

خدمة العملاء في المطاعم

Customer service in restaurants



سيتم تناول النقاط التالية في هذه الدورة التدريبية:

- فن الخدمة في المطاعم
- أنواع وطرق الخدمة
- الهيكل التنظيمي ومهام العاملين في المطعم
- خطوات الخدمة في المطاعم
- أقسام الأغذية والمشروبات





المحاضرة الأولى

فن الخدمة في المطاعم Art of service



سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- الضيافة وخدمة العملاء
- أنواع المطاعم الرسمية
- أنواع المطاعم غير الرسمية
- أنواع مطاعم الواجبات السريعة
- أنواع المطاعم (مطاعم متخصصة) الجزء الأول
- أنواع المطاعم (مطاعم متخصصة) الجزء الثاني



الضيافة وخدمة العملاء

Hospitality and customer service



الخدمة والضيافة

Service & Hospitality

- الخدمة عبارة عن مجموعة من الأعمال والمهام والإجراءات التي يتم أدائها بتناغم بما في ذلك المعدات المستخدمة والخدمات اللوجيستية والجانب الذي يعبر عن الكيفية في كل ما نقوم به باختصار هي الإجراءات التي نقوم بها لإرضاء العميل.



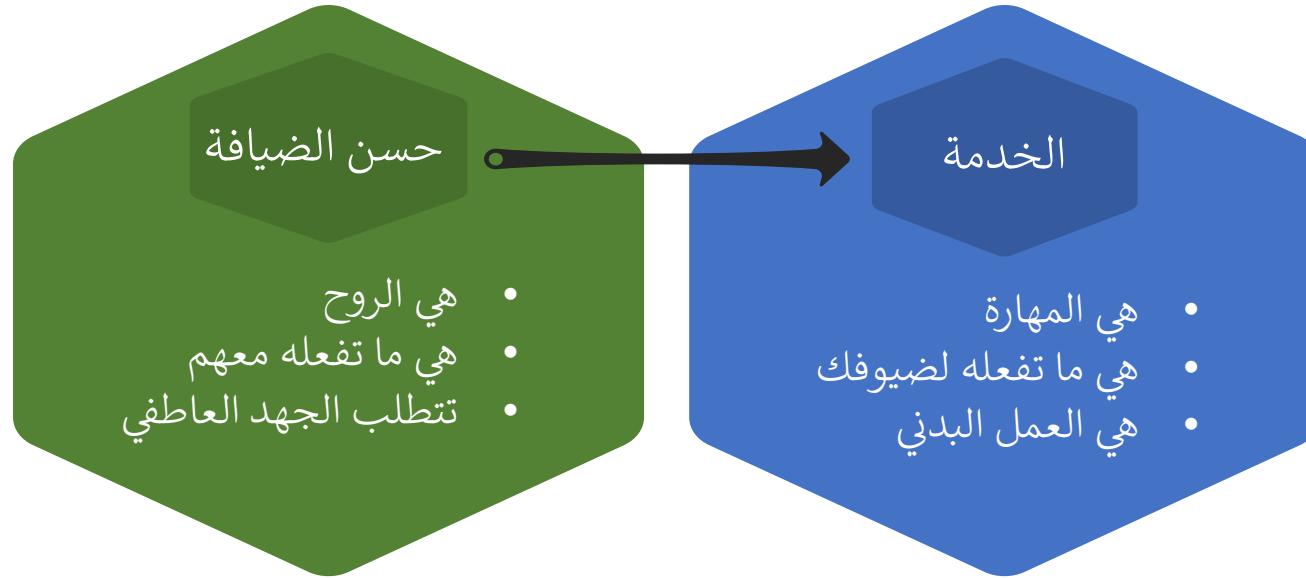
الخدمة والضيافة
Service & Hospitality

generous
hopeful
emotional
DYNAMIC
mechanics
anticipating
Open hearted
confident
optimistic
Act of
serving
Hospitality

الخدمة والضيافة

Service & Hospitality

- حسن الضيافة هي الجانب العاطفي في كل مانقوم به تتعلق الخدمة بتلبية احتياجات ضيوفك ورغباتهم بينما تتعلق الضيافة بترقب احتياجات ورغبات الضيوف الظاهرة والخفية.



حسن الضيافة الفعالة لها روح تظهر الثقة والحب والتفاؤل دوماً ومنفتحة القلب مع العملاء

الخدمة والضيافة

Service & Hospitality



إذا جاءت الضيافة قبل الخدمة فهي تتكفل بكل شيء

- إذا كانت الخدمة جيدة والضيافة ممتازة فمن الممكن أن نتفهم ونتقبل الأمر المتوسط في الخدمة.
- ولكن ليس العكس أبدا لأنه عندما تغيب الضيافة يشعر العميل أنه منسي أو غير مسموع لأنه عندما يتم تقديم أفضل منتج بأحسن خدمة ولكن المضيف قد يكون غير متحمس لا يبالي بحسن الضيافة والمشاعر.

الخدمة والضيافة

Service & Hospitality



- ترتبط الضيافة ارتباط مباشر بالأرباح في مطعمك.
ربما يحضر العميل مرة من أجل الخدمة لكن سيحضر كثيرا من أجل حسن الضيافة، لذلك تقديم الخدمة بدون ضيافة يبدو وكأنك تقوم بعملية تجارية وهذا بالفعل لا ينطبق تماما في مجال المطاعم.

الخدمة والضيافة Service & Hospitality

في النهاية أنا لا أريد منك أن تفرق بين الخدمة والضيافة أو أن تفضل واحدة على الأخرى أنت في النهاية تعمل في مجال العواطف الشغف والسرور والضيافة والترفيه.

الخدمة والضيافة Service & Hospitality

Service

Hospitality

وأيضاً تعمل في مجال نظام الجرد والرقابة والخدمة والاهتمام بالمهارات والتفاصيل ولكن تذكر أن العميل دائماً يقيم التجربة بناء على السعر وإذا حصل على الخدمة المتوقعة مقابل السعر فقط سينسى الخدمة بكل تأكيد، ولكنه لن ينسى كرم الضيافة.

ما هي الضيافة؟ What is hospitality?



- حسن الضيافة يمثل فرقًا كبيرًا في تجربة الشخص بحكم التعريف، فإن كرم الضيافة هو توفير بيئة دافئة وترحيبية للآخرين.
- عند القيام بالضيافة بشكل صحيح، يمكن أن تُنشئ علاقات دائمة وتبني علاقات مع العلامة التجارية تمامًا مثل أي برامج ولاء للعملاء.
- في ظل سوق تتزايد فيه المنافسة، الضيافة يمكن أن تحدث فرقًا كبيرًا.

ما هي خدمة العملاء؟ What is customer service?

- خدمة العملاء هي عملية تقديم المساعدة والدعم للعملاء قبل وأثناء وبعد شراء منتج أو خدمة.
- تعد خدمة العملاء أمرًا ضروريًا في صناعة الضيافة لأنها غالبًا ما تكون التفاعل الأول والأخير بين الضيوف مع الشركة.
- لذلك من الضروري أن تتأكد الشركات من أن ممثلي خدمة العملاء لديهم مهذبون وفعالون وعليهم مسئولية تجاه العملاء.



ما هي خدمة العملاء؟ What is customer service?



- تحتاج الشركات إلى التركيز على توفير توقعات عالية لخدمة العملاء مع موظفيها من أجل البقاء في صدارة المنافسة.
- من خلال التأكد من أن العملاء سعداء دائمًا بالمنتجات والخدمات التي يتلقونها، يمكن للشركات بناء علاقات طويلة الأمد تؤدي إلى تكرار الأعمال والإعلان الشفهي الإيجابي.

تذكر

Remember



1. الخدمة والضيافة مختلفان وليس لهما نفس المعنى.
2. الخدمة فقط بدون حسن الضيافة تعتبر عملية تجارية وهذا غير مفضل في صناعة الأغذية والمشروبات.
3. يأتي الناس من أجل الخدمة مرة ولكنهم يأتون من أجل حسن الضيافة أكثر من مرة.
4. إذا أتت حسن الضيافة في المرتبة الأولى ستتكفل بجزء كبير من الخدمة.



أنواع المطاعم

Types of restaurants

أنواع المطاعم

Types of restaurants



- المطاعم الفاخرة Fine Dining Restaurants
- المطاعم العادية أو غير الرسمية Casual dining restaurants
- مطاعم الوجبات السريعة Quick service restaurant QSR

أنواع المطاعم

Types of restaurants



- المقهى أو الكوفي شوب Coffee Shop
- مطاعم بوفيه Buffet Restaurants
- أصناف المطاعم Food Trucks
- المطابخ السحابية Cloud or Ghost Kitchen
- مطاعم مخصصة للمشروبات أو المأكولات Specialty Drink or Food

المطاعم الفاخرة

Fine Dining Restaurants

ما هي المطاعم الفاخرة؟



- تناول الطعام الفاخر هو تجربة تكون عادةً أكثر تطوراً وفريدة من نوعها ومكلفة عن ما قد يجده المرء في المطعم العادي.
- قواعد خدمة الطعام الفاخر على عكس المطاعم غير الرسمية، فإن قواعد خدمة الأكل الفاخر صارمة، حيث يُتوقع مستوى عالٍ من الخدمة وتوقعات العملاء.

المطاعم الفاخرة Fine Dining Restaurants

ما هي المطاعم الفاخرة؟



- توظف مؤسسات الطعام الفاخر موظفين يمكنهم تقديم الأناقة والخبرة والمعرفة لتجربة تناول الطعام.
- قد يكون هناك قواعد ملابس مطلوبة للضيوف.
- عادةً ما يتم تحديد أي قواعد إلزامية مسبقًا حتى لا يتم تمييز أي مستفيدين، ولكن ليس من غير المؤلف أن تقوم المطاعم بإبعاد الضيوف عن المنصة إذا لم يكونوا بالزي المناسب.

المطاعم الفاخرة Fine Dining Restaurants

ما هي المطاعم الفاخرة؟



- طاقم العمل مختلف في مطعم للأكل الفاخر اختلافًا جذريًا عن العديد من أنواع المطاعم الأخرى.
- غالبًا ما يرى أولئك الذين يعملون في مطعم راقى أن ذلك يمثل ذروة حياتهم المهنية. وبالتالي، يجب على أولئك الذين يتطلعون إلى التوظيف لصالح مؤسسة طعام راقية أن يبحثوا عن أولئك الذين لديهم سنوات من الخبرة في مجال الضيافة.

المطاعم الفاخرة Fine Dining Restaurants

ما هي المطاعم الفاخرة؟



- تميل القوائم في مطاعم الأكل الفاخر إلى أن تكون أغلى ثمناً وأنيقة وفريدة من نوعها من القوائم في المطاعم غير الرسمية.
- قوائم محددة مع خيار واحد أو خيارات محدودة في الوجبة set menus.
- حسب الطلب تتيح القوائم الانتقائية في المطاعم الفاخرة للضيوف إعداد طبق الطبق الرئيسي من قائمة واسعة النطاق A la Carte.

المطاعم الفاخرة

Fine Dining Restaurants



قائمة حسب الطلب À la Carte menu

- يتم طهي الطعام حسب الطلب.
- يمكن تخصيص الطلبات وفقًا لتفضيلات العملاء.
- التركيز على استخدام مكونات طازجة وعالية الجودة.
- قائمة طعام غالية الثمن.

المطاعم الفاخرة

Fine Dining Restaurants

تتميز خدمة المطاعم الفاخرة

- ارتفاع نسبة الموظفين إلى العملاء حيث تصل لمضيف على كل طاولة.
- معدل دوران منخفض للمقاعد.
- بعض المطاعم يتطلب العضوية وقواعد بالحضور بالزي الرسمي.
- موظفين مدربين تدريباً جيداً على الخدمة والضيافة.
- قد يتطلب البعض حجوزات مسبقة للعملاء.
- بيئة طعام هادئة ومريحة وأجواء راقية وأنيقة.



المطاعم العادية أو غير الرسمية Casual dining restaurants



- تقدم مطاعم تناول الطعام غير الرسمية خدمة كاملة، تمامًا مثل الأكل الفاخر، ولكنها أقل خبرة وأقل تكلفة.
- أقل رسمية في الديكور بالمقارنة مع المطاعم الفاخرة.
- يسمى المطعم الذي يقدم طعامًا بأسعار معتدلة في جو غير رسمي مطعمًا غير رسمي لتناول الطعام.

المطاعم العادية أو غير الرسمية Casual dining restaurants

قائمة طعام في المطاعم العادية

- تقدم قائمة طعام حسب الطلب أو بوفيه.
- يوفر البعض قوائم محددة في مناسبات معينة على سبيل المثال:
قائمة الغداء وقائمة العشاء.
- قائمة المشروبات إما مدمجة مع القائمة الرئيسية أو منفصلة عنها.
- الأطباق بأسعار معتدلة.
- تقدم عمومًا خيارات أكثر من الأطباق من مطاعم الأكل الفاخر ومطاعم الوجبات السريعة.



المطاعم العادية أو غير الرسمية Casual dining restaurants

خدمة



- انخفاض نسبة الموظفين إلى النزلاء بالمقارنة مع تلك الموجودة في المطاعم الفاخرة.
- لا يلزم ارتداء الزي الرسمي أو آداب تناول الطعام.
- خدمة مائدة كاملة مع إعداد بسيط للمائدة.
- رسوم الخدمة 12٪ مطلوبة من قبل معظم المطاعم.

إحصائية Statistic

شاركت جمعية المطاعم الوطنية الإحصاءات التالية فيما يتعلق بالموسيقى وسلوك العملاء:

- يمشي العملاء طعامهم بنسبة تصل إلى 30٪ أسرع عند الاستماع إلى موسيقى up-tempo، مما يقلل أوقات الأكل ويؤدي إلى سرعة دوران المائدة.
- زاد حجم تذاكر طلبات العملاء بنسبة 23٪ عند الاستماع إلى الموسيقى بوتيرة أبطأ. يمكن ربط هذه الزيادة بمواد إضافية من الحلوى والقهوة ذات هوامش ربح أعلى للمطاعم.



مطاعم الوجبات السريعة

Quick service restaurant(Q.S.R)

- معنى QSR هو مطعم الخدمة السريعة. من الناحية المهنية هذا هو المصطلح الرسمي للمطعم لما قد يسميه الآخرون مطعم الوجبات السريعة. عادة ما توفر هذه المطاعم مقاعد بلاستيكية وطاولات، ونادراً ما يتم توفير خدمات الطاولات.
- أدى طلب العملاء إلى نمو سريع في منافذ الوجبات السريعة.



مطاعم الوجبات السريعة

Quick service restaurant(Q.S.R)



- تُستخدم الألوان والشعارات الحادة دائمًا لإنشاء صورة فريدة للعلامة التجارية.
- يساعد الزي الرسمي الحاد للموظفين في تعزيز صور العلامة التجارية للمطاعم.
- البعض منهم قد يكون جزءًا من سلسلة دولية تستخدم نوع طعام محدد مسبقًا.

مطاعم الوجبات السريعة

Quick service restaurant(Q.S.R)

قائمة الطعام في مطاعم الوجبات السريعة

- الخيارات محدودة
- توفير طعام سريع بشكل عام سهل التحضير ومناسب للوجبات السريعة، على سبيل المثال برجر، دجاج مقلي، بيتزا
- عناصر قائمة رخيصة بأسعار معقولة من قبل جميع عامة الناس
- يتم معالجة مكونات الطعام بشكل شبه معالج في المطبخ المركزي قبل توصيلها إلى المطاعم
- يمكن تناول الطعام داخل المطعم أو تيك آواي



مطاعم الوجبات السريعة

Quick service restaurant(Q.S.R)

خدمة الطعام في مطاعم الوجبات السريعة

- نسبة الموظفين إلى النزلاء منخفضة للغاية.
- الخدمة الذاتية: يُطلب من العملاء الذهاب إلى الكاشير لطلب واستلام طعامهم بأنفسهم.
- مقاعد مجانية ولا حاجة للحجز.
- لا يتم فرض رسوم خدمة.
- ساعات طويلة من التشغيل بعضها يعمل 24 ساعة في اليوم.



مطاعم الوجبات السريعة

Quick service restaurant(Q.S.R)



- بدأت العلامات التجارية الشهيرة مثل ماكدونالدز مؤخرًا في تحويل الوحدات إلى تصميم داخلي أكثر ليونة وأكثر فخامة. وبدأت أيضًا في السنوات الأخيرة بعض السلاسل التجارية تقديم الوجبات السريعة بشكل راقٍ حيث توفر عناصر قائمة صحية، ومعظمها مصمم للاستهلاك الجاهز. وأشهرهم سلسلة مطاعم pret a manger بالولايات المتحدة.

مطاعم مخصصة للمشروبات أو المأكولات Specialty Drink or Food



- تحت فئة المطاعم غير الرسمية أيضاً مطاعم ذات طابع خاص (متخصص).
- يُعرّف المطعم المتخصص ذو الطابع الخاص بأنه مؤسسة لتناول الطعام تركز على منتج غذائي معين أو نوع واحد من المأكولات العرقية في قائمتها وفي إعلاناتها.

