المبيعات بطريقة صحيحة ودونها في الخانة المخصصة لكل حفلة.		
٩	حسبت بدل الخدمات بطريقة صحيحة ودونها في الخانة المخصصة لكل حفلة.		
١٠	أغلفت التقرير بالطريقة الصحيحة.		
١١	طويت التقرير ووضعه في مغلف لتسليمه للدائرة المالية.		
١٢	راعت الدقة والشمولية في أداء العمل.		
١٣	راعت التسلسل المنطقي في أداء العمل.		

٦٧

مراعاة الضروقات الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة تنفيذ التمرين أكثر من مرة.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٢-٧).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف التاسع، الجزء الأول، الوحدة الثانية: المستندات في الأعمال التجارية، الدرس الثاني: نماذج مستندات تجارية.

مصادر التعلم

للمعلم

– حافظ، عبد الكريم، الإدارة الفندقية والسياحية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٠م.

للطالب

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.intercontinental.com.

الصور التوضيحية	خطوات العمل
	٩. دوّن مبيعات الشراب لكل فاتورة في خانة الشراب.
	١٠. احسب قيمة ضريبة المبيعات حسب المعادلة الآتية: $\frac{\text{مبيعات الطعام} + \text{مبيعات الشراب} \times 16\%}{100}$ ودوّنها في خانة ضريبة مبيعات.
	١١. احسب قيمة بدل خدمة حسب المعادلة الآتية: $\frac{\text{مبيعات الطعام} + \text{مبيعات الشراب} \times 10\%}{100}$ ودوّنها في خانة بدل الخدمة.
	١٢. سجّل قيمة الفاتورة المدفوعة في خانة نقدي.
	١٣. سجّل قيمة الفاتورة غير المدفوعة في خانة مضم مع كتابة الملاحظات.
	١٤. أغلق التقرير على النحو الآتي: ١. اجمع قيم مبيعات الطعام ودونها أسفل الخانة. ٢. اجمع قيم مبيعات الشراب وسجلها أسفل الخانة. ٣. اجمع قيم ضريبة المبيعات وسجلها أسفل الخانة. ٤. اجمع قيم بدل الخدمات وسجلها أسفل الخانة.
	١٥. جد مجموع مبيعات الطعام والشراب وضريبة المبيعات وبدل الخدمة.
	١٦. جد مجموع النقدي والمضم.

٦٩

معايير التقويم

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

الرقم	عناصر التقويم	نعم	لا
١	دوّنت اسم أمين الصندوق في الخانة المخصصة.		
٢	سجّلت اليوم والتاريخ والوقت في الخانة الصحيحة.		
٣	كُتبت اسم الوجبة حسب الزمن المذكور.		
٤	دوّنت رقم المضيف ورقم الفاتورة في الخانة الصحيحة.		
٥	كُتبت عدد الأشخاص لكل فاتورة.		
٦	دوّنت مبيعات الطعام في خانة الطعام.		
٧	دوّنت مبيعات الشراب في خانة الشراب.		
٨	حسبت قيمة ضريبة المبيعات بالطريقة الصحيحة ودونها في الخانة المخصصة.		
٩	حسبت قيمة بدل الخدمات بالطريقة الصحيحة ودونها في الخانة الصحيحة.		
١٠	سجّلت قيمة الفاتورة المدفوعة في خانة النقدي.		
١١	سجّلت قيمة الفاتورة غير المدفوعة في خانة المضم.		
١٢	أغلقت التقرير بالطريقة الصحيحة.		
١٣	جمعت قيمة مبيعات الطعام والشراب وضريبة المبيعات وبدل الخدمة.		
١٤	جمعت قيمة النقدي والمضم.		
١٥	راعت الدقة والشمولية في أداء العمل.		
١٦	راعت التسلسل المنطقي في أداء العمل.		

٧١

الوحدة الثالثة

دور التكنولوجيا
(The Role of Technology)

لقد ظهر تطور كبير في الوقت الحالي على عمليات إدارة الفنادق والضيافة، مثل توافر أجهزة ومعدات تكنولوجية انعكست على إدارة خدمة الطعام والشراب بشكل أفضل، وتشغيل عدد أقل من الموظفين، وتنظيم الأعمال الإدارية المختلفة الخاصة بالخدمات التي يقدمها الفندق ومن ثم القيام بالعمل بأسلوب أكثر كفاءة وتوفير احتياجات الضيوف كافة، بسبب الاستخدام الكبير لأجهزة وبرامج الحاسوب.

تعلم

التكنولوجيا تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها ونظورها لخدمة الإنسان ورفاهيته.

١- فوائد استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام

أصبحت التكنولوجيا في عالمنا اليوم ميزة تسعى إليها أغلب الفنادق والمطاعم للحصول عليها واقتنائها بالأسلوب العلمي الصحيح، لكي تستطيع تحسين خدماتها من خلال أداء العاملين لديها، والتي تحقق الأهداف الآتية:

- أ - السرعة والتميز في أداء الخدمة.
- ب - التخلص من التعقيدات والإجراءات المكتبية.
- ج - تنمية وتطوير مهارات المديرين والموظفين.
- د - تخفيض عدد العاملين والتكاليف.
- هـ - تشجيع العاملين على الابتكار ودعم النتائج المحققة وتحفيز ومكافئة العاملين.

قضية للبحث

باستخدام محركات البحث الإلكترونية، ابحث عن أهم وسائل التكنولوجيا المستخدمة في الفنادق والمطاعم، وفوائد استخدامها في العمل. عد تقريراً واعرضه على زملائك ومعلمك في الصف.

النتائج الخاصة

- يتعرف التكنولوجيا المستخدمة في خدمة الطعام.
- يبين فوائد التكنولوجيا المستخدمة في خدمة الطعام.
- يوضح أغراض عملية تقييم إنتاجية العاملين.

المفاهيم والمصطلحات

تكنولوجيا، تقييم إنتاجية العاملين، الملف الحاسوبي.

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر / أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:
 - ما وسائل التكنولوجيا الحديثة في منزلك؟
 - هل توجد وسائل تكنولوجيا في مطبخ منزلك؟
 - هل أدت دوراً مهماً في حياتكم اليومية؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.

التدريس المباشر / ورقة عمل

- تقسيم الطلبة إلى مجموعات، وتعيين مقرر لكل مجموعة.
- توزيع ورقة العمل (٣-١) على الطلبة، وبيان المطلوب منها.
- تكليف الطلبة تنفيذ ورقة العمل مع تحديد وقت زمني للتنفيذ.
- متابعة مجموعات الطلبة، والإجابة عن أسئلتها واستفساراتها.
- عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ومناقشتها مع بقية المجموعات، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.
- تقويم أداء الطلبة.

التدريس المباشر / عرض توضيحي

- تقديم عرض تقديمي للطلبة عن إجراءات التوظيف التي يضطلع بها موظفو شؤون الموظفين.

التعلم عن طريق النشاط / زيارة ميدانية

- تكليف الطلبة تنفيذ النشاط (٣-١) من كتاب الطالب.
- تنظيم زيارة لفندق قريب من المدرسة، وعمل مقابلة مع مدير شؤون الموظفين فيه.
- عرض مدير شؤون الموظفين نماذج من طلبات التوظيف والملفات الحاسوبية للموظفين.
- شرح المدير إجراءات اختيار الموظف المناسبة.
- تكليف الطلبة إعداد تقرير عن أهداف الزيارة، وأهم المعلومات التي خلصوا إليها من المقابلة، ثم عرضها على زملاء.

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

يعتبر العاملون في الفندق أو المطعم حلقة الوصل بين الضيوف والإدارة، وأنهم المنفذون لكافة الأعمال المطلوبة منهم من خلال الخطة الإدارية، فتقوم الإدارة بوضع أسس لتقييم إنتاجية العاملين والتي على أساسها تتم عملية تقييمهم من خلال استخدام تكنولوجيا الحاسوب المستخدمة في الفنادق.

١- أغراض عملية تقييم أداء العاملين

الهدف الأساسي من عملية تقييم أداء العاملين هو تحديد ومعرفة الإنجاز الذي قام به الموظف خلال فترة زمنية معينة، وهل تم الوصول إلى المستوى المطلوب من خلال الأداء. ويمكن أن تستخدم نتائج التقييم لتحقيق أهداف الإدارة وهي:

أ - التأكد من تناسب الرواتب والمكافآت الممنوحة والعمل المطلوب.

ب- التحقق من أن الموظف يستحق ترقية تقديراً لجهوده.

ج- تحديد مدى الحاجة إلى برامج تدريبية لمتابعة تطوير الموظفين، ورفع مهاراتهم العملية.

د - تقوية العلاقة بين الموظفين والإدارة العامة للفندق.

٢- اختيار العاملين وتوظيفهم

يسعى مدير الطعام والشراب في الفندق إلى اختيار العاملين بشكل دقيق، وإذا تم الاتفاق على تعيين موظف جديد وتسهيلاً لعملية تقييمه مستقبلاً ينشأ له ملف خاص به على قاعدة بيانات الموظفين في الحاسوب، وبعد إجراء المقابلات مع الموظف، والتي تتضمن المعلومات الآتية:

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

ب- البيانات العلمية والعملية: المستوى التعليمي - الخبرات العملية - الدورات التدريبية التي حصل عليها.

ج- البيانات الإدارية: الوظيفة - الإجراء المتفق عليه - طريقة الدفع - الحوافز التي تمنح - وقت العمل - الترتيبات.

والشكل (١-٣) يوضح نموذجاً لملف حاسوبي مستخدماً في أحد الفنادق.

٧٨

٣- إجراءات التوظيف

يقوم مدير الطعام والشراب بالتعاون مع مدير شؤون الموظفين باختيار الموظفين من خلال إجراء المقابلات بعد تعبئة الطلب من قبل المتقدمين للوظائف، وكذلك إجراء الاختبارات التحريرية والنفسية لقياس مدى صلاحية المتقدمين للوظائف، وتحديد الأجور المناسبة لكل متقدم. وإن إدارة شؤون الموظفين هي عملية بالغة الأهمية وتتطلب كثيراً من تكنولوجيا المعلومات والحوسبة، ويمكن استخدام البرمجيات لإتمام العديد من المهام الروتينية وتخزين البيانات المطلوبة بالتعاون مع إدارة الطعام والشراب، مما يسهل عملية تقييم أداء الموظفين، وفيما يأتي المهام التي يستطيع نظام تكنولوجيا المعلومات أداءها:

أ - تخزين البيانات المتعلقة بكل موظف.

ب- تخزين الوصف الوظيفي لكل وظيفة.

ج- تخزين جداول الرواتب.

د - المساعدة في عملية التعيين عن طريق تخزين قوائم بالأشخاص الذين تقدموا بطلبات توظيف وتحديد المتقدمين ذوي المهارات العالية.

هـ - تقديم عروض العمل.

و - إعداد عقود العمل.

ز - تسجيل الوقت الذي يقضيه الموظفون في العمل.

ح - حساب مستحقات الموظفين بما في ذلك الرواتب، ومستحقات العمل الإضافي، ومكافآت العمل.

ط - حساب إجازات الموظفين المستحقة.

وتساعد التكنولوجيا المستخدمة في الفندق من خلال ملء البيانات وفق قواعد واضحة ومحددة، ومتابعة الموظف من خلال عمله ورصد المعلومات عن أدائه وحفظها في ملفات حاسوبية خاصة بالعاملين في تقييم أداء العاملين، وتحديد ما يستحقون من حوافز ومكافآت مادية وغير مادية.

ويمكن تقييم أداء وإنتاجية العاملين حسب الخطة الموضوعية للإدارة من خلال فترة زمنية معينة سنوية أو نصف سنوية، وترتكز عملية التقييم على مدى تحقيق الأهداف المنشودة وعلى جودة أداء العمل الكمي أو النوعي، وذلك من خلال التفاعل مع الضيوف ورضاهم، وحل المشاكل والاعتراضات، وتلبية حاجات الضيوف بسرعة.

٨٠

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

مراعاة الفروق الفردية

علاج

- تكليف الطلبة زيارة المكتبة، أو تصفح أحد المواقع الإلكترونية لإعداد قائمة بوسائل التكنولوجيا المستخدمة في الفنادق والمطاعم.

إثراء

- تكليف الطلبة زيارة أحد الفنادق ومقابلة مدير شؤون الموظفين فيه، وأخذ نموذج طلب توظيف خاص بالفندق، وكتابة أهم البيانات الموجودة فيه، ثم عرضه على زملاءه.

استراتيجيات التقويم وأدواته

- استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

- أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٣-١).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

- كتاب التربية المهنية، الصف العاشر، الجزء الأول، الوحدة التاسعة: البحث عن عمل (وظيفة)، الدرس الأول: كيف تقدم نفسك للعمل؟.

مصادر التعلم

للمعلم

- الطائي، حميد عبد النبي، إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٠م.

للطالب

- العاني، رعد مجيد، تكنولوجيا التنظيم السياحي، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٨م.

- الموقع الإلكتروني الآتي:

-www.fourseasons.com/amman.

