

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دولة فلسطين
وَأَذِّنْ لِلْعَرَبِيَّةِ وَالْعَرَبِيَّةِ

١١

الجزء
الأول

إنتاج الطعام وخدماته

(نظري وعملي)

المسار المهني - الفرع الفندقية

فريق التأليف:

أ. إلياس جحا

أ. ابراهيم وهّاب

أ. رامي حوش

أ. رائد خليفة

أ. جنان البرغوثي

أ. رندة الطويل (منسقاً)



مركز المناهج

قررت وزارة التربية والتعليم في دولة فلسطين
تدريس هذا الكتاب في مدارسها بدءاً من العام الدراسي 2018 / 2019م

الإشراف العام

رئيس لجنة المناهج د. صبري صيدم
نائب رئيس لجنة المناهج د. بصري صالح
رئيس مركز المناهج أ. ثروت زيد

الدائرة الفنية

الإشراف الفني كمال فحماوي
التصميم منال رمضان

التحرير اللغوي د. سهير قاسم
الرسومات أ. سالم سالم
متابعة المحافظات الجنوبية د. سميرة النخالة

الطبعة التجريبية
٢٠٢٠ م / ١٤٤١ هـ

جميع حقوق الطبع محفوظة ©

دولة فلسطين
وزارة التربية والتعليم



مركز المناهج

mohe.ps | mohe.pna.ps | moehe.gov.ps

Facebook: /MinistryOfEducationWzartAltrbytWaltlym

Phone: +970-2-2983280 | Fax: +970-2-2983250

حي الماصيون، شارع المعاهد

ص. ب 719 - رام الله - فلسطين

pcdc.mohe@gmail.com | pcdc.edu.ps

يتصف الإصلاح التربوي بأنه المدخل العقلاني العلمي النابع من ضرورات الحالة، المستند إلى واقعية النشأة، الأمر الذي انعكس على الرؤية الوطنية المطورة للنظام التعليمي الفلسطيني في محاكاة الخصوصية الفلسطينية والاحتياجات الاجتماعية، والعمل على إرساء قيم تعزز مفهوم المواطنة والمشاركة في بناء دولة القانون، من خلال عقد اجتماعي قائم على الحقوق والواجبات، يتفاعل المواطن معها، ويعي تراكيبها وأدواتها، ويسهم في صياغة برنامج إصلاح يحقق الآمال، ويلامس الأماني، ويرنو لتحقيق الغايات والأهداف.

ولما كانت المناهج أداة التربية في تطوير المشهد التربوي، بوصفها علماً له قواعده ومفاهيمه، فقد جاءت ضمن خطة متكاملة عالجت أركان العملية التعليمية التعلمية بجميع جوانبها، بما يسهم في تجاوز تحديات النوعية بكل اقتدار، والإعداد لجيل قادر على مواجهة متطلبات عصر المعرفة، دون التورط بإشكالية التشتت بين العولمة والبحث عن الأصالة والانتماء، والانتقال إلى المشاركة الفاعلة في عالم يكون العيش فيه أكثر إنسانية وعدالة، وينعم بالرفاهية في وطن نحمله ونعظمه.

ومن منطلق الحرص على تجاوز نمطية تلقّي المعرفة، وصولاً لما يجب أن يكون من إنتاجها، وباستحضار واعٍ لعديد المنطلقات التي تحكم رؤيتنا للطالب الذي نريد، وللبنية المعرفية والفكرية المتوخاة، جاء تطوير المناهج الفلسطينية وفق رؤية محكمة بإطار قوامه الوصول إلى مجتمع فلسطيني ممتلك للقيم، والعلم، والثقافة، والتكنولوجيا، وتلبية المتطلبات الكفيلة بجعل تحقيق هذه الرؤية حقيقة واقعة، وهو ما كان له ليكون لولا التناغم بين الأهداف والغايات والمنطلقات والمرجعيات، فقد تألفت وتكاملت؛ ليكون النتاج تعبيراً عن توليفة تحقق المطلوب معرفياً وتربوياً وفكرياً.

ثمة مرجعيات توطّر لهذا التطوير، بما يعزّز أخذ جزئية الكتب المقررة من المنهاج دورها المأمول في التأسيس؛ لتوازن إبداعي خلاق بين المطلوب معرفياً، وفكرياً، ووطنياً، وفي هذا الإطار جاءت المرجعيات التي تم الاستناد إليها، وفي طليعتها وثيقة الاستقلال والقانون الأساسي الفلسطيني، بالإضافة إلى وثيقة المنهاج الوطني الأول؛ لتوجّه الجهد، وتعكس ذاتها على مجمل المخرجات.

ومع إنجاز هذه المرحلة من الجهد، يغدو إزجاء الشكر للطواقم العاملة جميعها؛ من فرق التأليف والمراجعة، والتدقيق، والإشراف، والتصميم، واللجنة العليا أقل ما يمكن تقديمه، فقد تجاوزنا مرحلة الحديث عن التطوير، ونحن واثقون من تواصل هذه الحالة من العمل.

وزارة التربية والتعليم

مركز المناهج الفلسطينية

آب / 2018م

مواكبةً للتطور العلمي والتكنولوجي في عصر المعرفة، أصبحت الحاجة لمهن جديدة ضرورة حتمية، وانطلاقاً من توجهات وزارة التربية والتعليم بتحقيق تعليم وتعلُّم نوعي وريادي يلبي احتياجات المجتمع الفلسطيني وفق أولوياته بالتحريز والتنمية، كان لابد من تطوير مناهج التعليم المهني بحلّتها الجديدة لتحاكي التوجهات العالمية بنشأة فلسطينية واقعية تعتمد العقلانية العلمية بالدمج بين الجانبين النظري والتطبيقي، مراعيًا سوق العمل، وصولاً إلى جيل يمتلك الكفايات والقدرة على اكتشاف المعرفة العالمية، والإسهام في الإنتاج الكوني.

اعتمدت المناهج المهنية الجديدة منهجية الوحدات النمطية القائمة على الكفايات المهنية بمجالاتها الحرفية، والمنهجية، والاجتماعية والشخصية، وارتباط ذلك بسياقات واقعية حياتية تصف مواقف تعليمية تعليمية، توظف حل المشكلات بطريقة علمية وعملية، دون إغفال للجانب النظري المتضمن لأنشطة تعتمد على أداء الطلبة، والتأكيد على استراتيجيات التقويم التربوي الحديثة بما في ذلك التقويم الأصيل، والتحول من التقويم القائم على تحقيق الكفايات إلى تحقيق الجودة والامتياز، من خلال التركيز على شمولية أداء الطلبة، وتعزيز أنماط التفكير النقدي والتأملي.

احتوى الفصل الأول على أربع وحدات نمطية، تتعلق الوحدة الأولى بمقدمة في صناعة المطاعم، أما الوحدة الثانية فتتعلق بالتجهيزات والمفروشات الأساسية، بينما تتعلق الوحدة الثالثة بالتجهيز والاستعداد لتقديم خدمات الطعام، وأما الوحدة الرابعة فتتعلق بالسلامة المهنية والغذائية في المطابخ.

وإذ نقدّم هذا الكتاب بين أيدي ذوي العلاقة من معلمات ومعلمين وطلبة وتربويين ومهتمين، نرجو تحقيق الغايات التربوية المنشودة، وب عقلية منفتحة نحو التطوير والتعديل، فإنه يسرنا استقبال أي ملاحظة تهدف إلى تطوير الكتاب وتجويده.

والله ولي التوفيق

فريق التأليف

المحتويات

2

الوحدة النمطية الأولى: مقدمة في صناعة المطاعم

5

● التمييز بين أنواع المطاعم المختلفة

11

● التعرف إلى الهيكل التنظيمي للمطعم، ومهام العاملين به وصفاتهم

25

الوحدة النمطية الثانية: التجهيزات والمفروشات الأساسية

28

● اختيار الأثاث والمفروشات

39

● اختيار معدّات تقديم الطعام وأدواته

56

الوحدة النمطية الثالثة: التجهيز والاستعداد لتقديم خدمات الطعام

59

● الإلمام بالمهام المطلوبة لإقفال المطعم بعد الانتهاء من استقبال الزبائن

62

● الإلمام بالمهام المطلوبة لإفتتاح المطعم قبل البدء باستقبال الزبائن

81

الوحدة النمطية الرابعة: السلامة المهنية والغذائية في المطاعم

84

● الوقاية من المخاطر المهنية التي يواجهها العاملون في المطاعم، والإسعافات الأولية اللازمة

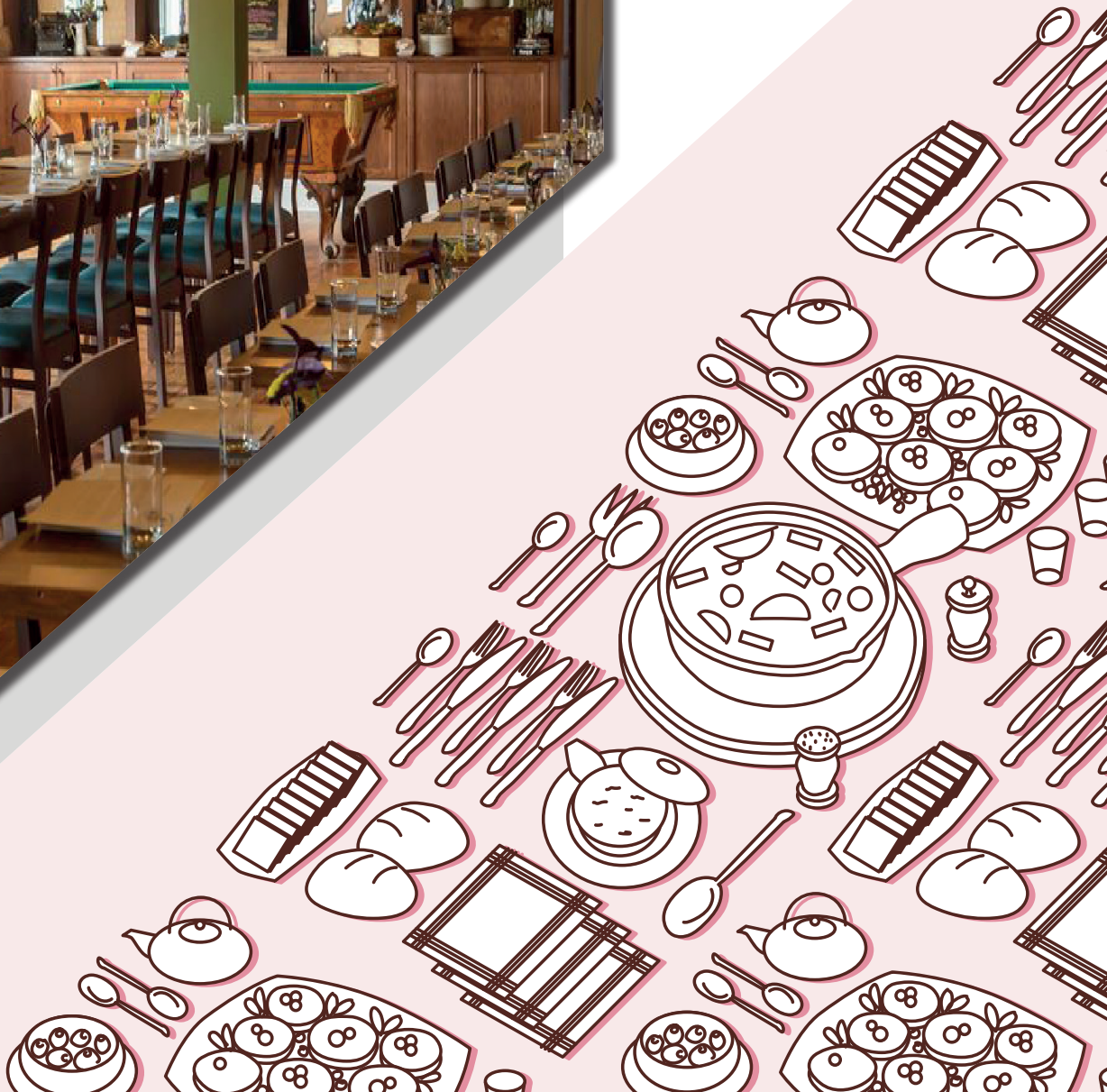
98

● تطبيق معايير السلامة الغذائية وحفظ الأطعمة

مقدمة في صناعة المطاعم

الوَحدة النمطيّة الأولى

أناقش: تطورت صناعة
المطاعم بشكل
ملحوظ، ناقش ذلك.



يتوقّع من الطّلبة بعد دراسة هذه الوحدة، والتّفاعل مع أنشطتها أن يكونوا قادرين على الاستثمار الفعّال في صناعة المطاعم، وذلك من خلال الآتي:

1. التّمييز بين أنواع المطاعم المختلفة.
2. التّعرف إلى الهيكل التّنظيميّ للمطعم، ومهمّات العاملين، وصفاتهم في صناعة المطاعم.

الكفايات المهنية:

الكفايات المهنية المتوقع امتلاكها من قبل الطلبة بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة، والتفاعل مع أنشطتها:

أولاً: الكفايات الحرفية:

- القدرة على تنظيم المطعم إدارياً.
 - القدرة على الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة.
 - القدرة على تحديد صفات العاملين في صناعة المطاعم.
 - القدرة على تصنيف المطاعم، والتّمييز بينها.
 - القدرة على تطوّر العاملين مهنيّاً في صناعة المطاعم.
- ثالثاً: الكفايات المنهجية:**
- العمل التّعاوني.
 - الحوار والمناقشة.
 - البحث العلمي.
 - العصف الذّهني (استمطار الأفكار).

رابعاً: قواعد الأمان والسّلامة المهنية:

- المحافظة على نظافة مكان العمل.
- استخدام الزّي الخاص بالعمل.
- معرفة الطرق الصّحيحة للتّعامل، واستخدام أدوات وعدد الطّعام.
- الإسعافات الأولية.