مطاعم مخصصة للمشروبات أو المأكولات Specialty Drink or Food

قائمة الطعام في المطاعم المتخصصة

- الخيارات محدودة إلى حد ما
- التركيز بشكل عام على الميزات الفريدة
- تنوع نسبة الموظفين إلى النزلاء
- تفرد مفاهيم الأغذية والمشروبات
- ديكورات متنوعة



مطاعم مخصصة للمشروبات أو المأكولات Specialty Drink or Food



- في النهاية أنت تقدر تخصص مطعمك وتحافظ على مستوى تصنيف الخدمة سواء Fine Dining أو Casual Dining أو fast food انتبه التصنيف مبني على عوامل كثيرة مثل الجودة ونوع الخدمة والأجواء من أول الموسيقى والديكور وأنواع المعدات المستخدمة أيضا طريقة تواصل العاملين.

مطاعم مخصصة للمشروبات أو المأكولات

Specialty Drink or Food

- يعني مثلاً مطاعم Fine Dining ممكن تستخدم فى قلى الطعام زيوت نباتية طبيعية وبالتالى سيحصلها أكسدة سريعة ولا تعيد استخدامها مرة ثانية وهذا بالطبع يعلى التكلفة وبالتالى الأسعار.
- بينما مطاعم التصنيف الأقل تستخدم زيوت مهدرجة تستحمل القلى أكثر من مرة صحيح ممكن يكون هذا مضر على الوقت البعيد لكن سهل على العميل من حيث السرعة والتكلفة.

المقهى أو الكوفي شوب Coffee Shop



- تركز على المشروبات
- تقدم هذه الأنواع من المطاعم عادةً خدمة مضادة وتكون الأسعار منخفضة إلى معتدلة.
- تشمل العروض عادةً القهوة والشاي وقائمة أصغر من الأطعمة أو الوجبات الخفيفة.
- لكل بلد تقاليد مختلفة للاستمتاع بالمشروبات المحتوية على الكافيين.
- خيارات هذه الأنواع من المطاعم لا حصر لها، ويمكن للعملاء الحصول على مشروب يحتوي على الكافيين ساخنًا أو باردًا مصنوعًا بشكل مثالي حسب تفضيلات ذوقهم.

المقهى أو الكوفي شوب Coffee Shop

- كافيه مكان تجمع اجتماعي صغير (متجر) يبيع الطعام والشراب.
- قائمة بسيطة مع خيارات محدودة.
- الأطعمة الخفيفة فقط أو العناصر سهلة التحضير.
- انخفاض نسبة الموظفين إلى الزلاء.
- يجب أن يكون لدى العاملين معرفة بالقهوة.
- مقاعد مريحة.
- ديكورات متنوعة وأجواء غير رسمية.



المقهى أو الكوفي شوب Coffee Shop



- مربحون؛ لأنهم يعتمدون في الغالب على مبيعات المشروبات، الأرباح في المقاهي أعلى قليلاً من الأنواع الأخرى من المطاعم.
- لا يتطلب التوظيف في المقهى عددًا كبيرًا من الموظفين.

مطاعم بوفيه Buffet Restaurants

- في العصر الحالي، أصبح تناول الطعام على طراز البوفيه شائعًا للغاية في جميع أنحاء العالم لأن البوفيه هو أسلوب تقديم الطعام حيث لا توجد مشكلة في الحصول على الطعام عن طريق الرغبة واختيار ما يريده العميل.
- بشكل عام، البوفيه هو أسلوب خدمة ذاتية لتناول الطعام يدفع فيه العملاء سعرًا ثابتًا مقابل تناول الطعام ويحق لهم اختيار أكبر قدر ممكن من الأطعمة التي يريدها.



شاحنات الطعام Food Trucks

- شاحنة الطعام هي مطعم متنقل على عجلات.
- ومن مميزاتهما:

- أنهم متنقلون حيث تجدهم في أماكن سهلة الوصول إليها.
- السعر رخيص ولكن التذوق عالي.
- أنت في الواقع تحصل على لقاء للطهاة المبدعين.
- أنها توفر الكثير من الحرية والإبداع للمالكين.
- لأنها تسمح للناس باتباع أحلامهم وتنفيذ أفكارهم المختلفة.



المطابخ السحابية

Cloud or Ghost Kitchen

المطابخ الشبكية

- المطابخ الشبكية - أو المطاعم الافتراضية - هي نوع جديد من المطاعم لا يحتوي على واجهة متجر على الإطلاق.
- يتم تقديم الطلبات عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وهي للتسليم فقط. لا توجد غرفة طعام، ولا مكان للمضيف، ولا منطقة بار ترحيبية في كثير من الأحيان، لا توجد حتى لافتة في المقدمة.



المطابخ السحابية Cloud or Ghost Kitchen

المطابخ الشبكية

- ينجذب المستهلكون إلى الأسعار المنخفضة والمواقع الملائمة لمطعم افتراضي.
- أثناء جائحة COVID-19، ساعدت مطابخ الأشباح المستهلكين في الحصول على الوجبات اللذيذة التي كبروا ليحبوها من مطاعمهم المحلية.





المحاضرة الثانية



سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- أنواع الخدمة

- خدمات طاولات الخدمة الأمريكية
- خدمات طاولات الخدمة الفرنسية
- خدمات طاولات الخدمة الانجليزية والفضية
- الخدمات السريعة

- قائمة الطعام

- قواعد الخدمة السبعة

أنواع وطرق الخدمة

Types & methods of service



أنواع وطرق الخدمة

Types & methods of service



- هناك عدة أنواع من خدمات المطاعم التي يمكنك استخدامها في مطعمك، بالإضافة إلى النمط الأكثر شيوعًا اليوم (خدمة النمط الأمريكي).
- بالطبع كل نوع من الخدمات له مزايا وعيوب يجب أن تأخذها بعين الاعتبار قبل تطبيقها في مطعمك.

فئات الخدمات الثلاثة

The 3 categories of service

Table Service

American Service

French Service

Silver Service

English Service

Single Point Service

Take Away

Kiosks

Vending Machine

Assisted Service

Buffet Service

خدمة الطاولات Table Service

الخدمة الأمريكية American Service

- الخدمة على الطراز الأمريكي هي أسلوب الخدمة الأكثر شيوعًا للمستخدم في الوقت الحاضر في جميع أنحاء العالم.
 - الخدمة الأمريكية ذات شكل بسيط وغير رسمي من الخدمة.
- في هذا النوع من الخدمة يدخل الضيوف إلى منطقة تناول الطعام ويجلسون ويقدم لهم المضيف المياه وقوائم الطعام.



خدمة الطااولات Table Service

الخدمة الأمريكية American Service

- لديها العديد من المزايا على سبيل المثال:
 - يحد من كمية الطعام المستخدم في التقديم، يمكنك تقليل الخسائر وتكاليف الغذاء، والإدارة العامة للمطبخ (مهارة الخدمة غير مطلوبة).
 - انخفاض تكلفة العمالة.
 - يحتاج إلى عدد أقل من النواذل أو المضيفين.
 - خدمة سريعة.



خدمة الطاولات Table Service

الخدمة الأمريكية American Service

- يتم اتباع أسلوب الخدمة الأمريكي هذا في المطاعم الموجودة في المناطق المزدحمة حيث يجب أن تكون الخدمة سريعة للغاية.
- مثل المقاهي، ومنافذ الوجبات السريعة، ومطاعم الطعام غير الرسمية، والمطاعم الموجودة في المناطق المزدحمة، تتبع هذا النمط من الخدمة.

Table Service

American Service

خدمة الطاولات Table Service

Table Service

American Service



الخدمة الأمريكية American Service

- يجب أن يكون المضيف قادرًا على حمل ثلاثة أطباق على الأقل من الألواح الكاملة لتسريع الخدمة.
- بالنسبة لمجموعة من أكثر من ثلاثة ضيوف، يعمل النادل والنادل المساعد كفريق لوضع الأطباق.

خدمة الطاولات Table Service

Table Service

American Service

MOVING CLOCKWISE



الخدمة الأمريكية American Service

- لا ينصح باستخدام صواني لنقل الأطباق.
- يتم استخدام الصواني لحمل الأكواب.
- عند الوصول إلى الطاولة، الوقوف على يمين الضيف، ثم يتحرك المضيف في اتجاه عقارب الساعة لتأدية الخدمة ووضع الطعام.

خدمة الطاولات Table Service

Table Service

French Service



الخدمة الفرنسية French Service

- تعد الخدمة على الطراز الفرنسي واحدة من أكثر أنواع خدمات المطاعم إثارة للاهتمام، ولكنها حاليًا أقل استخدامًا بسبب تعقيدها.

خدمة الطااولات Table Service

الخدمة الفرنسية French Service

- الأصل في هذه الخدمة هو الوضوح والتخصص وشعور العميل أنه شخص هام للغاية حيث يكون لكل طاولة طاهي خاص لتقديم الطعام وهي خدمة باهظة الثمن لما تلاقيه من احترافية فيمن يقدمون الطعام على المستوى المهني وأيضا على مستوى جودة الطعام.



خدمة الطاولات Table Service

الخدمة الفرنسية French Service

- خدمة العرببة المتنقلة Cart French Service
- خدمة العرض بالنيران flambé service



خدمة الطاولات Table Service

Table Service

Silver Service

الخدمة الفضية Silver Service

- تم تحريك الخدمة الفضية لمئات السنين تاريخياً، أعجب الشعب البريطاني من الطبقة العليا بالخدمة الفضية. وهي خدمة متشابهة تماماً بالخدمة الفرنسية مما تلاقيه من اهتمام بالعملاء.



خدمة الطاولات Table Service

Table Service

Silver Service



MOVING CLOCKWISE



الخدمة الفضية Silver Service

- من الممكن وجود أكثر من مضيف على الطاولة والجميع يقدم الخدمة في اتجاه عقارب الساعة حتي لا يحدث صدام بين المضيفين وتعرف هذه الخدمة في فرنسا بالخدمة الإنجليزية، الفرق الواضح بينها وبين الخدمة الفرنسية، في الفرنسية يتم إحضار الطعام مرة واحدة في عرض مثير للإعجاب

خدمة الطااولات Table Service

Table Service

English Service

الخدمة الإنجليزية English Service or Family Service

- تشبه الخدمة على الطراز الإنجليزي تمامًا الخدمة على الطراز الفرنسي، ولكنها تغير أحد التفاصيل المهمة.

خدمة الطاولة Table Service

الخدمة الإنجليزية English Service or Family Service

- هذا النوع من الخدمة له عيوب مماثلة لنوع الخدمة الفرنسية، بالإضافة إلى أنه أكثر تعقيدًا وله قواعد أكثر تحديدًا.
- على سبيل المثال، يجب أن يكون للأطباق التي يستخدمها العشاء ترتيبًا محددًا وكذلك أدوات المائدة.
- حسب ميعاد الطعام ويختلف Setup الطاولة من الفطار إلى الغذاء إلى العشاء.



خدمات الوحدات Single Point Service

خدمات Take Away

يطلب العميل ويستفيد من الأطعمة والمشروبات من شباك واحد ويستهلكها خارج المبنى.



خدمات الوحدات Single Point Service

KIOSKS



- يقوم العميل بطلب الأوردر واختيار الأصناف وأيضا يمكنه الدفع بالكرت الائتماني ويستلم الطلب عند الانتهاء دون التعامل مع الجانب البشري. وتم إظهار هذه الخدمة على نمط أكبر وانتشرت في ظل ظروف جائحة فيروس كورونا.

خدمات الوحدات Single Point Service



الطلب من السيارة Drive thru

- نموذج للوجبات الجاهزة السريعة حيث يقود العميل السيارة ويقوم بالدفع واستلام الطلب في دقائق معدودة وهو داخل السيارة.

خدمات الوحدات Single Point Service



آلات البيع vending machine

- تقديم خدمة الطعام والمشروبات عن طريق البيع بالتجزئة الآلي.

خدمات البوفيه Buffet Service

Buffet Service



في هذا النوع من الخدمة، يدخل الضيوف إلى منطقة تناول الطعام ويختارون المواد الغذائية. إنهم يدفعون مقابل كوبونات من المواد الغذائية الخاصة بهم. يذهبون إلى كاونتر الطعام ويعطون القسائم للاستفادة من الطعام المختار. يجب على الضيوف اصطحاب الأطباق الخاصة بهم إلى المائدة وتناول الطعام.

خدمات البوفيه Buffet Service

- في النهاية نجد أنه لا يوجد ما يمنع من الرجوع إلى أحد عناصر الخدمة الأساسية حسب نوع مطعمك فكل أنواع وطرق الخدمة ظهرت بناءً على أساسيات الخدمة. فلدينا العديد من أنواع المطاعم ويمكنك تقديم الخدمة المناسبة له.

خدمات البوفيه Buffet Service

- ولذلك تكون الخدمة الأمريكية هي الأشهر في المطاعم غير الرسمية Casual Dining نظرة على مميزاتها:
- تكلفة العمالة المنخفضة.
 - يحتاج إلى عدد أقل من النوادل.
 - خدمة سريعة.
 - معدل دوران مرتفع للمقاعد لأن الخدمة سريعة.
 - فيما يلي بعض الأشياء البسيطة التي يجب مراعاتها عند اختيار نوع الخدمة المناسب لمطعمك.

خدمات البوفيه Buffet Service

- يرتبط مفهوم مطعمك ارتباطًا وثيقًا بجميع تفاصيله، والتي تشمل بالطبع الخدمة.
 - لذلك، يجب عليك اختيار نوع أو نمط الخدمة وفقًا لبقية مفهوم وموضوع مطعمك.
- يعتبر النظر في عملائك أمرًا مهمًا للغاية لاختيار الخدمة المناسبة.
- أيضًا الأمر مرتبط بعدد العمالة في تقديم الخدمة، ولكن إذا كنت ترغب في تقديم خدمة متخصصة ومعقدة تتطلب مستوى معينًا من التعليم فيما يتعلق بآداب السلوك من المضيفين والعملاء على حد سواء، فإن أنواع الخدمات الأخرى هي الخيار الأفضل.

خطوات الخدمة في المطاعم

Service steps in restaurants



قائمة الطعام

Food Menu



- القائمة هي الخطة المستخدمة لتحقيق أهداف المؤسسة الربحية وإشباع رغبات العملاء.
- الهدف الرئيسي من تخطيط القائمة هو أن تحقق الشركة ربحًا مع تلبية احتياجات عملائها، وذلك باستخدام جميع المكونات والمعدات والأماكن المادية المحيطة ومهارات موظفيها بتكلفة معقولة.

قائمة الطعام

Food Menu



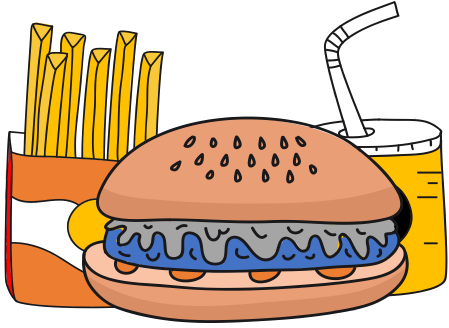
- القائمة هي أي شيء تستخدمه للتواصل مع عملائك المحتملين من خلال عرض ما يقدمه مطعمك لهم. هناك أنواع مختلفة من القوائم بما في ذلك القوائم التقليدية المحمولة والقوائم المطبوعة بشكل متقن ولوحات القوائم.

قائمة الطعام Food Menu

- أثناء عملية تخطيط القائمة، يجب على الإدارة مراعاة العديد من العوامل قبل اتخاذ قرار بشأن عناصر الأطعمة والمشروبات التي يجب وضعها في القائمة وكيفية تسعيرها مثل :
 - العوامل المتعلقة بالعملاء
 - العوامل المتعلقة بالتشغيل
 - العوامل المتعلقة بالتسويق

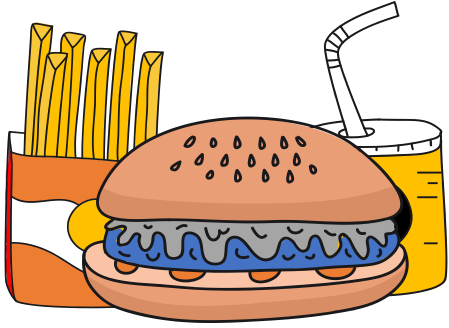


قائمة الطعام Food Menu



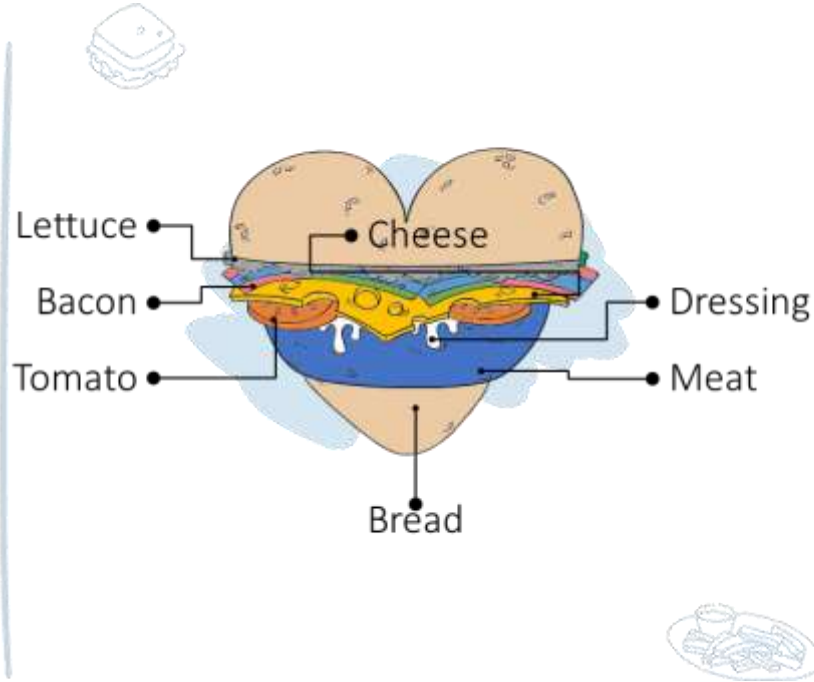
- الانطباعات الأولى مهمة دائمًا؛ يجب أن تكمل القائمة العمل. لذلك يجب أن يتضمن تصميم القائمة بعض النقاط أهمها:
1. تعكس هوية وديكور المطعم.
 2. يجب أن تكون الورقة أو البطاقة المختارة ذات نوعية جيدة.
 3. يجب أن يكون تصميم القائمة فريدًا وبسيطًا ويمكن التعرف عليه بدرجة كبيرة.

