

مخططات مكثفه

خدمة الطعام



الفصل الثاني
للفرع الفندقى
للمصافى الثاني عشر
المستوى الرابع

2019 نظاميين / معيدين

اعداد

أ. محمد الحجاوى

0795122367

أين تقدم خدمة الصواني المتنقلة ؟

- (1) أعياد الميلاد و الخطوبة
- (2) وداع الشخصيات
- (3) أعياد رسمية
- (4) حفل خاص بالسفارات
- (5) حفل تخرج

ما المقصود بحفلة الأستقبال: (الوحدة الاولى):

هي الحفلات التي تعد دون طاولات وكراسي و يكون فيها المدعوون واقفين بهدف التعارف

من سمات حفل الاستقبال

تكون خالية من الاطعمة الدسمة ثقيلة الهضم وتقتصر على المشروبات والحلويات ومقبلات الكنايبه

وضح أهم الاشكال التي يتم فيها خدمة حفلة الاستقبال ؟

- (1) البوفية : يحتاج لعدد من الموظفين وجهد اكبر ومهارة عالية لتفادي الاخطاء
- (2) صواني متنقلة :



هي المعلومات التي يتم أخذها من صاحب الدعوة في خدمة الاجتماعات و المؤتمرات؟

- (1) تاريخ الاجتماع ووقته (2) عدد المدعوين
- (3) ترتيب القاعة وفرشها (4) الادوات و المعدات المطلوبة
- (5) أوقات الاستراحة والوجبات (6) اسم الشركة أو صاحب الدعوة

هناك عدد من اشكال قاعات الاجتماعات والمؤتمرات وذلك حسب :

نوع الاجتماع / طلب منظم الحفلة / عدد المدعوين /
حجم القاعة

أذكر أهم أشكال ترتيب قاعات المؤتمرات و الاجتماعات

- (1) على شكل مدرج (لا يدوم اكثر من ثلاث ساعات)
- (2) على شكل U (لا يزيد عن خمسين شخصا)
- (3) على شكل طاولات دائرية
- (4) على شكل طاولات مستطيلة (لا يتجاوز خمسة عشرشخصا)

(أ) مدير الحفلات :

- 1- تنظيم الادارة
- 2- اعداد قوائم الطعام
- 3- تنظيم الحفلات
- 4- اختيار الموظفين

- (ب) السكرتارية :
- 1- حفظ الملفات والاوراق
 - 2- طباعة المراسلات والعقود
 - 3- توزيعها على الأقسام

- (ج) رئيس المضيفين :
- 1- توزيع الاعمال على المضيفين
 - 2- المحافظة على الادوات و المعدات
 - 3- اعداد برامج الدوام و العطل الاسبوعية

- (هـ) المضيف :
- 1- تقديم الطعام و الشراب للضيوف وتلبية رغباتهم
 - 2- مساعدات الضيوف في تناول الاطباق في حفل البوفيه

- (د) مضيف الاستقبال :
- 1- استقبال الضيوف و الترحيب بهم
 - 2- اصطحابهم للطاولات

- (و) مساعد المضيف
- 1- تلميع الزجاجيات
 - 2- مساعدة المضيف في اعماله

او صيغة اخرى (قم برسم هيكل تنظيمي للعاملين بقسم الحفلات)

الاقسام ذات العلاقة بمعرفة اقامة حفلة في الفندق:

- *- المطعم *- المطبخ *- التدبير الفندقي *-
- الامن *- الصيافة *- الاستقبال *- امين الصندوق

اهم المعلومات التي تحتويها اتفاقية الحفلات :

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

اذكر اهم تحضيرات و مهام التي يقوم بها مدير الحفلات قبل بداية الحفلة ؟

اذكر اهم واجبات رئيس المضيفين قبل و أثناء خدمة الحفلات؟

- 1)التنسيق مع مدير الحفلات لأعداد الحفلة
- 2)التأكد من جاهزية قاعة الحفلات
- 3)توزع المهام على القائمين بخدمة الحفلات
- 4)شرح قائمة الطعام المقدمة بالحفلة و طريقة الخدمة
- 5) التنسيق مع رئيس المطبخ