ثانياً: الكفايات الإجماعية والشّخصية:

- الحضور الذّهني.
- المصداقية في التّعامل مع الزّبائن.
- الأمانة والإخلاص في العمل.
- المحافظة على أسرار الزّبائن.
- تلبية احتياجات الزّبائن.
- اللباقة في الحديث.
- التّركيز وعدم التّشتت.
- التّنظيم والترتيب.
- الاتّصال والتّواصل.
- المرونة والتّكيف.
- استشارة ذوي الخبرة والاختصاص.
- امتلاك القدرة على التأمّل الذّاتي.
- تقبّل آراء الآخرين، والتّقدّباء.
- التّمتع بالفكر الرياديّ أثناء العمل.
- القدرة على تشكيل فرق العمل وقيادتها.

(1 - 1) الموقف التعليمي التّعلّمي: التّمييز بين أنواع المطاعم المختلفة

وصف الموقف التعليمي: يقوم وفد من منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (اليونسكو) بزيارة إلى مدينة رام الله، طُلب منك إعداد قائمة بالمطاعم المختلفة في المدينة، حيث تتقاطع مع جنسيات الوفد الزائر، وذلك ليتمكن منسق الوفد من إعداد جدول الزيارة، بما يضمن توفير وجبة الغداء بشكل يومي.

العمل الكامل:

الموارد	المنهجية	وصف الموقف الصّفي	خطوات العمل
<ul style="list-style-type: none"> • الوثائق: - طلب منسق الوفد، جدول الزيارة. - قائمة تحوي أسماء أعضاء الوفد، وجنسياتهم، طبيعة الوجبات المفضلة لكلّ عضو من أعضاء الوفد. - دليل المطاعم. • التّكنولوجيا: - جهاز حاسوب، الإنترنت، طابعة، صور، البريد الإلكتروني. • قرطاسية: - أقلام، أوراق، مسطرة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع البيانات من منسق الوفد عن: <ul style="list-style-type: none"> - موعد الزيارة، ومدتها. - مكان الإقامة. - أسماء أعضاء الوفد، وجنسياتهم. - طبيعة الزيارة. - الأعضاء الذين يتناولون الطّعام النباتي. • أجمع البيانات عن: <ul style="list-style-type: none"> - أنواع المطاعم الموجودة في المدينة. - عناوين المطاعم. - أصناف الوجبات. - أسعار الوجبات. - الخدمات المقدّمة في المطعم. - سعة المطعم، والعدد الذي يستوعبه. 	<p>أجمع البيانات وأحلّها</p>
<ul style="list-style-type: none"> • التّكنولوجيا: - جهاز حاسوب، الإنترنت، طابعة، صور، البريد الإلكتروني. • قرطاسية: - أقلام، أوراق. 	<ul style="list-style-type: none"> • العصف الذهني. • العمل التّعاوني. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • أصنف البيانات، وأبوبها في جداول لـ: <ul style="list-style-type: none"> - قائمة أسماء الوفد لكلّ يوم. - قائمة المطاعم، وعناوينها، ورقم الهاتف. - قائمة الوجبات لكلّ مطعم. - الخدمات التي يقدّمها المطعم. • أضع خطة للإطار العام للمطاعم المناسبة. • أحدد المطاعم المناسبة. • أوزع أسماء أعضاء الوفد على المطاعم. • أعدّ جدول زمني لمراحل العمل كاملة. 	<p>أخطّط وأقرّر</p>

<ul style="list-style-type: none"> • جهاز الحاسوب . • قرطاسية . • المخططات المقترحة . 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة . • العمل التّعاوني . 	<ul style="list-style-type: none"> • أصنف أعضاء الوفد بقوائم حسب الجنسية . • أجمع أسماء أعضاء الوفد الذين تتشابه ثقافتهم في كشوف . • أحدد أعضاء الوفد الثّباتيين . • أصنف المطاعم الموجودة في المدينة حسب نوعها . • أحدد الخدمات وسعة كلّ مطعم . • أكتب أصناف الوجبات لكلّ مطعم . • أطبع كشفاً بالمطاعم بحيث يشمل (الوجبات والقدرة الاستيعابية لكلّ مطعم، أصناف الوجبات، أسعار الوجبات، الخدمات المتوفرة) . • أطبع كشفاً بأسماء أعضاء الوفد بحيث يشمل: (الجنسية، والثقافة مشار فيه إلى الأعضاء الذين يتناولون الوجبات الثّباتية) . • أوزع أعضاء الوفد على قائمة المطاعم . • أناقش التّوزيع المقترح مع منسق الوفد، وأقوم بإجراء اللازم . 	<p>أنفذ</p>
<ul style="list-style-type: none"> • جهاز الحاسوب . • طابعة . • هاتف . 	<ul style="list-style-type: none"> • العصف الذّهني . • العمل التّعاوني . 	<ul style="list-style-type: none"> • أتتحقق من: <ul style="list-style-type: none"> - وجود قائمة بأسماء أعضاء الوفد جميعهم . - قائمة بعناوين المطاعم واضحة، ويتوفر وسيلة اتصال . • أتأكّد من: <ul style="list-style-type: none"> • البيانات المتعلقة بالمطعم (سعته، أصناف الوجبات، الأسعار) . • توافر الخدمات المطلوبة في المطعم . • توفر معايير الأمن والسّلامة في المطاعم المقترحة . 	<p>أتتحقّق</p>
<ul style="list-style-type: none"> • جهاز حاسوب . • طابعة . 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة . • العمل التّعاوني . 	<ul style="list-style-type: none"> • أوثّق خلاصة البيانات: <ul style="list-style-type: none"> - أنواع المطاعم والخدمات التي تقدّمها، وأصناف الوجبات فيها أسعارها . - قوائم أعضاء الوفد، وأماكن إقامتهم، ومدتها . - أعدّ ملفاً ورقياً حول المطاعم المقترحة . - أفتح ملفاً خاصاً للحالة باسم (التّمييز بين أنواع المطاعم المختلفة) . 	<p>أوثّق وأقدّم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نموذج التّقويم . • طلب منسق الوفد . • ملف مطبوع يحوي كلّ ما تم إنجازه . 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة . 	<ul style="list-style-type: none"> • رضا منسق الوفد عن المقترح . • تعبئة نموذج التّقويم وفق المعايير . 	<p>أقوم</p>

1. وضع الأمور الواجب مراعاتها عند اختيار مطعم ما.
2. ما الثقافات المرتبطة بالمطاعم والمتعارف عليها في فلسطين؟
3. ما العوامل التي أدّت إلى النّموا السّريع في مطاعم الوجبات السّريعة؟

الأسئلة



نشاط



بالعودة إلى الشبكة العنكبوتية، تعرّف إلى المطاعم الإيطالية، والمطاعم الفرنسية، واعرّض الفروق الرئيسة بينهما.

المطعم: المكان المجهّز والمهيّأ لتقديم خدمة الطّعام والشّراب للضيوف خارج مكان سكنهم مقابل ثمن معين، ويتناسب المكان مع نوع الخدمة، ونوعية الطّعام، ودرجة المطعم ونوعيته.

وقد تطورت هذه الفكرة في الآونة الأخيرة لتلبي احتياجات الزّبائن بما يشمل توصيل الطّعام لأماكن وجودهم (خدمة النّقل Delivery) لا بل وتطورت لتصل إلى نقل الطعام والمعدات اللازمة لتقديمه في موقع معيّن يتم الاتفاق عليه (كما يحدث في المناسبات الخاصة والعامة)، ويتم تقديم الطّعام بالصّورة اللائقة من قبل مضيفي المطعم.

نشأة المطاعم وتطوّرها:

نشأت خدمات ضيافة الطّعام منذ العصور القديمة، تلبية لطلب المسافرين الذين كانوا يتنقلون لأهداف تجارية، لذلك كانت بلاد الشام خاصّة فلسطين والعراق ومصر من الدول السّابقة في منطقة الشرق الأوسط لمكانتها، وموقعها في طرق التجارة، واعتمدت تقديم تلك الخدمات آنذاك على نظام المقايضة حتى ظهرت التّنقلات السّياحية من الدول الصّناعية إلى الدول الفقيرة التي تمتاز بجمال طبيعتها، حيث لوحظ تطور هذه الصناعة بما يتلاءم مع حاجة مُرتاديه.

وتطورت صناعة المطاعم، بشكل ملحوظ، في العصور الوسطى، حيث كانت الأكشاك والخانات هي المكان الرئيس لتوفير تلك الوجبات المشهورة، وزهيدة الثمن، مثل الشوربات واليخاني التي كانت تُقدّم في فرنسا، ووجبات النفاق والفطائر في إنجلترا.

بقيت هذه الصّناعة في تطور بطيء إلا أن انتهت الثّورة الفرنسية التي أدّت إلى إعدام الطبقة الارستقراطية في فرنسا، حيث أصبح طهاة القصور العريقة فجأة بلا عمل، مما دفعهم إلى تأسيس مطاعمهم الخاصة التي اعتنت بتقديم أساليب ضيافة راقية، فاستخدموا المفارش الكتان، والفضيات، والأطباق الفخمة، كما أصبحت الأطعمة التي كانت تقدم للطبقة الارستقراطية متاحة لفئات الشّعب جميعها. وقد أصبحت قوائم الطعام أكثر تنوعاً وتطوراً، وتعطي الضيف خيارات محددة من ضمن قائمة الطّعام الثّابتة (Fixed Menu) أو إعطاء الضيف حرية اختيار الوجبات التي يريدونها بنظام (A la Carte). وعلى الرغم من أن المطاعم الشعبية استمرت بالوجود، إلا أن المطاعم الفاخرة أخذت بالانتشار بشكل واسع في أنحاء أوروبا والعالم الجديد.

بحلول نهاية القرن التاسع عشر، جلب التقدم في وسائل النقل عن طريق الطائرات، والبواخر، والسكك الحديدية، والسيارات إلى تغيير طريقة السفر. ونمت السياحة الفاخرة ومعها سابقة جديدة، وهي تناول الوجبات المميزة المعدة بطرق مختلفة بعيداً عن المنزل. ولم يعد الأكل أثناء السفر مجرد ضرورة، بل أصبح فناً وغاية يسافر من أجلها الناس؛ طلباً لسياحة التذوق كنوع من استكشاف حضارات الشعوب حول العالم.

وقد لوحظ في الآونة الأخيرة انتشار أنواع مختلفة من المطاعم بالقرب من المواقع السياحية والترفيهية وبالقرب من المدارس والجامعات والمصانع تلبية لاحتياج السوق، وفتح باب المنافسة فيما بينها، وهو العامل الأساسي في تطور المطاعم بصورة سريعة، حيث انتشرت الكليات والمعاهد التي تُدرّس فن طهي الطعام، وتقديمه، مما أسهم في ارتقاء هذه المهنة.

أنواع المطاعم:

تنوّع المطاعم وتختلف من بلدٍ إلى آخر، ولكلّ بلد ثقافته المرتبطة بأصناف معينة من الطّعام تشتهر بها، وتميّزها عن غيرها من البلدان، حيث إن المحافظة على الموروث الثقافي للبلد يتصل بشكل مباشر مع الحفاظ على هوية أصناف الطّعام التي يرتبط اسمها في بعض الأحيان باسم البلد، وخير مثال على ذلك ارتباط الكنافة بمدينة نابلس، بل أنها على المستوى العالمي تذكر باسم الكنافة النّابلسية، لذا فإن الحفاظ على الموروث الثقافي الفلسطيني هو واجب على كلّ فرد منّا، وذلك في ظل وجود من يحاول طمس الهوية الفلسطينية، وسرقة موروثها الثقافيّ.

كما أن تنوّع المطاعم يرتبط بطريقة الخدمة وأسلوبها، حيث تتنافس المطاعم على تقديم ما يميّزها عن غيرها من المطاعم، وما يمثل عامل جذب للزبائن، وهذا يمتد أيضاً على توفير التنوع في أصناف الطّعام المقدمة في المطعم نفسه، والتي تجمع بين الشرقيّ منها والغربيّ.

أما العامل الآخر الذي أسهم في تنوّع المطاعم فهو الانفتاح بين الدول، والذي أوجد الحاجة إلى إشباع رغبات السّياح بمختلف جنسياتهم، والعمل على توفير سبل الراحة كلّها لهم، وعليه فهناك العديد من أنواع المطاعم، وفيما يلي بعض أنواعها:

1. المطاعم المتخصصة - Specialized Restaurants: وهذه المطاعم قد تكون تابعة للفنادق أو مستقلة بذاتها، وهي عبارة عن مطاعم تعتمد على توفير البيئة التّفليدية، والثّقافية التي تعكس هوية البلد التي يمثلها المطعم، وهذه المطاعم تعد الأكثر انتشاراً في العالم، ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

أ- المطاعم الشّرقية: وهي مطاعم تعكس الثقافة والتّراث العربي، حيث تجد في قوائم الطعام لديها الأصناف المتعارف عليها لدينا كالحمّص، والتّبولة بالنسبة للسلطات، والأطباق الرّئيسة كالمسخن، والمنسف، والمقلوبة وغيرها من الأصناف، كما تجد في قائمة الحلويات للمطعم الكنافة النّابلسية، والهريسة والبقلاوة.

ب- المطاعم الصّينية: وتتميّز بتقديم الأسماك، والمأكولات البحرية، كالمحار والقواقع، كما يعتمد المطعم في تصميمه الديكورات الموجودة فيه على إبراز الهوية الصّينية، وهذا يعطي شعوراً للزّبون بأنه موجود في الصين.

ج- المطاعم الإيطالية: تشتهر إيطاليا بالعجائن والفطائر، وهذا يتضح جلياً بما يتعارف عليه البيزا الإيطالية، كما وتشتهر هذه المطاعم بتقديم وجبة السباغيتي أو وجبات المعكرونة.

د- المطعم الدولي (العالمي): وهو مطعم يسعى إلى جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن من خلال توفير أصناف متعددة لثقافات ودول مختلفة في مطعم واحد، فترى في قائمة الطعام لديه الوجبات الغربية، والشرقية، والصينية والإيطالية.