قائمة الطعام Food Menu



4. يجب أن يكون أسلوب الطباعة سهل القراءة.
5. يمكن اتباع نمط محدد جيدًا لحركة عين العملاء.
6. يمكن استخدامها للإعلان عن العروض اليومية الخاصة.
7. القوائم التي تحتوي على القليل من المعلومات تفشل في الإلهام.

قائمة الطعام Food Menu



توريد مواد غذائية

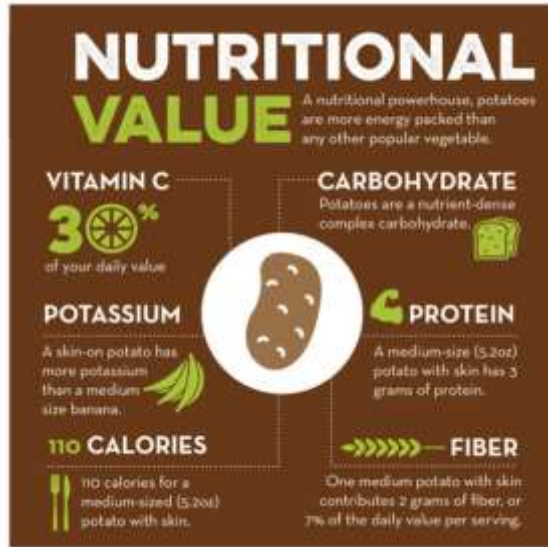
- يجب على المديرين ضمان الإمداد المستقر للمواد الغذائية عند التخطيط لقائمة الطعام.
- يجب إيلاء اهتمام خاص للمواد الغذائية التي قد تكون متوفرة فقط في مواسم معينة.

قائمة الطعام Food Menu

القيم الغذائية

- من المهم اتباع نظام غذائي متوازن.

يجب أن تؤخذ القيمة الغذائية في الاعتبار عند التخطيط لقائمة الطعام.
يجب أيضًا مراعاة تفضيلات العملاء للأنظمة الغذائية قليلة الدسم وعالية الألياف والمواد الغذائية النباتية.



قائمة الطعام

Food Menu

التنوع

- يجب على المديرين التأكد مما إذا كانوا قد قدموا خيارات كافية لشرائحهم المستهدفة.
- يجب مراجعة العناصر في فئات الطعام المختلفة للحفاظ على توازن جيد في القائمة.
- يجب وضع المواد الغذائية بشكل منظم وفقًا لتسلسل تناول الطعام للعملاء.
- دائمًا ما تبدأ تسلسلات العناصر من المقبلات إلى الأطباق الرئيسية ثم الحلويات.

قائمة الطعام Food Menu

التنوع

- تسهيل عملية الاختيار التي يقوم بها الضيف؛ لأن كثرة الاختيارات قد تصيبه بالجمود choice paradox.
- وينصح بتقسيم الأصناف إلى مجموعاتٍ عريضة، مثل دجاج ولحوم حمراء وأسماك، على أن لا تتضمن كل مجموعة أعدادًا أكثر من اللازم؛ فإذا كثر العدد صعب الاختيار على الزبون.



قائمة الطعام Food Menu



- يعد تسعير القائمة أحد العوامل الحاسمة لنجاح عمل المطعم. إنه يحدد مقدار الأموال التي سيحققها المطعم وتصور مقدار استعداد العملاء للدفع مقابل تناول الطعام في المطعم.
- لا توجد طريقة موحدة في تسعير القائمة ولكن يتم استخدام بعض الأساليب
- يجب أن يتم تحديد الأسعار المحددة للمواد الغذائية والمشروبات من خلال القوة الشرائية للعملاء، وتحديد موقع المطعم في السوق.

قائمة الطعام Food Menu

تكلفة وسعر المواد

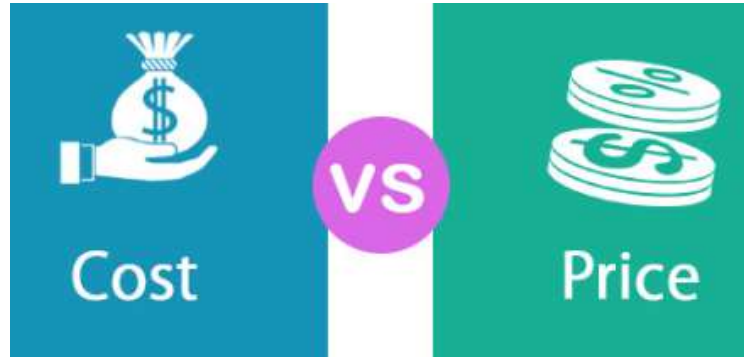
- إلى جانب النظر في القدرة الشرائية للقطاعات المستهدفة، يجب على الإدارة أيضًا أن تفكر كليًا في تكلفة المواد الغذائية والتكاليف الإضافية الأخرى لضمان إمكانية تحقيق نسبة مئوية معينة من الربح.

MENÚ		
PIZZAS		SODAS
Mercury.....\$10.50		Neptune.....\$1.00
Jupiter.....\$5.00		Saturn.....\$2.00
Mars.....\$12.70		Moon.....\$2.50
	HOT DOGS	
	Sun.....\$5.50	
	Pluto.....\$4.30	
	Ceres.....\$4.50	

قائمة الطعام Food Menu

تكلفة وسعر المواد

- تتراوح نسب تكلفة الطعام في المطاعم من 20 إلى 30٪.
- بعض الحالات الاستثنائية، مثل أصناف شرائح اللحم والمأكولات البحرية يمكن أن يكون لها تكاليف طعام أعلى، المشروبات عادة ما تحتوي على نسب تكلفة طعام منخفضة، مما يعني أنه يمكن تحقيق هامش ربح أعلى دائمًا.



قائمة الطعام Food Menu

سعرًا وهميًا decoy price

- في كل فئة يجب أن تضع سعرًا مرجعيًا أو سعرًا وهميًا decoy price؛ لأنك تعلم أن 95٪ لن يطلبوا هذا الطبق، لكن يعتمد عليه الزبون في تقييم أسعار الأطباق الأخرى، فالزبون بوجهٍ عام عندما يختار أطباقه لا يحاول عادةً اختيار الأطباق باهظة الثمن ولا المنخفضة جدًا. ويعتمد في هذا على المقارنة مع أعلى طبق سعرًا.



قائمة الطعام Food Menu

سعرًا وهميًا decoy price

- وعادة ما يختار الضيف الصنف الثاني من حيث السعر، والذي من المفترض أن يكون من الفئة stars التي تحقق أعلى ربح للمطعم.



قواعد الخدمة السبعة

The Seven Rules of Service

قواعد الخدمة السبعة The Seven Rules of Service

S: Smile For Everyone

E: Excellence In Everything We Do

R: Reaching Out To Every Guest

V: Viewing Every Guest To Return

I: Inviting Guest To Return

C: Creating A Warm Atmosphere

E: Eye Contact That Show We Care



قواعد الخدمة السبعة

The Seven Rules of Service

قواعد الخدمة السبعة The Seven Rules of Service

- ابتسم للجميع Smile For Everyone
ابتسم للجميع بدون تمييز فالابتسامة هي اللغة الوحيدة التي يفهمها الجميع وهي رمز الضيافة العالمي.
- تميز في كل شيء Excellence In Everything We Do
تذكر دائما الربح من خلال إسعاد الضيف وليس على سبيل سعادته.

قواعد الخدمة السبعة

The Seven Rules of Service

قواعد الخدمة السبعة The Seven Rules of Service

- الوصول إلى كل عميل Reaching Out To Every Guest
الوصول لكل ضيف والاهتمام به حتى يشعر أنه الوحيد الذي يحظى بالاهتمام من بين جميع الضيوف.
- وضح لكل ضيف أنه شخص مميز Viewing Every Guest To Return
إذا تعاملنا بحسن الضيافة مع كل عميل سيشعر بالراحة وسوف يحصل على الرضا التام مقابل ما دفعه من المال.

قواعد الخدمة السبعة

The Seven Rules of Service

قواعد الخدمة السبعة The Seven Rules of Service

- ادعوه للعودة مرة أخرى Inviting Guest To Return
ودع العميل وادعوه للعودة مرة أخرى عند وداعك للعميل سيشعر دائما بصدق حسن الاستقبال.
- حافظ على الجو العام للمطعم Creating A Warm Atmosphere
حافظ على الجو العام والهدوء في المطعم لكي يشعر العميل بالراحة بدون أصوات أو إزعاج
سواء من الموسيقى أو المعدات أو العاملين.

قواعد الخدمة السبعة

The Seven Rules of Service

قواعد الخدمة السبعة The Seven Rules of Service

• التواصل البصري Eye Contact That Show We Care

الاتصال البصري ضروري جدا وهو يعني أننا جاهزين لتقديم الخدمة ونعتني بك ونهتم بك لأننا نراك.



المحاضرة الثالثة



سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- الهيكل التنظيمي للعاملين في المطاعم
- مهام ومسؤوليات العاملين في المطعم
- مهام ومسؤوليات العاملين في المطبخ
- مواصفات العاملين بالمطاعم
- الأدوات المستخدمة في المطاعم



الهيكل الوظيفي للمطعم

Organization chart of restaurant

الهيكل الوظيفي للمطعم

Organization chart of restaurant

يعتمد الهيكل الوظيفي للمطاعم وحجمه على عدة عوامل:

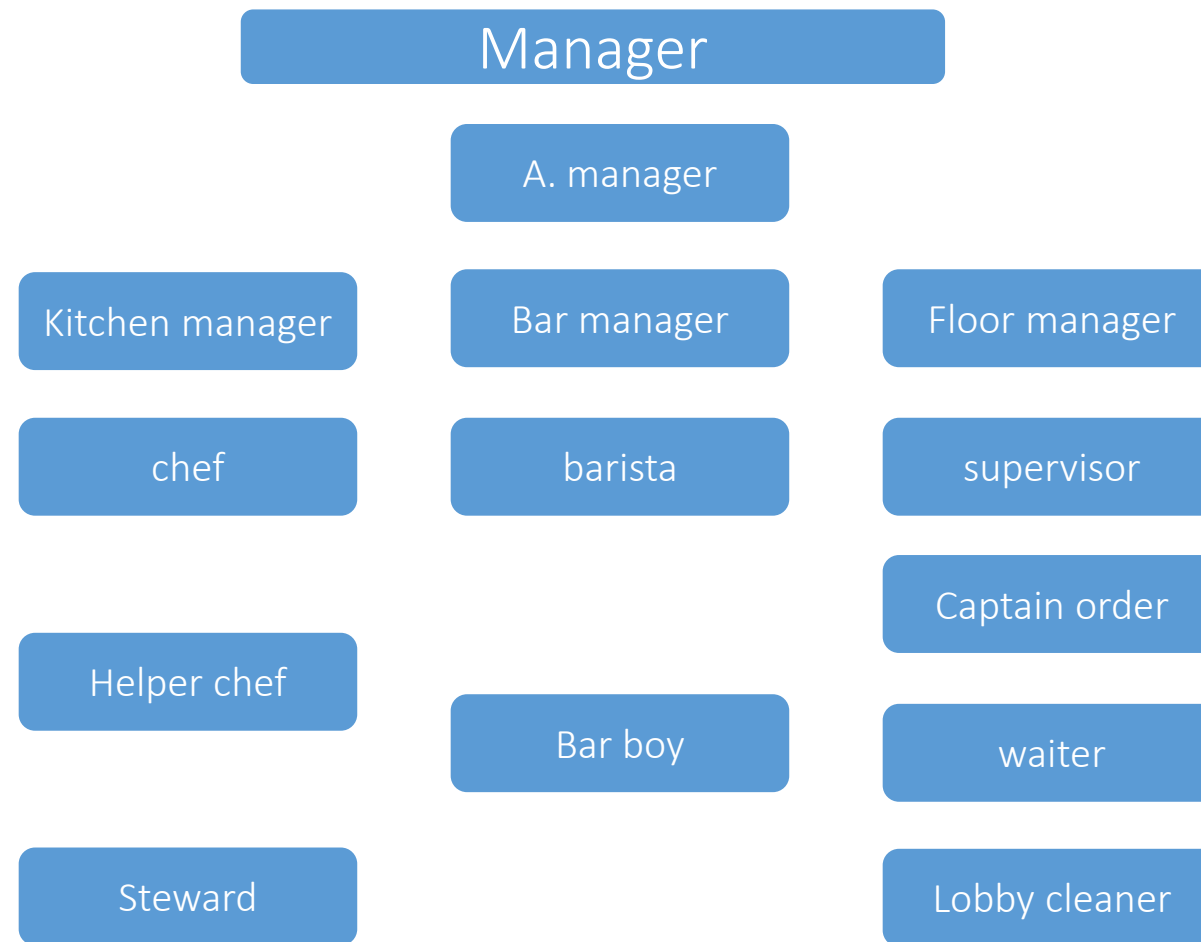
- نوع المطعم ونوع الخدمة
- حجم المطعم
- مطعم مستقل أو داخل فندق
- مدى أهمية وتنوعية الضيوف
- نوع المطعم وحجمه وهندسة المطعم ودرجته هي التي تحدد عدد الموظفين والجدارات والمهارات المطلوبة



الهيكـل الوظيفي للمطعم

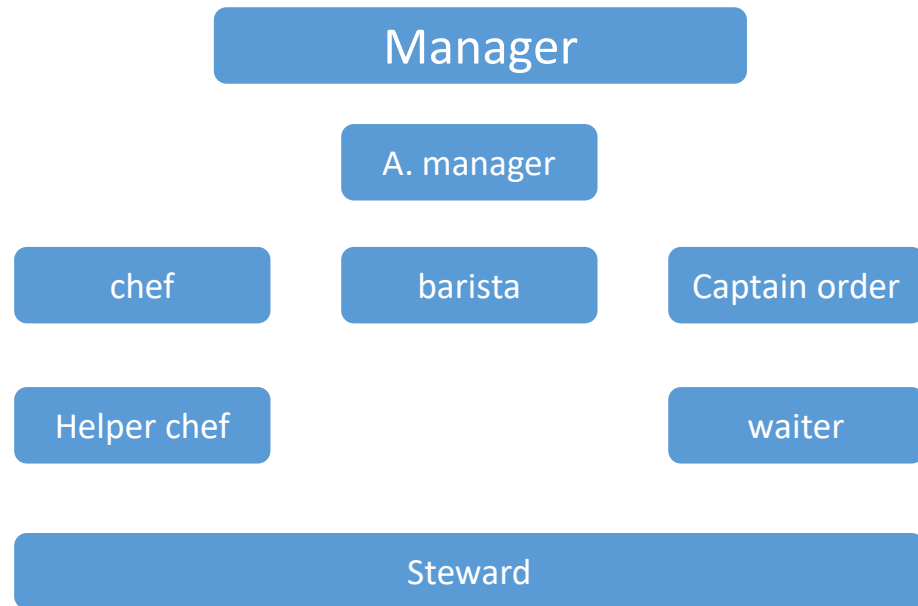
Organization chart of restaurant

نموذج لمطعم كبير dining متعدد الطوابق خارج الفندق



الهيكل الوظيفي للمطعم

Organization chart of restaurant

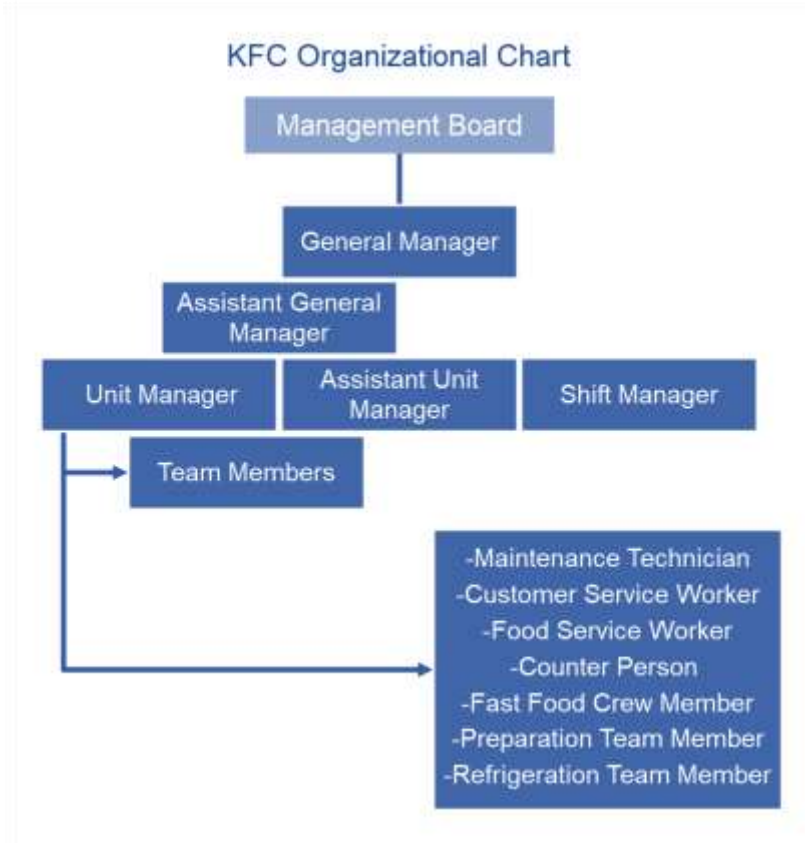


يوضح هذا المخطط التنظيمي للمطعم الصغير الموظفين المسؤولين عن المهام ومن يجب أن يلجؤا إليه في حالات النزاع. في حالة عدم وجود واحد، قد يكون هناك ارتباك وتأخير أثناء عمليات صنع القرار.