النتائج الخاصة

- يتعرف الأنظمة والبرامج العالمية والمحلية.
- يوضح الفرق بين الأنظمة العالمية والمحلية.
- يتعرف جهاز الحاسوب في قسم خدمة الطعام (Micros).

المفاهيم والمصطلحات

نقاط البيع، جهاز (Micros).

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التدريس المباشر/ أسئلة وأجوبة

- التمهيد للموضوع بطرح الأسئلة الآتية:

- هل زرت مطعم وجبات سريعة؟
- كيف أخذ الطلب منك؟
- بناءً على تدريبك العملي الميداني في أحد الفنادق، هل شاهدت عملية تسجيل الطلب بواسطة جهاز الحاسوب؟ صف هذا الجهاز؟
- الاستماع إلى إجابات الطلبة ومناقشتها، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.

التدريس المباشر/ عرض توضيحي

- اصطحاب الطلبة إلى مشغل التدريب العملي في المدرسة، لتعريفهم بجهاز (Micros).

- توضيح أجزاء الجهاز، وتعريفهم آلية العمل به.

- الطلب إلى أحد الطلبة إعادة شرح المعلومات، ثم الطلب إلى آخرين تقديم المعلومات نفسها.

التعلم التعاوني/ العمل الجماعي

- حجز مشغل الحاسوب قبل بدء الحصة النظرية.

- اصطحاب الطلبة إلى مشغل الحاسوب، ثم توزيعهم إلى مجموعات، وتعيين مقرر لكل مجموعة.

- الطلب إلى الطلبة تنفيذ قضية البحث (الأنظمة والبرامج المستخدمة في خدمة الطعام والشراب).

- تحديد الزمن اللازم لتنفيذ العمل.

- متابعة مجموعات الطلبة، وتوجيهها، والإجابة عن استفساراتها.

- عرض مقرر كل مجموعة المعلومات التي تتوصل إليها مجموعته، ومناقشتها في الصف، ثم تدوين الصحيح منها على السبورة.

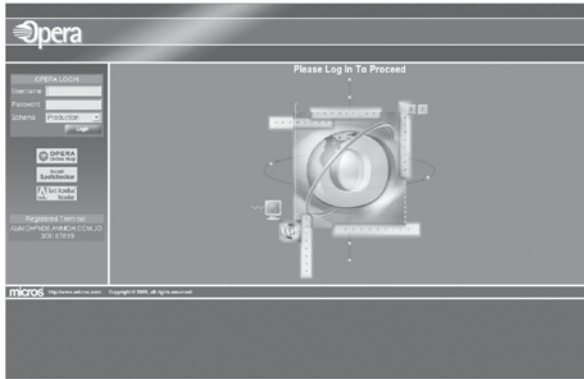
- الاستماع إلى إجابات الطلبة.

- تقويم أداء الطلبة.

إن جودة الخدمة في قسم الطعام والشراب تتطلب استخدام تكنولوجيا حديثة لتسهيل وتسرع من عملية تقديم الخدمة بشكل أفضل ومميز للضيوف. وقد أدخلت الفنادق هذه التكنولوجيا لمواكبة التطور في مجال الخدمات. والتكنولوجيا وحدها لا تكفي فيجب أن تكون هناك أنظمة وبرامج كي تسهل عمل الموظفين في الفنادق، وهناك قسمان من هذه الأنظمة والبرامج في الفنادق وهي:

١- أنظمة وبرامج عالمية

غالباً ما تستخدم في الفنادق الخمس نجوم وبعض فنادق الأربع نجوم نظاماً لا يستخدم إلا عن طريق الشركة المصنعة له، وهو عبارة عن شبكة تربط جميع أقسام خدمة الطعام والشراب مع بعضها، وكذلك تكون مرتبطة بجميع أقسام وإدارات الفنادق الأخرى، والشكل (٢-٣) يوضح أحد البرامج العالمية المستخدمة في الفنادق.



الشكل (٢-٣): نظام وبرامج عالمي يستخدم في أحد الفنادق.

٨٢

تحرص الفنادق والمطاعم على تعيين العاملين فيها من ذوي الخبرة في استخدام الحاسوب والأنظمة المستخدمة، أو تدريبهم عليها وتطويرهم، وذلك لتقديم أفضل الخدمات للضيوف، وتختلف آلية عمل الأنظمة لكل قسم في الفندق عن غيره من الأقسام الأخرى.

استخدام الحاسوب في قسم خدمة الطعام

لقد ساعد استخدام الحاسوب في قسم خدمة الطعام على تحقيق أهداف الفندق والمطعم، وتطوير عملية اتخاذ القرار ومراقبة التشغيل وحساب العائدات وخدمة الضيوف، ويتكون نظام نقاط البيع من أجزاء مهمة وهي:

- ١ - جهاز نقد يتضمن صندوقاً للنقد (Cash Drawer)، وشاشة إدخال بيانات (Touch Screen).
- ٢ - طابعان، الأول لطباعة الطلب الخاص بالضيف، وإرساله إلى المطبخ والثانية لإعداد الفاتورة الخاصة بالضيف بهدف المحاسبة. يبين الشكل (٣-٣) جهاز توصيل الطلبية للمطبخ.



الشكل (٣-٣): جهاز توصيل الطلبية للمطبخ.

٨٤

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

انظر ملحق (٣-٢) من أدوات التقويم.

مراعاة الفروق الفردية

علاج

– تكليف الطلبة زيارة مطعم أو فندق قريب من مكان إقامتهم، ومقابلة مديره، وتعرف النظام المستخدم في خدمة الطعام والشراب، ثم كتابة تقرير عنه، وعرضه على الزملاء.

إثراء

– تكليف الطلبة زيارة مطعم متخصص وآخر تابع لفندق، لتعرف نظام البيع فيهما باستخدام التكنولوجيا، والطريقة المتبعة في ذلك، والفرق بين النظامين، ثم كتابة تقرير عن ذلك، وعرضه على الزملاء.

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: سلم تقدير عددي (٣-٢).

المتكامل الأفقي

المتكامل الرأسي

– كتاب التربية المهنية، الصف العاشر، الجزء الأول، الوحدة التاسعة: البحث عن عمل (وظيفة)، الدرس الأول: كيف تقدم نفسك للعمل؟.

مصادر التعلم

للمعلم

– الطائي، حميد عبد النبي، إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٠م.

للطالب

– العاني، رعد مجيد، تكنولوجيا التنظيم السياحي، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٨م.

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.fourseasons.com/amman.

ويستطيع كل موظف حسب وظيفته باستخدام هذا النظام، ويستطيع مدير الطعام والشراب أن يدخل إلى جميع أقسام خدمة الطعام والشراب، كالمطاعم أو الكوفي شوب أو خدمات الغرف ومعرفة حجم وسير العمل فيها من مكانه دون الحاجة إلى عمل جولات لكل قسم. كذلك يستطيع مدير المطعم معرفة الطلبات لكل طاولة تتم خدمتها، والطاولات المحاسب عليها، أما المضيف فقط يدون الطلبات الخاصة بالضيوف وإعطاء أمر التنفيذ إلى المطبخ ومعرفة ما إذا كان الطلب قد تم تنفيذه من المطبخ واستلامه. ويكون لكل موظف كرت يحفظ معه أو رقم سري يعطى له عن طريق مدير تكنولوجيا المعلومات بالفندق.

٢- أنظمة وبرامج محلية

وهي غالبًا ما تستخدم في المطاعم وبعض فنادق الثلاث نجوم فما دون، وهذه الأنظمة تعد عن طريق أشخاص أو شركات محلية، ويتم فيها ربط قسمين مع بعض (المطعم مع المطبخ) وفي بعض الأحيان يتم ربط أكثر من مطعم مع المطبخ إذا كان الفندق يحتوي على أكثر من مطعم. وقد اهتمت الفنادق بتعيين مديري الأقسام وموظفيها ممن لديهم مهارة العمل على هذه الأنظمة أو تدريبهم عليها لتطوير مهاراتهم وإتقان العمل على هذه الأنظمة.

قضية للمناقشة

افترض أن نظام الخدمة الإلكتروني تعطل في ذروة العمل، فما النتائج التي تتوقع حدوثها، قدم مقترحاتك للتعامل مع هذه الحالة.

قضية للبحث

باستخدام أحد محركات البحث الإلكترونية، ابحث عن الأنظمة والبرامج المستخدمة في خدمة الطعام والشراب، وعد تقريراً مبيناً فيه نوعية هذه البرامج وأهميتها في العمل الفندقي. واعرض ما توصلت إليه على زملائك ومعلمك في الصف.

وقبل البدء بعملية استقبال الضيوف في المطعم يجب على مدير المطعم التأكد من صلاحية الأجهزة المستخدمة في المطعم، وأن لا يكون هناك أي عطل أو خلل في البرمجة تفادياً لحدوث أخطاء أثناء الخدمة، وبعد فتح المطعم واستقبال الضيوف وأخذ طلبهم يتوجه المضيف إلى جهاز الحاسوب، ويقوم بالخطوات الآتية:

١ - إدخال الرقم السري أو تمرير البطاقة الممغنطة.

٢ - فتح شاشة جديدة وإدخال رقم البطاقة.

٣ - إدخال عدد الأشخاص.

٤ - إدخال رقم الغرفة إذا كان مقيماً في الفندق.

٥ - إدخال طلبات المضيف، حيث إن النظام يكون مجهزاً بلوائح خاصة بكل صنف من الأصناف المقدمة مثل لائحة المشروبات، ولائحة الأطعمة الباردة والمقبلات، ولائحة الأطباق الرئيسية وأخيراً لائحة الحلويات.

٦ - إعطاء أمر حفظ.

وبعد انتهاء المضيف من تناول وجبته، وإنه لم يعد لديه أي طلبات، وفي حال طلب الفاتورة، يقوم المضيف بإعطاء أمر عن طريق الجهاز لتصل إلى أمين الصندوق على جهازه، والذي بدوره يقوم بإعداد الفاتورة وتجهيزها لتقديم إلى المضيف.

تمرين (٣-١) استخدام البرمجيات في أخذ طلبات الضيف

النتائج العملي

- يأخذ طلب الضيف باستخدام برمجيات خدمة الطعام.

المعلومات النظرية

يساعد استخدام الحاسوب في قسم خدمة الطعام في تقديم خدمة متميزة من خلال الدقة والسرعة في تنفيذ العمل، والاهتمام بالضيوف.

الأدوات والتجهيزات اللازمة

- مختبر التدريب العملي.
- طاولات مجهزة ومفروشة للخدمة.
- طاولة محاسب.

خطوات تنفيذ التمرين

الرقم	الخطوات
١	افتح النظام باستخدام البطاقة الممغنطة أو الرقم السري.
٢	ادخل إلى شاشة الطاولات الموجودة.
٣	أدخل رقم الطاولة وعدد الأشخاص ثم اختر طاولة جديدة (New Table)
٤	اختر التالي للدخول إلى شاشة المشروبات (next)

٨٦

إجابات الأسئلة الواردة في المحتوى

النتائج الخاصة

- يتعرف أجزاء جهاز المايكروس.
- يتعرف كيفية استخدام الجهاز في تسجيل طلب الضيف.
- يستقبل طلب الضيف باستخدام برمجيات خدمة الطعام.

المفاهيم والمصطلحات

السلامة المهنية

استراتيجيات التدريس وإدارة الصف / المشغل

التعلم عن طريق النشاط / التدريب

- تنظيم زيارة ميدانية لأحد الفنادق أو المطاعم المتخصصة القريبة من المدرسة، ومقابلة مدير المطعم أو الفندق (في حال عدم توافر الجهاز في مشغل التدريب العملي بالمدرسة).
- تقديم المدير أو المعلم عرضاً توضيحياً لجهاز المايكروس الموجود.
- توضيح نقاط البيع وتسميتها للطلبة.
- تنفيذ المعلم أو المدير المطعم التمرين حسب تسلسل خطوات العمل الواردة في كتاب الطالب.
- تقسيم الطلبة إلى مجموعتين: الأولى تتقمص دور الضيوف، والأخرى دور المضيف.
- تحديد الوقت اللازم لتنفيذ التمرين.
- أخذ الطلبة المضيفين طلبات زملائهم الضيوف، وتدوينها في دفتر الطلبات.
- تبادل الأدوار بين المجموعتين.
- متابعة مجموعات الطلبة، وتوجيهها، والإجابة عن أسئلتها واستفساراتها.
- تقويم أداء الطلبة.

مراعاة الضروك الفردية

علاج

– تكليف الطلبة إعادة التمرين أكثر من مرة.

إثراء

استراتيجيات التقويم وأدواته

– استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

– أداة التقويم: قائمة رصد (٣-٣).

التكامل الأفقي

التكامل الرأسي

مصادر التعلم

للمعلم

– الطائي، حميد عبد النبي، إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٠م.

للطالب

– العاني، رعد مجيد، تكنولوجيا التنظيم السياحي، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٨م.

– الموقع الإلكتروني الآتي:

– www.fourseasons.com/amman.