1)تنسيق مع قسم المبيعات حول طلبات خاصة لصاحب الحفلة مثل الزهور

2)تفقد ترتيب الطاولات و الكراسي في قاعة الحفلات

3)تفقد المعدات و ادوات و فضيات الخدمة و الصحون من انها نظيفة

4)تفقد البياضات المستخدمة بأنها نظيفة و بشكل مرتب

5)التأكد من الأجهزة تعمل بشكل جيد

6)التأكد من نظافة القاعة

ما هي الأمور الواجب مراعاتها عند اختيار أثاث الحفلات ؟

- 1)أن يكون خفيف الوزن ومتمين
- 2)سهولة سحب الكراسي و إمكانية ترتيبها
- 3)البساطة في تصميم الطاولات القابلة للطي

ما هي الأدوات و المعدات الواجب توفرها في قاغات الحفلات ؟

- 1)فضيات و صيني وزجاجيات خاصة بالحفلات
- 2)شراشف و مناديل طعام
- 3)الكوشة و كراسي العرسان
- 4)أرضية الرقص
- 5)حافظات الطعام

6)وسائل الاعلان : وتشمل (أذكرها):

(شاشات عرض / منصات لالقاء الكلمات / طاولات هدايا
اجهزة تسجيل / مكبرات صوت / منبر حفلات / لوحات
اعلانية / اضواء متحركة)

7)طاولات ومقاعد بأعداد كبيرة

الوحدة الثانية (محاسبة الضيوف)

<p>الاجراءات المتبعة عند رغبة الضيف الدفع بالعملة الاجنبية :</p> <p>1) تحويل المبلغ بالعملة المحلية حسب سعر الصرف 2) اخذ المبلغ حسب قيمة الفاتورة 3) ارجاع المبلغ المتبقي مع نسخة من الفاتورة ونموذج تبديل العملات</p>	<p>أذكر أهم طرق محاسبة الضيوف المتبعة في قسم الطعام و الشراب ؟</p> <p>1) الدفع نقدا 2) الدفع بالعملة الاجنبية 3) الدفع ببطاقات الأتمان 4) الدفع بالشيكات 5) خطاب الضمان</p>
<p>ما هي الإجراءات التي يتبعها أمين الصندوق عند محاسبة النزيل بالشيكات السياحية</p> <p>1) أستلام الشيك من الضيف و قراءة عملته و نوعها 2) الطلب من الضيف توقيع الشيك و مطالبة التوقيع الأول و الثاني 3) تدوين اسم الضيف و رقم جواز سفره على ظهر الشيك 4) صرف قيمة الشيك بالعملة المحلية حسب سعر الصرف 5) تسليم النسخة الأصلية من الفاتورة و إيصال تبديل العملة للضيف 6) مراجعة النشرات الصادرة عن البنوك</p>	<p>ما هي المعلومات التي يجب على أمين الصندوق التأكد منها عند رغبة النزيل بالدفع ببطاقة الأتمان ؟</p> <p>1) اسم صاحب البطاقة 2- رقم البطاقة و نوعها 3- تاريخ صلاحية البطاقة 4- توقيع صاحب البطاقة</p>
<p>1- معدل صرف الشخص الواحد . $\frac{\text{مجموع الايرادات}}{\text{عدد الضيوف}}$</p> <p>2- معدل عدد الضيوف اليومي . $\frac{\text{مجموع عدد الضيوف}}{\text{عدد ايام الشهر}}$</p> <p>3- معدل ايرادات المطعم اليومي . $\frac{\text{مجموع الايرادات في الشهر}}{\text{عدد ايام الشهر}}$</p> <p>سؤال تطبيقي ويأتي وزاري</p>	<p>ما هي المعلومات الواجب التأكد منها عند أستلام الشكات الشخصية ؟</p> <p>1) اسم الفندق على الشيك 2) قيمة المبلغ المطلوب رقما و كتابة 3) صلاحية الشيك 4) تاريخ الصرف 5) توقيع صاحب الشيك</p>
<p>أذكر أهم أنواع التقارير المستخدمة في قسم الطعام و الشراب و المعلومات التي يحتوي عليها كل تقرير ؟</p> <p>أ) <u>تقرير مبيعات الحفلات:</u> يعد هذا التقرير في اليوم التالي من الحفل من قبل مدير الحفلات وتسليمه الى مدير المحاسبة والتكاليف</p> <p>1- اسم صاحب الحفلة 2 نوع الحفلة 3- عدد الأشخاص 4- وقت الحفلة 5- الضريبة الحكومية و الخدمة 6-مجموع ايرادات الحفلة 7- طريقة الدفع</p> <p>ب-تقرير الايرادات اليومي للمطاعم : تعد تقارير الايرادات اليومي للمطاعم في كل نهاية كل ودية عمل يقوم بتعبئتها امين الصندوق</p> <p>1- عدد الأشخاص في كل فترة (غذاء /عشاء/ فطور) 2ايرادات الطعام 3)ايرادات المشروبات 4)مجموع الايرادات لكل فترة 5)مجموع الايرادات لذالك اليوم</p>	