الهيكل الوظيفي للمطعم

Organization chart of restaurant

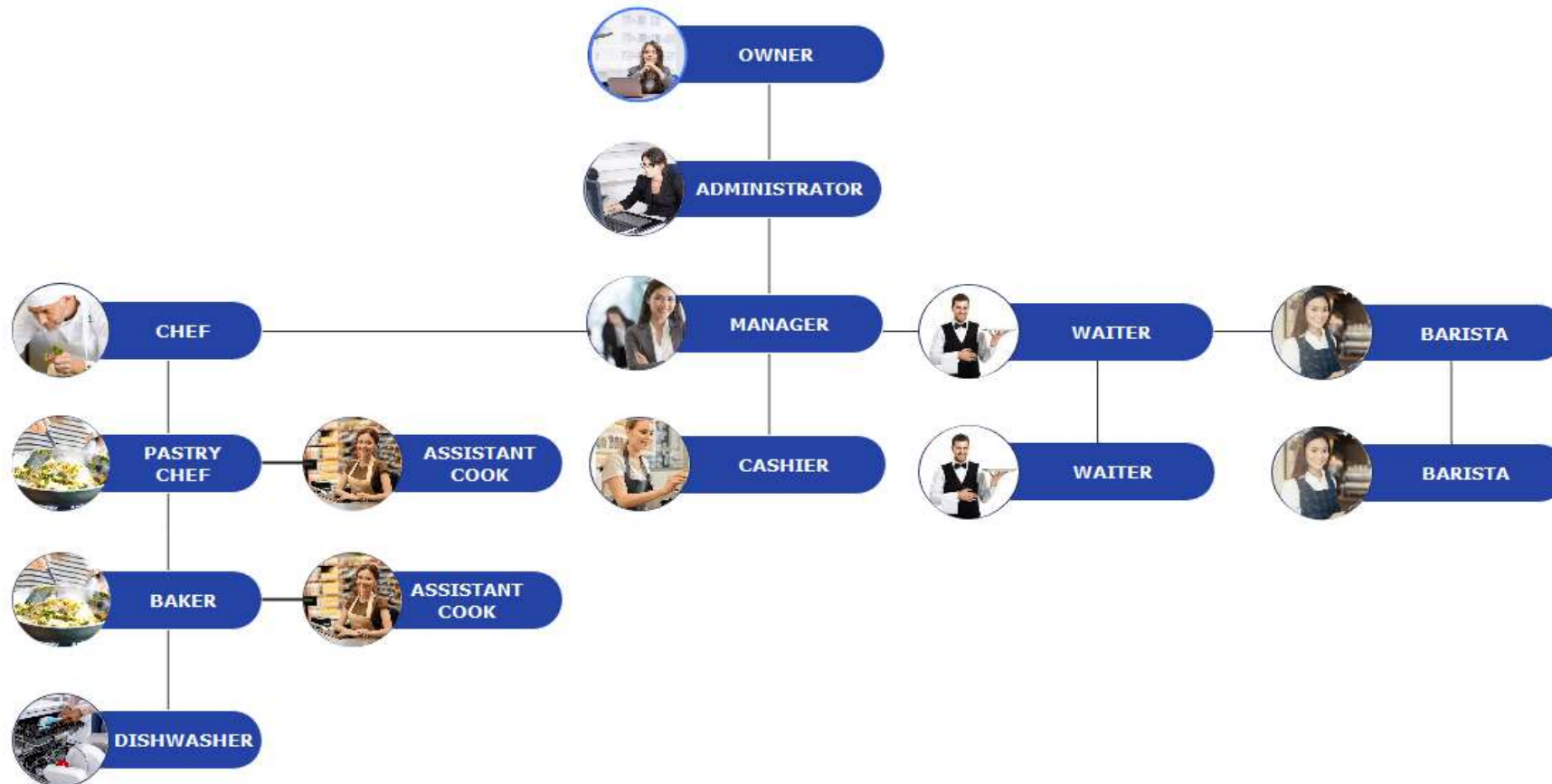
ما الهيكل التنظيمي الأفضل لمطعم وجبات سريعة؟



الهيكل الوظيفي للمطعم

Organization chart of restaurant

ORGANIZATIONAL CHART OF A COFFEE SHOP





مهام ومسؤوليات العاملين في المطعم

Duties and responsibilities of workers in the restaurant

مدير المطعم

A. Restaurant Manager



- مساعد المدير بالطبع تعتبر وظيفة إدارية
- مهام مساعد المدير الإداري يجب دائماً أن يكون على علم بمهارتين أساسيتين:
مهارات إنسانية ومهارات وظيفية people skills & job skills
- ويكون بالطبع قادر على زيادة المبيعات والتحكم في التكاليف
- ويكون على دراية بكيفية تنفيذ تسويق المتجر المحلي Locale Store Marketing

مدير المطعم

A. Restaurant Manager



- مهارات إنسانية ومهارات وظيفية people skills & job skills
- بعض المهارات التي تتطلبها الوظيفة الخاصة بمساعد المدير مثل:
- العمل في أوقات مختلفة من اليوم وذلك لمتابعة سير العمل
 - إعداد التقارير ومعرفة جيدة بالتعامل على برامج الحاسب الآلي

مدير المطعم

A. Restaurant Manager



مهارات إنسانية ومهارات وظيفية people skills & job skills

بعض المهارات التي تتطلبها الوظيفة الخاصة بمساعد المدير مثل:

- تحليل الأرقام ومتابعة التدفقات النقدية
- إدارة المخزون والعمل على إعداد الطلبات والحفاظ على توافرها بالحد الأدنى لها
- الاحتفاظ بسجلات مفصلة للإيرادات والتكاليف اليومية والأسبوعية والشهرية
- تدريب وإرشاد الموظفين ومساعدتهم لتقديم أفضل خدمة للعملاء

مدير المطعم

A. Restaurant Manager

مهارات إنسانية ومهارات وظيفية people skills & job skills

إظهار التعاطف والتقدير

لغة الحوار

القدرة على التكيف

توجيه الفريق

بناء الثقة بين فريق العمل

القيادة



مدير المطعم

A. Restaurant Manager

تسويق المتجر المحلي Locale Store Marketing

هي غالبًا ما يتم قياسه من خلال الوصول إلى العملاء الحاليين والمحتملين ضمن دائرة المطعم.
هناك عملاء يمكنك الاتفاق معهم وتقديم العروض الخاصة لهم كالشركات التي تكون بالجوار بالقرب منك فيما يسمى visit company.

ويكون الهدف الأول من هذه الزيارات هو رفع الإيرادات.

كابتن المطعم Restaurant Captain



مع القوة الكبيرة تأتي مسئوليات كبيرة، يجب أن يكون قدوة يحتذى بها.
بصفته قائدًا في المطعم، فهو مسئول عن تعزيز رضا النزلاء، والحفاظ على
بيئة عمل آمنة وصحية، وضمان تقديم منتجات عالية الجودة.
وجمع ردود الأفعال لضمان التحسين المستمر لخدمة الضيوف
أيضًا بناء علاقات مع أعضاء الفريق.
وتشجيع أعضاء الفريق على حل المشكلات من خلال التدريب والتمكين.

كابتن أوردن

Restaurant Captain

المهام الرئيسية لكابتن الصالة:

- استقبال الضيوف وتوجيههم إلى المقاعد والطاولات الخاصة بهم.
- تقديم قائمة الطعام التي يجب أن يكون على معرفة بها وقادر على وصف الطعام.
- قادر على توقع أي احتياجات غير متوقعة من الضيف ويتفاعل بسرعة ولباقة.
- تواصل مع المطبخ بخصوص أي أسئلة تتعلق بالقائمة ومدة الانتظار وتوافر المنتج.
- الاجتماع بالمضيفين المساعدين وتوزيع المهام اليومية عليهم.

المضيف أو المذييفة Waiter or Waitress



- تشمل مسئوليات المضيف / المذييفة:
التحية وخدمة العملاء، وتوفير معلومات مفصلة عن القوائم، وتعدد المهام المختلفة في المطعم وتحصيل الفاتورة. لكي تكون مضيفا ناجحًا، يجب أن تكون مهذبًا مع العملاء وتتأكد من أنهم يستمتعون بوجباتهم. يجب أن تكون قادرًا على التواصل بشكل فعال مع طاقم المطبخ لدينا للتأكد من دقة الطلبات وتسليمها على الفور.

المضيف أو المذييفة Waiter or Waitress



- ضع في اعتبارك أن واجبات المضيف قد تتطلب العمل عطلات نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية.

المضيف أو المذييفة Waiter or Waitress

- يكون على المضيف دائما الاستعداد لبعض المهام الأخرى مثل:

.side work – Duties work

- علي المضيف المشاركة في setup المطعم وذلك من خلال تجهيز المعدات والأدوات.
- أيضا المشاركة في تنظيف الطاولات صباحا والتأكد من أنها جاهزة لاستقبال العملاء.



الباريستا Barista



- يقوم صانع القهوة بإعداد وتقديم القهوة والإسبريسو والشاي والمشروبات الأخرى.
 - يمكنهم أيضًا إعداد عناصر المخابز، مثل الكرواسون أو الكعك، لخدمة العملاء.
- يضطلع باريستا بالعديد من المسؤوليات بالإضافة إلى صنع القهوة

الباريستا Barista

المهام الرئيسية للباريستا (مقدم القهوة):

- الترحيب بالعملاء عند وصولهم إليك واستفسر عن طلباتهم
- توفير المشروبات عالية الجودة باستمرار لجميع العملاء من خلال:
 - الالتزام بجميع معايير الوصفات والعرض والتقديم.
 - تثقيف العملاء من خلال تقديم وشرح قائمة مشروبات القهوة والإجابة على أسئلة بيع البن والقهوة ومعدات الطحن أو التخمير من خلال شرح الاختلافات في حبوب البن ، وآلات تحضير القهوة وشرح كيفية عمل معدات التخمير.



منظف الصالة Lobby cleaner

- التنظيف أمر بالغ الأهمية لاجتياز الفحوصات الصحية وجعل مطعمك جذابًا للعملاء.
- غالبًا ما أصبح تعقيم الأسطح أمرًا بالغ الأهمية خلال جائحة COVID-19.
- في حين أن المطعم قد يكون لديه حارس أو موظف نظيف يقوم بالتنظيف في نهاية اليوم، يجب القيام بالعديد من مهام التنظيف على مدار اليوم لضمان جو أنيق وآمن لتناول الطعام.
- من المهم دمج مهام التنظيف الصغيرة في واجبات العاملين بحيث يظل المطعم أنيقًا طوال يوم حافل بالخدمة.





الشيف العمومي executive chef



- الشيف التنفيذي، أو رئيس الطهارة، هو المسؤول عن الإشراف على موظفي المطبخ وضمان جودة المواد الغذائية.
- تشمل واجباتهم تعيين الموظفين وتدريبهم على طهي أطباقهم، وتسريع الطلبات للحفاظ على تدفق ثابت للأطباق وإنشاء أطباق لإضافتها إلى القائمة.

الشيف العمومي executive chef

مهام الشيف العمومي:

- التأكد من الجودة النهائية للوجبات المقدمة والتي تشمل الذوق والتقديم ودرجة الحرارة.
- التعاون مع مدير الأغذية والمشروبات في ابتكارات وتطورات القائمة.
- مثل مدير الأغذية والمشروبات، يجب أن يمتلك مهارات قيادية كبيرة لإدارة القسم.
- يجب أن يتمتع الشيف التنفيذي المتميز بخلفية قوية في الطهي.
- بالتأكيد، هناك حاجة أيضًا إلى فهم جيد لتكاليف الطعام والعمالة لتحسين فريق المطعم والمطبخ!

الشيف المساعد sous chef



- الشيف المساعد هو الشخص الذي يعمل في المطبخ ويقدم تقاريره مباشرة إلى رئيس الطهاة أو الشيف التنفيذي.
- يجب أن يكون قد اتقن التقنيات اللازمة لطهي جميع الأطباق المقدمة في المطعم.
- بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يعرفوا كيفية استخدام المعدات في المطبخ، وفي بعض الحالات يقومون بإصلاحات طفيفة.

الشيف المساعد sous chef

المهام الأساسية للشيف المساعد

- القيادة والإشراف على الطهارة والمساعدة حسب الحاجة في كل خط من خطوط المطبخ.
- ضمان الامتثال لجميع لوائح الصحة والسلامة داخل منطقة المطبخ.
- مراقبة مخزون الطعام وتقديم الطلبات.
- تفويض المهام لموظفي المطبخ.



رئيس القسم Chef de Partie



- رئيس قسم داخل أقسام المطبخ وهو المسئول عن إدارة جميع شؤون القسم وتتنوع الوظيفة حسب كل قسم حيث يوجد رئيس قسم الساخن أو السلطات أو الحلويات وغيرها من أقسام الطبخ المتنوعة.

رئيس القسم Chef de Partie



- وهو بمثابة المدير الأصغر حيث يكون مسئول عن شخص واحد على الأقل وتتضمن وظيفته إعداد القوائم بالتعاون مع الزملاء وضمان كفاية الإمدادات في قسمه وكذلك تحضير المكونات التي يجب أن تكون متوفرة مثل الخضروات، البهارات وغيرها من الخامات.

طباخ Commis chef



- هم طهاة مبتدئون يعملون تحت إشراف الشيف لتوسيع معارفهم ومهاراتهم في الطهي.
- يؤدون واجبات المطبخ المختلفة، مثل مساعدة رئيس الطهاة في تحضير الوجبات منهم من يتخصص في تحضير الصوصات أو تحضير السلطات.

طباخ Commis chef

المهام الرئيسية للطباخ المبتدئ:

- المساعدة وتلقي التعليمات من رئيس الطهاة.
- جمع جميع مكونات الوجبة وقياسها بدقة.
- غسل وتقشير وتقطيع الخضار والفواكه.
- تقطيع وتتبيل اللحوم المختلفة.
- تحضير الأطباق الأساسية مثل السلطات والصلصات.
- تتبع مخزون الإمدادات.



طباخ Commis chef

المهام الرئيسية للطباخ المبتدئ:

- التأكد من تخزين المواد الغذائية بشكل صحيح في الثلاجات والمجمدات.
- الحفاظ على معايير النظافة المناسبة وضمان بقاء محطة العمل نظيفة في جميع الأوقات.
- قبول تسليم المواد الغذائية والاحتفاظ بسجل لها.
- التخلص من المواد الغذائية الفاسدة والمنتجات منتهية الصلاحية.



عداء الطعام food runner

The Food Runner



- هو المسئول الأول عن توصيل طلبات الطعام من المطبخ إلى طاولات العملاء بسرعة وبدقة.
- هذا الشخص هو الذي سيحافظ على نظافة خط المعرض، وتنظيم تذاكر الطلب، والتواصل بشكل فعال مع فريق BOH.
- سيكون عداء الطعام مسئولاً أيضاً عن التعجيل الأولي لطلبات الترحيل.

عامل قسم المطبخ Steward



- قسم الإشراف مسئول عن التنظيف والتجفيف والتخزين الصحيحين لجميع المعدات المستخدمة في تحضير وطهي الطعام مثل الأطباق والأواني وجميع الأدوات التي تستخدم في تقديم الطعام.
- من الضروري منع انتشار البكتيريا والتلوث المتبادل وهذه أحد أهم المهام له.
- مسئول أيضا عن النظافة العامة للمطبخ.



مواصفات العاملين بالمطاعم

Specifications of employees in restaurant

السلوك والسمات الشخصية

Behavior and personality traits

Personal Hygiene Checklist

Here is a checklist for you to complete before you go looking for a job or report for work:

- ✓ Shaved or neatly trimmed mustache and beard.
- ✓ Used deodorant
- ✓ Took a bath
- ✓ Have a neat hairstyle
- ✓ Brushed my teeth
- ✓ Combed my hair
- ✓ Cleaned my fingernails
- ✓ Have pressed and clean clothes

Don't look for a job until you can check each item that applies to you!

• النظافة الشخصية

تعتبر النظافة الشخصية من الأمور الهامة جدا والاهتمام بالمظهر الخارجي أهم ما يميز مقدم الخدمة.