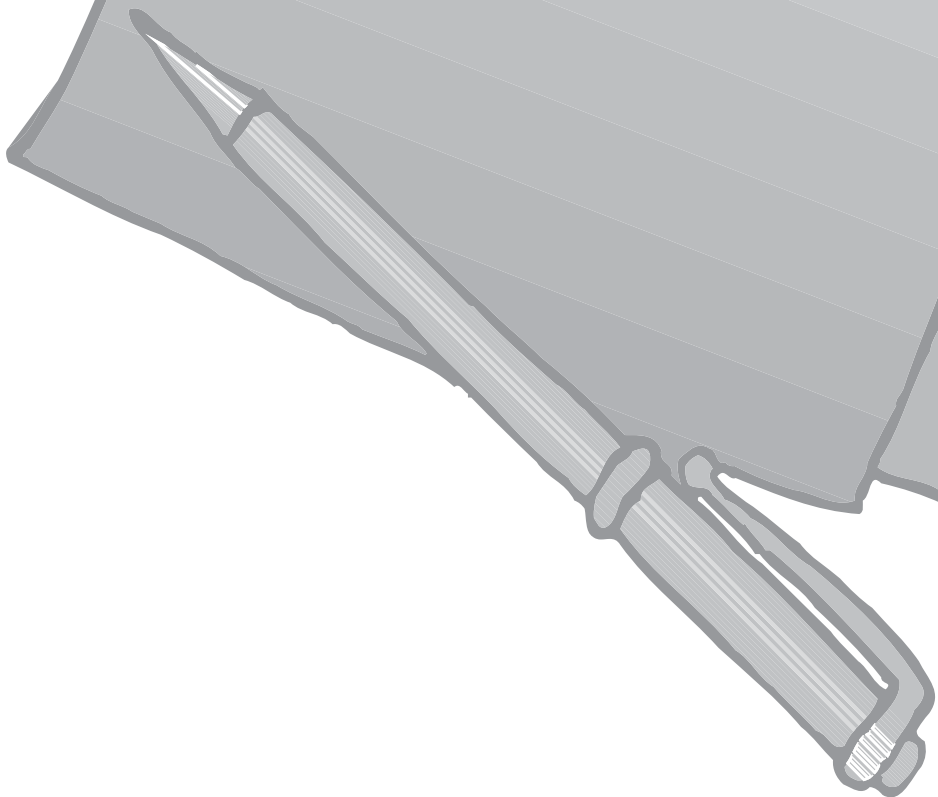
الرقم	خطوات العمل	الصور التوضيحية
٥	افتح شاشة المشروبات الموجودة على النظام.	
٦	اختر نوع المشروبات من القائمة حسب طلب الضيف.	
٧	اضغط على زر إدخال (Inter) لتنفيذ الطلب من موظف إعداد المشروبات.	
٨	توجه إلى الضيف وسجل طلب الطعام.	
٩	أعد على مسامع الضيف ما طلبه.	
١٠	أدخل البطاقة الممغنطة أو الرقم السري مرة أخرى.	
١١	افتح شاشة الطاوات واختر رقم الطاولة المطلوبة واضغط زر إدخال.	
١٢	ادخل إلى شاشة المأكولات الموجودة على النظام.	
١٣	اختر من القائمة ما طلبه الضيف.	
١٤	تأكد من البيانات التي أدخلتها إلى النظام بأنها مطابقة لطلب الضيف.	
١٥	اضغط على زر إدخال لتنفيذ الطلب من المطبخ.	

تمرين عملي

قم بأخذ طلب الضيف وسجله باستخدام برمجيات خدمة الطعام باتباع خطوات تنفيذ التمرين السابق.

أخطاء شائعة

الملاحق



ملحق



إجابات الأسئلة

المستوى الثالث

- ١- أ- الشاي الأسود. ب- الشاي الأخضر. ج- الشاي المنكه.
- ٢- أ - صينية. ب- مفرش صينية. ج- إبريق شاي. د - إبريق ماء ساخن.
هـ - إبريق حليب. و - إناء للفضلات. ز - مصفاة شاي. ح- وعاء سكر.
ط - فنجان و صحن فنجان شاي. ي- ملعقة شاي.
- ٣- أ - استعمال ماء نقي بارد.
ب- تسخين الماء حتى درجة الغليان.
ج- وضع الماء الساخن في إبريق التقديم لتسخينه.
د - إفراغ الماء من إبريق التقديم قبل تحضير الشاي.
هـ - وضع كمية الشاي المناسبة لسعة إبريق الشاي.
و - صب الماء المغلي في الإبريق.
- ٤- قهوة عربية سادة، القهوة التركية، القهوة الأمريكية، قهوة سريعة الذوبان، قهوة إسبريسو، قهوة كابتشينو.

القهوة العربية السادة	القهوة التركية
- إعداد القهوة بنقعها مدّة و غليها.	- إعداد القهوة بغليها مباشرة قبل التقديم.
- عدم إضافة سكر إليها.	- إضافة سكر إليها حسب الطلب.
- تقديمها بسكب كمية بسيطة منها في فنجان خاص بالضيف.	- تقديمها للضيف محمولة على صينية مع فنجان و صحن فنجان، و سكبها له قبل التقديم.
- دلة قهوة، فنجان خاص بالقهوة السادة.	- صينية، مفرش صينية، فنجان، صحن فنجان، غلاية قهوة.

- ٦- أ - حفظ القهوة بأوعية محكمة الإغلاق.
ب- استعمال قهوة طازجة حديثة التحميص.
ج- استعمال أدوات وأجهزة تحضير نظيفة.
د - استعمال ماء نقي.
هـ - تجهيز القهوة بصورة آلية، أو بوساطة غلاية القهوة.
و - وضع الماء الساخن لتسخين إبريق القهوة قبل ملئه بالقهوة، وكذلك الفنجان.
ز - تقديم القهوة بعد إعدادها قبل أن تبرد.

٧ -

- أ - حمل المضيف الأدوات اللازمة لخدمة القهوة على صينية الخدمة.
ب- وضع فنجان القهوة مع صحنها والملقعة أمام الضيف.
ج- وضع وعاء السكر وإبريق الحليب على يمين الضيف.
د - سكب القهوة في فنجان الضيف حتى ثلاثة أرباعه.
هـ - وضع إبريق القهوة على يمين الضيف وكذا المقبض.
و - إفساح المجال أمام الضيف لوضع السكر والحليب حسب رغبته.

٨ -

اسم النبات العطري	يانسون	نعناع	قرفة	بابونج	حلبة	كر كديه
طريقة الإعداد	الغلي	النقع الساخن	الغلي	النقع الساخن	الغلي	النقع الساخن

٩ -

- أ - المياه: المياه المعدنية، المياه الغازية.
ب- العصائر: العصير الصناعي، العصير الطبيعي، الكوكتيل.

١٠ -

المياه المعدنية: هي مياه معبأة بشكل صحي، وتحتوي على نسبة معينة من المعادن المفيدة للإنسان.
المياه الغازية: هي مياه مضاف إليها غاز ثاني أكسيد الكربون النقي مثل مياه الصودا الغازية، وقد تضاف إليها نكهات مثل البرتقال والليمون.

١١ -

العصير الطبيعي: هو عصير يحضر من بعض أنواع الفاكهة الطازجة، ويقدم مباشرة بعد العصر والتحضير.
العصير الصناعي: هو عصير يصنع بنكهات مختلفة من الفاكهة، وتضاف إليه مواد حافظة، ثم يعبأ في عبوات خاصة.

١٢ -

- أ - الاعتذار من الضيف، تبديل القهوة وتقديم قهوة جديدة ساخنة، وإشعاره بأهميته.
ب- الاعتذار منه، وإشعاره بأن خطأ ما وقع عند تقديم الطلب، وتقديم الحليب له فوراً.
وفي كلتا الحالتين، يمكن تقديم نوع من الضيافة لإرضاء الضيف.

- ١- أ - بوفيه الفطور. ب- بوفيه الغداء والعشاء. ج- بوفيه الحفلات.
- ٢- أ - البوفيه: هو عرض الطعام البارد والساخن والحلويات على طاولات مرتبة ترتيبًا خاصًا، وقيام الضيف بسكب ما يختاره من طعام حسب نظام الخدمة الذاتية.
- ب- حافظات الطعام: هي حافظات ذات أشكال مختلفة تحفظ فيها الأطعمة، وتوضع تحتها المادة المشتعلة للمحافظة على الطعام ساخنًا في أثناء فترة الخدمة.
- ج- الفطور الأوروبي: مرد هذا الفطور فرنسا، وهو يوصف بالبساطة كونه يأخذ شكل الوجبة الخفيفة، ويعد أساسيًا في الفنادق، ولا يحتاج إلى مجهود كبير لتجهيزه.
- د - الفطور الإنجليزي: هو نوع من أنواع الفطور يمتاز بالبساطة في التكوين، وقوة الطعم، والاعتماد على المنتجات الطبيعية ذات الجودة العالية، ويشمل الأصناف التي يحتويها الفطور الأوروبي، بالإضافة إلى مجموعة أخرى من المواد.
- ٣- أ - الفطور الأوروبي: مرد هذا الفطور فرنسا، وهو يوصف بالبساطة كونه يأخذ شكل الوجبة الخفيفة، ويعد أساسيًا في الفنادق، ولا يحتاج إلى مجهود كبير لتجهيزه، ويحتوي على الأصناف الآتية من الطعام: خبز توست محمص، زبدة، مربى، عسل، مشروبات ساخنة كالشاي أو القهوة، عصير بارد.
- ب- الفطور الإنجليزي: هو نوع من أنواع الفطور يمتاز بالبساطة في التكوين، وقوة الطعم، والاعتماد على المنتجات الطبيعية ذات الجودة العالية، ويشمل الأصناف التي يحتويها الفطور الأوروبي، بالإضافة إلى مجموعة أخرى من المواد: حبوب الفطور، اللبن والجبن، بيض حسب الطلب، خضار مطهوه، فواكه طازجة، أو سلطة فواكه، لحوم حمراء أو بيضاء.
- ج- الفطور الأمريكي: يحتوي هذا الفطور على مكونات الفطور الإنجليزي نفسها، بالإضافة إلى الأصناف الآتية: لحوم باردة كالروست بيف والحبش المدخن والمرديلا، أسماك باردة مثل التونا والأنشوجة، فاكهة الموسم.
- د - الفطور الشرقي: يسمى هذا النوع بالفطور الوطني أو المحلي، ويحتوي على الأصناف الآتية: مشروبات ساخنة، خبز عربي، زيت وزعتر، جبنة بيضاء، لبنة، فول مدمس، حمص، فتة، فلافل، زيتون أسود، زيتون أخضر، مخللات، بيض بأنواعه.
- هـ- بوفيه الفطور: يبرز هذا النوع من الخدمة إمكانيات المطبخ الفنية، ويمكن عمل أشكال عدّة منه على طاولات متصلة أو منفصلة حسب عدد الضيوف وأسلوب الخدمة. وتفضل الفنادق استخدام هذا النوع من الفطور لسرعة إعداده، وتمكين الضيوف من اختيار ما يناسبهم من الأطباق المعروضة؛ إذ يتناول غالبية النزلاء فطورهم مبكرًا وفي آنٍ معًا، خاصة في حال وجود أعداد كبيرة منهم، أو مجموعات سياحية مرتبطة ببرامج معينة. ويشمل هذا البوفيه الأصناف الآتية: عصير بارد، أنواع من الخبز، مربى، عسل، ألبان، أجبان، منتجات حبوب الفطور، أطباق البيض، الفواكه الطازجة، أو سلطة الفواكه، مشروبات ساخنة، بقوليات، لحوم باردة وساخنة.
- و - بوفيه سحور رمضان: يعد هذا البوفيه لجذب الزبائن في شهر رمضان؛ إذ تجهز القاعات بتصاميم تتناسب وأجواء رمضان، وهو يحتوي على الأطعمة الآتية: عصير الفواكه، أو قمر الدين، جبنة بيضاء، لبنة، لبن، حمص، فول، خبز عربي، فواكه طازجة، شاي، أو قهوة.

٤-

- أ - سلة الخبز في البدء.
ب- صحن الصيني في بدء البوفيه ليسكب الضيوف طعامهم فيها.
ج- أطباق السلطات والمقبلات والأصناف الخاصة به.
د - أطباق الشوربات، وفناجينها، وصحونها، وملاعق الشوربة.
هـ - الأطباق الرئيسة؛ كاللحوم، والأسماك، والطيور.
و - أطباق الحلويات والفواكه.

٥-

- أ - مساعدة الضيوف على تقطيع بعض أنواع اللحوم.
ب- الإجابة عن استفسارات الضيف بخصوص أطباق الطعام.
ج- إعادة الجحاطات الفارغة إلى المطبخ، وتزويد البوفيه بالأطعمة.
د - البقاء قرب الموائد لتلبية احتياجات الضيوف.
هـ - تنظيف بقايا الطعام المتناثرة على طاولات البوفيه.

٦-

- أ - استعمالها في الحفلات والمناسبات الكبيرة.
ب- تقديم الخدمة لعدد كبير من الأشخاص في وقت قصير.
ج- سرعة الخدمة مقارنة بأنواع الخدمات الأخرى.
د - تذوق الضيوف عددًا أكبر من أصناف الطعام.
هـ - إمكانية عودة الضيوف مرة أخرى إلى البوفيه لأخذ المزيد من الطعام من دون تحمل أية مبالغ إضافية.