2. مطاعم الوجبات السريعة - **Fast Food Restaurants**: مطاعم توفر وجبات من الطعام وأصناف داخل المطعم وخارجه، وتكون هذه الوجبات سريعة التحضير، وتوفر الوقت، والجهد، والمال للزبون، للحصول على وجبة الطعام، وانتشرت هذه المطاعم بشكل كبير ومتسارع نتيجة النمو السريع في الحركة التجارية العالمية، وما تبعه من نمو في الحركة السياحية، وفي ظل الاهتمام المتزايد بعامل الوقت. ويرتبط بهذا النوع من المطاعم ما يسمّى بخدمة التوصيل (Delivery)، وهي عبارة عن خدمة يقدمها المطعم يتم من خلالها طلب الطعام أو الوجبة من قبل الزبون على الهاتف، ويعمل المطعم على إيصالها إلى عنوان الزبون بشكل لا يؤثر على جودة الطعام، حيث يراعي المطعم عملي الوقت والجودة في تقديم هذه الخدمة.

3. سلاسل مطاعم الخدمة السريعة - **Fast Service Restaurants**: انتشرت هذه المطاعم بسرعة كبيرة في العالم، مثل مطاعم (ماكدونالدز) (وبرغر كنج) (وكتناكي)...، وأغلب أنواع هذه المطاعم تملكها شركات عالمية، كما في السلاسل الفندقية، ويعطي امتيازات أو عقود إدارية إلى مستثمرين محليين، وتتميز هذه المطاعم ببساطة ديكوراتها، وجودة طعامها الذي يحمل الطعم نفسه، والأنواع في كل فروع المطاعم الموجودة في كل العالم.

4. مطاعم الخدمة الذاتية - **Self Service**: تنتشر هذه المطاعم كذلك في المدن الكبيرة بالقرب من الشركات، والمصانع، والجامعات والمرافق التجارية، حيث تقدم أصنافاً متعددة من الأطعمة مجهزة مسبقاً ومعروضة بشكل جذاب خلف واجهات زجاجية مبردة أو في أوانٍ أو داخل أجهزة تسخين لحفظ الطعام ساخناً. أو أن يختار الضيف ما طاب له من الأطعمة والمشروبات يحملها بنفسه متوجهاً إلى أمين الصندوق الموجود في نهاية الكاونتر (Counter)، لدفع الحساب بناءً على الأسعار الموضوعة، بشكل واضح بجانب كل صنف، ومن ثم التوجه الى أماكن الجلوس، كما يقوم الضيف بإزالة معداته بنفسه، ووضعها في الأماكن المخصصة، كما تمتاز هذه المطاعم ببساطة أثاثها.

5. المطاعم الشعبية - **Classic Restaurants**: تقدم هذه المطاعم مجموعة متنوعة من أصناف الطعام الشعبي، وتنتشر بشكل كبير في الأسواق والأحياء المكتظة، وتمتاز بأسعارها المخفضة نسبياً بالمقارنة مع باقي الأنواع من المطاعم، كما أنها لا تعطي، الجانب الشكلي أو المادي للمطعم جزءاً كبيراً من الاهتمام، كما أن مستوى الخدمات، في الغالب، أقل من أساليب الخدمة العالمية، وتقدم هذه المطاعم أصنافاً متعارف عليها في البلد كما هو الحال لوجبة المقلوبة أو الدجاج المحشي في فلسطين.

6. الكافيتيريا - **Cafeterias**: ينتشر هذا النوع من المطاعم في الجامعات، وبالقرب من المؤسسات الحكومية أو المصانع أو الشركات، وما يميّز هذا النوع من المطاعم وجود الطّعام المعدّ مسبقاً، والمعروض بخزائن عرض مخصصة لحفظ الطّعام، وذلك حسب الوجبة، باردة كانت أم ساخنة، كما تمتاز بكونها تعتمد على الخدمة الذاتية، بمعنى أن الزّبون يختار الطّعام الذي يناسبه، ويضعه على صينية، ويجلس على الطاولة، وعند الانتهاء من الطّعام يرفع الصينية، ويضعها في المكان المخصص، كما أن هذا النوع من المطاعم يبرز سعر الطّعام على واجهة (لوحة) أمام الزّبون يُكتب عليها اسم الوجبة، وتوابعها، وسعرها.

7. المقهى - **Coffee Shop**: من المتعارف عليه أن المقاهي تقدم خدمة المشروبات الساخنة والباردة، إضافة إلى ارتباطها بتقديم التّرجيلة، إلا أن المقاهي في الوقت الحالي أصبحت تقدّم بعض الوجبات الخفيفة، وأنواع محددة من الحلويات، وهذا يتيح للزّبون قضاء وقت ممتع وأطول في مكان واحد يجمع بين التّسلية والأكل.

8. غرفة الطّعام - **Dining Room**: وهي مطاعم مجهزة بأفضل التّجهيزات، ومتوفرة في غالبية الفنادق، تتلخّص مهمّتها الأساسية في تقديم الوجبات الرئيسة الثلاثة (الإفطار، الغداء، العشاء) لزّلاء الفندق مع إمكانية استقبال ضيوف من خارج الفندق، ولكن بحجز مسبق.

ومن الملاحظ أن غالبية الفنادق أخذت تتجه إلى تقديم وجبة الإفطار بالتحديد على طريقة الـ (Buffet)، حيث تُعرض المأكولات في أوانٍ خاصة على طاولات رخامية جذابة، ويختار الزّبون ما طاب له من الأطعمة متوجهاً بنفسه إلى أماكن الجلوس، حيث يقتصر عمل المضيف على تقديم المشروبات حسب رغبة الضّيف، وإزالة الأواني الفارغة على الطّاولات؛ للمحافظة على نظافة المكان، وترتيبه.

9. **Grill Rooms & Steak Houses**: هي مطاعم متخصصة بتقديم قطع من اللحوم المتنوّعة والمشوية بطرق مختلفة.



(1 - 2) الموقف التعليمي التعليمي: التعرف إلى الهيكل التنظيمي للمطعم، ومهام العاملين به وصفاتهم.

وصف الموقف: يرغب أحد المستثمرين في افتتاح مطعم جديد في مدينة أريحا، فطلب إعداد مقترح للموارد البشرية التي يحتاجها المطعم.

العمل الكامل:

خطوات العمل	وصف الموقف الصفي	المنهجية (استراتيجية التعلم)	الموارد
أجمعُ البيانات وأحللها	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع بيانات من المستثمر عن: <ul style="list-style-type: none"> - الاستراتيجية العامة للمطعم. - موقع المطعم، وحجمه. - نوعية المطعم. - الخدمات التي يقدمها المطعم. - المدة الزمنية المتاحة لتقديم المقترح. • أجمع بيانات عن: <ul style="list-style-type: none"> - مفهوم المطاعم. - نماذج الهياكل التنظيمية للمطاعم. - أنواع المطاعم. - الوصف الوظيفي للعاملين في المطاعم. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • الوثائق (طلب المستثمر، رخصة البناء، رخصة الحرف، رخصة الدفاع المدني الفلسطيني). • التكنولوجيا: <ul style="list-style-type: none"> - جهاز حاسوب، الإنترنت، طباعة، صور، البريد الإلكتروني. • قرطاسية: <ul style="list-style-type: none"> - أقلام، أوراق، مسطرة. • نماذج عن الهياكل التنظيمية. • دليل العاملين في المطاعم.
أخطط وأقرر	<ul style="list-style-type: none"> • أصنف البيانات، وأبويبها في جداول لـ: <ul style="list-style-type: none"> - نوع المطعم المراد افتتاحه. - الخدمات التي يقدمها المطعم. - خطة للإطار العام للنظام الإداري للمطعم. • أحدد المسميات الوظيفية، وبطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في المطعم. • أحدد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية كافة في المطعم. • أحدد الهيكل التنظيمي المناسب. • أعدّ جدولاً زمنيّ لمراحل العمل كاملة. 	<ul style="list-style-type: none"> • العصف الذهني. • العمل التعاوني. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • التكنولوجيا: <ul style="list-style-type: none"> - جهاز حاسوب، الإنترنت، طباعة، صور، البريد الإلكتروني. • قرطاسية: <ul style="list-style-type: none"> - أقلام، أوراق.

<ul style="list-style-type: none"> • جهاز الحاسوب. • قرطاسية. • المخططات المقترحة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التّعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أرسم هيكلًا تنظيميًا يدويًا. • أكتب أقسام المطعم التي تشمل مرافق المطعم وخدماته جميعها. • أرسم خطوط الاتصال بين الإدارة والأقسام. • أبدأ بتعبئة البيانات من الأعلى إلى الأسفل في الهيكل التّظيمي. • أطبع الهيكل التّظيمي المقترح على جهاز الحاسوب. • أناقش الهيكل التّظيمي المقترح مع المستثمر، وإجراء اللازم. 	<p>أنفد</p>
<ul style="list-style-type: none"> • قرطاسية. • جهاز الحاسوب. • طباعة. 	<ul style="list-style-type: none"> • العصف الذّهني. • العمل التّعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتتحقق من: <ul style="list-style-type: none"> - النماذج الهيكلية حسب المعايير العلمية. - نماذج الهياكل التّظيمية مطبوعة وواضحة. • أتأكد من: <ul style="list-style-type: none"> - البيانات المتعلقة بالمطعم. - اشتغال الهيكل التّظيمي على الخدمات والمرافق. - وجود وصف وظيفي للعاملين، وموجودين على الهيكل التّظيمي. 	<p>أتتحقق</p>
<ul style="list-style-type: none"> • عرض تقديمي PowerPoint. • جهاز حاسوب. • جهاز عرض (LCD). 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التّعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أوثّق خلاصة البيانات (أنواع المطاعم، والخدمات التي تقدمها والمرافق المتوفرة فيها، والهياكل التّظيمية لها، والوصف الوظيفي للعاملين وفق الهيكليات). • أوثّق خلاصة النتائج (الهيكل التّظيمي الذي اعتمد، والتوافق عليه، وبطاقات الوصف الوظيفي للعاملين كافة في المطعم). • أعدّ عرضاً تقديمياً حول الهيكل التّظيمي للمطعم، وبطاقات الوصف الوظيفي للعاملين. • أفتح ملفاً خاصاً للحالة باسم (الهيكل التّظيمي للمطعم، ومهام العاملين فيه). 	<p>أوثّق وأقدم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نموذج التقييم. • طلب المستثمر. • ملف مطبوع يحوي كلّ ما تم إنجازه. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • رضا المستثمر عن المقترح الخاص بالموارد البشرية. • تعبئة نموذج التقييم وفق المعايير. 	<p>أقوم</p>

1. ما العوامل التي تؤثر في بناء الهيكل التّظيمي للمطعم؟
2. ما المسؤوليات الرئيسة لرئيس المضيفين (Head Waiter)؟
3. ما أبرز الصّفات الشخصية التي يجب أن يتمتع بها العاملين في المطاعم؟

الأسئلة



نشاط



بالعودة إلى الشّبكة العنكبوتية، اختر أحد المطاعم العالمية، واطلع على الهيكل التّنظيمي له، وناقش انعكاس طبيعة الخدمات المقدّمة في المطعم على الهيكل التّنظيمي.



مفهوم الهيكل التّنظيمي للمطعم:

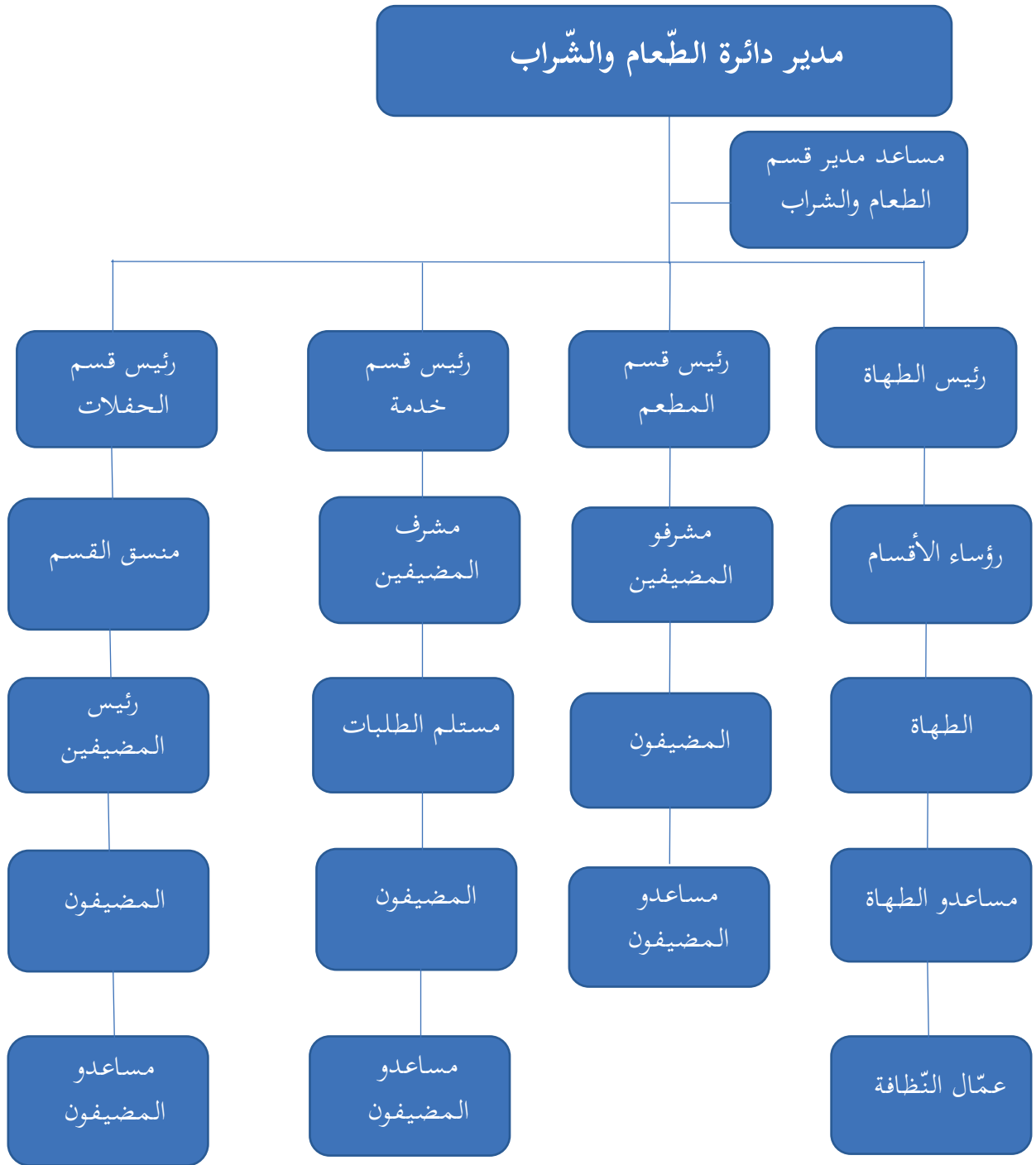
يعرف الهيكل التّنظيمي للمطعم بأنه المخطط الذي يبيّن موقع كلّ قسم في التّنظيم الإداري للمطعم، فيوضّح مسؤوليات كلّ موظف وصلاحياته، وقنوات الاتّصال بين الإدارة والأقسام والعاملين في المطعم، وتختلف الهياكل التّنظيميّة من مطعم إلى آخر.