• السمات والأخلاق

على الجميع أن يتحلى بالأخلاق الطيبة التي تنعكس على حسن التصرف والسلوك وردود الفعل.

السلوك والسمات الشخصية

Behavior and personality traits

Personal Hygiene Checklist

Here is a checklist for you to complete before you go looking for a job or report for work:

- ✓ Shaved or neatly trimmed mustache and beard.
- ✓ Used deodorant
- ✓ Took a bath
- ✓ Have a neat hairstyle
- ✓ Brushed my teeth
- ✓ Combed my hair
- ✓ Cleaned my fingernails
- ✓ Have pressed and clean clothes

Don't look for a job until you can check each item that applies to you!

• قوة الذاكرة

قوة الذاكرة تساعد المضيف على سرعة الأداء والانتباه إلى التفاصيل الصغيرة كأسماء العملاء وتفضيلاتهم.

• قوة الملاحظة ولماح

على المضيف أن يكون شخص لماح وعنده القدرة على كشف توقعات العملاء ومتطلباتهم أثناء تقديم الخدمة.

السلوك والسمات الشخصية

Behavior and personality traits

Personal Hygiene Checklist

Here is a checklist for you to complete before you go looking for a job or report for work:

- ✓ Shaved or neatly trimmed mustache and beard.
- ✓ Used deodorant
- ✓ Took a bath
- ✓ Have a neat hairstyle
- ✓ Brushed my teeth
- ✓ Combed my hair
- ✓ Cleaned my fingernails
- ✓ Have pressed and clean clothes

Don't look for a job until you can check each item that applies to you!

• التركيز والمهارة

بالطبع المهارة تكتسب بالتدريب الجيد ولكن إن لم يكن الشخص غير قادر على التركيز سيظهر عليه علامات التسرع أثناء تقديم الخدمة.

• الثقة المتبادلة

الحرص على تنمية الثقة بالرؤساء والزملاء في العمل.

السلوك والسمات الشخصية

Behavior and personality traits

- الصدق والوضوح

- الالتزام بالصدق والوضوح في التعامل مع العملاء وزملاء العمل.

- مكان تقديم الخدمة

- المساهمة في الحفاظ على نظافة منطقة العمل وترتيبها حرصا على راحة العملاء.

- الابتسام

- الحرص على الابتسام ومقابلة العملاء بوجه بشوش دائما.



السلوك والسمات الشخصية

Behavior and personality traits

- الاهتمام بالعملاء

احرص على أن يشعر كل عميل بأنه موضع ترحيب واهتمام.

- المرونة

التحلي بالمرونة مع العملاء بمختلف ثقافتهم لضمان العدالة وحسن المعاملة.

- الودية

الود وحسن استقبال العميل.



السلوك والسمات الشخصية

Behavior and personality traits

- تقديم المعلومات

أن تكون إجاباتك على استفسارات العميل دقيقة وسريعة (وأقصر الطرق للإقناع هو الصدق، والالتزام بأوقات العمل).
المحافظة على أوقات الحضور والانصراف لتحقيق الانضباط والنظام.



السلوك والسمات الشخصية

Behavior and personality traits



- المعرفة

يعد الوعي بمسئوليات الفرد وأدواره، والمعرفة المناسبة بالعناصر الغذائية، وأنواع الأطعمة والمشروبات، وآداب السلوك، وأنماط الخدمة كل ذلك يعد طريقة رائعة لبناء الثقة أثناء خدمة الضيوف.

السلوك والسمات الشخصية

Behavior and personality traits



• المظهر

يخلق الانطباع الأول لدى الضيوف.
يجب على موظفي المأكولات والمشروبات الحفاظ على النظافة الشخصية،
والمظهر المهني أثناء أدائهم لواجبهم.

السلوك والسمات الشخصية

Behavior and personality traits

- الانتباه

الانتباه هو الاهتمام الصادق بالتفاصيل وحفظ احتياجات الضيوف والوفاء بها في الوقت المناسب بأكبر قدر ممكن من الكمال.

- لغة الجسد

يحتاج موظفو خدمات المأكولات والمشروبات إلى التصرف بإيماءات إيجابية للغاية وحيوية وودودة.

السلوك والسمات الشخصية

Behavior and personality traits

- الصدق والنزاهة

هاتان القيمتان الأساسيتان في أي شخص حسن التنشئة مهمان لخدمة الضيوف في قطاع الضيافة.

- التواصل الفعال

إنه أمر حيوي للغاية عندما يتعلق الأمر بالتحدث مع زملاء العمل والضيوف.

يمكن لطريقة الاتصال الواضحة والصحيحة باستخدام اللغة والنبرة الصحيحة أن تجعل سير عمل

الخدمة سلسًا.

السلوك والسمات الشخصية

Behavior and personality traits

- الالتزام بالمواعيد

يحتاج موظفو خدمات المأكولات والمشروبات إلى معرفة قيمة الوقت أثناء خدمة الضيوف.
يساعد الالتزام الصادق بالوقت في الحفاظ على سير عمل الخدمة بسلاسة.

السلوك والسمات الشخصية

Behavior and personality traits



الصفات غير المرغوب فيها:

- رفض استلام الإكرامية
- طلب الإكرامية أو محاولة معرفة قيمتها
- عدم ظهور الامتنان في حالة ترك تبس أو بقشيش
- مقاطعة الضيف أثناء حديثه
- عدم الاستماع والانصات للضيف

السلوك والسمات الشخصية

Behavior and personality traits

الصفات الغير مرغوب فيها:

- التحدث بأسلوب غير ودود وحاد أو التحدث دون النظر إلى العميل
- عدم مراجعة الفاتورة قبل نزولها للعميل
- عدم رد الباقي
- الانتظار بجانب الضيف لرفع الفاتورة
- تناول الأطعمة أثناء الخدمة
- الرائحة غير المستحبة أو استخدام العطور النفاذة



الأدوات المستخدمة في المطاعم

Tools used in restaurants

الأدوات المستخدمة في المطاعم

Tools used in restaurants

Tea Cup



240 ml (8 oz)

تستخدم لتقديم الشاي خلال النهار

الأدوات المستخدمة في المطاعم

Tools used in restaurants

Tea Cup
Side plate



Appetizer, dessert or salad
size from 4 to 9 inches

الأدوات المستخدمة في المطاعم

Tools used in restaurants

Tea Cup
Side plate
B & B plate



Bread & butter plate small about 6*7 inches

الأدوات المستخدمة في المطاعم

Tools used in restaurants

Tea Cup
Side plate
B & B plate
dinner plate



dinner plate extensive 10 -12 inches

الأدوات المستخدمة في المطاعم Tools used in restaurants

Tea Cup
Side plate
B & B plate
dinner plate
decorative plate



Placed under a separate plate used to hold food, these are larger than 15 inches

الأدوات المستخدمة في المطاعم

Tools used in restaurants

Tea Cup
Side plate
B & B plate
dinner plate
decorative plate
Pasta bowl



These plate used for the service of pasta
varies from 10.5 to 12 inches

الأدوات المستخدمة في المطاعم

Tools used in restaurants

Tea Cup
Side plate
B & B plate
dinner plate
decorative plate
Pasta bowl
soup bowl



These bowls are used to serve soups, the size is 4.5 inches
the holding capacity between 230 to 500 ml

الأدوات المستخدمة في المطاعم Tools used in restaurants

Salad spoon



الأدوات المستخدمة في المطاعم

Tools used in restaurants

Salad spoon
coffee spoon



الأدوات المستخدمة في المطاعم

Tools used in restaurants

Salad spoon

coffee spoon

Ice cream spoon



الأدوات المستخدمة في المطاعم

Tools used in restaurants

Salad spoon
coffee spoon
Ice cream spoon
soup spoon



الأدوات المستخدمة في المطاعم

Tools used in restaurants

Salad spoon
coffee spoon
Ice cream spoon
soup spoon
fruit spoon



الأدوات المستخدمة في المطاعم Tools used in restaurants

بعض سكاكين مائدة الطعام some table knife for eating



butter knife
سكينة الزبدة



dessert knife
سكينة الحلو



Dinner knife
سكينة العشاء



fish knife
سكينة الأسماك



Steak knife
سكينة الاستيك

الأدوات المستخدمة في المطاعم Tools used in restaurants



Dessert fork
شوكة الحلو



Fish fork
شوكة السمك



Sea food fork
شوكة طعام البحر



Dinner fork
شوكة العشاء



Salad fork
شوكة السلطات



المحاضرة الرابعة



سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- الإجراء اليومي للمطعم
- استقبال العميل
- أخذ الطلبات من العميل
- تقديم الطعام
- التعرف على أنواع العملاء

الإجراء اليومي للمطعم

Daily procedure of the restaurant (Setup)



الإجراء اليومي للمطعم

Daily procedure of the restaurant (Setup)

تناسق المطعم restaurant symmetry



- من أهم المهام اليومية هي تناسق المطعم والحفاظ على شكل موحد للطاولات للحفاظ على التصميم الجمالي للمطعم أولا.
- وأيضا حتى لا يتم عرقلة وتعطيل سير العمل والحفاظ على الوصول إلى جميع الطاولات في أسرع وقت دون تخطيط.
- لذلك انتبه دائما للحفاظ على شكل تناغم وتناسق الطاولات والكراسي.

الإجراء اليومي للمطعم

Daily procedure of the restaurant (Setup)

يعتقد الأشخاص الذين لا يعملون في صناعة المطاعم أن كل ما في الأمر هو تلقي الطلبات وإخراج الطعام وفرز الفاتورة.

ومع ذلك، فإن أولئك الذين لديهم خبرة في جانب المطاعم FOH يعرفون أن مهام المضيفين أكثر مما تراه العين.

واجبات العمل من جانب المضيفين لا تقل أهمية عن الواجبات الأساسية إنها ضرورة للحفاظ على مطعم نظيف وآمن وجيد التنظيم.



الإجراء اليومي للمطعم

Daily procedure of the restaurant (Setup)



- هناك بعض المهام اليومية للحفاظ على قدرة المطعم في تقديم الخدمة الممتازة للعملاء.
- مما لا شك في أن هناك في كل قسم داخل المطعم تجهيزاته الخاصة به، سوف نتعرف سويا على أهم النقاط التي تؤخذ في الاعتبار عند إعداد وتحضير المطعم صباحا.

الإجراء اليومي للمطعم

Daily procedure of the restaurant (Setup)

قائمة التحقق من الافتتاح للمديرين Manager's Opening Checklist



ستتضمن قائمة التحقق الافتتاحية للمطعم ما يلي:

- التأكد من وجود المبلغ الصحيح للمال في ماكينة تسجيل المدفوعات النقدية.
- التنسيق مع طاقم المطبخ للتأكد من وجود مخزون كافٍ لبدء اليوم.
- تنظيم عمليات التسليم، وإجراء عمليات شراء إضافية من الموردين إذا لزم الأمر.

الإجراء اليومي للمطعم

Daily procedure of the restaurant (Setup)

قائمة التحقق من الافتتاح للمديرين Manager's Opening Checklist



- ستضمن قائمة التحقق الافتتاحية للمطعم ما يلي:
- توقع المبيعات ووضع جدول أعمال لهذا اليوم.
- شرح العروض اليومية لموظفي FOH.
- تفقد المطعم للتأكد من نظافته.
- تحضير الطاولات وفرشها بالمفروشات اللازمة.



الإجراء اليومي للمطعم

Daily procedure of the restaurant (Setup)

قائمة التحقق الختامية للمدير Manager's Closing Checklist

وأخيرًا في ساعة الإغلاق، سترغب في أن يقوم مديرك بتغطية جميع المهام التالية من خلال قائمة التحقق الختامية للمطعم:

- التحقق من السجل.
- عد الإكراميات وتوزيعها حسب سياسة الشركة.
- مراجعة جداول الموظفين لليوم التالي.
- تأكد من أن كل شيء نظيف ومرتب لليوم التالي.
- دراسة تقارير نهاية اليوم للتأكد من ترتيب حساباتك.



الإجراء اليومي للمطعم

Daily procedure of the restaurant (Setup)

قائمة التحقق الختامية للمدير Manager's Closing Checklist

بالإضافة إلى ذلك كما ناقشنا سابقًا، يجب على مديرك أيضًا مراجعة بروتوكول الأمان الخاص بك في نهاية كل يوم، والذي يجب أن يتضمن:

- إيقاف تشغيل جميع الأجهزة والأجهزة الرئيسية.
- إعداد نظام الإنذار.
- إغلاق مطعمك.

الإجراء اليومي للمطعم

Daily procedure of the restaurant (Setup)

قائمة مراجعة العمل الجانبي لـ FOH

Side Work Checklist For FOH

سوف تشمل:

- تنظيف ماكينة القهوة الخاصة بك.
- مناديل قابلة للطي وتنظيف أدوات المائدة وإعادة ترتيب مفارش المائدة.
- إعادة ترتيب الطاولة.
- تنظيف البقع طوال اليوم.
- تحديث قوائم العناصر على السبورة إذا كان لديك واحدة.



الإجراء اليومي للمطعم

Daily procedure of the restaurant (Setup)

قائمة مراجعة العمل الجانبي لـ FOH

Side Work Checklist For FOH

تتضمن مايلي:

- تنظيم الثلاجات والمجمدات الخاصة بك.
- التحقق من تواريخ انتهاء الصلاحية والتحقق من الملصقات الصحيحة.
- إعادة تعبئة محطات السلطة، وبرطمانات التوابل .. إلخ.





الإجراء اليومي للمطعم

Daily procedure of the restaurant (Setup)

قائمة مراجعة العمل الجانبي لـ FOH

Side Work Checklist For FOH

- تجهيز السكاكين وتنظيف الأفران وترتيب ألواح التقطيع.
- إجراء فحوصات المخزون الإضافية إذا لزم الأمر.
- تحضير التجهيزات للعمل المقبل مثل تسيج المجمدات تحضير الصوصات والتواصل مع موظفي الـ FOH.

الإجراء اليومي للمطعم

Daily procedure of the restaurant (Setup)

قائمة مراجعة العمل التحضيري للمطبخ Kitchen Prep Work Checklist

ستختلف هذه المهام اعتمادًا كبيرًا على طبيعة مطعمك، ولكن بعض المهام الرئيسية التي سيحتاج مدير المطبخ إلى الإشراف عليها هي:

- الحفاظ على نظافة كل أسطح المطبخ.
- رفوف وتخزين المخزون الوارد.
- تنظيف الخضار والفواكه.
- تقطيع وتحضير المكونات لكل محطة.
- نظافة الثلاجات ووحدات التخزين.



الإجراء اليومي للمطعم

Daily procedure of the restaurant (Setup)

قائمة مراجعة العمل التحضيري للمطبخ Kitchen Prep Work Checklist



- تحضير اللحوم والأسماك ونقعها.
- تحضير الصلصات مسبقًا.
- إخراج القمامة.
- التحقق من وجود آفات.
- إجراء عمليات فحص المخزون.
- إعادة الأدوات والمعدات إلى مكانها في نهاية اليوم.

الإجراء اليومي للمطعم

Daily procedure of the restaurant (Setup)

قائمة مراجعة العمل التحضيري للمطبخ Kitchen Prep Work Checklist



تذكر أنه يمكنك أيضًا تقسيم قائمة المراجعة هذه إلى قائمة تحقق لفتح المطبخ وقائمة تحقق لإغلاق المطبخ.

التحضير اليومي للمطعم Setup

قائمة مراجعة تنظيف المطعم Restaurant Cleaning Checklist

ستختلف قائمة مراجعة التنظيف إذا كان لديك فريق تنظيف مخصص يأتي في نهاية اليوم أم لا،
أو ما إذا كان المضيفين وطاقم المطبخ لديك مسئولين بالكامل عن كل مهمة تنظيف.

التحضير اليومي للمطعم Setup

قائمة مراجعة تنظيف المطعم Restaurant Cleaning Checklist

تتضمن بعض مهام التنظيف ما يلي:

- تنظيف الأرضيات في المطعم والمطبخ.
- تطهير جميع أسطح ومعدات الطهي.
- تنظيف مقصورة الدخول.
- تنظيف النوافذ والطاولات.



استقبال العميل Customer Reception

اجعل العميل يشعر بالاهتمام Making Guests Feel Welcome

- إذا شعر العميل بالاهتمام عند وصوله إلى المطعم هذا هو حسن الضيافة وتعتبر أول مهمة للعاملين عند وصول العميل، سوف يشعر بالراحة وأنه قد حصل على توقعاته ومن هنا تبدأ الخدمة تحقيق توقعات العميل، الانطباع الأول يدوم لذلك فهو مهم ويشجع العميل على تكرار التجربة.



التحية وقواعد الجلوس Greeting & Seating

- عند وصول العميل إلى المطعم يجب إلقاء التحية مع الابتسامة ونغمة الصوت الودودة ثم عليك ببعض الإجراءات:
 - سؤال العميل هل يوجد حجز أم لا إذا كانت الإجابة نعم
 - تأكد من الاسم في دفتر الحجوزات واصطحبه إلى الطاولة المخصصة له.
 - إذا كانت الإجابة لا
 - اسأل العميل عن عدد الأفراد، اسأل العميل هل يود الجلوس في منطقة مدخين أم لا ثم اصطحبه إلى الطاولة المخصصة له.