٧-

- أ - مساعدة الضيوف على تقطيع أنواع اللحوم في حال وجود خروف محشي.
ب- الإجابة عن استفسارات الضيف بخصوص أطباق الطعام.
ج- إعادة الجحاطات الفارغة والمستعملة إلى المطبخ، وتزويد البوفيه بالأطعمة.
د - البقاء قرب الموائد لتلبية احتياجات الضيوف.
هـ - تنظيف بقايا الطعام المتناثرة على طاولات البوفيه.

٨- لأنّ وجبة الفطور توفر ثلث الاحتياجات اليومية من الطاقة والعناصر الغذائية.

٩-

- أ - تغيير المادة المشتعلة.
ب- مساعدتهم على عملية سكب الطعام.
١٠- في هذه الحالة، يدون ثمن الفطور على فاتورة النزيل؛ سواء تناوله، أو لم يتناوله.

١- يقصد به منامة مع وجبة إفطار .

٢- لا يمكن تقديم وجبات طعام رئيسة في الكوفي شوب، لأنه يستقبل عادة الضيوف بعد الانتهاء من تناول وجباتهم، كما أن تقديم وجبات طعام رئيسة يتطلب بقاء الضيف وقتاً أطول، ومن ثم تعذر استقبال ضيوف آخرين.

٣-

أ - سريعة التحضير، فلا يحتاج المستهلك إلى انتظار الوجبة كثيراً.

ب- احتوائها على كميات كبيرة من الدهون.

ج- افتقارها إلى العناصر الغذائية المفيدة.

د - غناها بالصوديوم.

هـ- مذاقها المميز الذي يجذب صغار السن والشباب.

و - رخص ثمنها.

٤-

أ - مطعم وجبات سريعة: خدمة ذاتية.

ب- دور رعاية الأيتام: خدمة ذاتية.

ج- السفن: خدمة الصواني الفضية.

د - المصانع والشركات: خدمة ذاتية.

هـ- الطائرات: الدرجة السياحية: الخدمة فيها صوانٍ جاهزة.

و - الدرجة الأولى: الخدمة الفرنسية.

٥-

أ - التعاون مع الطبيب، واختيار الأطباق التي تناسب وتعليماته.

ب- تزويد الطهاة بإرشادات تتعلق بعملية الطهي اللازمة.

ج- المشاركة في وضع قائمة الطعام.

د - تقديم الإرشاد الغذائي للمرضى.

٦-

أ - الحميات العامة أو الروتينية.

ب - الحميات العلاجية.

٧-

أ - الحميات العلاجية: تعد غذاء ودواء في الوقت نفسه، وهي تسهم في علاج أمراض تتعلق بالطعام والعناصر الغذائية، مثل: السكري، وارتفاع ضغط الدم.

ب- الحميات الروتينية: هي وجبات عدلت كمًّا ونوعًا لتناسب والحالة الصحية الطارئة، مثل: السوائل الكاملة، والشوربات.

٨-

أ - مسافرو الطائرات من الدرجة السياحية: تقدم لهم وجبات الطعام على صوانٍ مغلقة مع أدوات الخدمة.
ب- مسافرو الطائرات من الدرجة الأولى: يخدمون بالأسلوب نفسه المتبع في الفنادق أو المطاعم المصنفة ضمن فئة خمس نجوم، وتستعمل أدوات الخدمة من الصيني والزجاج والفضيات ذات النوعيات الفاخرة، ويقدم لهم الطعام بطريقة الخدمة الفرنسية.

٩ - يستلم الطالب وجبته من طاقم الخدمة أمام الكاونتر المخصص لذلك، ثم يذهب إلى صالة الطعام لتناول وجبته، مستخدماً أدوات مصنوعة من البلاستيك تستعمل مرة واحدة.

١٠-

أ - طول الرحلة ونوعها.
ب- نوع حجز المسافر (درجة أولى، درجة سياحية).
ج- التسهيلات الممنوحة.
د - مواصفات مكان الخدمة، مثل: المطعم، أو البركة، أو كبائن النوم.

١١-

أ - خدمة الطعام في الطائرات: يجهز الطعام في المطبخ المركزي للمطار، طريقة الخدمة للدرجة السياحية: الصواني مع الأدوات اللازمة.
ب- خدمة الطعام في السفن: صالات الطعام والمطاعم الفاخرة حسب درجة السفر، وتقديم الطعام بطريقة خدمة الصواني الفضية.

١٢- تقديم أفضل الطعام، تقديم الخدمات الجيدة، عدم الوقوع في أخطاء تتسبب في خسارة الفندق مادياً ومعنوياً.

ملحق



إجابات الأسئلة

المستوى الرابع

١- لضمان نجاح الحفلة من دون أخطاء.

٢-

- أ - اسم الفندق.
ب - اسم صاحب الحفلة.
ج - عنوان صاحب الحفلة.
د - عدد الحضور المؤكد والمتوقع.
هـ - السعر للشخص الواحد.
و - نوع الحفلة أو المناسبة.
ز - تاريخ الحفلة، وقت بدء الحفلة، وقت انتهائها.
ح - اسم قاعة الحفلة.
ط - أصناف قائمة الطعام.
ي - مجموع القيم المطلوبة.
ك - الدفعة الأولى.
ل - مجموع المبلغ المتبقي.
م - ملاحظات أخرى.

٣-

- أ - قسم الطعام والشراب. ب - قسم الاستقبال.

٤-

- أ - حضور موظفي الخدمة قبل الحفلة لإتمام التحضيرات اللازمة للحفلة.
ب - وصول صاحب الدعوة أو أحد أقرانه قبل بدء الحفلة لتفقد القاعة وبرنامج الاحتفال.
ج - استقبال العروسين عند وصولهما، ثم اصطحابهما إلى غرفة خاصة لالتقاط بعض الصور، وتقديم بعض الشراب لهما.

- د - حضور المدعوين واصطفافهم للسلام على العروسين وأقاربهما.
هـ - تقديم المضيفين الشراب للعروسين أولاً، ثم إلى بقية الضيوف.
و - إعلان مسؤول الحفلة عن موعد افتتاح البوفيه، وقيام العروسين بافتتاح البوفيه، يليهما الضيوف، وقيام موظفي الخدمة برفع الصحون الفارغة.
ز - إعلان مسؤول الحفلة عن موعد تقطيع العروسين كيك الزفاف، ثم تقطيعها كلها، وتقديمها إلى الضيوف.
ح - تجميع الزهور نهاية الحفلة، ثم تغليف الكيك غير المستعمل وتقديمه إلى صاحب الحفلة.

٥- لأن الفنادق تقدم أفضل ما لديها لخدمة الأعداد الكبيرة، ولأنها تناسب أنواع الحفلات جميعها.

٦- توضع أولاً الصحون التي يستخدمها الضيوف لتناول الطعام المقدم في البوفيه، تليها الأطباق المتعددة من السلطات والمأكولات الباردة، فالأطباق الساخنة، ثم أطباق الحلويات والفاكهة، ويراعى إبراز الجانب الفني عند تحضير الأطباق.

٧- يمكن خدمة حفلات الاستقبال بإحدى الطريقتين الآتيتين:

- أ - البوفيه. ب - الصواني المتنقلة.

٨-

- أ - تاريخ الاجتماع أو المؤتمر.
ب - عدد المدعوين.
ج - ترتيب القاعة وفرشها.
د - الأدوات والمعدات المطلوبة (مكبرات صوت، شاشات عرض، لوحات للكتابة، منصات إلقاء الكلمات).
هـ - أوقات الاستراحة والوجبات.
و - اسم الشركة أو صاحب الدعوة.
ز - أية معلومات أخرى تتطلبها مصلحة العمل.

٩-

- أ - اتفاقية الحفلات: هي عقد بين الفندق وصاحب الدعوة، يتفق فيه على إقامة حفلة بالفندق في وقت معين ومناسبة معينة، فضلاً عن تحديد نوع الحفلة، وعدد المدعوين، وأصناف الطعام المقدمة، ويوم الحفلة وتاريخها، والسعر، وغير ذلك من الأمور المتعلقة بالحفلة.
ب - قاعة الحفلات: هي قاعة فسيحة جداً، قد تتباين في مساحتها تبعاً لدرجة تصنيف الفندق، ويمكن تقسيم القاعة الكبيرة إلى أقسام عدة باستخدام حواجز متحركة مصممة لهذا الغرض.
ج - خدمة الصواني المتنقلة: وفيها يقدم الطعام على صوان من الستانلس ستيل أو الزجاج، ويراعى في هذه الخدمة التميز والإتقان بخصوص أنواع الطعام المقدمة وطريقة تقديمها؛ وذلك لجذب انتباه الضيوف وكسب رضاهم. وغالباً ما تقدم الخدمة في المناسبات الاجتماعية والرسمية.
د - قاعة المؤتمرات: قاعة مخصصة لعقد المؤتمرات والاجتماعات والندوات وورشات العمل، حيث تحتاج الخدمة فيها إلى تركيز كبير من مدير الحفلات بخصوص المعلومات التي يدلي بها صاحب الدعوة، والتي ستعمم على الأقسام الأخرى في الفندق لتنفيذها، مثل: التاريخ، وعدد المدعوين، والأدوات والمعدات المطلوبة داخل القاعة.

١٠-

- أ - طاولات ومقاعد كثيرة العدد.
ب - فضيات وصيني وزجاجيات خاصة بالحفلات.
ج - شراشف ومناديل طعام ذات ألوان تتناسب مع ديكور الصالة.
د - الكوشة وكرسيا العروسين.
هـ - أرضية الرقص.
و - حافظات الطعام (Chaffing Disk)، ومعدات بوفيه الطعام.
ز - وسائل إعلان وأجهزة تتناسب مع نوع الحفلة، مثل: شاشات العرض، ومنصات إلقاء الكلمات، وطاولات الهدايا والجوائز، وأجهزة التسجيل ومكبرات الصوت، ومنبر الحفلات القابل للطي، واللوحات الإعلانية، والأضواء المتحركة.
١١- مدير الحفلات: هو الشخص المسؤول عن تنظيم الحفلات وإدارتها، وإعداد قوائم الطعام الخاصة بالحفلات وتنظيمها بالتعاون مع مسؤول المطبخ، فضلاً عن اختيار الموظفين وتدريبهم لتقديم أفضل خدمة ممكنة.

١٢-

- أ - ترتيب القاعة على شكل مدرج.
ب - ترتيب القاعة على شكل حرف (U).
ج - ترتيب القاعة باستخدام طاولات دائرية.
د - ترتيب القاعة باستخدام طاولات مستطيلة.

١-

- أ - الدفع نقداً. ب- الدفع بالعملة الأجنبية. ج- الدفع ببطاقات الائتمان.
د - الشيكات. هـ - خطاب الضمان.

٢- تعد بطاقات الائتمان أكثر استخداماً في الوقت الحالي؛ نظراً إلى سهولة استخدامها، وعدم اضطرار الضيف إلى حمل مبالغ من المال معه.

٣-

- أ - اسم صاحب البطاقة. ب- رقم البطاقة ونوعها.
ج- تاريخ صلاحية البطاقة. د - توقيع صاحب البطاقة.

٤-

الشيكات الشخصية	الشيكات السياحية
- هي شيكات مدعومة من البنك، ولكنها ليست مضمونة من حيث الرصيد.	- أكثر أماناً من الشيكات الأخرى؛ لأن نوع العملة وقيمتها يكونان مطبوعين عليها.
- توقيع الضيف على الشيك في حال تحريره مرة واحدة.	- توقيع الضيف عليها أمام موظف البنك توقيعاً أولياً، أما التوقيع الثاني فيكون أمام الجهة التي تتعامل بها.
- عدم قبولها في الفنادق أو المطاعم، إلا إذا كان صاحبها معروفاً للفندق أو الجهة المراد التعامل معها.	- قبولها من جميع الجهات ذات الصلة.

٥-

- أ - عدد الأشخاص في كل فترة (الفطور، والغداء، والعشاء).
ب- إيرادات الطعام.
ج- إيرادات المشروبات.
د - مجموع الإيرادات لكل فترة.
هـ - مجموع الإيرادات لذلك اليوم.

٦-

الشيكات	بطاقات الائتمان
- اسم الفندق أو الشخص المخول بصرف الشيك.	- اسم صاحب البطاقة.
- قيمة المبلغ المطلوب رقماً وكتابةً.	- رقم البطاقة ونوعها.
- صلاحية الشيك.	- تاريخ صلاحية البطاقة.
- تاريخ الصرف.	- توقيع صاحب البطاقة.
- توقيع صاحب الشيك.	

-٧

أ - الدفع بالعملة المحلية: يدفع الضيف قيمة الفاتورة بالعملة المحلية نقداً، ويتعين على أمين الصندوق عند تسلم المبلغ عدّه ثم وضعه في درج جهاز النقد، وتسليم الضيف نسخة مختومة من الفاتورة، مع إعادة المبلغ المتبقي له.
ب- الدفع بالعملة الأجنبية: يحول أمين الصندوق المبلغ إلى العملة المحلية حسب سعر الصرف المحدد من الإدارة مقابل إيصال تحويل العملة، ثم يأخذ القيمة المطلوبة حسب الفاتورة، ويعيد المبلغ المتبقي للضيف مع نسخة من الفاتورة، وإخطار تبديل العملة.