العوامل التي تحدد نوع الهيكل التّنظيمي، وحجمه:

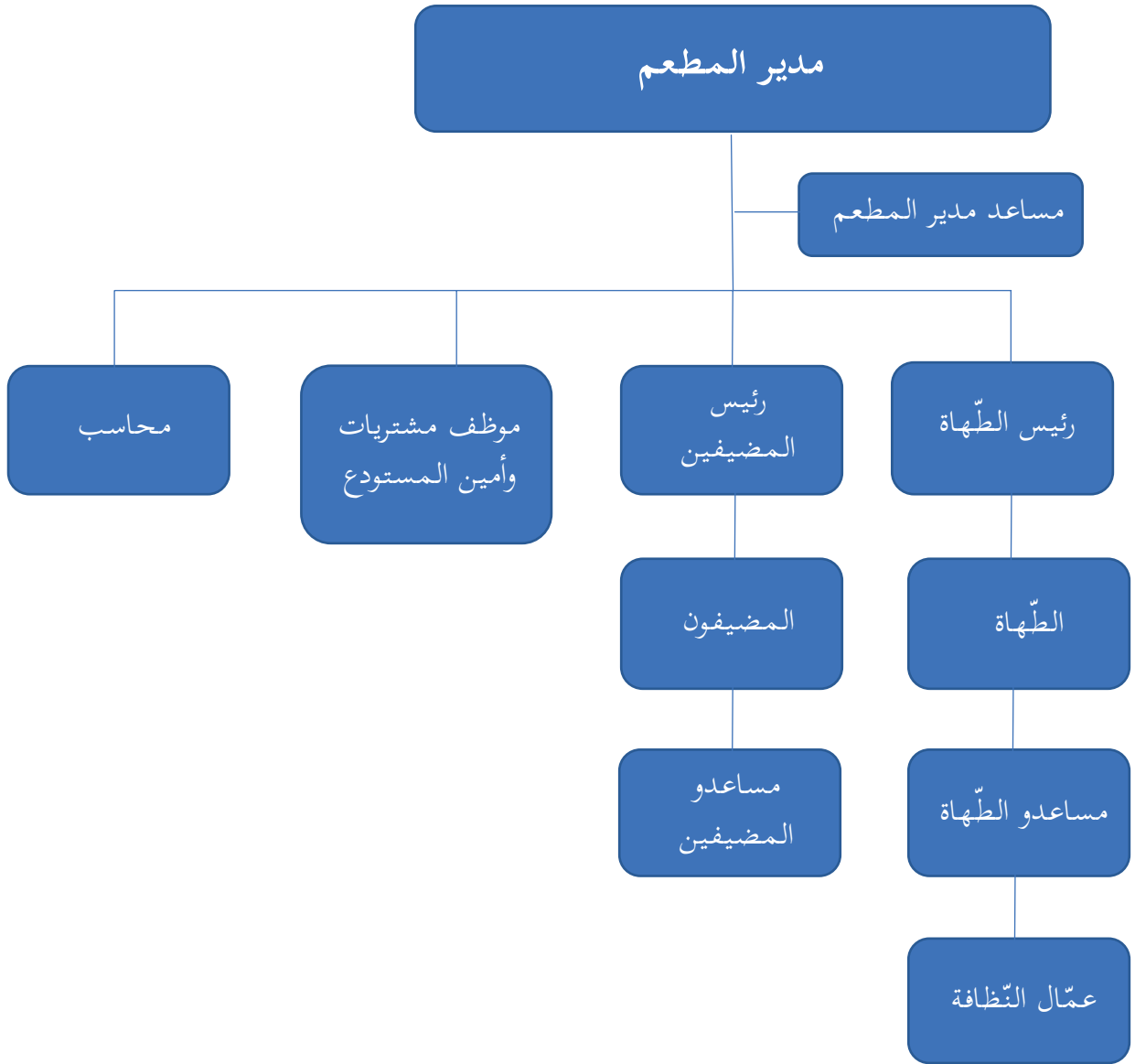
1. نوع المطعم ودرجته.
2. حجم المطعم.
3. مطعم مستقل أو داخل فندق.
4. مدى أهمية الضيف ونوعه.
5. نظرة الإدارة تجاه الضيوف، وسياساتها.

هناك نوعان من الهياكل التّنظيميّة التي تعتمدهما الجهات المختصة في هذا المجال، كما هو موضّح في الأشكال الآتية:

1. المطاعم التي تعدّ جزءاً من الفنادق، أي داخل الفنادق.
2. المطاعم المستقلة.



هيكل تنظيمي لمطعم تابع لفندق كبير



هيكل تنظيمي لمطعم مستقل

مهمّات العاملين في المطاعم ومسؤولياتهم:

هناك الكثير من العوامل التي تشجّع على الذهاب إلى المطعم، إن المطعم النّاجح هو الذي يوفر واحدة من عوامل عديدة تشجع الزّبائن على الذهاب إلى المطاعم، فتناول الطّعام في المطاعم كنشاط اجتماعي يتطلب الاهتمام بإرضاء الضّيف، لذلك فإن فن الضّيافة من الأمور المهمّة لتحقيق رغبة الضّيف، وإحساسه بقيمة ما يدفعه في الوجبة، هذا بالطبع لا يتوقف فقط على قيمة الطّعام، ودرجة جودته بل كذلك على استخدام المضيف لسلوكيات حسن الضّيافة: كالابتسامة، والترحيب الحار بالضّيف، وفي المطاعم الفاخرة فإن أيّ تقصير في الخدمة يؤدّي إلى خسارة الضيوف، وعدم عودتهم إلى المطعم الذي لا يجدون فيه مستوى خدمة مناسب، وتظهر أهمية هذه النقطة إذا علمنا أن عملاء المطاعم الفاخرة هم غالباً من كبار السن ذوي الثقافة العالية، والذين يعتادون على السفر، وتبادل الطّعام خارج منازلهم، لذلك تختار المطاعم مجموعة مميزة من الموظفين للعمل على جلب الضيوف، وكسب ثقتهم، ومن هذه الوظائف:

1. مدير دائرة الطّعام والشّراب - Food and Beverage Manager:

بالاعتماد على حجم المؤسسة يكون مدير قسم الطّعام والشّراب مسؤولاً، إما عن تطبيق السياسات المتفق عليها في أنظمة المؤسسة الداخلية والخارجية، أو الإسهام في وضع سياسات وقواعد تشغيل قسم الطّعام والشّراب للمؤسسة. وكلما كانت المؤسسة كبيرة قلّت مسؤوليات مدير الطّعام والشّراب في وضع السياسات الخاصة بالقسم، وبالمجمل يكون هذا المدير مسؤولاً عن:

- أ- التأكّد من تحقيق الأرباح المناسبة والمخطط لها ضمن الفترة المالية لكلّ وحدة إنتاج على حدة.
- ب- إصدار قوائم الطّعام والشّراب وتجديدها بشكل دوريّ، وذلك بالتنسيق مع رئيس الطهاة.
- ج- تأكيد شراء المعدات، ولوازم قسم الطّعام والشّراب بناء على ضرورتها.
- د- التأكّد من جودة الخدمات المقدمة، وتوافقها مع طبيعة الأسعار.
- هـ- تحديد حجم الوجبة مقارنة مع الأسعار المرجوة.
- و- تدريب موظفي قسم الطّعام والشّراب بالتنسيق مع قسم التّدريب، وإدارة الموارد البشرية.
- ز- توظيف وإنهاء خدمات الموظفين غير المناسبين في قسم الطّعام والشّراب، وذلك بالتنسيق مع قسم الموارد البشرية.
- ح- عقد اجتماعات دورية مع رؤساء الأقسام لتأكيد السياسات الجديدة، ومراقبة نجاعة العمل.

2. مدير المطعم - Restaurant Manager:

- تتمثّل المهمّة الرئيسيّة لمدير المطعم بالإشراف العام على سير الخدمة في المطعم ومرافقه، وذلك من خلال:
- أ- رصد مستويات خدمة الزّبائن، وضمان تقديم أفضل خدمة.
 - ب- توزيع عمل موظفي المطعم وتنظيمه.
 - ج- تدريب العاملين الجدد وتأهيلهم.
 - د- متابعة احتياجات المطعم المادية والبشرية.
 - هـ- الإشراف على عملية حفظ الأغذية والمواد، وتخزينها.
 - و- التأكّد من معايير السلامة المهنية، والصّحة العامة للعاملين في المطعم.
 - ز- معالجة المشكلات التي قد تحصل في المطعم.
 - ح- التنسيق مع رئيس الطهاة حول قائمة الطّعام.

3. مسؤول الاستقبال في المطاعم - Reception Head Waite:

عادة ما يوجد هذا الشخص بالقرب من مدخل المطعم، لتأدية واجبه الأساسي المتمثل في استقبال الضيوف والترحيب بهم. كما يعمل على استقبال الحجزات وتدوينها، ومتابعتها، واختيار المكان المناسب لكل منها. يتميز هذا الشخص بالمهارة في قوائم الطعام، وأسعارها، وتحضيرها، وإمكانية القيام بعمل بعض التغييرات عليها بناء على احتياجات الضيوف الخاصة، كما يحلّ مكان مدير المطعم عند غيابه.

4. رئيس المضيفين - Head Waiter:

- تعدّ عملية الإشراف المباشر على سير الخدمة في المطعم الوظيفة الأساسية لرئيس المضيفين، كما يعمل على:
- أ- الإنابة عن مدير المطعم حال غيابه.
 - ب- توزيع المهّمات على العاملين في المطعم، والإشراف المباشر عليهم.
 - ج- التأكد من ترتيب الطاولات، ونظافة البياضات، والأدوات الموجودة عليها.
 - د- توضيح قائمة الطعام للعاملين، بشكل يومي.
 - هـ- استقبال شكاوي الزبائن ومعالجتها.
 - و- المشاركة في تدريب العاملين الجدد في المطعم.

5. مسؤول محطة خدمة - Section Supervisor:

- تعرف "محطة خدمة" بأنها مساحة معينة من المطعم، تحتوي على عدد من الطاولات والكراسي، ويشرف عليها ما يسمّى بمسؤول محطة خدمة (Captain).
- يقوم مسؤول محطة خدمة بما يلي:
- أ- توزيع المهّمات على العاملين في محطته، ومتابعة أدائهم.
 - ب- تسجيل طلبات الزبائن في قسيمة طلب الطعام.
 - ج- تقديم الفاتورة للزبون حال طلبها.
 - د- التأكد من جودة الخدمة المقدمة للزبائن.

6. المضيف - Waiter:

- تتمحور مهّمات المضيف ومسؤولياته بإجراءات ما قبل الخدمة، وأثناء الخدمة وبعدها، وذلك من خلال:
- أ- تجهيز الطاولات، وترتيبها.
 - ب- المحافظة على منطقة عمله نظيفة، ومرتبّة باستمرار.
 - ج- تجهيز الخزائن الجانبية، وتزويدها بالأدوات اللازمة.
 - د- تقديم الخدمة للزبائن حسب الأصول.
 - هـ- تنفيذ التّعليمات التي تصدر من مسؤول المضيفين.
- تعرف الخزائن الجانبية بأنها خزانة مصنوعة عادة من الخشب، وتتكوّن من عدد من الرفوف، يحتوي كلّ رفّ منها على نوع خاص من الأدوات، مثل: الصّحون، الأكواب، الفضيّات، البياضات، وتكون موجودة في كلّ "منطقة خدمة"، وذلك بهدف تسهيل عمل المضيفين، وسرعة خدمة الزبائن.

7. مساعد المضيف - Bus Boy, Commis, Debarrasseur, Apprentice :

وتكون هذه المهمة للمبتدئين الجدد، وهي تشكّل بداية الطريق إلى مهنة خدمات الطعام، وعادة ما تشمل المتدربين الجدد من طلبة المدارس الفندقية الراغبين في مزاولة المهنة على أصولها، أما مسؤوليات هذا المساعد في طاقم الخدمة فتكون عن:

- أ- تجهيز المعدات، وتلميعها.
- ب- إعداد الموائد، وتحضيرها.
- ج- إحضار بعض الطلبات البسيطة مثل: الخبز، الماء والزبدة.
- د- تجهيز الخزائن الجانبية.
- هـ- مساعدة المضيف في إحضار الطعام من المطبخ.
- و- إزالة المعدات (الصّحون، الفضية والكؤوس) عند انتهاء الوجبة.
- ز- تجهيز عربات المقبلات، والحلويات، والأجبان (في بعض المطاعم الخاصة).