التحية وقواعد الجلوس Greeting & Seating



- عند اصطحاب العميل والذهاب إلى الطاولة انتبه إلى خطواتك لا تكن مسرعاً أو متباطئاً ونبه العميل في حالة وجود درج أو سلم
- وإذا استخدمت لغة الإشارة باليد عليك استخدام كف مفتوح بدلاً من الإشارة بأصبعك.

التحية وقواعد الجلوس Greeting & Seating

- تذكر

من حق الضيوف اختيار المكان الذي يريدون الجلوس فيه
أو المكان الذي يود مضيفهم الجلوس فيه.



التحية وقواعد الجلوس Greeting & Seating

- تذكر

يجب أن تعلم أن تسكين الضيوف على طاولاتهم يختلف حسب أنواعهم مثل إن كانت عائلة أو رجال أو سيدات أو مرافقين أو زوجان أو كبار سن.



التحية وقواعد الجلوس

Greeting & Seating

- تذكر

يميل الأزواج الشباب إلى اختيار الزاوية أو بالقرب من النافذة للاستمتاع بلحظات رومانسية، ويجب أن يجلس كبار السن أو المعاقون بالقرب من المدخل حتى لا يحتاجوا إلى المشي كثيرًا.

التحية وقواعد الجلوس Greeting & Seating

- ترتيب جلوس العملاء حسب اختلافاتهم العمرية مهم جدا مثل الأطفال السيدات الرجال حسب سنهم أمر هام، إذا كان هناك أطفال عليك بإحضار كرسي الأطفال ثم جلوس السيدات ثم الرجال .
في الخدمات الملكية ذي الخدمة الفرنسية والفضية يتم فتح المناديل إلى العملاء.



تقديم قائمة الطعام Menu presentation



- تقديم قائمة الطعام إلى الضيوف يكون بنفس ترتيب الجلوس.
- اترك العميل يقرأ في المنيو حتى يغلقه ولكن إذا شعرت أن العميل لديه أسئلة في القائمة فكن حاضراً لخدمته ومساعدته.

تقديم قائمة الطعام

Menu presentation

- انتبه يجب على مقدم الخدمة أن يكون حاصل على التدريب في معرفة جميع الأصناف، ويجب أن يكون قادرا على:
- معرفة جميع أصناف الطعام وقادرا على وصفها
- يصف حجم المنتج إذا أراد العميل معرفة ذلك
- على علم بمسببات الحساسية
- على علم بوقت تحضير الطلب
- يعلم الاختيارات المتاحة للعميل بتبديل الطبق الجانبي إذا أراد العميل ذلك فمثلا بطاطس بدل الأرز وهكذا.



Product
knowledge

أخذ الطلبات Order taking



- يتم أخذ الطلبات تباعاً والبدء دائماً بالسيدات ثم الرجال من الأكبر سناً إلى الأصغر ومن الممكن أن يكون المستضيف آخر شخص يتم سؤاله باعتباره صاحب الحفلة أو العشاء.

أخذ الطلبات Order Taking

- اقترح على عملائك دائماً واسألهم عن تفضيلاتهم للطعام
- اقترح واسأل معاً فمثلاً:
 - هل تفضل شوربة الكريمة أم شوربة الخضار قبل الوجبة الرئيسية.
 - نحن مميزون في عمل سلطة Greek salad هل تود أن تجربها.
 - دائماً حاول أن تقترح ما يمكن دمجه مع الوجبة الرئيسية دون النظر إلى عرض الأعلى سعراً.



أخذ الطلبات Order Taking

- لكي تكتب الطلب في الدفتر الخاص بك عليك التأكد من:

- عدد العملاء

- رقم الطاولة

- تسجيل الطعام منفصل عن المشروبات

يتكون الدفتر من ثلاث نسخ نسخة للكاشير ونسخة للمطبخ أو البار والنسخة الثالثة تستخدمها كمرجع لك ولكن قد ساهمت التكنولوجيا الآن في حلول أفضل بكثير من النظام الورقي.

TABLE NO 2 - COVERS : 2	
2 MUSHROOM SOUP	
DATE	15/2/14
SIGNED	SHILA

TABLE NO 2 - COVERS : 2	
1 CHICKEN CHOP 1 LAMB CHOP	
DATE	15/2/14
SIGNED	SHILA

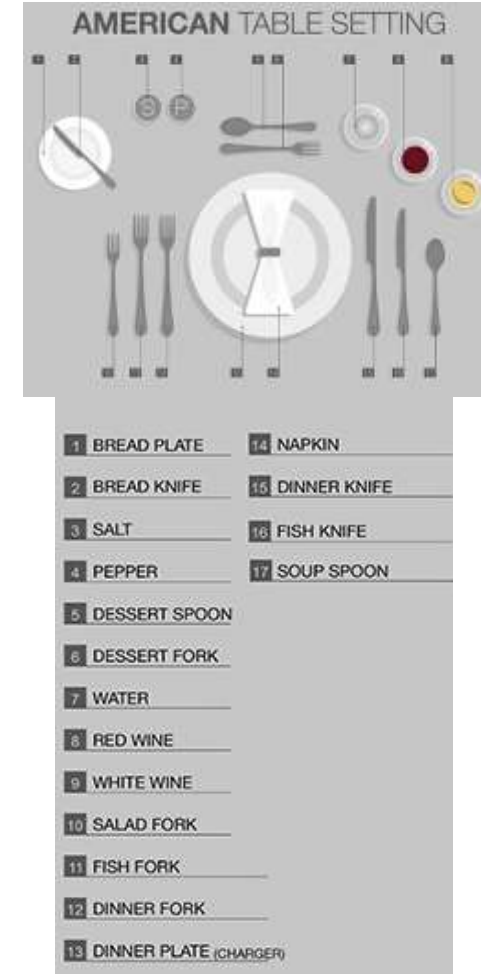
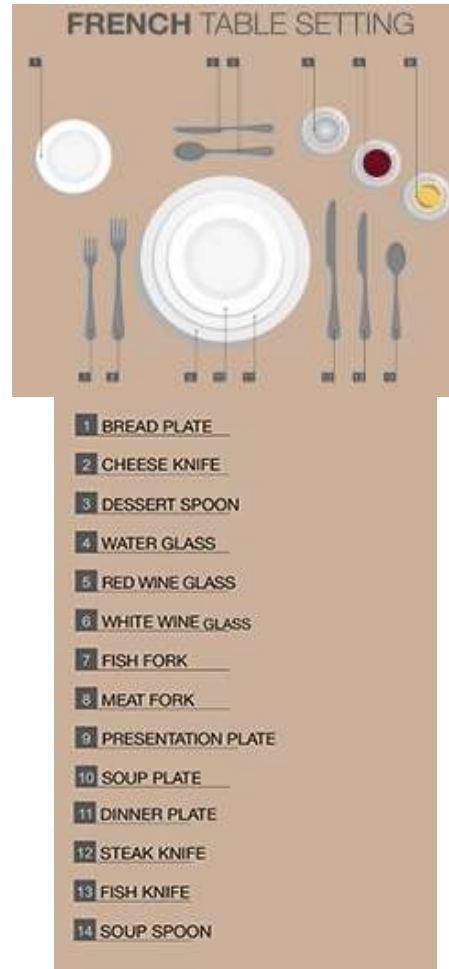
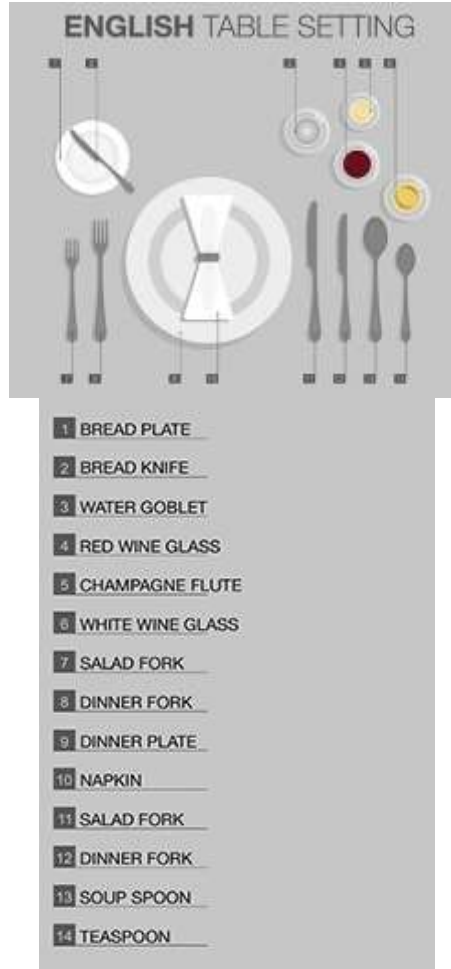
SERIAL NO 4775 WAITER NO 05	
2 MUSHROOM SOUP	RM 10
1 CHICKEN CHOP	RM 12
1 LAMB CHOP	RM 10
TABLE NO 2 - DATE 15/2/14	
TOTAL	RM 40

إعداد الطاولة Setup Tables



- يعتبر إعداد طاولة الطعام من أهم الخطوات التي يجب على العاملين معرفتها.
- يختلف إعداد الطاولة حسب نوع الخدمة المقدمة سواء خدمة أمريكية أو روسية أو غيرهم وأيضا مرتبط بقائمة الطعام المقدمة وبالتأكيد يتم تخصيصها حسب نوع الوجبة فطار أو غداء أو عشاء.

إعداد الطاولة Setup Tables

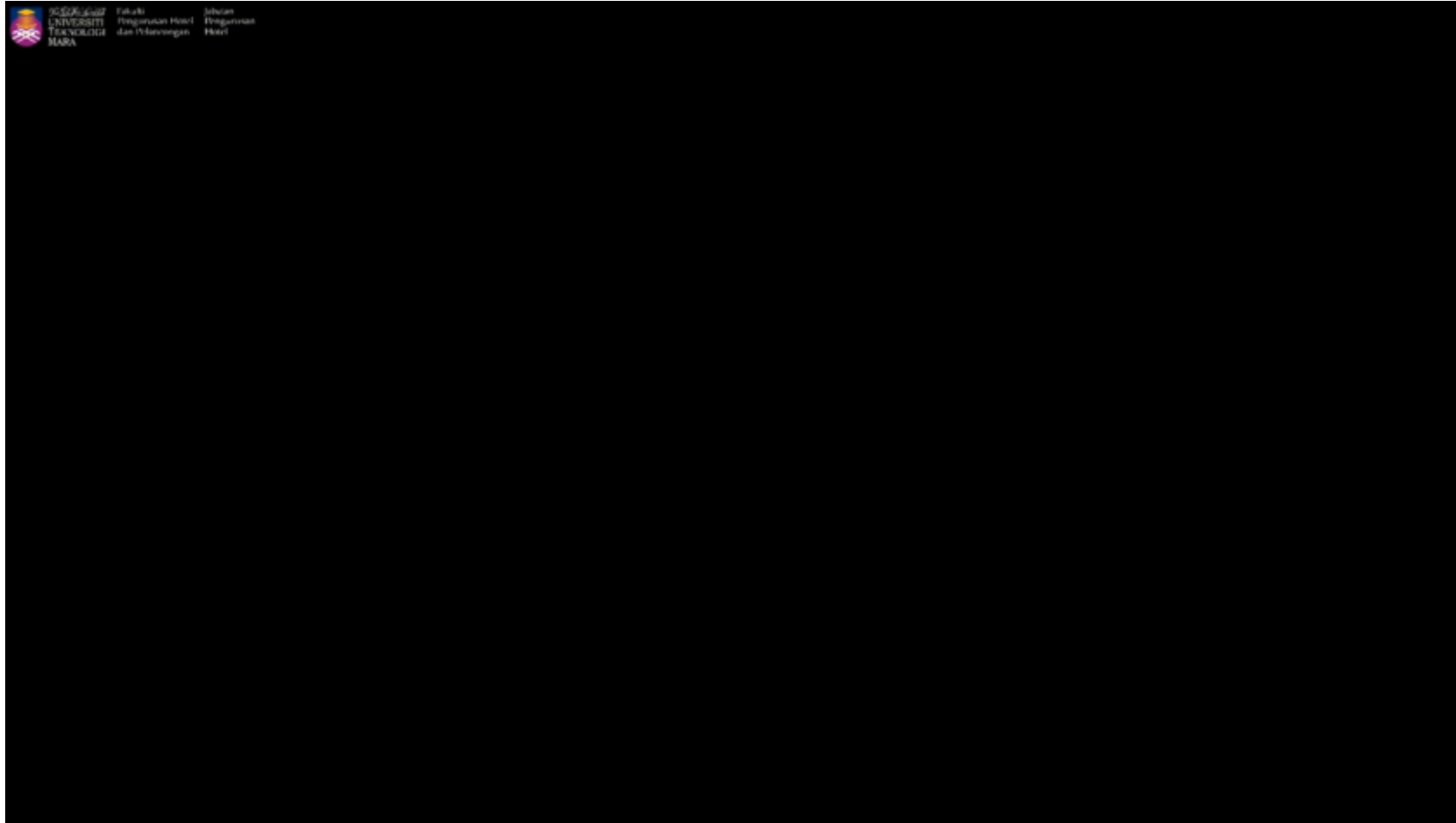


تقديم الطعام Food Service

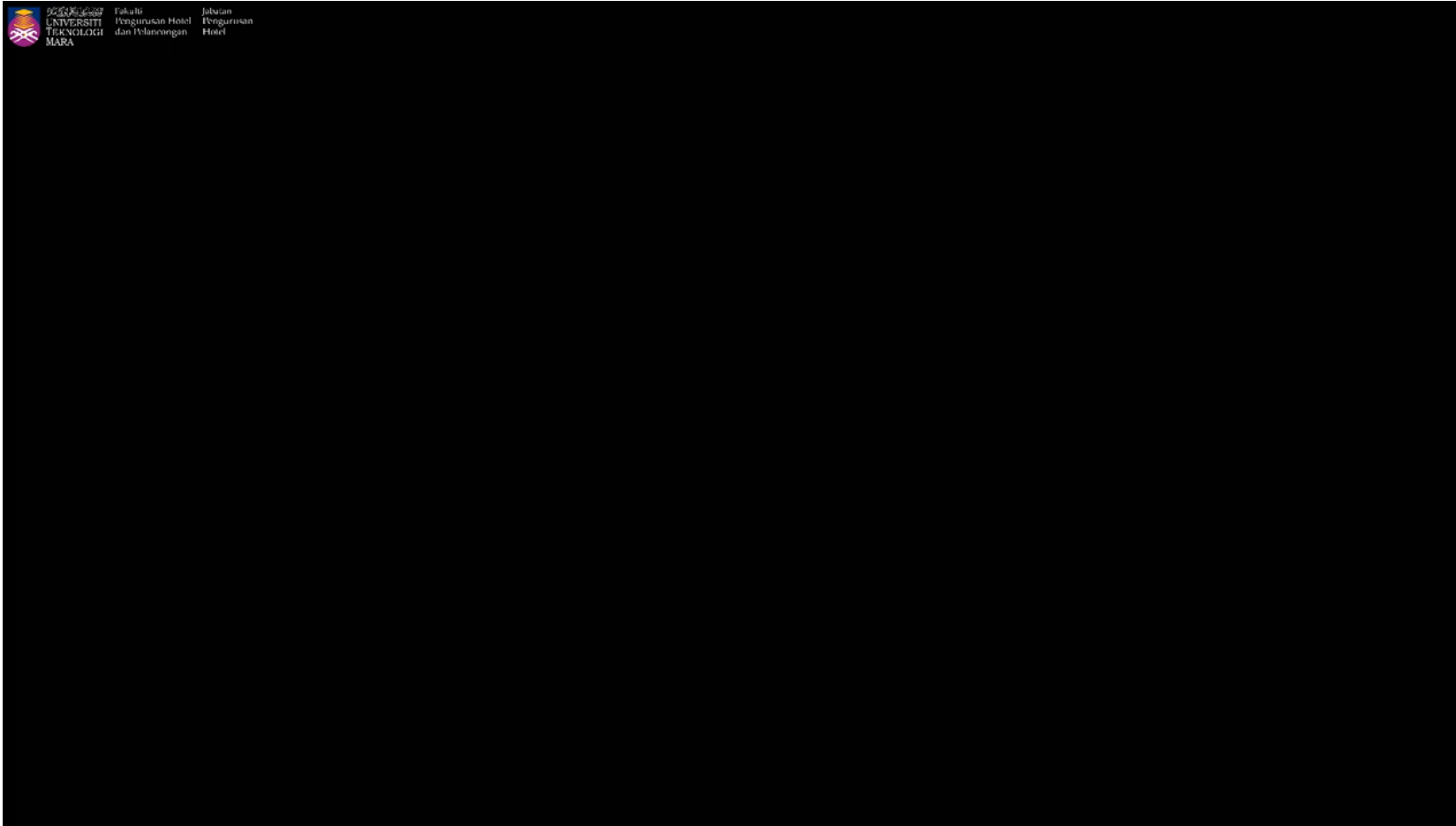


- إحضار الطعام للجميع معاً:
عندما نتحدث عن المقبلات أو الحلويات خاصة، يجب أن يكون التقديم متكامل للطاولة، فمن غير الممكن ترك بعض الضيوف بدون طعام بينما يستمتع من يشاركونهم الطاولة بطعامه.