-٨

معدل صرف الشخص الواحد = مجموع الإيرادات / عدد الضيوف
 $= 3000 / 20000 = 6,7$ دنانير.

معدل عدد الضيوف اليومي = مجموع عدد الضيوف / عدد أيام الشهر
 $= 30 / 3000 = 100$ ضيف.

معدل إيراد المطعم اليومي = مجموع الإيرادات في الشهر / عدد أيام الشهر
 $= 30 / 20000 = 666,7$ ديناراً.



١-

- أ - السرعة والتميز في أداء الخدمة.
- ب - التخلص من التعقيدات والإجراءات المكتبية.
- ج - تنمية مهارات المديرين والموظفين وتطويرها.
- د - تخفيض عدد العاملين والتكاليف.
- هـ - تشجيع العاملين على الابتكار، ودعم المعلومات المحققة، وتحفيز العاملين ومكافأتهم.

٢-

- أ - التأكد من تناسب الرواتب والمكافآت الممنوحة مع العمل المطلوب.
- ب - التحقق من أن الموظف يستحق ترقية على جهوده.
- ج - تحديد مدى الحاجة إلى برامج تدريبية لمتابعة تطوير الموظفين، ورفع مهاراتهم العملية.
- د - تقوية العلاقة بين الموظفين والإدارة العامة للفندق.

٣-

- أ - تخزين البيانات الخاصة بكل موظف.
- ب - تخزين الوصف الوظيفي لكل وظيفة.
- ج - تخزين جداول الرواتب.
- د - المساعدة على عملية التعيين عن طريق تخزين قوائم بالأشخاص الذين تقدموا بطلبات توظيف، وتحديد المتقدمين من ذوي المهارات العالية.
- هـ - تقديم عروض العمل.
- و - إعداد عقود العمل.
- ز - تسجيل الوقت الذي يقضيه الموظفون في العمل.
- ح - حساب مستحقات الموظفين، بما في ذلك: الرواتب، ومستحقات العمل الإضافي، ومكافآت العمل.
- ط - حساب إجازات الموظفين المستحقة.

٤- أنظمة وبرامج عالمية: تستخدم الفنادق المصنفة ضمن فئة خمس نجوم وبعض تلك المصنفة أربع نجوم نظامًا تتحكم فيه الشركة المصنعة، وهو يمثل شبكة تربط جميع أقسام خدمة الطعام والشراب بعضها ببعض، فضلاً عن ارتباطها بجميع أقسام الفنادق وإداراته الأخرى.

أنظمة وبرامج محلية: تستخدم هذه الأنظمة في المطاعم وبعض الفنادق المصنفة ثلاث نجوم فما دون، وهي تعد بوساطة أشخاص أو شركات محلية، وتربط بين قسمين مثل ربط المطعم بالمطبخ.

٥-

- أ - جهاز نقد يتضمن صندوقاً للنقد، وشاشة إدخال للبيانات.
- ب - توصيل الطلبية بوساطة جهاز (Micros).
- ج - طباعة لتحرير الفواتير.

-٦

- أ - إدخال الرقم السري، أو إمرار البطاقة الممغنطة.
ب - فتح شاشة جديدة وإدخال رقم الطاولة.
ج - إدخال عدد الأشخاص.
د - إدخال رقم الغرفة إذا كان الضيف مقيماً في الفندق.
هـ - إدخال طلبات الضيف من اللوائح المجهزة في النظام (لائحة المشروبات، لائحة الأطعمة الباردة والمقبلات، لائحة الأطباق الرئيسة، لائحة الحلويات).
و - إعطاء أمر (حفظ).

-٧

- أ - فندق خمس نجوم: نظام إلكتروني عالمي، يحوي أكثر من مطعم، ويرتبط قسم خدمة الطعام بأقسام الفندق وإدارته.
ب - مطعم متخصص: نظام إلكتروني محلي، يحتوي على مطعم وحيد متصل بالمطبخ، ولا يحوي أقساماً أخرى.
ج - فندق أربع نجوم: نظام إلكتروني عالمي، قد يحوي مطعماً آخر، ويرتبط قسم خدمة الطعام بأقسام الفندق وإدارته.
د - مطعم وجبات سريعة: نظام إلكتروني محلي، يحتوي على مطعم وحيد متصل بالمطبخ، ولا يحوي أقساماً أخرى.
هـ - فندق ثلاث نجوم: نظام إلكتروني محلي، يحتوي على مطعم وحيد متصل بالمطبخ.
و - مقهى حديث: نظام إلكتروني محلي، يحتوي على مطعم وحيد متصل بالمطبخ.

ملحق



أدوات التّقييم

المستوى الثالث

الوحدة الأولى خدمة المشروبات.

أدوات التقويم (٣م)

ملحق (١-١).

الموضوع: المشروبات الساخنة.
استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم تقدير عددي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في الدرس النظري.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يتعرف أنواع المشروبات الساخنة.				
٢	يميز أنواع الشاي.				
٣	يعدد خطوات تحضير الشاي.				
٤	يدرک معايير خدمة الشاي.				
٥	يميز أدوات خدمة الشاي.				
٦	يحفظ المصطلحات الإنجليزية الخاصة بخدمة الشاي.				
٧	يلتزم بالزمن المخصص لحفظ المصطلحات.				
٨	يستخدم لغة واضحة مفهومة.				
٩	يشارك زملاءه في حفظ المصطلحات.				
١٠	يستخدم المصطلحات في أثناء تنفيذ التمارين العملية.				

(٤) جيد جداً. (٣) جيد. (٢) متوسط. (١) مقبول.

ملحق (١-٢).

الموضوع: المشروبات الساخنة.
استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم تقدير عددي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في الدرس النظري.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يتعرف أنواع القهوة.				
٢	يميز بين أنواع القهوة.				
٣	يميز أدوات خدمة القهوة.				
٤	يعدد مذاقات القهوة المختلفة.				
٥	يحفظ المصطلحات الإنجليزية الخاصة بخدمة القهوة.				
٦	يلتزم بالوقت المخصص لحفظ المصطلحات.				
٧	يستخدم لغة واضحة مفهومة.				
٨	يشارك زملاءه في حفظ المصطلحات.				
٩	يستخدم المصطلحات في أثناء تنفيذ التمارين العملية.				

(٤) جيد جداً. (٣) جيد. (٢) متوسط. (١) مقبول.

ملحق (١-٥).

الموضوع: المشروبات الباردة.

استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة العمل.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يعدد أنواع المشروبات الباردة المختلفة.				
٢	يميز الأنواع المختلفة من الماء.				
٣	يعدد الأدوات اللازمة لخدمة المشروبات الباردة.				
٤	يوضح طريقة خدمة المشروبات الباردة.				
٥	يعدد أنواع المشروبات الساخنة المختلفة.				
٦	يعدد الأدوات اللازمة لخدمة المشروبات الساخنة.				
٧	يوضح طريقة خدمة المشروبات الساخنة.				
٨	يميز أدوات خدمة المشروبات الباردة من أدوات خدمة المشروبات الساخنة.				
٩	يوضح الفرق بين أدوات خدمة المشروبات الباردة وأدوات خدمة المشروبات الساخنة.				
١٠	يتعاون مع زملائه في تنفيذ العمل.				
١١	ينجز العمل في الوقت المحدد.				
١٢	يستخدم لغة واضحة مفهومة.				

(١) مقبول.

(٢) متوسط.

(٣) جيد.

(٤) جيد جداً.

ملحق (١-٦).

الموضوع: تقديم المشروبات الباردة.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ التمرين العملي.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يغسل يديه ويجففهما قبل العمل.				
٢	يتأكد من نظافة الكؤوس ولمعانها.				
٣	يتأكد من توافر أدوات خدمة المشروبات الباردة.				
٤	يتأكد من توافر المشروبات المطلوبة.				
٥	يستخدم الكأس المناسبة لنوع المشروبات.				
٦	يضع الكؤوس على الصينية بشكل متوازن.				
٧	يقف على يمين الضيف بشكل لائق وصحيح.				
٨	يقدم المشروب بالطريقة الصحيحة.				
٩	يراعي التسلسل المنطقي في تنفيذ العمل.				
١٠	يراعي الدقة في أداء العمل.				

(١) مقبول.

(٢) متوسط.

(٣) جيد.

(٤) جيد جداً.

ملحق (٢-١).

الموضوع: أنواع البوفيه.
استراتيجية التقويم: الملاحظة.
أداة التقويم: قائمة رصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة العمل.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يقدم تعريفاً مقترحاً للبوفيه.		
٢	يعدد أنواع البوفيه المختلفة.		
٣	يقارن بين أنواع البوفيه المختلفة.		
٤	يصغي باهتمام في أثناء شرح الدرس.		
٥	يشارك بفاعلية مع أفراد مجموعته.		

ملحق (٢-٢).

الموضوع: المشروبات الساخنة.
استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم تقدير عددي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء ترتيب طاولات البوفيه وعرض أصناف الطعام عليها.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يحدد اتجاه مدخل البوفيه ومقدار الأطعمة وكميتها.		
٢	يرتب الطاولات بالشكل المطلوب.		
٣	يتأكد من صلاحية الطاولات وعدم وجود أي خلل فيها.		
٤	ينظف الطاولات تنظيفاً صحيحاً.		
٥	يفرش الشراشف على الطاولات بالطريقة الصحيحة.		
٦	يثبت السكرتنج بالطريقة الصحيحة على الطاولات.		
٧	يرتب الأدوات والمعدات على طاولة البوفيه بشكل أنيق.		
٨	يرتب الأطعمة على البوفيه حسب الأصول.		
٩	يتأكد من وضع الماء الساخن في سخانات الأطعمة، ويراقب مستوى الماء داخلها.		
١٠	يزين البوفيه بالورد بطريقة جميلة.		

ملحق (٢-٣).

الموضوع: إجراءات خدمة البوفيه.
استراتيجية التقويم: الملاحظة.
أداة التقويم: سلم تقدير عددي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء مناقشة المجموعات لمهام العاملين في قسم خدمة الطعام.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يوضح طريقة خدمة البوفيه المتبعة في الفنادق والمطاعم.				
٢	يحدد مهام مضيفي خدمة البوفيه قبل الخدمة، وفي أثنائها.				
٣	يوضح أشكال البوفيه بطريقة الرسم.				
٤	يوضح مزايا طريقة خدمة البوفيه في الفنادق والمطاعم.				
٥	يتواصل بصرياً مع المتعلمين جميعهم، ويحسن الإصغاء إلى الآخرين.				
٦	يشارك أفراد المجموعة بطريقة فاعلة.				
٧	يحترم آراء زملائه في المجموعة.				

(٤) جيد جداً. (٣) جيد. (٢) متوسط. (١) مقبول.

ملحق (٢-٤).

الموضوع: إجراءات خدمة البوفيه.
استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: قائمة رصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء سكب الطعام وتعزيزه عن البوفيه والطاولات.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يضع الأطعمة على طاولات البوفيه بصورة صحيحة.		
٢	يرتب جاطات الطعام على نحو مرتب جميل.		
٣	يتأكد من نظافة أدوات السكب وتقطيع اللحوم ولمعانها.		
٤	يقطع اللحوم باستخدام السكين والشوكة بصورة صحيحة.		
٥	يتأكد من نظافة الشراشف في أثناء الخدمة.		
٦	يرفع أدوات السكب بالطريقة الصحيحة.		
٧	يتأكد من إطفاء المادة المشتعلة تحت سخانات الأطعمة.		
٨	يرفع الشراشف المتسخة.		
٩	يراعي الدقة في العمل.		
١٠	يراعي تعليمات الصحة والسلامة المهنية في أثناء العمل.		

ملحق (٢-٥).

الموضوع: وجبة الفطور.

استراتيجية التقييم: الملاحظة.

أداة التقييم: قائمة رصد.

الموقف التقييمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي للإجابة عن ورقة العمل (٢-٢)، التي تشمل كتابة أنواع الفطور، والأصناف التي يحويها كل نوع.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يذكر أنواع الفطور المختلفة المتعارف عليها في الفنادق جميعها.		
٢	يعدد أصناف الأطعمة المختلفة التي يحويها كل نوع من أنواع الفطور.		
٣	يوضح الفرق بين أنواع الفطور من حيث المكونات.		
٤	يعدد أنواع الفطور العربي، وسحور رمضان.		
٥	يوضح أنواع الأطعمة والمشروبات التي تميز بوفيه الفطور والسحور الخاص بـ رمضان.		
٦	يتواصل مع أفراد المجموعة بصورة صحيحة.		
٧	يحترم آراء زملائه في المجموعة، ويحسن الإصغاء إلى الآخرين.		

ملحق (٢-٦).

الموضوع: وجبة الفطور.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: قائمة رصد.