8. أمين الصّندوق - Cashier :

المسؤول عن تحصيل ملخص بحجم المبيعات اليومي، وتسجيلها، ومن مهماته إعداد فواتير النزلاء الزّبائن، وتحصيلها في نهاية الخدمة.

أما في بعض المطاعم المتخصصة، فهناك وظائف متخصصة، منها:

أ- مسؤول التقطيع - The Carver :

المسؤول عن تقطيع اللحوم الكبيرة عن عربة الصّياغة الخاصة، وتقسيمها إلى وجبات يسكبها حسب طلب الضّيوف، يمتاز هؤلاء الأشخاص بمهنية عالية، ومعرفة بالآلية تقطيع اللحوم باستخدام المعدات الخاصة دون تفتيتها، والالتزام بقواعد النّظافة، والتّعامل مع الضّيوف.

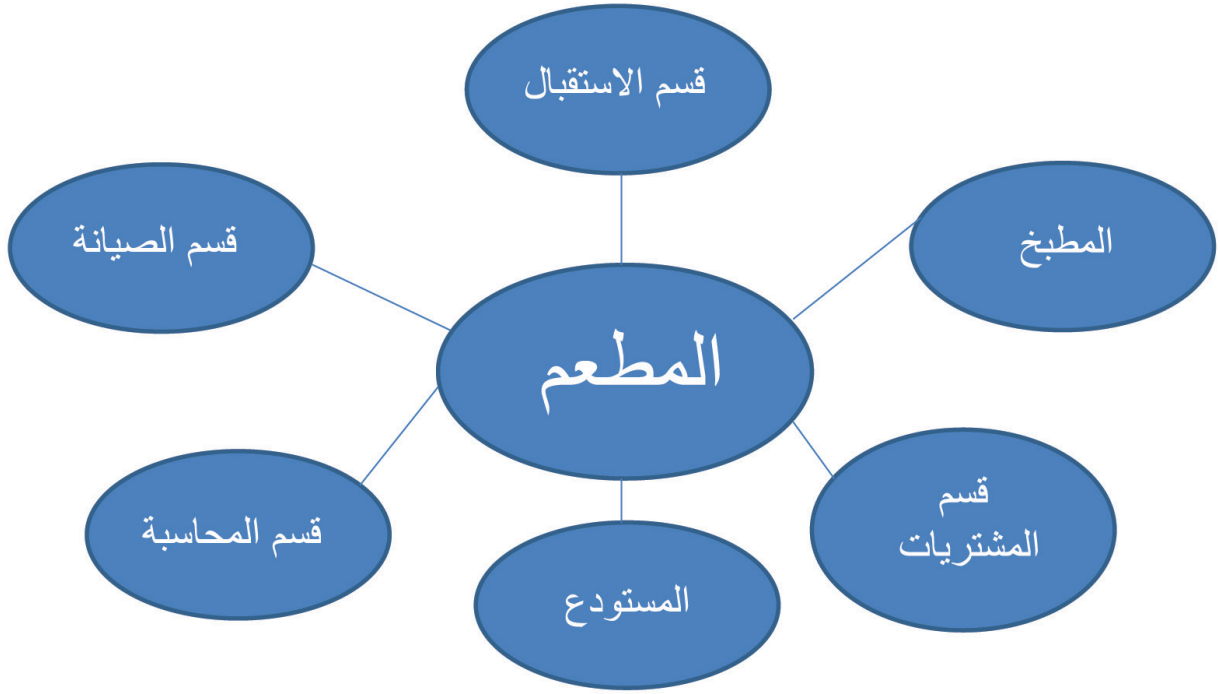
ب- موظف البار - Barman :

يعمل من خلف كاونتر البار، وهو مسؤول عن تحضير المشروبات جميعها من مشروبات ساخنة، وعصائر، وكوكتيلات، وموكتيلات وغيرها. ويجب أن يكون على معرفة بأنواع المشروبات، وكيفية خلطها، وآلية تحضيرها.

ج- Chef De Buffet :

غالبا ما يكون هذا الموظف تابعاً لقسم الطهارة، ويكون مسؤولاً عن الإشراف على موائد الـ (Buffet) وما عليها من طعام، والإشراف الدائم على عرضها، وإبقائها جذابة.

علاقة المطعم بأقسام الفندق الأخرى



ترتبط مطاعم الفنادق ارتباطاً مباشراً بأقسام الفندق الأخرى وتعمل معاً كوحدة واحدة متكاملة.

1- قسم الاستقبال - Reception:

وترتبط هذا القسم بعلاقات مميزة بالمطاعم، حيث إنه مصدر المعلومات بكلّ ما يتعلق بزبائن الفندق، مثل:

أ- أرقام الغرف لتحديد مكان إقامة النزّل.

ب- أسماء الزبائن للتأكيد من إقامتهم بالفندق.

ج- أوقات تقديم الوجبات الخاصة حسب طلب الزبائن.

د- أيّ طلبات خاصة أخرى.

هـ إعداد لوائح الزبائن المتوقعة للوجبات المختلفة (الإفطار، الغداء، والعشاء).

2- المطبخ - Kitchen:

وترتبطه مع المطاعم علاقة توأمة، حيث إن كلاً منها يكمل عمل الآخر، ويتم التّوصّل من خلال نقل المعلومات الصّحيحة بكلّ ما يتعلق بإنتاج الطّعام من طلبات خاصة، مثل (إعداد وجبات خالية من الدسم، قليلة الملوحة أو نباتية).

3- قسم المشتريات - Purchasing Department:

يقوم هذا القسم بتلبية حاجات المطعم بكل ما يتعلق بمعدات ولوازم، لتسهيل مهمة إدارة المطعم.

4- المستودع - Store:

ترتبط المستودعات بالمطاعم ارتباطاً وثيقاً، وتقوم بتأمين احتياجات المطعم جميعها من مشروبات، و مواد خام، وأطعمة.

5- قسم المحاسبة - Accounting Department:

يكون هذا القسم مسؤولاً عن مراقبة المبيعات، ومتابعة الدفعات مع المؤسسات، والمحافظة على نسبة التكاليف المتعارف عليها.

6- قسم الصيانة - Maintenance Department:

ويتم التنسيق المباشر مع هذا القسم بكل ما يتعلق بصيانة المطعم، ومعداته، وتجهيزاته.

صفات العاملين في المطاعم:

إضافة الى الصفات التي يجب أن يكتسبها موظف الفنادق بشكل عام، فهناك بعض الشروط الواجب توفرها بشكل خاص لدى العاملين جميعهم في المطاعم، ومنها:

أولاً: الصفات الشخصية والمظهر العام:

حيث إن موظفي الخدمة يتعاملون مع الزبائن، وهم على احتكاك دائم بهم، فإن المظهر العام لهم يعد انعكاساً لمستوى الضيافة في تلك المؤسسات، كما أن النظافة الشخصية غالباً ما تعطي الانطباع بأن المطعم ذا مستوى جيداً.

لذلك فإن على موظفي المطاعم الاهتمام بالأمور الآتية:

1. ضرورة الاستحمام اليومي.
2. استعمال مزيل العرق (Deodorant) بشكل دائم، لتجنب الروائح المزعجة.
3. استخدام العطور، بشكل خفيف، لتجنب تأثيرها السلبي على نكهة الطعام.
4. مراعاة النوم الكافي، والغذاء الصحي، والتّمرين المستمر بما يكفل الحفاظ على صحة جيدة، وحيوية بالحركة، ويساعد على التّكيف مع ضغط العمل.
5. الاهتمام بنظافة الأيدي، وخلوها من آثار النيكوطين.
6. تقليم الأظافر بشكل مناسب، ومستمر.
7. حلاقة الذقن يومياً (للرجال).
8. الالتزام بالزّي الرسمي، وكيّها جيداً، والاهتمام بنظافته.
9. الاهتمام بنظافة الشّعر، وخلوّه من القشرة.
10. انتعال الأحذية المريحة.

11. الاهتمام بنظافة الأسنان، وتبييضها.
12. الاهتمام بغسل اليدين بعد التدخين أو بعد استعمال المراحيض.
13. التزام البيت في حال المرض خاصةً تلك الأمراض المعدية الشديدة الانتشار، مثل نزلات البرد، والإنفلونزا.
14. تغطية الجروح والحروق أثناء العمل بالمواد المناسبة.
15. تجنب العادات السيئة، مثل مضغ اللبان أو حكة الشعر، وأعضاء الجسم وغيرها.

أما بالنسبة للموظفات العاملات، فهناك بعض الشروط الإضافية الواجب مراعاتها، مثل:

- أ- تجنب استعمال طلاء الأظافر أو استخدام الألوان الباهتة إذا اقتضت الحاجة.
- ب- تجنب ارتداء الأحذية ذات الكعب العالي، لما تسببه من إعاقة للحركة، ومن آلام الظهر أثناء العمل.
- ج- تجنب استعمال الزينة (المكياج) المبالغ فيها.
- د- عدم ارتداء المصاغ والمجوهرات أثناء العمل.
- هـ- ربط الشعر الطويل عالياً أو للخلف.

ثانياً: المهارات والصفات السلوكية

- 1- احترام دقة المواعيد: حيث إن الالتزام بالمواعيد يظهر مدى احترام المهنة، والإدارة، والضيوف، نظراً لما قد يسببه التأخر من عرقلة سير العمل، وتقديم ضيافة منقوصة للزبائن.
- 2- اللباقة في التعامل: التعامل بأدب وسلوك جيد، ومراعاة شعور الآخرين، حيث التصرف بحكمة، وقول الشيء المناسب في الوقت المناسب، وإدراك الأمور قبل أن تصل إلى مرحلة انزعاج الضيوف من تلك التصرفات، كما تعمل اللباقة على خلق أجواء مريحة للتعامل.
- 3- المعرفة بالمحيط المحلي للمؤسسة: كثيراً ما يتعرض المضيف إلى أسئلة من ضيوفه عن حاجيات خارج أمور عمله تتمثل بالنشاطات المحلية، وأمور أخرى تستقطب اهتمام الضيوف، لكنها تسهم في إثراء زيارتهم، وخلق علاقة احترام بين الضيف والمضيف، لذلك يجب على المضيف الإلمام بالأمور الآتية:
 - أ- طرق ووسائل المواصلات المحلية.
 - ب- النشاطات الاجتماعية، والمهرجانات المحلية.
 - ج- التراث المحلي.
 - د- أماكن بيع التحف السياحية.
 - هـ- أماكن وجود المتاحف، والمسارح.
- 4- الأمانة: التمتع بالأمانة في التعامل مع الزبائن، والإدارة، والزلاء مَطْلَب مهم لكسب ثقة الآخرين، وما تحمله هذه الصفة من سمات راقية، تعكس الوجه الحضاري للأمة.
- 5- الانتماء والإخلاص للمؤسسة: إن نجاح المؤسسة يرتبط بنجاح العاملين فيها، ولا بد من التذكير بأن الولاء للمؤسسة ضروري حتماً لنجاح تلك المؤسسة، حيث لا يعقل أن ينشر الموظف أسرار المؤسسة أو يجرح إدارتها، متى شاء أو كيفما شاء.

- 6- التمتع بالذاكرة الجيدة: وهي مهارة جيدة يجب تطويرها، فالذاكرة الجيدة تساعد الموظف على تذكر رغبات الزبائن خاصة أولئك الذين هم موالون للمطعم، أو الذين يترددون على المؤسسة باستمرار. مع الأخذ بالاعتبار محاولة تذكر أسماء الزبائن، ومخاطبتهم بأسمائهم وألقابهم، مما يعطي الانطباع بالأهمية والاحترام.
- 7- حسن التصرف: يجب مراعاة التصرف السليم باحترام الزبائن أولاً، والإدارة والزملاء مع مراعاة حفظ الألقاب، والتعامل باحترام متبادل.
- 8- الحس المسؤول في التعامل مع تلك الحالات التي تتطلب معالجة فورية، وبمسؤولية وجدية تامة، كذلك التعامل مع الحالات الطارئة التي تستدعي طلب فرق الإسعاف الأولي أو الدفاع المدني.
- 9- المرونة: لقد اتسمت مهنة الضيافة في بلادنا بالعمل أحياناً في أوقات مختلفة من فترة صباحية أو مسائية، كما يطرأ أحياناً الغياب المفاجئ لأحد الزملاء من ذوي الأدوار المهمّة، فهنا قد يطلب من موظفي قطاع الضيافة المرونة في العمل ضمن أوقات مختلفة، وتعويض زملائهم حسب الحاجة.
- 10- حسن المتابعة: وتتمثل في حصول الضيف على مقومات الضيافة المميزة، حيث يقوم المضيف بتقديم الوجبات والطلبات بصورة متتالية، دون الحاجة إلى قيام الضيف بالتذكير بما طلبه مسبقاً.
- 11- العمل ضمن فريق: كما تعلمنا من الأجداد (يد واحدة لا تصفق)، فالمطعم مثل خلية نحل، يقوم كل شخص بدور مهم، فمن الصعب أن يعمل شخص بمفرده ويصل إلى النجاح دون التعاون مع الفريق.

ثالثاً: الخبرات العملية:

- 1- المعرفة بأنواع الطّعام والشّراب، وطرق تحضيرها، وتقديمها: الإلمام التام بتلك المعلومات يسهم في تقديم الاقتراحات، والمشورة للضيوف، لاختيار الوجبات والمشروبات المناسبة لهم، كما تسهم المعرفة في طرق التقديم على نيل رضی الضيوف، وتقديرهم لجودة الضيافة.
- 2- تطبيق شروط السلامة العامة، والصّحة المهنية.
- 3- مهارة البيع: وهي قدرة يتميّز بها موظف المطاعم المحترف؛ فمثلاً يبحث الموظف المتميّز الزبائن على طلب المزيد من المأكولات، والمشروبات من خلال عرض كلّ ما هو جديد وجيد، وذلك بناءً على ما ذكر مسبقاً بخصوص المعرفة بأنواع الطّعام والشّراب، وآلية تقديمها.
- 4- أسس التعامل مع الضيوف من إجراءات الخدمة، ومتابعة طلبات الزبائن.
- 5- التعامل مع المعدات والأدوات، والمعرفة بالطرق السليمة لاستخدامها.