تقديم الطعام Food Service



تقديم الطعام Food Service

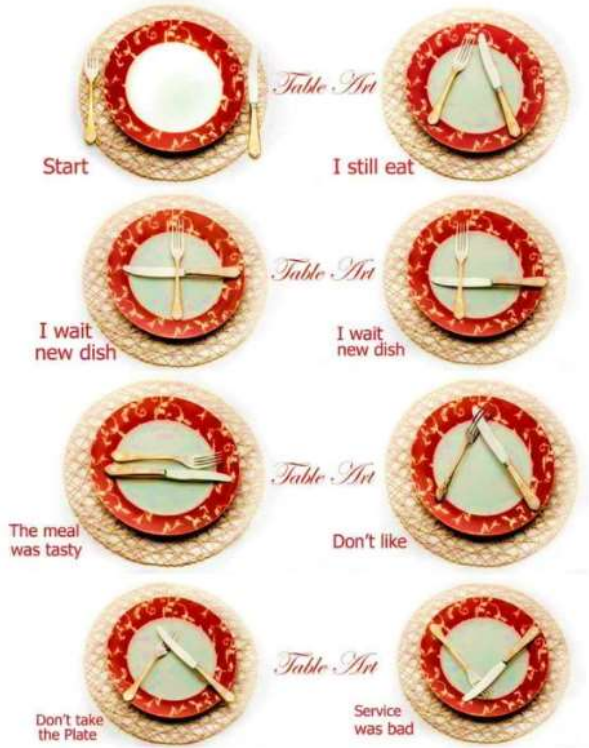


تغيير منفضة الدخان Ashtray service



- تغيير منفضة الدخان أمر هام ويسبب الكثير من المشاكل لذلك يجب عليك تغييرها باحترافية حتى لا تتسبب في تطاير ما بداخلها.

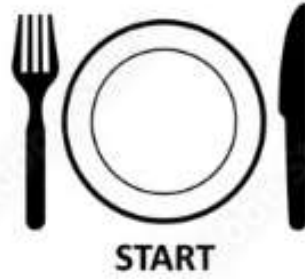
إعداد الطاولة Setup Tables



- هناك بعض الإشارات التي يمكنك من خلالها معرفة مستوى الخدمة.
- أو إن كان انتهى العمل من الطعام أم لا.
- وأيضا ربما يكون في انتظار الطبق القادم.

قواعد تناول الطعام

Dining Rules



أنواع العملاء Types of clients



كيفية التعرف عليهم بسهولة



كيفية التعامل معهم باحترافية

العميل الثرثار

The Talkative Customer

مواصفاته

- يؤمن دائما بأن الكلام بلا ثمن
- يود أن يتكلم طول الوقت
- غير مرتب – مجادل – يحب النقاش – اجتماعي – غير منطقي في الرد عليك



العميل الثرثار

The Talkative Customer

لكي تتعامل معه بأسلوب فعال يجب عليك اتباع ما يلي:

- يحتاج إلى لباقة خاصة من البائع لإدارة دفة الحديث.
- حاول أن تلخص مجمل ما يقوله ثم تردده لأخذ دفة الحديث.
- يحتاج أن تعطيه اهتماما بالغاً لما يقوله، ثم تجذبه للموضوع الأساسي دون أن تتسبب في إحراجة
- احذر أن تسكت هذا العميل بالقوة وإلا خسرت للأبد.



العميل العاجل Urgent clients



مواصفاته

- عميل غير صبور
- يحتاج إلى أداء كل أعماله في التو واللحظة
- سريع الغضب، يتهم كل من حوله بالكسل
- يعرف بعدم حبه للمساواة

العميل العاجل Urgent clients



- في علاقتك وتعاملك مع هذا العميل عليك أن:
- حاول أن تساعد في انجاز متطلباته
 - حاول أن تكون سريع في عرضك لمنتجك
 - ركز على النقاط الهامة التي تخدم الصفة

العميل المتردد

The Confused / Indecisive Customer

مواصفاته

نمط آخر من الأنماط التي قد تواجهها

- يتخذ قراره بصعوبة - غير واثق بنفسه - مرتاب وشديد القلق - قد يكون خجولا
- لا يستطيع أن يتخذ قرار - متخوف - ومتحفظ
- لديه نقص في التركيز فرغم حاجته الأكيدة للسلعة فإن القرار قد يكون أكبر

من حجم العميل



العميل المتردد

The Confused / Indecisive Customer

للتعامل مع هذا النمط عليك اتباع ما يلي:

- يحتاج هذا العميل إلى وقت لإقناعه بالعملية الشرائية.
- يجب إشعاره بالثقة مع إيقاف أي ضغط عليه حين تعلم أن العرض لا يتناسب مع إمكانياته.
- احذر أن تزيد الخيارات أمام هذا العميل.
- يحتاج هذا العميل إلى الشرح المنطقي المرتبط بقدرته على التعلم.
- ولا تنسى أنه بقدر قناعتك في الرد على اعتراضاته وتناول موضوعه بالتأكيدات فإنه سوف يتخذ قرار الشراء الآن.

العميل المغرور Arrogant Customer



للعامل المغرور مجموعة من الصفات وهي :

- عادة ما يعتبرك منفذا لأوامره الذي يعتز بها دائما.
- عادة ما يكون ذا هيئة متعجرفة دون أن يشعر بذلك.
- يتوقع منك دائما خدمة مميزة عن من حوله.
- يصل إعجابه بنفسه إلى حد الثثرة والتصلب بالرأي.

العميل المغرور Arrogant Customer



ما هي الطرق المقترحة للتعامل معه؟

- من أسهل أنواع العملاء التي يصادفونك حيث أنه يميل دائما نحو الإطراء والاعتداد برأيه.
- يناسبه دائما مدخل المجاملة ووضعه دائما في مكان قيادي.
- لا تشعره بأنك تبالي في الإطراء عليه لأن ذلك ممكن أن يقلب الآية.
- حاول أن تشعره دائما بأنه مميز من قبل الشركة سواء في العروض أو الخدمات.

العميل الطماع Greedy Customer



للعميل الطماع مجموعة من الصفات أهمها:

- يريد كل شيء مقابل لا شيء.
- ينتهز فرص المنافسة للضغط عليك وعلى المؤسسة بنوع المساومة.

العميل الطماع Greedy Customer

أنسب أسلوب للتعامل معه:

- عليك إبراز القيمة الاستهلاكية لمنتجك وتوضيح المزايا والفوائد التي تعود على العميل من خلال اقتنائه منتجك أو تعامله مع شركتك بالمقارنة مع المنافسين.
- يجب أن تشعره بحالة من الإشباع والانتصار عليك من خلال اختصار الخدمات.
- وحاول أن تفعل ذلك بدون أن يشعر.



العميل الخبير

The Know-It-All Customer

مواصفاته

- تشعر من نظراته أنه لماح.
- يثق في نفسه، وغالبا ينظر إلى غيره على أنهم أقل منه ذكاء.
- أحيانا يوجه أسئلة صعبة الإجابة.
- لا يقتنع بالعرض المقدم له إلا بعد التأكد شخصيا من مزاياه.
- يقوم بتحليل الأحاديث الموجهة إليه بدقة.



العميل الخبير

The Know-It-All Customer

أنسب أسلوب للتعامل معه

- هذا العميل من العملاء الذين يسهل كسبهم بشيء من الصبر والمثابرة .
- قد تكون معلوماته سليمة وقد تكون غير سليمة ولكن في الحالتين يحتاج هذا العميل إلى نوع من الإطار والمدرح في اهتمامه بكل الأمور ومعلوماته القيمة.
- حاول أن تستفيد من هذا النوع من العملاء في حالة إحساسك أن خبرته حقيقية ولا مانع من أن تشعره بأنه مستشار ناجح.

العميل العصبي

The Angry Customer

مواصفاته

- يتميز بالتسرع في رد الفعل والتسرع في أخذ القرارات.
- حركة العينين سريعة تشعر أنك أمام عميل عصبي.
- من أصعب أنواع العملاء اعجز البائع عن ملاحقة أفكاره والانتقال السريع من موضوع لآخر.



العميل العصبي

The Angry Customer

أنسب أسلوب للتعامل معه

- تأكد أنه من رغم عصبيته وعدم ترتيب أفكاره فهو لا يشتري سلعة غير مناسبة لظروفه.
- حاول أن تبتعد بقدر الإمكان عن الخوض في التفاصيل الدقيقة.
- تحويل الرسالة البيعية إلى خطوط عريضة مختصرة.
- بالرغم من احتياج هذا النوع من العملاء إلى معاملة خاصة إلا أنه من السهل أن تحصل منه على قرار الآن.

العميل الصامت

The Silent Customer

مواصفاته

- من أصعب أنواع العملاء.
- يرفض أن يعلق أو يتحدث.
- لا يظهر أي انطباعات سواء بالقبول أو بالرفض.
- من الصعب أن تكتشف ما يدور بذهنه.



العميل الصامت

The Silent Customer

مواصفاته

- على رجل المبيعات ألا يأخذ صمت العميل كعلامة للقبول أو الرفض.
- محاولة اختراق جدار الصمت بأسئلة مفتوحة.
- يجب أن يتسم البائع بالصبر وروح الفكاهة.
- طلب رأيه في كل ما يعرضه من الأمور.
- من الضروري أن تظهر صداقتك لهذا النوع للحصول على نتائج مرضية.



العميل غير الصادق Insincere Customer



مواصفاته

- يقوم بخداع البائع عن طريق البيانات المضللة عن أسعار المنافسين الكذب بشأن الكميات الكبيرة التي سيقوم بشرائها من الشركة مستقبلا وذلك كله بهدف الوصول إلى أقل سعر من البائع.

العميل غير الصادق Insincere Customer

أنسب أسلوب للتعامل معه



- يجب أن يكون المندوب على دراية كاملة بكل ما حوله من منافسين وأسعارهم وشروطهم ليستطيع التعامل جيدا مع هذا النوع من العملاء.
- محاولة إظهار الحقائق دون أن تشعر العميل بأنه يكذب.
- في حالة إصرار العميل على كلامه بالرغم من أنك تتأكد أنه غير صحيح يمكنك أن تطلب منه أن يثبت ما يقول ولكن بطريقة لينة وودية.

العميل صاحب المعاملة الخاصة The Loyal Customer



مواصفاته

- يشعر أنه جدير بالحصول على مزايا خاصة دائما لكونه عميل هام مثل: سعر خاص أو تسهيلات في السداد أو الحصول على خدمات إضافية.
- قد يكون هذا العميل مبالغا في توقعاته إلى الحد الذي لا يمكنك قبوله.

العميل صاحب المعاملة الخاصة The Loyal Customer

أنسب أسلوب للتعامل معه

- رجل المبيعات الماهر هو الذي يستطيع أن يقدم أقل التنازلات والحصول على أكبر الفوائد.
- حاول أن تستخدم قاعدة أنت تكسب، ونحن نكسب.
- حرفة رجل المبيعات أن يكون له القدرة أن يشعر كل عميل أن له معاملة خاصة.
- مثل أن تشعره بخصم خاص أو استثناءات خاصة، ولكن يجب أن:
تشعر العميل أن تلك الاستثناءات ليست سهلة ويجب دائما الرجوع إلى المشرف والشركة لكي تستطيع تنفيذها.





المحاضرة الخامسة



سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- قسم الأغذية والمشروبات
- أقسام الأغذية والمشروبات
- نظرة عامة عن خدمة الحفلات
- بعض المصطلحات في المطاعم



قسم الأغذية والمشروبات في الفنادق Food and Beverage Department

قسم الأغذية والمشروبات

Food and Beverage Department



- هذا هو القسم الأهم في الفندق يعتبر من الأقسام ذات الأهمية البالغة فهو مسؤول عن خدمة العملاء الذين يستخدمون مرافق الفندق المختلفة مثل المطاعم والبارات والكافيتريات حتى أيضا في الغرف الخاصة بالزلاء يكون له دور .

قسم الأغذية والمشروبات

Food and Beverage Department

مدير الأغذية والمشروبات

- إن دور مدير الأغذية والمشروبات مثير للإعجاب وليس بالأمر السهل.
- يتطلب مهارات قيادية استثنائية لإدارة الفريق وإلهامهم لتحقيق أهداف القسم.
- إذا كنت ترغب في الوصول إلى هذا المستوى من المهنة، فستحتاج أيضًا إلى معرفة قوية بصناعة الأغذية والمشروبات، إلى جانب مهارات اتصال ممتازة للحفاظ على علاقات إيجابية مع أصحاب المصلحة.



قسم الأغذية والمشروبات Food and Beverage Department



مدير الأغذية والمشروبات

- تعتمد مدى مسؤولية مدير الأغذية والمشروبات على حجم الفندق، يتحمل مدير الأغذية والمشروبات مسؤوليات كبيرة.
- تخطيط وتنظيم القائمة والتكاليف والإمداد وكذلك التوظيف.

قسم الأغذية والمشروبات Food and Beverage Department

مدير الأغذية والمشروبات

- التعاون مع أقسام الفندق الأخرى في ضمان الزيارات وتجارب تناول الطعام السلسلة للنزلاء.
- تتبع أحدث اتجاهات الصناعة والعمل عن قرب مع الأقسام الفرعية لابتكار عروض القائمة والخدمات.



قسم الأغذية والمشروبات

Food and Beverage Department

مهام مدير الأغذية والمشروبات

- إدارة ومتابعة أقسام الفندق فهو مدير أقسام عديدة مثل:
خدمة الغرف - المطبخ - البار - قسم الحفلات - المطاعم.
- التنسيق مع كل قسم باختصاصته في العمل على راحة النزلاء.
مثل تصميم القوائم المناسبة من الطعام للنزلاء.
- إصدار أوامر الشراء للخدمات الغذائية.
- ضبط التكلفة الغذائية وضبط التكلفة الخاصة بالعمالة.



قسم الأغذية والمشروبات

Food and Beverage Department

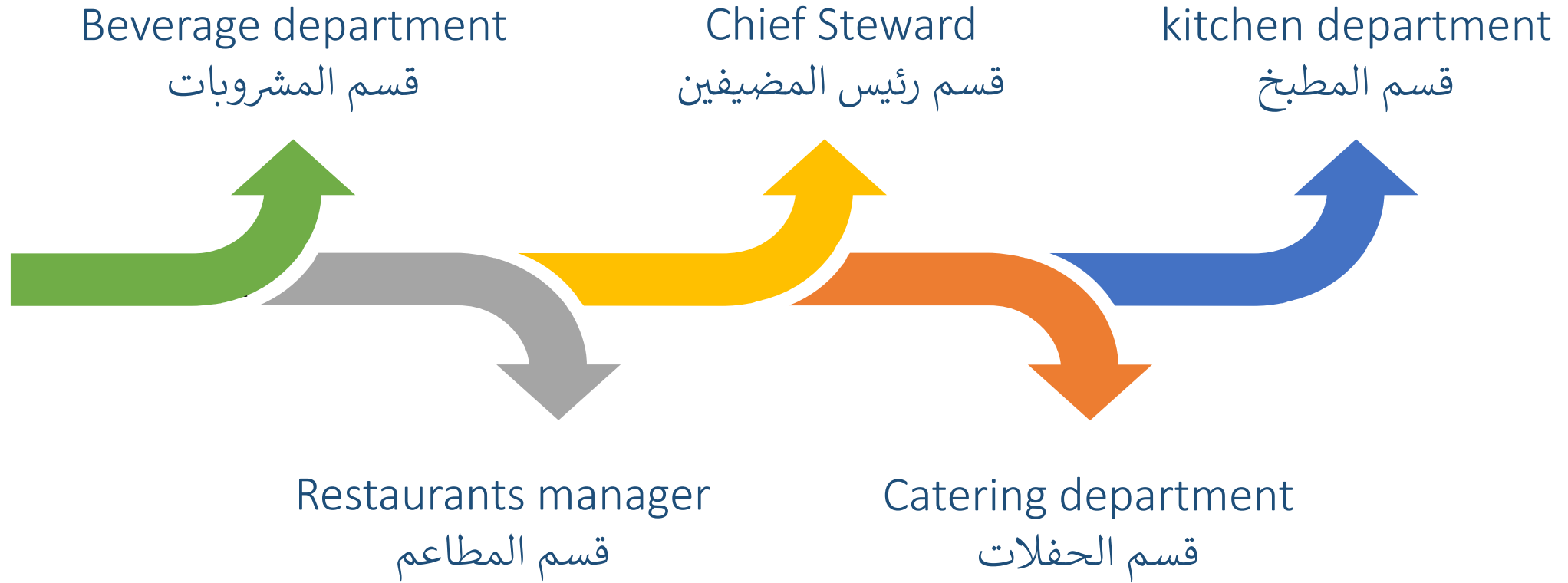
مهام مدير الأغذية والمشروبات

- التأكد من تقديم خدمة عملاء ممتازة ورضا العملاء.
- التشجيع وبيني الثقة المتبادلة والاحترام والتعاون بين أعضاء الفريق.
- عقد اجتماعات دورية مع رؤساء الأقسام.
- وضع أهداف وسياسات واضحة مع الموظفين ورؤساء الأقسام
- ويضمن إعطاء المكافآت المناسبة لهم إذا تجاوزت التوقعات.



أقسام الأغذية والمشروبات Food & Beverage Departments

أقسام الأغذية والمشروبات Food & Beverage Departments



قسم المطبخ kitchen department

قسم المطبخ هو قسم فرعي لتشغيل المأكولات والمشروبات في الفندق الأمر يتطلب سنوات عديدة من العمل الجاد والشغف للتفوق في هذا المجال وإدارته.