الموقف التقييمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء ترتيب مائدة الفطور الأوروبي وتقديمها للضيف.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير	
		نعم	لا
١	يتأكد من نظافة أدوات الخدمة ولعانها.		
٢	يرتب الطاومات بالشكل المطلوب.		
٣	يضع الأدوات والمعدات على الطاولة حسب نوع الفطور المطلوب وبالترتيب الصحيح.		
٤	يقدم قائمة الفطور للضيف بطريقة مهذبة.		
٥	يقف أمام الضيف بصورة صحيحة.		
٦	يسجل طلب الضيف على قسيمة الطلب بطريقة صحيحة.		
٧	يسأل الضيف عن المشروبات الساخنة والعصير الذي يرغب.		
٨	يقدم وجبة الفطور للضيف بطريقة صحيحة.		
٩	يراعي الدقة في العمل.		
١٠	يراعي التسلسل المنطقي في تنفيذ خطوات العمل.		

ملحق (٣-١).

الموضوع: الخدمة في مرافق الفندق.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة العمل.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يصغي إلى تعليمات المعلم.				
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.				
٣	يعدد مرافق الفندق التي تقدم خدمة الطعام والشراب.				
٤	يوضح طريقة خدمة الطعام لكل مرفق من مرافق الفندق.				
٥	يوضح نوع الضيافة أو الطعام والشراب المقدم في كل مرفق.				
٦	يوضح طريقة المحاسبة في مرافق الفندق المختلفة.				
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 مفهومة.				

(١) ضعيف.

(٢) متوسط.

(٣) جيد.

(٤) جيد جداً.

ملحق (٣-٢).

الموضوع: الخدمة في مرافق الفندق.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ تمرين تقديم الطعام والشراب في مرافق الفندق.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يرتدي ملابس التدريب العملي.				
٢	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ العمل.				
٣	يقف أمام الضيف بطريقة صحيحة.				
٤	يسجل طلب الضيف، ويعيد على مسمعه ما طلبه.				
٥	يجهز الصينية بالأدوات اللازمة لتقديم الطلب للضيف.				
٦	يستلم الفاتورة من أمين الصندوق ويحضرها مع الطليبة.				
٧	يقدم للضيف طلبه بطريقة صحيحة.				
٨	يتأكد من عدم طلب الضيف شيئاً آخر.				
٩	يقدم الفاتورة للضيف بطريقة لبقة ومهذبة.				
١٠	يغادر طاولة الضيف بعد محاسبتها بهدوء.				
١١	يراعي التسلسل المنطقي في خطوات العمل.				
١٢	يراعي الشمولية في الأداء.				

(١) ضعيف.

(٢) متوسط.

(٣) جيد.

(٤) جيد جداً.

ملحق (٣-٣).

الموضوع: الخدمة في مطاعم الوجبات السريعة.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ نشاط المقارنة بين مطعم وجبات سريعة ومطعم متخصص في فندق.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.				
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.				
٣	يوضح الفرق بين مطعم وجبات سريعة ومطعم متخصص في فندق.				
٤	يعدد أنواع الطعام المقدمة في مطعم وجبات سريعة، وتلك المقدمة في مطعم مستقل في الفندق.				
٥	يوضح طريقة الخدمة في مطعم وجبات سريعة، ومطعم الفندق.				
٦	يبين الفرق في طريقة المحاسبة بين مطعم الوجبات السريعة ومطعم الفندق.				
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 مفهومة.				

(٤) جيد جداً. (٣) جيد. (٢) متوسط. (١) ضعيف.

ملحق (٣-٤).

الموضوع: خدمة الطعام في المؤسسات غير الفندقية.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة عمل.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.				
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.				
٣	يعدد أماكن خدمة الطعام في المؤسسات غير الفندقية.				
٤	يوضح المقصود بالمؤسسات الربحية وغير الربحية.				
٥	يصنف المؤسسات غير الفندقية إلى: ربحية، وغير ربحية.				
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 مفهومة.				

(١) ضعيف.

(٢) متوسط.

(٣) جيد.

(٤) جيد جداً.

ملحق (٣-٥).

الموضوع: خدمة الطعام في المؤسسات غير الفندقية.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ النشاط ومناقشته.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.				
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.				
٣	يوضح طريقة خدمة الطعام في أثناء خدمة الغرف في الفنادق.				
٤	يوضح طريقة خدمة الطعام في المستشفيات.				
٥	يعدد بعض أنواع الطعام المقدم في المستشفيات وخدمة الغرف في الفنادق.				
٦	يوضح طريقة أخذ الطلب والخدمة في المستشفيات وطريقة خدمة الغرف في الفنادق.				
٧	يوضح طريقة دفع الحساب لكل منهما.				
٨	يشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.				
٩	يتقبل آراء الآخرين.				
١٠	يلتزم بالوقت المحدد لإنهاء المهمة.				
١١	يعرض المعلومات بطريقة شائقة.				
١٢	يستخدم لغة واضحة مفهومة.				

(١) ضعيف.

(٢) متوسط.

(٣) جيد.

(٤) جيد جداً.

ملحق (٣-٦).

الموضوع: خدمة الطعام في المؤسسات غير الفندقية.
استراتيجية التقييم: الملاحظة.
أداة التقييم: سلم تقدير عددي.
الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة عمل.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.				
٢	يتعاون مع أفراد مجموعته.				
٣	يعدد أماكن خدمة الطعام في المؤسسات غير الفندقية.				
٤	يوضح المقصود بالمؤسسات الربحية وغير الربحية.				
٥	يصنف المؤسسات غير الفندقية إلى: ربحية، وغير ربحية.				
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 مفهومة.				

(١) ضعيف.

(٢) متوسط.

(٣) جيد.

(٤) جيد جداً.

ملحق (٣-٧).

الموضوع: خدمة الطعام في المؤسسات غير الفندقية.

استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ تمرين الخدمة الذاتية: التجهيز والخدمة.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يرتدي ملابس التدريب العملي.				
٢	يجوز الأدوات اللازمة لتنفيذ العمل.				
٣	يرتب الطاولات الكبيرة على شكل كاوتر.				
٤	يتأكد من نظافة الأدوات والمعدات جيداً.				
٥	يرتب الطعام على الكاونتر بدءاً بالسلطات، فالأطباق الساخنة، فالحلويات، فالمشروبات الساخنة.				
٦	يتناول الصينية الخاصة بالخدمة، ويسكب ما يناسبه من الأصناف حسب رغبته.				
٧	يتناول فنجان الشاي، ويسكب الكمية المناسبة بحذر.				
٨	يأخذ ما يلزمه من أدوات الخدمة.				
٩	يحمل الصينية بطريقة صحيحة، ويجلس في المكان المخصص له.				
١٠	يوصل أطباق الطعام - بعد الانتهاء من تناوله - إلى المكان المخصص للجلي.				
١١	يراعي التسلسل المنطقي في خطوات العمل.				
١٢	يراعي الشمولية في الأداء، وتميز الأماكن التي تحوي أثاث المطعم.				

(٤) جيد جداً. (٣) جيد. (٢) متوسط. (١) ضعيف.

ملحق



أدوات التقويم

المستوى الرابع

الوحدة الأولى خدمة الحفلات والمناسبات.

أدوات التقويم (٤م)

ملحق (١-١).

الموضوع: أنواع الحفلات.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة العمل: نوع الخدمة، والإجراءات المتبعة لخدمة الحفلات، وأهم الأمور التي يجب الاتفاق عليها مع منظم أو صاحب الحفل.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.				
٢	يكتب بخط واضح ومفهوم.				
٣	يهتم بموضوع الدرس، وورقة العمل.				
٤	يوضح نوع الخدمة لكل حفلة.				
٥	يعدد الإجراءات المتبعة لكل حفلة.				
٦	يستفسر عن أمور ومعلومات يجهلها.				
٧	يقدم أفكاراً جيدة في أثناء المناقشة.				
٨	يعرض المعلومات بطريقة شائقة.				
٩	يميز بين المعلومات المهمة وغير المهمة.				
١٠	يحقق أهداف الدرس بتنفيذ ورقة العمل.				

(٤) جيد جداً. (٣) جيد. (٢) متوسط. (١) بحاجة إلى تحسين.

ملحق (١-٢).

الموضوع: أنواع الحفلات.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة العمل: طريقة الخدمة لخدمة المناسبات والاجتماعات الرسمية.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.				
٢	يكتب بخط واضح ومفهوم.				
٣	يهتم بموضوع الدرس، وورقة العمل.				
٤	يميز بين أنواع الحفلات.				
٥	يختار نوع الخدمة المناسبة لكل حفلة.				
٦	يستفسر عن أمور ومعلومات يجهلها.				
٧	يقدم أفكاراً جيدة في أثناء المناقشة.				
٨	يعرض المعلومات بطريقة شائقة.				
٩	يستخدم لغة واضحة مفهومة.				
١٠	يحقق أهداف الدرس بتنفيذ ورقة العمل.				

(٤) جيد جداً. (٣) جيد. (٢) متوسط. (١) بحاجة إلى تحسين.

الوحدة الأولى خدمة الحفلات والمناسبات.

أدوات التقويم (٤م)

ملحق (٣-١).

الموضوع: أنواع الحفلات.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة العمل: ترتيب قاعات اجتماعات ومؤتمرات وحفلات، وشكل ترتيب القاعات، وأهم الأدوات والمعدات اللازمة.

الرقم	مؤشر الأداء	نعم	لا
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.		
٢	يكتب بخط واضح ومفهوم.		
٣	يهتم بموضوع الدرس، ورقة العمل.		
٤	يميز بين أنواع الاجتماعات والمؤتمرات.		
٥	يختار الشكل المناسب لترتيب قاعة الحفلات.		
٦	يحدد الأدوات والمعدات اللازمة لكل مناسبة.		
٧	يستفسر عن أمور ومعلومات يجهلها.		
٨	يقدم أفكاراً جيدة في أثناء المناقشة.		
٩	يعرض المعلومات بطريقة شائقة.		
١٠	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.		
١١	يحقق أهداف الدرس بتنفيذ ورقة العمل.		

ملحق (٤-١).

الموضوع: أنواع الحفلات.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة العمل: تصميم هيكل تنظيمي للعاملين في قسم الحفلات، ومهام العاملين فيها.

الرقم	مؤشر الأداء	نعم	لا
١	يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.		
٢	يكتب بخط واضح ومفهوم.		
٣	يهتم بموضوع الدرس، ورقة العمل.		
٤	يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ العمل.		
٥	يرسم مستطيلات على نحوٍ هرمي.		
٦	يحدد في المستطيلات العاملين في قسم الحفلات، ومهام كل منهم.		
٧	يلتزم بالزمن المحدد لتنفيذ العمل.		
٨	يقدم أفكاراً جيدة في أثناء المناقشة.		
٩	يعرض المعلومات بطريقة شائقة.		
١٠	يستخدم لغة واضحة ومفهومة.		
١١	يحقق أهداف الدرس بتنفيذ ورقة العمل.		

الوحدة الأولى خدمة الحفلات والمناسبات.

أدوات التقويم (٤م)

ملحق (١-٥).

الموضوع: أنواع الحفلات.
استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم تقدير عددي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ تنفيذ مهارة ترتيب قاعة الحفلات.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يرتدي ملابس التدريب العملي.				
٢	يهيئ مكان العمل ويزوده بالمستلزمات اللازمة لتنفيذ التمرين.				
٣	يرتب الطاولات، ويوزع الكراسي كما هو مطلوب منه.				
٤	يفرش على الطاولات شرائف نظيفة، ويضع مناديل الطعام المطوية بطريقة جذابة.				
٥	يتأكد من نظافة أدوات المائدة ولمعانها.				
٦	يرتب أدوات المائدة ترتيباً صحيحاً.				
٧	يضع الأزهار بطريقة جميلة وجذابة.				
٨	يتأكد أن القاعة جاهزة ومرتب.				
٩	يراعي التسلسل المنطقي في أداء العمل.				
١٠	يراعي الدقة في أثناء العمل.				

(٤) جيد جداً. (٣) جيد. (٢) متوسط. (١) بحاجة إلى تحسين.

ملحق (١-٦).

الموضوع: أنواع الحفلات.
استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: قائمة رصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ مهارة تقديم الطعام حسب طريقة الخدمة.

الرقم	مؤشر الأداء	نعم	لا
١	يرتدي ملابس التدريب العملي.		
٢	يهيئ مكان العمل ويزوده بالمستلزمات اللازمة لتنفيذ التمرين.		
٣	يفرش الصينية بمفرش الصواني.		
٤	يستلم الأطباق من المطبخ.		
٥	يرتب الأطباق على الصينية بطريقة متوازنة.		
٦	يحمل الصينية بطريقة صحيحة.		
٧	يقف يمين الضيف، ويقدم الطبق بطريقة لبقة.		
٨	يقدم الأطباق لبقية الضيوف بالطريقة نفسها التي قدمها للضيف الأول.		
٩	يراعي التسلسل المنطقي في أداء العمل.		
١٠	يراعي الدقة في أثناء تنفيذ العمل.		
١١	يراعي شروط السلامة المهنية في أثناء العمل.		

ملحق (١-٧).

الموضوع: أنواع الحفلات.
استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: قائمة رصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ مهارة رفع الأطباق، وتبديل منافض السجائر.