أسئلة الوحدة النمطية الأولى



السؤال الأول: ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية:

1. ما خدمة (Delivery)؟

- أ- المساعدة على إيقاف السيارة.
- ب- توصيل الطعام إلى الزبائن في مكان وجودهم خارج المطعم.
- ج- توصيل الطلب للسيارة دون التّرجل منها.
- د- البوفيه المفتوح.

2. أيّ الآتية هي من مسؤوليات الـ (Bus boy)؟

- أ- إعداد الطعام.
- ب- تنظيف الأرضيات، والممرات، والسّاحات في الفندق.
- ج- تجهيز المعدات والأدوات، وتلميعها.
- د- تجهيز الطاّولات، وترتيبها.

3. من الموظف الذي يحل مكان مدير المطعم عند غيابه؟

- أ- رئيس المضيفين (Head Waiter).
- ب- مسؤول الاستقبال (Reception Waiter).
- ج- مسؤول محطة خدمة (Section Supervisor).
- د- المضيف (Waiter).

4. ماذا تقدم مطاعم الـ (Steak House)؟

- أ- المشروبات الساخنة والباردة.
- ب- الطعام المعدّ مسبقاً، والمعروض في خزائن عرض مخصصة لحفظ الطعام.
- ج- الوجبات الشعبيّة.
- د- قطع من اللحوم المتنوّعة والمشويّة بطرق مختلفة.

5. ماذا يقدم المطعم الدولي (العالمي)؟

- أ- الوجبات الصّينية فقط.
- ب- الوجبات الشعبيّة فقط.
- ج- وجبات متنوّعة لثقافات مختلفة.
- د- المعجنات والبيتزا فقط.

السؤال الثاني: عدد أنواع المطاعم.

السؤال الثالث: ما الصفات المشتركة بين مطاعم الوجبات السريعة وال Coffee Shop؟

السؤال الرابع: ارسم هيكلًا تنظيميًا لمطعم مستقل؟

السؤال الخامس: كيف تستطيع إعطاء انطباع إيجابي عن مظهرك لدى الضيوف؟

السؤال السادس: اشرح ما يأتي حسب الصفات الواجب توافرها بالمضيف:

- المعرفة بالمحيط المحلي للمؤسسة.
- الذاكرة.
- المرونة.
- الحس المسؤول.

دراسة حالة

نفذ الخطوات كاملة للموقف الآتي:

ألقت جائحة كورونا بظلالها على كافة القطاعات الإنتاجية والخدمية في العالم بشكل عام، وفلسطين بشكل خاص، مما أدى إلى تراجع الحركة السياحية وتوقفها في العديد من الفترات، وللمحافظة على استمرارية المطعم الذي تعمل فيه، طلب منك صاحب المطعم إعداد هيكل تنظيمي جديد للمطعم وذلك بأقل عدد ممكن من العاملين.

نظم زيارة إلى أحد المطاعم في منطقتك، وحدد أقسامه، ونوعه، مع مراعاة اتباع خطوات تنفيذ المشروع من حيث:
اختيار المشروع، وخطه المشروع، وتنفيذ المشروع، وتقويم المشروع.

مشروع





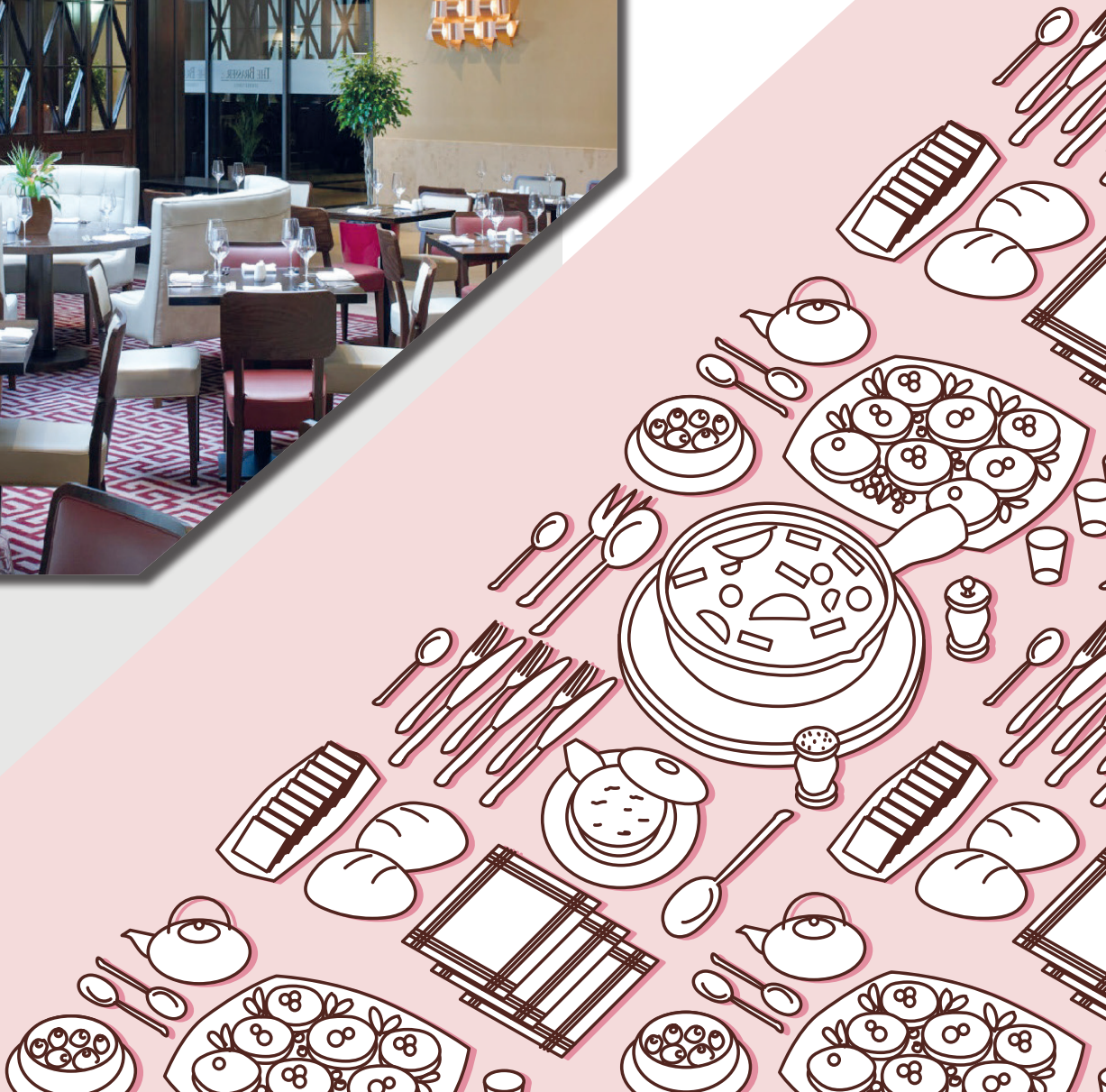
الوَحْدَة

النمطية الثانية

أتأملُ وأناقش: اختيار أثاث
المطعم يعتمد على مستواه
وطبيعة زبائنه.



التجهيزات والمفروشات الأساسية



يتوقّع من الطّلبة بعد دراسة هذه الوحدة والتّفاعل مع أنشطتها أن يكونوا قادرين على تحديد التّجهيزات اللازمة من أثاث ومفروشات ومعدات لقسم السّفرة في المطاعم، وذلك من خلال الآتي:

1. تحديد أثاث المطاعم ومفروشاتها.
2. تحديد معدات وأدوات تقديم الطّعام.

الكفايات المهنية:

الكفايات المتوقع امتلاكها من الطلبة بعد الانتهاء من هذه الوحدة:

أولاً: الكفايات الحرفية:

- القدرة على اختيار الأثاث اللازم الذي يتناسب مع نوع عمل المطعم وطبيعته.
- القدرة على المواءمة بين مساحة المطعم وطبيعة الأثاث المناسب.
- القدرة على توصيف معدات المطعم من حيث النوع والشكل.

ثالثاً: الكفايات المنهجية:

- العمل التعاوني.
- الحوار والمناقشة.
- البحث العلمي.
- العصف الذهني (استمطار الأفكار).

ثانياً: الكفايات الاجتماعية والشخصية:

- الثقة والقدرة على اتخاذ القرارات باستمرار.
- المحافظة على خصوصية الضيف أو الزبون.
- التعامل بمصداقية.
- القدرة على تقديم الدعم والمساندة.
- القدرة على التواصل الفعال.
- القدرة على الاستماع لرأي الضيف.
- القدرة على الحصول على المعلومات من الضيف.
- توفير أجواء مناسبة للنقض أو التأمل الذاتي.
- المسؤولية والإحساس بالواجب أثناء العمل.
- قبول وتفهم توزيع الأدوار.
- المظهر اللائق والتواصل الجيد والحسن.
- القدرة على استشارة ذوي الخبرة والاختصاص.

رابعاً: قواعد الأمن والسلامة المهنية:

- ارتداء الزي المناسب.
- التركيز أثناء العمل، والتزام الانضباط والحذر، والحد من أيّ ضوضاء.
- عدم العبث بالأجهزة والأدوات الموجودة داخل المشغل أو الورشة، وحفظها بصورة جيدة.
- الالتزام بتعليمات التشغيل لأيّ جهاز أو أداة تدريبية، وعدم إزالة أيّ جزء مخصص للحماية والأمان.
- المحافظة على نظافة المكان، وترتيبه بصفة دائمة بعد الانتهاء من التدريب.
- اتباع تعليمات المدرب، ومراجعته عند الضرورة.

(2 - 1) الموقف التعليمي التعلّمي: اختيار الأثاث والمفروشات

وصف الموقف: زار مستثمر مدرسة العودة الفندقية، طالباً المساعدة في تجهيز مطعمه الجديد من الأثاث والمفروشات.

الموارد	المنهجية (استراتيجية التعلّم)	وصف الموقف الصفّي	خطوات العمل
<ul style="list-style-type: none"> • الوثائق: - طلب المستثمر. - كتالوجات. - كتب من المكتبة. - شبكة الإنترنت. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التّعاوني. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع البيانات من المستثمر عن: <ul style="list-style-type: none"> - مساحة المطعم. - نوع المطعم. - طريقة الخدمة. - موقع المطعم. - مدى صلاحية الأثاث. - درجة تصنيف المطعم. - قائمة الطّعام المقدمة في المطعم. - الميزانية المخصصة. • أجمع بيانات عن: <ul style="list-style-type: none"> - أنواع الأثاث. - الألوان المفضّلة للأثاث. - المواد المصنّعة منها الأثاث. - أشكال الأثاث ومقاساته. - جودة الأثاث. - أسعار الأثاث. 	<p>أجمع البيانات وأحلّها</p>
<ul style="list-style-type: none"> • كتالوجات. • نشرات. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل الجماعي. • العصف الذهني. • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • أصنف البيانات إلى: <ul style="list-style-type: none"> - مواصفات الأثاث والمفروشات (جودتها، الأنواع والألوان، القياسات). - كميات الأثاث (الكمية لكلّ صنف، مساحة كلّ صنف). - تكاليف الأثاث (أسعار كلّ صنف، الأسعار للأصناف كافة). • أعدّ جدولاً زمنياً للتّنفيد. 	<p>أخطط وأقرر</p>

<ul style="list-style-type: none"> • حاسوب . • قرطاسية . • آلة حاسبة . 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التّعاوني . • المناقشة والحوار . 	<ul style="list-style-type: none"> • أحدد مواصفات الأثاث (حسب النوع، اللون، الجودة، القياسات). • أحدد كميات الأثاث (المساحة اللازمة لكلّ صنف، جدول كميات). • أختار نوع، ولون، وقياس، وجودة الأثاث لكلّ صنف . • أقرّ الكميات لكلّ صنف من الأصناف . • أحدد التّكلفة المالية لكلّ صنف، والتّكلفة النهائية للأصناف كافة . 	<p>أنفد</p>
<ul style="list-style-type: none"> • كراسة جدول الكميات وتشمل: (مواصفات كلّ صنف، الكمية، السعر). • كتالوجات الأثاث . 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار . • العمل التّعاوني . 	<ul style="list-style-type: none"> • أتّحقق من: <ul style="list-style-type: none"> - اختيار النوع واللون والقياس المناسب لكلّ صنف من أصناف الأثاث . - مواءمة الكميات للمساحة الموجودة في المطعم . - توافق الميزانية المتوفرة مع التّكلفة المتوقعة للأثاث . - مطابقة المواصفات المقترحة مع طلب المستثمر . 	<p>أتّحقق</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حاسوب . • جهاز عرض . 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التّعاوني . • المناقشة والحوار . 	<ul style="list-style-type: none"> • أوّثق: <ul style="list-style-type: none"> - المواصفات المقترحة بملف مع صور لكلّ صنف . - المساحة المقترحة لكلّ صنف مع مساحة المطعم . • أعدّ عرضاً تقديمياً يشمل مراحل العمل كافة . • أفتح ملفاً خاصاً للحالة باسم (اختيار الأثاث والمفروشات). 	<p>أوّثق وأقدم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نماذج تقويم . • طلب المستثمر . • كتالوجات . • حاسوب . • جهاز عرض . 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار . • أدوات التّقويم . 	<ul style="list-style-type: none"> • مواءمة المفروشات المقترحة لمساحة المطعم، وشكله، وطبيعة عمله . • رضا المستثمر عن المواصفات والأسعار وعن المقترح كاملاً . 	<p>أقوم</p>

1. ما المفروشات الأساسية التي تحتاجها جميع المطاعم؟
2. ما أنواع الكراسي المستخدمة حسب أنواع المطاعم؟
3. ما أنواع الموائد المتوفرة؟ وأيها يعطي المساواة لجالسها جميعهم؟
4. عدّد المواد المستخدمة في تغطية وجه موائد الطّعام، ولماذا تغطّي بتلك المواد؟

الأسئلة



نشاط



قُم بزيارة لمطعم وجبات سريعة ومطعم آخر يقدم خدمات ذات مستوى عالٍ، واستوضح الاختلاف بين المفروشات المستخدمة في كلا المطعمين. اتسمت المطاعم والفنادق على مرّ العصور باستخدام الديكورات والمفروشات الجذّابة لما تحمله من أهمية في خلق طابع أولي إيجابي لدى الضيف فور وصوله إلى المؤسسة، وأيضاً فإن هذه المفروشات تعمل على توفير أجواء دافئة، مريحة وملائمة لراحة الضيوف ومناسباته، وقد تنعكس فخامة هذه الأجواء على رفع أسعار الخدمات.