قسم إنتاج الغذاء، المعروف باسم قسم المطبخ، يتكون من المطبخ الرئيسي (ساخن وبارد) ومطبخ الولائم وقسم الحساء وقسم المؤن وقسم المعجنات والخبز والحلويات.



قسم المطبخ kitchen department



- لا تقتصر واجبات الشيف التنفيذي على الطهي فقط، حيث أنهم مسؤولون عن القسم الفرعي للمطعم والمطبخ.
- في بعض الفنادق، يكون المطعم والمطبخ مختلفين، حيث قد يعمل قسم المطبخ الفرعي خارج قسم الأطعمة والمشروبات، ويتبع الشيف التنفيذي المدير العام مباشرة بدلاً من مدير الأغذية والمشروبات.

قسم رئيس المضيفين Chief Steward

يكون رئيس المضيفين مسؤولاً عن:

- صيانة جميع أدوات المائدة والمطبخ ومناطق تناول الطعام والمرافق الأخرى حتى تلي معايير الصحة والسلامة.
- تدريب طاقم الاستيوارد على أداء مهامهم.
- تطوير وتأسيس لوائح وإجراءات التنظيف والصيانة.
- يجب أن يتمتع بمستويات عالية من القيادة والتنظيم والاهتمام بالتفاصيل.



قسم المشروبات Beverage department



تقدم المشروبات من خلال قسم البار وهو خدمة طعام وشراب شائعة في الفنادق كبيرة الحجم ويحظى بشعبية بين الضيوف.

يقدم البار أنواع مختلفة من المشروبات (غالبًا مشروبات كحولية) والتي يقدمها نادل.

قسم المشروبات Beverage department



وأيضاً مشروبات القهوة والتي يقدمها الباريستا، كما يقدم البارمان بعض الكوكتيلات الفريدة بالعصائر الطازجة ومن الممكن تواجد بعض قطع الكيك والحلوى داخل البار وتقدم مع القهوة.

قسم المطاعم Restaurants department

قسم المطاعم في الفنادق يرأسه مدير المطاعم من الممكن أن يتم تخصيص بعض المطاعم المتخصصة في الفنادق وذلك لملائمة تنوعات العملاء وذلك من خلال المطعم الصيني أو المطعم الإيطالي وغيرهم من المطاعم التي تقدم أنواع خدمة مختلفة داخل الفندق مثل الخدمة الأمريكية أو الفرنسية. ولكن المطعم الرئيسي في كل فندق وهو مطعم خدمات البوفيه المفتوح وهو الذي يقدم خدمة البوفيه.



قسم الحفلات Banquet and Catering department

غالبًا ما تستخدم الفنادق كمكان للاحتفالات الكبرى؛ كحفلة شركة أو حفلات زفاف أو حفلات عشاء فاخرة.



نظرًا لأن هذه الأنواع من الأحداث تتطلب ترتيبات خاصة فهناك أشخاص مكلفون بالتخطيط والإعداد والتنفيذ لمثل هذه المناسبات.

هم قسم الحفلات الفرعي، ومدير قسم الحفلات مسؤول عن قيادة هذا القسم الفرعي على وجه التحديد.

قسم الحفلات

Banquet and Catering department

تشمل واجبات المدير ما يلي:

- التنسيق مع العملاء لتنفيذ الأحداث الخاصة بالشكل الصحيح والإشراف على الأحداث الخاصة للتأكد من سيرها بسلاسة.
- توظيف وتدريب طاقم المأدبة لأداء الخدمة الممتازة للضيوف.
- وضع وتنفيذ السياسات والإجراءات لعمليات إدارة الحفلات الفرعية.
- ضمان صيانة المرافق والمعدات للمناسبات الخاصة بشكل جيد للاستخدام.
- المهارات التي يجب أن يتمتع بها التنظيم، والتواصل، والقيادة، واتخاذ القرار.



قسم الحفلات Banquet and Catering department



المأدبة Banquet:

هي وجبة رسمية تقام للاحتفال بحدث يتم تنظيمه على شرف شخص أو ذكرى سنوية. إنها طريقة أكثر أناقة لتقديم وجبات الطعام للضيوف.



قسم الحفلات

Banquet and Catering department

المأدبة Banquet:

الأحداث مثل حفلات أعياد الميلاد ومراسم الزواج وحفلات الوداع لها نوع مماثل من الوجبات المقدمة في المأدبة.

تعمل الوجبات الفاخرة التي يتم تقديمها في مأدبة جنبًا إلى جنب مع جو رائع للغاية بشكل مثالي للضيوف وتوفر تجربة فريدة من نوعها، حيث يحتفل الناس بحدث معين.

قسم الحفلات Banquet and Catering department



خدمة البوفيه Buffet service

خدمة البوفيه شائعة جدًا في الأحداث التي تضم أعدادًا كبيرة من الحضور.
يخدم الضيوف أنفسهم، مما يسمح بالراحة في اختيار ما يريد الفرد أن يأكله.

قسم الحفلات Banquet and Catering department



الولائم Banquet:

خدمة الاستقبال بالأطباق Reception service

بينما الجميع يحتفل يمر المضيفين حاملين الأطباق لتقديم المقبلات
الخفيفة والسندوتشات الجاهزة.

قسم الحفلات Banquet and Catering department

تقديم الطعام Catering

يشير تقديم الطعام إلى أعمال تقديم الطعام والخدمات الأخرى ذات الصلة
للمناسبات الخاصة في موقع بعيد أو مكان الحدث.

يتم التعاقد مع شركة catering كاملة الخدمات لجعل الحدث فريدًا ولا يُنسى.



قسم الحفلات Banquet and Catering department

تقديم الطعام Catering

إنها توفر مجموعة متنوعة من الخدمات وتقديم الطعام التي يمكن تخصيصها
لحدث معين.

لديهم دائمًا طاقم يضمن خدمة جميع الضيوف في الوقت المناسب ويظلون
مرتاحين طوال المناسبة.



قسم الحفلات Banquet and Catering department



تقديم الطعام Catering

تعتمد خدمات تقديم الطعام Catering على تقديم الطعام في:

وسائل الانتقال، طائرات، قطارات، سفن

الشركات (مراكز المؤتمرات والاجتماعات والمؤتمرات).

قسم الحفلات Banquet and Catering department



تقديم الطعام Catering

وأيضاً يمكن لخدمات تقديم الطعام Catering أن تخدم الحفلات وأعياد المناسبات ولكن بطابع خاص يعتمد على تقديم خدمة خاصة مثل: المطاعم ذات الخدمات الرسمية وغير الرسمية

قسم الحفلات Banquet and Catering department

ما الذي يريده العميل في خدمات تقديم الطعام Catering؟

- أطعمة ومشروبات وخدمة رائعة لضيوفهم .
- الترفيه المناسب.
- حدث سيستمتع به ضيوفهم ويتذكرونه.
- حدث خالٍ من الأخطاء تقريبًا وخالٍ من الإجهاد.
- حدث يبدو فخماً - ليس رخيصًا أبدًا.
- جوارع.

قسم الحفلات Banquet and Catering department

الغرض الأساسي

من المأدبة هو أن تكون بمثابة تجمع خيري أو احتفال، وغالبًا ما تسبقه خطبة تكريمية لشخص مميز.

تقديم الطعام

الغرض منه إطعام مجموعة من الأشخاص في مكان بعيد بخلاف مؤسسة خدمات الطعام العادية. وذلك يقلل من عبء تحضير الطعام بنفسك، مما يسمح لك بالتركيز على الأنشطة الأخرى للحدث.

قسم الحفلات Banquet and Catering department

المأدبة رسمية أكثر من تقديم الطعام بسبب حالة الضيوف الذين يحضرون المناسبة.
خدمة تقديم الطعام للمناسبات الرسمية وغير الرسمية، حيث يمكن ضبطها دائمًا بناءً على المواصفات الخاصة بك والموضوع الخاص بهذه المناسبة.
بالإضافة إلى ذلك، فإن قواعد ارتداء الملابس في المآدب تميل إلى أن تكون أكثر رسمية.

قسم الحفلات Banquet and Catering department

إنه مختلف تمامًا عند مقارنته بالأحداث التي يتم تقديمها مثل حفلات أعياد الميلاد والعشاء والتجمعات العائلية.

يعتمد قرار الاختيار بين المأدبة والطعام كليًا على الغرض من الحدث.

المأدبة مثالية فقط لمجموعة صغيرة من الناس لأنها تصبح أقل عملية عندما تكبر قائمة المدعوين.
من المهم أن نفهم المفهوم الأساسي للمأدبة والطعام لأن كلاهما له فوائده وسلبياته.

مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology





مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

Food & Beverage (F & B)



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

ما ورد أولاً يصرف أولاً
First In First Out (FIFO)



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

ما ورد أخيرا يصرف أولا
last in first out (LIFO)



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

مدة الصلاحية
Shelf life



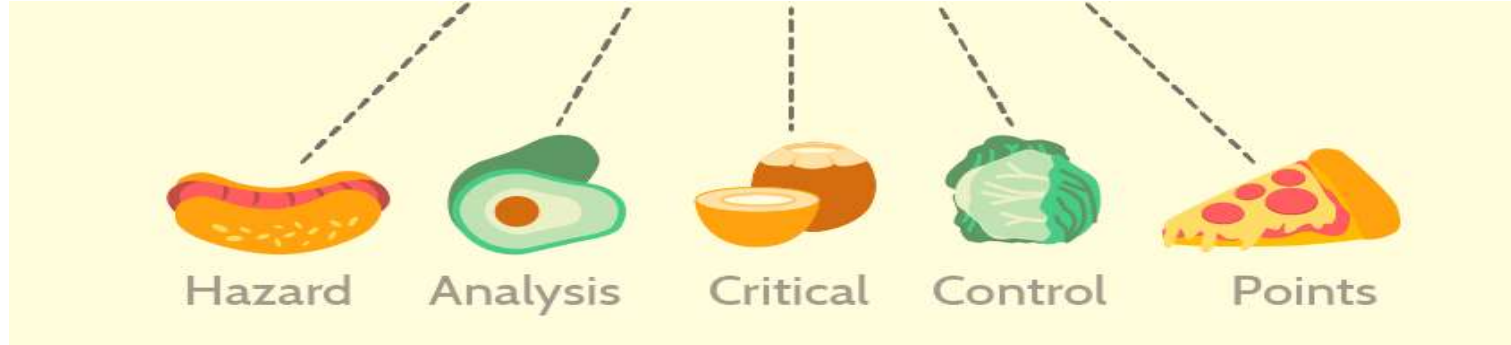
مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

قواعد خاصة بالنظافة الشخصية
Personal HYGIENE



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

تحليل المخاطر ومراقبة نقاط التحكم الحرجة
Hazard Analysis Critical Control Points (HACCP)



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

التلوث
contamination



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

التطهير Sanitation



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

الصلاحية
Expire



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

متوسط المبيعات
par level



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

جرد المخزون
Inventory



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

المنطقة الخلفية
back of house (BOH)



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

المنطقة الأمامية
Front of house (FOH)



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

مفرش السفرة
Placemeet



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

وحدة البيع
Point Of Sale (POS)



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

أرباح وخسائر
Profit And Loss (P&L)



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

المخزن
warehouse



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

التقط
pickup



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

Mise en place
التجهيزات



French pronunciation

جميع الحقوق محفوظة - إعمل بزنس

مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology



(86)

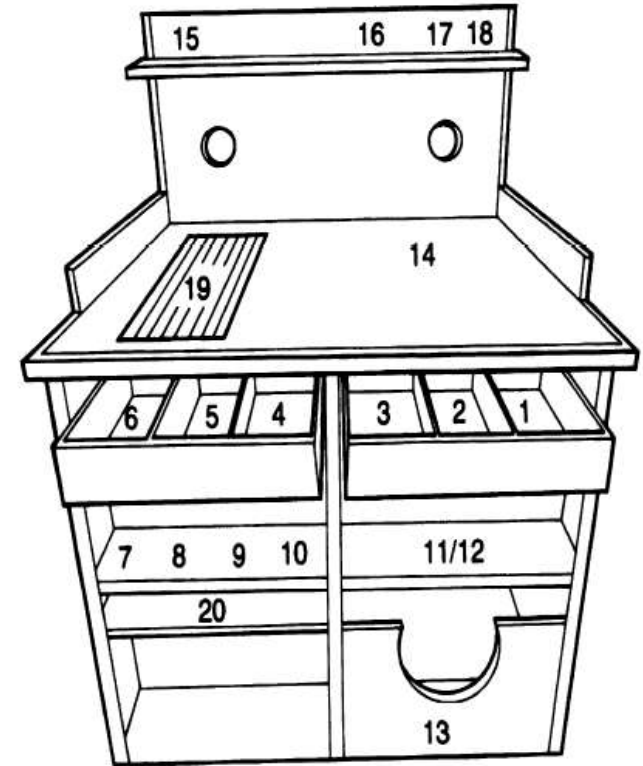
ترمز إلى عدم إتاحة المنتج
أو وجود مشكلة به.

مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

Side station

Key

1. Service spoons and forks
2. Sweet spoons and forks
3. Soup spoons, teaspoons, coffee spoons
4. Fish knives and forks
5. Joint knives
6. Side knives
7. Fish plates
8. Sweet plates
9. Side plates
10. Coffee saucers

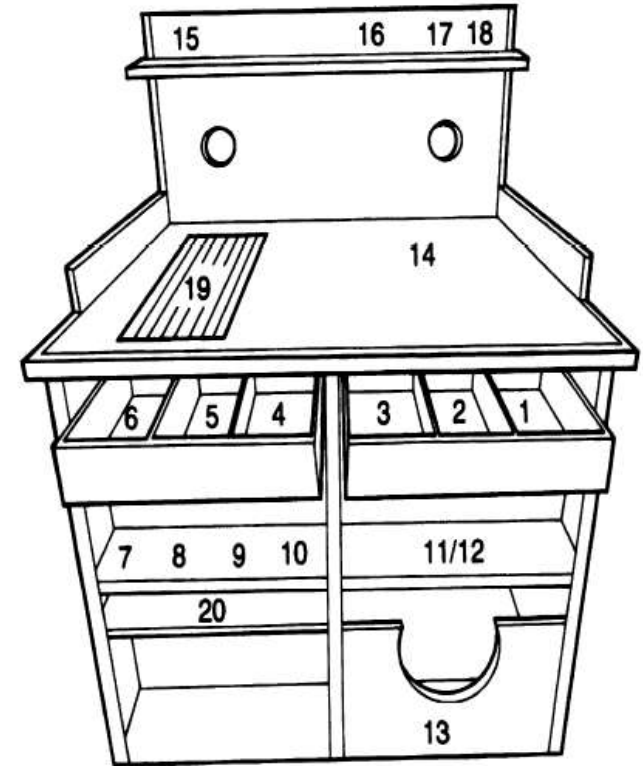


مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

Side station

Key

- 11. Under flats
- 12. Service salver
- 13. Dirty linen
- 14. Check pad on service plate
- 15. Assorted condiments
- 16. Ashtrays
- 17. Water jugs
- 18. Bread basket and butter
- 19. Hotplate
- 20. Trays



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

Side station



المحطة الجانبية أو وحدة الخدمة.

هذه قطعة أثاث مهمة جدًا في المطعم.

يتم استخدامها من قبل موظفي الخدمة لحفظ جميع معدات الخدمة في مكان واحد.

مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

بواقي الأدوات المكسورة
Breakage



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

معدات وأدوات المطبخ
Small Wares



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

رفع المبيعات
Upselling



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

بواقي الطعام
Deprasage



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology



A la carte

نوع من أنواع الخدمة يستخدم مصطلح à la carte لوصف كيف تقوم المطاعم بتسعير عناصر القائمة التي تطلبها، تعني "حسب القائمة" وهي عبارة فرنسية.

مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology



flambé service



نوع خدمة منشق من الخدمة الفرنسية التي يتم فيها إشعال النيران
وتقديم عرض أمام الزبائن.

مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

Cost Of Goods Sales (COGS)

تكلفة البضاعة المباعة



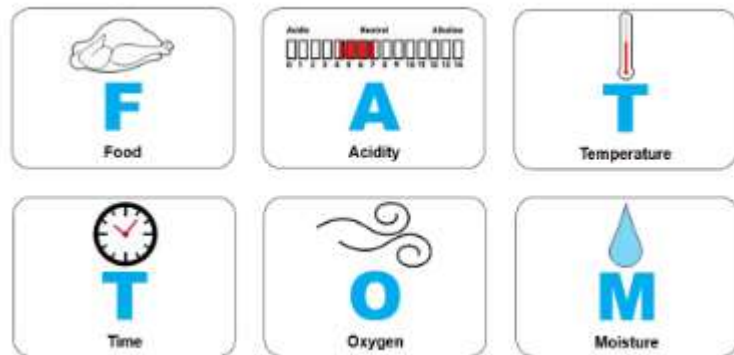
مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology

ورقة آمان المواد الكيميائية

material safety data sheet (MSDS)



مصطلحات المطاعم Restaurant Terminology



عوامل نشاط البكتريا FATTOM

(الطعام - الوقت - درجة الحرارة - الهواء - نسبة الرطوبة - الحموضة والقلوية).



شكراً لكم