لا	نعم	مؤشر الأداء	الرقم
		يرتدي ملابس التدريب العملي.	١
		يتأكد من نظافة صينية الخدمة، وأنها مفروشة بمفرش الصواني على نحوٍ مرتب.	٢
		يحمل الصينية باليد اليسرى على نحوٍ صحيح متوازن.	٣
		يرفع أدوات الخدمة من الجهة اليمنى للضيف بطريقة صحيحة.	٤
		يرفع الطبق من أمام الضيف بالطريقة الصحيحة.	٥
		يرتب الأطباق بعد تفرغها من بقايا الطعام.	٦
		يتأكد من نظافة صواني الخدمة.	٧
		يرتب المنافض النظيفة على صينية الخدمة بشكل متوازن.	٨
		يحمل صينية الخدمة بطريقة صحيحة.	٩
		يقف أمام طاولة الضيف بهدوء وأدب.	١٠
		يضع منفضة نظيفة فوق تلك المستعملة ويحملهما بطريقة صحيحة، ويتركها مغطاة على صينية الخدمة.	١١
		يضع منفضة نظيفة على طاولة الضيف، ويغادر الطاولة بهدوء.	١٢
		يبدل بقية المنافض بطريقة صحيحة.	١٣
		يراعي الدقة والشمولية في أثناء تنفيذ العمل.	١٤
		يراعي التسلسل المنطقي في أداء العمل.	١٥

الوحدة الأولى
خدمة الحفلات والمناسبات.

أدوات التقويم
(٤م)

ملحق (١-٨).

الموضوع: اتفاقية الحفلات.
استراتيجية التقويم: الملاحظة.
أداة التقويم: قائمة رصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي.

لا	نعم	مؤشر الأداء	الرقم
		يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.	١
		يتعاون مع أفراد مجموعته.	٢
		يهتم بموضوع الدرس، ويشارك زملاءه في النقاش بطريقة فاعلة.	٣
		يوضح أهمية اتفاقية الحفلات في تنظيم الحفلات.	٤
		يبين أهمية المعلومات الواردة في اتفاقية الحفلات.	٥
		يحدد مهام العاملين في قسم خدمة الحفلات.	٦
		يتقبل آراء الآخرين.	٧
		يقدم أفكاراً جيدة في أثناء المناقشة.	٨
		يعرض المعلومات بطريقة شائقة.	٩
		يستخدم لغة واضحة مفهومة.	١٠
		يحقق أهداف الدرس بتنفيذ ورقة العمل.	١١

ملحق (١-٩).

الموضوع: اتفاقية الحفلات.
استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: قائمة رصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ مهارة تعبئة نموذج اتفاقية الحفلة.

لا	نعم	مؤشر الأداء	الرقم
		يجهز الأدوات اللازمة لتنفيذ العمل.	١
		يصغي جيداً إلى تعليمات المعلم.	٢
		يدون اسم الفندق في المكان المخصص في الاتفاقية.	٣
		يدون اسم المؤسسة، وعنوانها، ورقم هاتفها في الاتفاقية.	٤
		يدون العدد المؤكد والمتوقع، وتكلفة الشخص الواحد.	٥
		يدون قائمة الطعام، والطلبات الخاصة.	٦
		يتأكد من توقيع صاحب الحفلة أو الشخص المفوض عن المؤسسة.	٧
		يحتفظ بنسخ الاتفاقية في ملف التدريب العملي الخاص به.	٨
		يراعي الشمولية في تنفيذ العمل.	٩
		يراعي التسلسل المنطقي في أداء العمل.	١٠

ملحق (١-١٠).

الموضوع: تجهيزات قاعة الحفلات.

استراتيجية التقويم: الملاحظة.

أداة التقويم: قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ مهارة تفقد تجهيزات الحفلة.

لا	نعم	مؤشر الأداء	الرقم
		يتأكد من طلبات صاحب الدعوة ورغباته.	١
		يتحقق من سلامة الكراسي والطاولات، ومطابقتها لعدد الضيوف.	٢
		يتأكد من نظافة الشراشف وخلوها من البقع.	٣
		يتأكد من سلامة المعدات والأدوات جميعها.	٤
		يتأكد من اكتمال أدوات المائدة جميعها، ومن وضع الأزهار على نحو صحيح.	٥
		يتفقد إنارة القاعة، ووسائل التبريد والتدفئة.	٦
		يتأكد من نظافة الحمامات التابعة لقاعة الحفلات.	٧
		يراعي الدقة والشمولية في أثناء تنفيذ العمل.	٨

ملحق (٢-١).

الموضوع: محاسبة الضيوف.

استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة العمل: الخطوات المتبعة لمحاسبة الضيوف بطرائق المحاسبة.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يتعرف طرائق محاسبة الضيوف.				
٢	يوضح إجراءات محاسبة الضيوف وفقاً لطريقة المحاسبة.				
٣	يتعرف أسس طريقة الدفع نقداً.				
٤	يتعرف أسس طريقة الدفع بالعملة الأجنبية.				
٥	يميز أسس طريقة الدفع ببطاقات الائتمان وأهميتها.				
٦	يدرك أسس طريقة الدفع بالشيكات.				
٧	يبين أسس طريقة الدفع بخطاب الضمان.				
٨	يتعاون مع زملائه في أثناء التدريب.				
٩	ينجز العمل في الوقت المحدد.				

(١) بحاجة إلى تحسين.

(٢) متوسط.

(٣) جيد.

(٤) جيد جداً.

ملحق (٢-٢).

الموضوع: محاسبة الضيوف.

استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ مهارة محاسبة الضيف ببطاقة الائتمان.

الرقم	مؤشر الأداء	نعم	لا
١	يقدم الفاتورة للضيف، مستفسراً منه عن طريقة الدفع.		
٢	يسأل الضيف عن نوع بطاقة الائتمان.		
٣	يتأكد من صحة المعلومات المدونة على بطاقة الائتمان: اسم صاحب البطاقة، وتاريخ الصلاحية، والتوقيع.		
٤	يضع البطاقة على جهاز السحب، مراعيًا وضع الشريط الممغنط في مكانه الصحيح.		
٥	يمرر البطاقة على الجهاز بطريقة صحيحة.		
٦	يدخل قيمة الفاتورة في الجهاز ضمن الخانة المخصصة.		
٧	يضغط على كلمة (إدخال) لاستخراج نسختين من الفاتورة.		
٨	يقدم الفاتورة والنسختين للضيف، ويطلب توقيعه بطريقة مهذبة.		
٩	يتأكد من مطابقة توقيع الضيف على البطاقة.		
١٠	يسلم للضيف النسخة الأصلية من الفاتورة، ونسخة من سحب البطاقة، ويشكره.		
١١	يغادر طاولة الضيف بهدوء وأدب.		
١٢	يعيد الفاتورة، والنسخة التي سحبها من الجهاز إلى أمين الصندوق.		
١٣	يراعي الدقة والشمولية في أثناء تنفيذ العمل.		
١٤	يراعي التسلسل المنطقي في أداء العمل.		

الوحدة الثانية التقارير والكشوفات المالية.

أدوات التقويم (٤م)

مملحق (٢-٣).

الموضوع: محاسبة الضيوف.
استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: قائمة رصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ مهارة محاسبة الضيف بالشيكات.

لا	نعم	مؤشر الأداء	الرقم
		يقدم الفاتورة للضيف عند طلبها.	١
		يسأل الضيف عن طريقة الدفع بطريقة مهذبة.	٢
		يستلم من الضيف الشيك وبطاقته الشخصية.	٣
		يتأكد أن بيانات الشيك مطابقة لتلك الموجودة في البطاقة الشخصية.	٤
		يتصل بالبنك ليتأكد من رصيد الضيف.	٥
		يطلب توقيع الضيف على الشيك بطريقة لبقة.	٦
		يسلم الضيف نسخة الفاتورة الخاصة به، ويشكره.	٧
		يراعي الدقة والشمولية في أداء العمل.	٨
		يراعي التسلسل المنطقي في أداء العمل.	٩

مملحق (٢-٤).

الموضوع: التقارير والكشوفات المالية.
استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم تقدير عددي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء العرض التوضيحي، وتعبئة نموذج تقرير مبيعات الحفلات.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يوضح أهمية تقرير مبيعات الحفلات.				
٢	يبين الشخص المسؤول عن تعبئة تقرير مبيعات الحفلات.				
٣	يسمي البيانات الواردة في تقرير مبيعات الحفلات.				
٤	يدون في التقرير البيانات الواردة في كتاب الطالب بطريقة صحيحة.				
٥	يوضح الفرق بين الدفع النقدي والذمم.				
٦	يحسب المجاميع المطلوبة منه.				
٧	يعرض المعلومات بطريقة شائقة.				
٨	يتعاون مع زملائه على تنفيذ العمل.				
٩	يتعاون مع زملائه في أثناء تنفيذ العمل.				
١٠	ينجز العمل في الوقت المحدد.				

(١) بحاجة إلى تحسين.

(٢) متوسط.

(٣) جيد.

(٤) جيد جداً.

الوحدة الثانية التقارير والكشوفات المالية.

أدوات التقويم (٤م)

ملحق (٢-٥).

الموضوع: التقارير والكشوفات المالية.
استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: سلم تقدير عددي.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء العرض التوضيحي، وتعبئة نموذج تقرير الإيرادات اليومي للمطعم.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يوضح أهمية تقرير الإيرادات اليومي للمطعم.				
٢	يبين الشخص المسؤول عن تعبئة تقرير مبيعات الحفلات.				
٣	يسمي المعلومات الموجودة في تقرير الإيرادات اليومي للمطعم.				
٤	يوضح الفرق بين المعلومات الواردة في تقرير مبيعات الحفلات، وتقرير الإيرادات اليومي للمطعم.				
٥	يملاً البيانات المطلوبة من كتاب الطالب.				
٦	يحسب المجاميع المطلوبة في نهاية التقرير.				
٧	يحسب مجموع النقدي والذمم بحيث يكون مساوياً لمجموع مبيعات الطعام والشراب، وضريبة المبيعات، وبدل الخدمة.				
٨	يعرض المعلومات بطريقة شائقة.				
٩	يتعاون مع زملائه على تنفيذ العمل.				
١٠	يراعي الدقة والشمولية في أثناء تنفيذ العمل.				

(٤) جيد جداً. (٣) جيد. (٢) متوسط. (١) بحاجة إلى تحسين.

ملحق (٢-٦).

الموضوع: التقارير والكشوفات المالية.

استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ مهارة تعبئة تقرير مبيعات الحفلات.

لا	نعم	مؤشر الأداء	الرقم
		يكتب اليوم والتاريخ في نموذج التقرير.	١
		يكتب اسم صاحب الدعوة في الخانة الصحيحة.	٢
		يكتب نوع الحفلة في الخانة الصحيحة.	٣
		يدون اسم القاعة لكل حفلة في الخانة الصحيحة.	٤
		يدون وقت كل حفلة حسب الزمن المذكور.	٥
		يدون عدد الأشخاص لكل حفلة.	٦
		يدون مبيعات الطعام بصورة صحيحة حسب نوع الوجبة.	٧
		يحسب ضريبة المبيعات بطريقة صحيحة، ويدونها في الخانة المخصصة لكل حفلة.	٨
		يحسب بدل الخدمة بطريقة صحيحة، ويدونها في الخانة المخصصة لكل حفلة.	٩
		ينهي التقرير على نحو صحيح.	١٠
		يطوي التقرير، ويضعه في مغلف؛ لتسليمه إلى الدائرة المالية.	١١
		يراعي الدقة والشمولية في أثناء تنفيذ العمل.	١٢
		يراعي التسلسل المنطقي في أداء العمل.	١٣

ملحق (٢-٧).

الموضوع: التقارير والكشوفات المالية.

استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: قائمة رصد.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ مهارة إعداد تقرير الإيرادات اليومي للمطعم.

لا	نعم	مؤشر الأداء	الرقم
		يدون اسم أمين الصندوق في الخانة المخصصة.	١
		يسجل اليوم والتاريخ والوقت في الخانة الصحيحة.	٢
		يكتب اسم الوجبة حسب الزمن المذكور.	٣
		يدون رقم المضيف ورقم الفاتورة في الخانة الصحيحة.	٤
		يكتب عدد الأشخاص لكل فاتورة.	٥
		يدون مبيعات الطعام في خانة الطعام.	٦
		يدون مبيعات الشراب في خانة الشراب.	٧
		يحسب قيمة ضريبة المبيعات على نحو صحيح، ويدونها في الخانة المخصصة.	٨
		يحسب قيمة بدل الخدمات على نحو صحيح، ويدونها في الخانة المخصصة.	٩
		يدون قيمة الفاتورة في خانة النقدي.	١٠
		يدون قيمة الفاتورة غير المدفوعة في خانة الذمم.	١١
		ينهي التقرير على نحو صحيح.	١٢
		يجمع قيمة مبيعات الطعام والشراب، وضريبة المبيعات، وبدل الخدمة.	١٣
		يجمع قيمة النقدي والذمم.	١٤
		يراعي الدقة والشمولية في أثناء تنفيذ العمل.	١٥
		يراعي التسلسل المنطقي في أداء العمل.	١٦

ملحق (٣-١).