الأثاث - Furniture:

يتوقّف نوع الأثاث المستخدم في المطاعم على حجم المؤسسة، والطابع الذي ستحمله، فقد تستخدم بعض المطاعم السجاد الفاخر أو الأرضيات الخشبية لتغطية الأرض في المنشأة الفاخرة، كما تختلف أشكال وأحجام المقاعد المستخدمة وأسلوب الزخرفة والتّنجيد تبعاً لاختلاف نوع ومستوى المنشأة من حيث الرقي، وينطبق الشيء نفسه على الستائر، والخزائن وغيرها.

يعدّ تجهيز المطاعم من المسؤوليات الصّعبة الملقاة على عاتق الإدارة، حيث إن الذوق الرفيع فقط ليس سيد القرار، بل هناك أمور أخرى عديدة يجب دراستها عند فرش المطعم، ومن أهمها:

- أ- موقع المطعم.
- ب- حجم المطعم.
- ج- نوع المطعم.
- د- طبيعة الزبائن المُراد استقطابهم.
- هـ- نوع الخدمة المتبعة.
- و- الميزانية المخصصة لبدء المشروع.
- ز- مدى صلاحية الأثاث، ومواصفاته من حيث:
 - الاستهلاك، حيث يفضل شراء الأنواع المعمّرة.
 - سهولة التّظيف والصّيانة.
 - سهولة التّخزين.

أما أهم أنواع الأثاث المستخدمة في المطاعم، فهي:

أولاً: موائد المطعم (الطاولات) - Tables Restaurant :

تأتي موائد الطّعام في المطاعم بأشكال متعددة، فمنها المربّعة، والمستطيلة، والدائرية، والبيضوية، فيما اعتادت المطاعم على دمج أكثر من شكل في القاعة نفسها على سبيل التّشكيل والتّناغم بين الموائد وديكور المطعم وتصميمه، ويكون سطح هذه الموائد مصنوعاً من الخشب المغطى بدهان يناسب الديكور أو أن يكون مصنوعاً من الفورميكا أو الرخام، وبعضها الآخر يكون مغطى بالمطاط أو المخمّل الأخضر، حيث يسهم في خفض الضوضاء الصّادر عن استعمال معدات الموائد، وحينها يجب استعمال المفارش، كما تكون أرجل الطاولة إما خشبية أو معدنية أو من الألومنيوم، وبشكل عام يجب أن تكون الموائد متينة، ويسهل تنظيفها، وأن تتلاءم جودتها مع نوع المطعم والخدمة المقدمة فيه، والشكل الآتي يبين أشكال موائد الطعام.



مائدة دائرية - Round Table



مائدة زاوية - Corner Table



مائدة مستطيلة - Rectangular Table



مائدة مربعة - Square Table

أشكال الموائد

1. موائد مربعة الشكل:

وتتسع هذه الموائد لشخصين أو لأربعة، وتمتاز بسهولة تعاطي المضيف مع ضيوفه، والنظر إليهم بشكل مباشر، مما يضفي نوعاً من الاحترام لكلّ منهم. وتسهم كذلك في منح الضيوف فرصة مشاهدة مهارة تقطيع اللحوم، وسكب الطّعام من العربات في المطاعم التي تقدم تلك الخدمات. أما بالنسبة للمقاسات فهي:

- 76 سم² تناسب شخصين.
- 100 سم² تناسب أربعة أشخاص.

2. موائد مستطيلة الشكل:

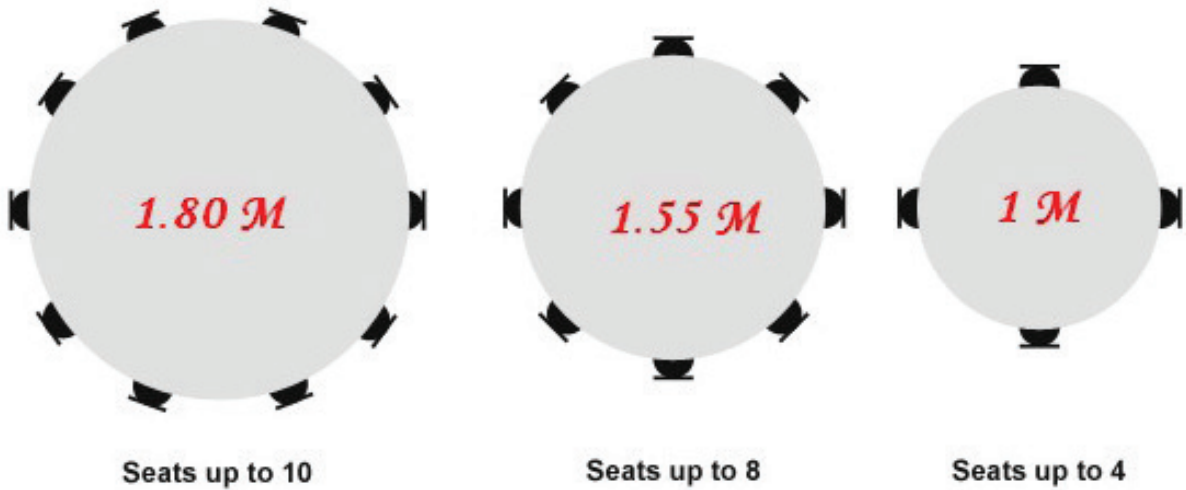
تستخدم عادة لاحتواء المجموعات في القاعات الصّغيرة، غير أنها تحرم جالسيها من المخاطبة المباشرة في حال تعدّت الستة أشخاص، أما بالنسبة للمقاسات، فهي:

- 137 سم * 76 سم مناسبة لأربعة أشخاص.
- 177 سم * 76 سم مناسبة لستة أشخاص (من الممكن توصيل الموائد لاحتواء أعداد أكبر).

3. موائد مستديرة الشكل:

يكثر استعمال هذه الموائد مستديرة الشكل في قاعات الأفراح والحفلات، حيث تتميز بالأناقة، إذ إن مساحتها تمكّن من إضافة الزّهور بأشكالها المختلفة لتضفي جواً أنيقاً للقاعة، وأيضاً تسهّل وضع الفازة والسّلات في الوسط (إذا لزم)، وتوفّر سهولة المخاطبة بين جالسيها، أما بالنسبة للمقاسات، وكما هو موضح في الشكل الآتي، فهي:

- قطر 1م، مناسبة لأربعة أشخاص.
- قطر 1.55م، مناسبة لثمانية أشخاص.
- قطر 1.80م، مناسبة لعشرة أشخاص.



مقاسات الموائد مستديرة الشكل

ثانياً: كراسي المطعم - Restaurant Chair :



تأتي المقاعد بأشكال، وألوان، وتصاميم وخامات متعددة لتناسب الاستخدامات والمناسبات جميعها، حيث نجد أن المقاعد تأتي بأحجام مختلفة، فلذلك يجب الانتباه إلى المقاس الذي يلائم أغلب الضيوف، ويتلاءم مع طبيعة المطعم، وهذه القياسات موضحة في الشكل الآتي، حيث إن أبعاد المقعد، هي:

1. ارتفاع المقعد عن الأرض 47 سم.
2. ارتفاع الظهر عن الأرض 1 م بحد أقصى (حتى لا يعطل على آلية تقديم الطعام).
3. مساحة المقعد دون يدين 46 سم².



قياسات المقاعد

أما بالنسبة للمواد المستخدمة في صناعة المقاعد، فهي البلاستيك أو الفايبرجلاس (Fiberglass) حيث إنها تناسب مع المقاهي ومطاعم الوجبات السريعة والتي يكون الجلوس فيها لفترات قصيرة نسبياً، بينما تستخدم المطاعم الراقية الكراسي المصنوعة من الخشب أو الألومنيوم، وتكون منجدة لتناسب الجلوس لفترة أطول. كذلك نلاحظ استخدام أشكال عديدة من الكراسي، مثل البنش (صوفا) وكراسي مع أيدي، وكراسي البار، وكراسي الأطفال وغيرها حسب حاجتها، كما يبين الشكل الآتي:



كرسي بار - Bar chair



كرسي مع أيدي - Armchair



كرسي أطفال - Baby chairs



صوفا - Bench

أشكال الكراسي في المطاعم

وهناك بعض الأمور التي يجب مراعاتها عند اختيار المقاعد والموائد، مثل:

1. عدد الأشخاص، وتوزيع جلوسهم في قاعة الطّعام.
2. حجم قاعة الطّعام، وشكلها.
3. تصميم وشكل الكراسي والطاولات المستخدمة.
4. الممرات الواجب تركها لعربة الضيافة، لمرور المضيفين دون الاصطدام بأحد.
5. نوع المطعم بما يحمل من أجواء راقية أو شعبية.

وتحتسب المطاعم الراقية مساحة 1.60م² للفرد، بينما تحتسب المطاعم الشعبيّة مساحة 1.20م² للفرد.

ثالثاً: مكتب الاستقبال في المطعم - Reception Desk or Podium:



نموذج مكتب استقبال في مطعم

مكتب صغير مرتفع، يوضع على يمين مدخل المطعم، يقف وراءه المسؤول عن استقبال الضيوف (Reception head waiter)، ليرحب بهم، ويعمل على مراجعة تفاصيل الحجز، والتأكيد على طلباتهم الخاصة، حيث يوجد برنامج للحجوزات، وخريطة لموائد المطعم محوسبة أو بشكل أوراق تسهّل اختيار الموائد حسب الطلب، وهاتف لاستلام الحجوزات، كما يحتوي على قوائم الطّعام التي يسلمها إلى ضيوفه بعد أن يصل بهم إلى الموائد الخاصّة بهم، والتأكيد على ملاحظتهم من قبل المضيف في تلك المنطقة، كما ويعمل على توديع الضيوف، وأخذ ملاحظاتهم عن هذه التجربة، ويوضّح الشكل المجاور نموذجاً لمكتب استقبال في مطعم.

رابعاً: خزانة حفظ المعدات (خزانة الخدمة) - Sideboard:

تستخدم لحفظ الأدوات والمعدات اللازمة لضيافة الأتمة والأشربة في المطعم، حيث تمدنا بأدوات ضيافة الزبائن، وتبديل مفارشهم عند الحاجة بشكل سريع، كما تعدّ محطة لتجميع الأدوات عند سحبها قبل نقلها للغسيل، ويجب العناية بها من حيث النظافة، ويتم تجهيزها بالأدوات الضرورية للضيافة قبل مرحلة استقبال الضيوف، كما يبين الشكل الآتي:



خزانة الخدمة، وطريقة توزيع المعدات في داخلها.

يختلف شكل خزانة الخدمة وحجمها من مطعم لآخر حسب الأمور الآتية:

1. قائمة الطّعام، وطريقة ضيافته.
2. عدد الموائد، وعدد المضيفين الذين يعملون من هذه الخزانة.
3. كمية المعدات والأدوات المتوقع وجودها في هذه الخزانة.

خامساً: البياضات - Linen:

تعتبر الأقمشة من الأدوات المكلفة المستخدمة في المطاعم من حيث شرائها وتكلفة الغسيل المستمر والحاجة لتجديده بين الحين والآخر بسبب تلفها، خصوصاً عند استعماله خارج الحاجة المعدة لها، مثل تلميع الفضيّات، لذلك يعمل العديد من المطاعم على استبداله بأنواع مصنوعة من الورق أو النايلون أو مواد أخرى كالتي تستخدم لمرة واحد ثم تتلف، بينما لا تتوانى المطاعم الفخمة والراقية عن استخدام أنواع مصنوعة من الأقمشة لتغطية موائدها، ولتقديم الطّعام والشراب.

هناك أصناف عديدة من القماش المستخدم في المطاعم، وهي:

- الأقمشة المخلوطة بمادة البوليستر (Polyester)، هذا الصّنف لا يحتاج للكي بعد الغسيل، ويسهل نزع بقع الأوساخ عنه، غير أن مظهره العام لا يرقى إلى المطاعم الفخمة.
- الأقمشة القطنية التقليديّة، وهي بحاجة للكيّ، وليس سهلاً إزالة بقع الأوساخ عنه، بينما يعدّ مناسباً للمطاعم الفخمة.



تستخدم المطاعم العديد من الأقمشة، وهي:

1. مفارش لعزل الصّوت - Silence Cloth: أقمشة سميكة تغطي أسطح الموائد، ويتم تغطيتها بشرشف الطاولة، وظيفتها استيعاب الصّدّمات حتى لا يصدر أي أصوات أثناء الخدمة، إضافة إلى كونها مصنوعة من خيوط ذات قابلية عالية على امتصاص السّوائل في حال انسكابها على المائدة عن طريق الخطأ.

2. شرشف المائدة - Table Cloth: قطعة القماش التي تغطي سطح الطاولة، ويتبدل من الأطراف بمقدار 30سم على الأقل، وبعض المطاعم تجعله ينحدر أكثر باتجاه الأرض لتغطية أرجل الطاولة، وهناك علاقة طردية بين طول الشّرشف ووضعية الكراسي:



أ. إذا كان شرشف المائدة أقصر من ارتفاع المقعد،

يزج نصف المقعد تحت المائدة.