الوحدة الثالثة (دور التكنولوجيا في خدمة الطعام)

<p><u>تستخدم نتائج التقييم لتحقيق عدد من الأهداف الادارية</u> <u>أذكرها؟ (اغراض عملية تقييم اداء العاملين)</u> 1) التأكد من تناسب الرواتب والمكافآت 2) تقوية العلاقة بين الموظفين و الادارة 3) التحقق من ان الموظف يستحق ترقية 4) تحديد مدى الحاجة الى برامج تدريبية لتطوير الموظفين</p>	<p><u>أذكر أهم فوائد استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام؟</u> <u>استخدام التكنولوجيا في خدمة الطعام يحقق أهداف</u> <u>أذكرها؟</u> 1) السرعة و التميز في أداء الخدمة 2) التخلص من العقيدات و الاجرائات المكتبية 3) تنمية و تطوير مهارات المديرين و الموظفين 4) تخفيض عدد العاملين و التكاليف 5) تشجيع العاملين على الأبتكار و دعم النتائج المحققة</p>
<p><u>أذكر أهم المهام التي يقوم بها نظام التكنولوجيا في</u> <u>اجراءات توظيف العاملين؟</u> 1- تخزين بيانات الموظفين 2- تقديم عروض العمل 3- تخزين الوصف للوظيفي لكل وظيفة 4- أعداد عقود العمل 5- تخزين جداول الرواتب 6- حساب أجازات الموظفين 7- المساعدة في عملية التعيين 8- تسجيل الوقت الذي يقضي الموظف في العمل</p>	<p><u>ما هي المعلومات التي تتضمنها مقابلات العاملين؟</u> <u>أ- البيانات الشخصية: الاسم/ تاريخ الولادة/ الحالة</u> <u>الاجتماعية/الجنسية/رقم الملف الحاسوبي</u> <u>ب- البيانات العلمية و العملية: المستوى</u> <u>العلمي/الخبرات العملية/الدورات التدريبية</u> <u>ج البيانات الادارية: الأجر المتفق عليه/ طريقة</u> <u>الدفع/الحوافز/وقت العمل الترقيات</u></p>
<p><u>أذكر أهم الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في قسم خدمة الطعام و الشراب؟</u> 1- <u>انظمة وبرامج عالمية: هو عبارة عن شبكة تربط جميع الاقسام خدمة الطعام و الشراب مع بعضها مرتبطة</u> <u>بجميع اقسام وادارات الفندق الاخرى (تستخدم في الفنادق الخمس نجوم وبعض الفنادق الاربع نجوم)</u> 2- <u>انظمة وبرامج محلية: تستخدم في المطاعم وبعض الفنادق الثلاث نجوم فما دون وتعد عن طريق اشخاص</u> <u>او شركات محلية ويتم فيها ربط قسمين مع بعض (المطعم والمطبخ)</u></p>	
<p><u>تتبع خطوات استخدام برمجية خدمة الطعام و تسجيل</u> <u>الطلبات؟-ماهي الخطوات التي يقوم بها المضيف</u> <u>عند فتح المطعم و استقبال الضيوف و أخذ طلبهم</u> <u>باستخدام جهاز الحاسوب؟</u> 1-ادخال الرقم السري او البطاقة المغنطيسية 2- ادخال طلبات الضيف 3-فتح شاشة جديدة وادخال رقم البطاقة 4-اعطاء امر حفظ 5-ادخال عدد الاشخاص 6-ادخال رقم غرفته اذا كان مقيما في الفندق</p>	<p><u>ما هي الأجزاء التي يتكون منها نظام نقاط البيع في</u> <u>قسم خدمة الطعام؟</u> 1-جهاز نقد يتضمن صندوقا للنقود وشاشة ادخال البيانات 2 - طابعتان : الاولى لطباعة الطلب للضيف وارساله للمطبخ والثانية لاعداد الفاتورة</p>