الموضوع: دور التكنولوجيا في خدمة الطعام.

استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.

أداة التقويم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ ورقة العمل: أسس تقييم إنتاجية العاملين.

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يكتب اسم الفندق في بدء الملف الحاسوبي للموظف.				
٢	يكتب البيانات الشخصية للموظف: الاسم، تاريخ الولادة، الحالة الاجتماعية، الجنسية، رقم الملف الحاسوبي.				
٣	يكتب البيانات العلمية والعملية للموظف: المستوى التعليمي، الخبرات العملية، الدورات التدريبية التي حصل عليها.				
٤	يكتب البيانات الإدارية: الوظيفة، الأجر المتفق عليه، طريقة الدفع، الحوافز التي تمنح، وقت العمل، الترقيات.				
٥	يوضح الفرق بين بيانات طلب التوظيف والملف الحاسوبي للموظف.				
٦	يوضح أهمية الملف الحاسوبي لقسم شؤون الموظفين.				
٧	يتعاون مع زملائه في تنفيذ ورقة العمل.				
٨	يستخدم لغة واضحة مفهومة.				
٩	يعرض المعلومات بطريقة منظمة شائقة.				

(١) بحاجة إلى تحسين.

(٢) متوسط.

(٣) جيد.

(٤) جيد جداً.

ملحق (٣-٢).

الموضوع: الأنظمة الإلكترونية.

استراتيجية التقييم: التقييم المعتمد على الأداء.

أداة التقييم: سلم تقدير عددي.

الموقف التقييمي: تقييم أداء الطلبة في أثناء العمل الجماعي (الأنظمة والبرامج المستخدمة في خدمة الطعام).

الرقم	مؤشر الأداء	التقدير			
		١	٢	٣	٤
١	يعرف الأنظمة والبرامج العالمية والمحلية المستخدمة في خدمة الطعام.				
٢	يعدد نوعية البرامج المستخدمة في خدمة الطعام والشراب.				
٣	يوضح أهمية استخدام البرامج في خدمة الطعام والشراب.				
٤	يوضح البرامج المستخدمة في الفنادق المصنفة خمس نجوم أو أربع فأقل.				
٥	يعرض المعلومات بطريقة منظمة شائقة.				
٦	يبادر بالإجابة عن الأسئلة، ويناقش بطريقة فاعلة.				
٧	يلتزم بالتعليمات في أثناء تنفيذ العمل.				
٨	يتعاون مع زملائه.				

(١) بحاجة إلى تحسين.

(٢) متوسط.

(٣) جيد.

(٤) جيد جدًا.

ملحق (٣-٣).

الموضوع: الأنظمة الإلكترونية.
استراتيجية التقويم: التقويم المعتمد على الأداء.
أداة التقويم: قائمة رصد.
الموقف التقويمي: تقويم أداء الطلبة في أثناء تنفيذ مهارة استخدام برمجيات خدمة الطعام.

لا	نعم	مؤشر الأداء	الرقم
		يفتح النظام باستخدام البطاقة الممغنطة أو الرقم السري على نحو صحيح.	١
		يفتح شاشة الطاولات المخزنة في النظام.	٢
		يدخل رقم الطاولة وعدد الأشخاص.	٣
		يفتح شاشة المشروبات المخزنة في النظام.	٤
		يختار نوع المشروب حسب طلب الضيف.	٥
		يضغط على زر إدخال الطلب وحفظه.	٦
		يتأكد من استلام موظف إعداد المشروبات الطلب.	٧
		يدون ما طلبه الضيف من طعام.	٨
		يعيد فتح النظام بطريقة صحيحة.	٩
		يفتح شاشة الأطعمة المخزنة في النظام.	١٠
		يختار ما يطلبه الضيف من الطعام بطريقة صحيحة.	١١
		يتأكد من مطابقة البيانات التي أدخلها لطلب الضيف.	١٢
		يضغط على زر الإدخال، وحفظ الطلب.	١٣
		يتأكد من أن الطلب قد وصل إلى قسم المطبخ لتنفيذه.	١٤
		يستخدم أزرار النظام بطريقة صحيحة.	١٥

ملحق



أوراق العمل

المستوى الثالث

ورقة عمل (١-١).

الموضوع: المشروبات الساخنة.
ابحث في شبكة الإنترنت عن الأسباب التي تؤثر في جودة الشاي بأنواعه، ثم اكتبها في الجدول أدناه.

الأسباب التي تؤثر في:			نوع الشاي
الرائحة	اللون	الطعم	
			الشاي الأسود
			الشاي المنكه
			الشاي الأخضر

ورقة عمل (١-٢).

الموضوع: المشروبات الساخنة.

احفظ معاني المصطلحات الواردة في الوحدة باللغة الإنجليزية على النحو الآتي في أسبوعين، ثم سلم المعلم الورقة أسبوعياً ليقيم حفظك لها.
(ضع إشارة (✓) في حال الحفظ، وإشارة (X) في حال عدم الحفظ).

أيام الأسبوع الأول										المعنى باللغة العربية	المصطلح باللغة الإنجليزية
الخميس		الأربعاء		الثلاثاء		الاثنين		الأحد			
لم يتم	تم	لم يتم	تم	لم يتم	تم	لم يتم	تم	لم يتم	تم		
										مشروبات ساخنة	Hot beverage
										شاي	Tea
										شاي أسود	Black Tea
										شاي منكه	Flavored Tea
										شاي أخضر	Green Tea
										صينية	Tray
										مفرش صينية	Tray cloth
										إبريق شاي	Tea pot
										ماء ساخن	Hot water pot
										إبريق حليب	Milk creamer
										إناء للفضلات	Slop basin
										مصفاة شاي	Tea strainer
										وعاء سكر	Sugar holder
										فنجان شاي	Tea cup
										صحن فنجان	Saucer
										ملعقة شاي	Tea spoon

ورقة عمل (٣-١).

الموضوع: المشروبات الساخنة.

احفظ معاني المصطلحات الواردة في الوحدة باللغة الإنجليزية على النحو الآتي في أسبوعين، ثم سلم المعلم الورقة أسبوعياً ليقيم حفظك لها.
(ضع إشارة (✓) في حال الحفظ، وإشارة (×) في حال عدم الحفظ).

أيام الأسبوع الأول										المعنى باللغة العربية	المصطلح باللغة الإنجليزية
الخميس		الأربعاء		الثلاثاء		الاثنين		الأحد			
لم يتم	تم	لم يتم	تم	لم يتم	تم	لم يتم	تم	لم يتم	تم		
										قهوة	Coffee
										قهوة عربية	Arabic coffee
										قهوة أمريكية	American coffee
										قهوة سريعة الذوبان	Instant coffee
										قهوة إسبريسو	Espresso
										قهوة كابتشينو	Cappuccino
										فنجان قهوة	Coffee cup
										ملعقة قهوة	Coffee spoon
										إبريق قهوة	Coffee pot
										خالٍ من السكر	Sugarless
										سكر قليل	Little sugar
										وسط	Medium
										حلو	Sweet

ورقة عمل (١-٤).

الموضوع: المشروبات الباردة.
قضية للمناقشة: اكتب في الجدول أدناه الفرق بين المشروبات الساخنة والمشروبات الباردة.

الفرق من حيث:		نوع المشروب
الأدوات المستخدمة	طريقة التقديم	
		المشروبات الساخنة
		المشروبات الباردة

ورقة عمل (١-٢).

الموضوع: أنواع البوفيه.

شارك أفراد مجموعتك في ملء الجدول الآتي بأنواع البوفيه، والأطعمة المقدمة في كل نوع، والأدوات المستخدمة.

الرقم	نوع البوفيه	الطعام المقدم	الأداة المستخدمة

ورقة عمل (٢-٢).

الموضوع: وجبة الفطور.

شارك أفراد مجموعتك في ملء الجدول الآتي بأنواع الفطور والأطعمة المقدمة في كل نوع.

الرقم	نوع الفطور	الطعام المقدم

ورقة عمل (٣-١).

الموضوع: الخدمة في مرافق الفندق.

شارك زملاءك في ملء الجدول الآتي الذي يتضمن طريقة الخدمة، ونوع الضيافة، وطريقة المحاسبة لمرافق الفندق المذكورة.

اسم المرفق	طريقة الخدمة	نوع الضيافة	طريقة المحاسبة
ردهة الفندق			
الكوفي شوب			
بركة السباحة/ النادي الصحي			

ورقة عمل (٣-٢).

الموضوع: خدمة الطعام في المؤسسات غير الفندقية.

شارك زملاءك في تصنيف أماكن خدمة الطعام الآتية إلى مؤسسات اجتماعية وأخرى تجارية حسب الجدول التالي، وإلى مؤسسات ربحية وغير ربحية:

دار الأيتام، المستشفيات، دور المسنين، مركز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، المسافرون في الطائرات، المسافرون في السفن، الشركات والمصانع، طلبة المدارس، طلبة الجامعات.

مؤسسات اجتماعية	مؤسسات تجارية	مؤسسات ربحية	مؤسسات غير ربحية

ورقة عمل (٣-٣).

الموضوع: خدمة الطعام في المؤسسات غير الفندقية.
شارك زملاءك في ذكر نوع الخدمة المقدمة في المؤسسات الآتية:

طريقة الخدمة	نوع المؤسسة
	دار المسنين.
	مسافرو الطائرات (الدرجة الأولى).
	المصانع والشركات.
	موظفو الفنادق.
	مسافرو السفن.
	طلبة المدارس.

ملحق



أوراق العمل

المستوى الرابع

ورقة عمل (١-١).

الموضوع: أنواع الحفلات.

شارك زملاءك في تعبئة الجدول الآتي الذي يتضمن نوع الخدمة للحفلات، والإجراءات المتبعة لكل منها، ثم عدد أهم الأمور التي يجب الاتفاق عليها مع منظم أو صاحب الحفلة أسفل الجدول:

نوع الحفلة	نوع الخدمة	الإجراءات المتبعة
حفلة زفاف		
حفلة غداء أو عشاء		

أهم الأمور التي يجب الاتفاق عليها مع منظم أو صاحب الحفلة:

-
-
-

ورقة عمل (١-٢).

الموضوع: أنواع الحفلات.

اختر أنت وأفراد مجموعتك طريقة الخدمة المناسبة لخدمة المناسبات الاجتماعية والرسمية الآتية حسب الجدول التالي:
 عيد ميلاد، حفلة خطوبة، حفل غداء بمناسبة وداع شخصية، حفل زفاف، حفل تكريم وتوزيع شهادات تقدير، عروض أزياء، حفل عشاء بمناسبة افتتاح فرع لشركة، حفل تخريج طلبة، حفل إحدى السفارات بمناسبة عيد الاستقلال.

نوع الخدمة	نوع الحفلة
خدمة البوفيه	
خدمة الصواني الجاهزة	

ورقة عمل (٣-١).

الموضوع: أنواع الحفلات.

شارك زملاءك في ملء الجدول الآتي بالمعلومات اللازمة، مقترحاً شكل ترتيب القاعة، وأهم الأدوات والمعدات اللازمة لكل حفلة:

- ١- حفل تكريم وتوزيع شهادات تقدير، المعهد المصرفي، (١٥٠) شخصاً، الساعة (١٢) ظهراً، الغداء الساعة (١,٣٠) ظهراً.
- ٢- مؤتمر الأدب والشعر، المنتدى الثقافي، (٢٠٠ - ٢٥٠) شخصاً، الساعة (٥-٨) مساءً، الاستراحة الساعة (٦) مساءً (مشروبات ساخنة وباردة، وحلويات خفيفة).
- ٣- اجتماع رجال أعمال، شركة الوفاء، (١٥) شخصاً، الساعة (٤-٨) مساءً، الاستراحة الساعة (٥,٣٠) مساءً (مشروبات ساخنة)، العشاء في مطعم الفندق.

الرقم	نوع الحفلة	اسم صاحب الدعوة	عدد المدعوين	وقت الحفلة	وقت الاستراحة	ترتيب القاعة	الأدوات والمعدات المطلوبة

ورقة عمل (٤-١).

الموضوع: أنواع الحفلات.

صمم أنت وأفراد مجموعتك هيكلًا تنظيميًا للعاملين في خدمة الحفلات، مبيِّنًا مهام كل منهم أسفل مسماه الوظيفي.

ورقة عمل (٢-١).

الموضوع: طرائق الدفع.

شارك زملاءك في ملء الجدول أدناه بالخطوات المتبعة لمحاسبة الضيوف بالطرائق الآتية:

الخطوات المتبعة لمحاسبة الضيف	طريقة الدفع
— — — —	الدفع نقدًا
— — — —	الدفع بالعملة الأجنبية
— — — — — —	الدفع ببطاقة الائتمان
— — — —	الدفع باستخدام الشيكات



ورقة عمل (٣-١).

الموضوع: أسس تقييم إنتاجية العاملين.

شارك زملاءك في تصميم نموذج ملف حاسوبي، يتضمن البيانات المطلوبة لطالب وظيفة مضيف خدمة طعام في مطعم الفندق، مستخدمًا بياناتك الشخصية أو بيانات زميلك.

اللَّهُ

بِحَمْدِ

تَقَرُّ