ب. أما في حال كون الغطاء أطول من ارتفاع المقعد

باتجاه الأرض، فيتم وضع المقعد على مساواة

الغطاء بحيث يكونان متلامسين.



3. فوطـة الضيفـوف - **Napkins**: تتوفر هذه الفوط بأنواع عديدة، فمنها الفوط الورقية ومنها القماشية، ومن البداية يحصل كل ضيف على فوطـة نظيفة لاستعماله الشخصي، وتشكّل بأشكال بسيطة وجميلة تناسب ديكور المطعم، وتتراوح أحجامها بين (40 - 50) سم، وتعتمد نوعيتها على مستوى المطعم ونوعيته.

4. شراشف فوقية - **Overlays**: تستعمل كديكور إضافي فوق الغطاء الأصلي للمائدة، وأحياناً تستعمل لتغطية بعض العيوب في الأغذية الأصلية، ولكن ليس لتغطية الأوساخ، كما أنه من الممكن استعمالها لإضفاء صبغة جمالية على الموائد باستعمال ألوان متعددة.

5. فوطـة المضيف - **Serviette**: فوطـة عادة ما تكون بيضاء أو بلون يختلف عن لون فوطـة الضيف، يستعملها المضيف لحمل الأطباق الساخنة، ولحمايته من توسيح زيّه.

6. أغطية مفردة للمائدة - **Placemat**: تستخدم كبديل عن شرف المائدة خاصة عند استخدام الموائد الخشبية، كي تحمي الطاولة من الصدمات، وحتى تبقي القسم الآخر ظاهراً للضيف، كما ويستخدمها البعض كوسيلة تسويق، حيث تصنع من الورق، ويتم وضع صور عليها للأطباق الشهية التي يعدّها المطعم.



7. ستائر الموائد - **Skirting**: وهي ستائر مزركشة، تستعمل لتغطية جوانب الموائد لإضفاء قيمة جمالية عليها، وتستعمل لتشكيل موائد البوفيه في الحفلات الخاصة.



أما ما يتعلق بألوان البياضات، فيعدّ اللون الأبيض هو الغالب في الاستخدام بالنسبة للبياضات، إلا أن هذا لا يمنع من استخدام ألوان أخرى شريطة أن تتلاءم مع ديكورات المطعم. كما تلجأ بعض المطاعم إلى استخدام بياضات مختلفة باختلاف نوع الوجبة، فمفروشات وجبة الإفطار قد تتسم بالبساطة، بينما تظهر الألوان الزاهية في مفروشات وجبات الغداء أو العشاء.

ومهما تعددت الأصناف وأنواع الأقمشة المتوفرة في الأسواق، إلا أنه يجب مراعاة الأمور الآتية عند شرائها:



- أ. نوع المطعم وديكوره يحدد نوع البياضات ولونها.
- ب. أغطية الموائد الملونة تستعمل عادة لإضفاء مظهر جمالي للمطعم.
- ج. الأغطية الملونة قد تخفي المشكلات المترتبة عن انسكاب السوائل والأطعمة عليها، إذ نجد أنها أصعب للتنظيف من الأغطية البيضاء.
- د. الأغطية الملونة عادة ما تفقد اللون بعد استعمالات متعددة.

(2 - 2) الموقف التعليمي التعلّمي: اختيار معدات تقديم الطّعام، وأدواته

وصف الموقف: تقدّم أحد المستثمرين بطلب للمساعدة في تحديد أصناف الأدوات والمعدات اللازمة لتقديم الطّعام في مطعمه الجديد.

الموارد	المنهجية (استراتيجية التعلّم)	وصف الموقف الصفيّ	خطوات العمل
<ul style="list-style-type: none"> • الوثائق: - طلب المستثمر. - كتالوجات. - كتب من المكتبة. - الإنترنت. 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار. • العمل التّعاوني. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع البيانات من المستثمر عن: <ul style="list-style-type: none"> - اسم المطعم. - مساحة المطعم. - نوع المطعم. - طريقة تقديم الخدمة. - موقع المطعم. - درجة تصنيف المطعم. - قائمة الطّعام المقدمة في المطعم. - الميزانية المخصصة. - عدد الطاولات والمقاعد. - عدد الأشخاص الذي يستوعبهم المطعم. • أجمع بيانات عن: <ul style="list-style-type: none"> - أدوات ومعدات تقديم الطّعام. - أحجام وأنواع أدوات تقديم الطّعام. - الألوان المفضلة للأدوات. - المواد المصنعة منها الأدوات. - أشكال الأدوات. - أسعار أدوات ومعدات تقديم الطّعام. 	أجمع البيانات وأحللها
<ul style="list-style-type: none"> • كتالوجات. • نشرات. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل الجماعي. • العصف الذهني. • المناقشة والحوار. 	<ul style="list-style-type: none"> • أصنف البيانات إلى: <ul style="list-style-type: none"> - أدوات تقديم الطّعام (الصنف، التّوع، الألوان، القياسات). - معدات تقديم الطّعام (الصّنف، التّوع، الشكل، المادة المصنوعة منها، حجمها). • أحدد الكمية من الصنف. • أحدد تكلفة (سعر) كل صنف. • أعدّ جدولاً زمنياً للتّنفيد. 	أخطّط و أقرر

<ul style="list-style-type: none"> • حاسوب. • قرطاسية. • آلة حاسبة. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التّعاوني. • المناقشة والحوار. 	<ul style="list-style-type: none"> • أحدد مواصفات أدوات تقديم الطّعام حسب (النوع، اللون، الجودة، القياسات). • أحدد مواصفات معدات تقديم الطّعام. • أتفق على الكميات من كلّ صنف من أصناف أدوات ومعدات تقديم الطّعام. • أختار النوع واللون والكمية لكلّ صنف. • أختار جودة الأصناف المطلوبة. • أقرّ الكميات لكلّ صنف من الأصناف. • أحدد التّكلفة المالية لكلّ صنف، والتّكلفة النهائية للأصناف كافة. 	<p>أنفد</p>
<ul style="list-style-type: none"> • كراسة جدول الكميات وتشمل: (مواصفات كل صنف، الكمية، السعر). • كتالوجات أدوات تقديم الطّعام. • كتالوجات معدات تقديم الطّعام. 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار. • العمل التّعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتتحقق من: <ul style="list-style-type: none"> - اختيار النوع، واللون، والقياس المناسب لكلّ صنف من أصناف معدات وأدوات تقديم الطّعام. - موازنة الكميات لسعة المطعم. - توافق الميزانية المتوفرة مع التكلفة المتوقعة لأدوات تقديم الطّعام ومعداته. - مطابقة المواصفات المقترحة مع طلب المستثمر. 	<p>أتتحقق</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حاسوب. • جهاز عرض. 	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التّعاوني. • المناقشة والحوار. 	<ul style="list-style-type: none"> • أوثّق: <ul style="list-style-type: none"> - الأصناف المقترحة بملف مع صور لكلّ صنف. - الكميات المقترحة لكلّ صنف. - سعر الوحدة لكلّ صنف. • أفتح ملفاً خاصاً للحالة باسم (اختيار معدات تقديم الطّعام، وأدواته). • أعدّ عرضاً تقديمياً يشمل مراحل العمل كافة. 	<p>أوثق وأقدم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نماذج تقييم. • طلب المستثمر. • كتالوجات. • حاسوب. • جهاز عرض. 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشة والحوار. • أدوات التّقييم. 	<ul style="list-style-type: none"> • موازنة أدوات تقديم الطّعام ومعداته مع قائمة الطّعام في المطعم. • توافق أدوات تقديم الطّعام ومعداته مع الموازنة المتوقعة. • توافق الكميات مع طاقة المطعم الاستيعابية. • مراعاة الكميات المقترحة وتوفر كميات إضافية في الحالات الطارئة أو في حالات التّلف. • رضا المستثمر عن المواصفات، والأسعار، والكميات والمقترح بصورة كاملة. 	<p>أقوم</p>

1. ما القواعد الأساسية التي نضعها في الحسبان عند شراء معدات المطاعم؟
2. ما أنواع الأطباق المستخدمة في تقديم الطعام للضيوف؟
3. كيف تحدد عدد الفصيات التي يجب شراؤها للمطعم؟
4. ما المعدات المستخدمة في الحفاظ على الأطعمة والأطباق ساخنة على مائدة البوفيه؟
5. عدد أنواع الأقمشة المستخدمة لتقديم الطعام، وتزيين الموائد.

الأسئلة



اختيار معدات وأدوات تقديم الطعام.

أتعلم

أولاً: معدات تقديم الطعام:

1. عربات ضيافة الطعام والشراب - Food & Beverage service trolleys:

هناك العديد من العربات التي تستخدم في تقديم الأطعمة والأشربة، والتي يحتاجها المضيفون في المطاعم، ويتم شراؤها حسب الحاجة، وحسب طريقة تقديم الطعام في المطعم، وعادة ما يتم اختيارها من أخشاب فخمة لتناسب مع مستوى المطعم وديكوره وألوانه. ومن أهم تلك العربات:



أ. عربة المقبلات والسلطات: وتحتوي على أماكن لوضع أطباق لبعض المقبلات أو الخضروات المقطعة والصلصات المناسبة، حيث يدفعها المضيف بجانب طاولة الضيوف ليختاروا المقبلات التي تستهويهم، ويعمل على سكبها لهم في أطباق مناسبة أو أن يخلط بعض الخضروات مع الصلصات المختارة من قبل الضيف، ثم يسكبها لهم في أطباق مميزة.



ب. عربة الجبنة: وتستخدم في المطاعم الفرنسية، حيث اعتاد الفرنسيون على تقديم تشكيلة كبيرة من أصناف الأجبان المطعمة بنكهات مختلفة بعد وجبة الغذاء والعشاء، ويقطع المضيف الأجبان التي تأتي بقوالب كبيرة على لوحة التقطيع، ويسكب قطعاً صغيرة من تلك الأجبان التي اختارها الضيف بصورة ملفتة ومرتبّة.



ج. عربة الحلوى: وتحتوي على مجموعة من الحلويات المشهية، بعضها يكون مجهزاً بجهاز تبريد، ويدفعها المضيف باتجاه الضيوف الذين أنهموا وجبة الغذاء أو العشاء، حيث تستخدم كأداة تسويق، وفتح شهية للضيوف مما يزيد حجم مبيعات المطعم.



د. عربة المشروبات: وتستخدم كأداة لتسويق المشروبات، وتحضيرها، وبيعها، وتحتوي على تشكيلة من المشروبات التي يتم خلطها، وتحضيرها، وسكبها أمام الضيوف.



هـ. عربة الطهي أمام الضيوف - Flambé Trolley:

وتستخدم هذه العربة في المطاعم المميزة لطهي بعض الأطعمة بوساطة المضيف أمام ضيوف المطعم وفق نظام الخدمة الفرنسية، فهي تتطلب مضيفاً ماهراً لديه القدرة على إعداد أطباق الضيوف من المواد المجهزة من قبل قسم المطبخ بصورة ماهرة، مع تقديم بعض الشرح عن تلك الأطباق. تتكوّن العربة من موقد غاز صغير أو أدراج، ولوح تقطيع، ورف لوضع بعض التوابل، وغيرها من معدات الطهي.



و. عربة التّقطيع - **Carving Trolley**: تستخدم لتقطيع قطع اللحوم الكبيرة أو سحب الأشواك من الأسماك، وسكبتها في صحون، وتقديمها للضيّف مستخدمين معدات خاصة. وعادة ما تكون هذه العربة مجهزة بأداة تسخين للمحافظة على درجة حرارة الطّعام المُقدّم.



ز. عربة التّنظيف - **Clearing trolley**: وتستخدم في سحب الأطباق والأواني المتسخة من أمام الضيوف، ليتم تفرغها، وفصلها، ونقلها إلى قسم التنظيف. كانت تصنع مسبقاً من (الستينلس ستيل)، غير أنها تصنع حالياً من البلاستيك للتخفيف من الضوضاء عند تحريكها. كذلك يجب التأكّد من جهوزيتها، ونظافتها باستمرار.



ح. عربة نقل الأطباق - **Plate Trolley**: وتستخدم في عملية حفظ الأطباق، ونقلها لقسم المطعم ليتم ترتيب الموائد بشكل آمن.

2. السّخان الكهربائيّ - **Rechaud**:

جهاز معدنيّ يسخن كهربائياً، ويستعمل للمحافظة على الطّعام ساخناً، وهو موجود بأشكال عديدة، كالذي يستخدم لإبقاء الطّعام ساخناً في منطقة التّسليم، وهناك الذي يعمل على تسخين الأطباق الفارغة التي تستخدم للوجبات الساخنة، سواء أكان في المطبخ أو في مقدمة البوفيه، أما النوع الأخير فيتم وضعه على طاولة الضّيّف للمحافظة على حرارة أطباق الطّعام المقدّمة في وسط المائدة وغيرها.



3. السّخان المائي - Chafing Dish- Bain Marie :

يستخدم عادة في البوفيهات، حيث يحافظ على درجة حرارة الطّعام في داخله بوساطة بخار الماء دون التّسبب بتلف الأغذية من الحرارة المباشرة كما تعمل المعدات الأخرى، ويعمل عن طريق الكهرباء أو باستخدام علب نار معبأة بمواد مشتعلة.



سخان للطّعام بوساطة علب النار



سخان للشوربات يعمل كهربائياً

4. ثلاجات العرض :

تستخدم المطاعم العديد من الثلاجات، فمهما التي تستخدم لتبريد العصائر والمشروبات الغازية والتي عادة ما تكون مخفية خلف كاونتر البار، حيث إن قائمة المشروبات هي التي تدلّ على محتوى الثلاجة، بينما في حالات قليلة، مثل المطاعم الشعبية والتي تستخدم ثلاجات عرض ظاهرة للضيوف لحثّهم على الشرب، كذلك لأن الضيوف في هذه المطاعم يأخذون مشروباتهم بأنفسهم من الثلاجة.

كذلك تستخدم المطاعم ثلاجة عرض للحلويات، حيث تُعرض للضيوف بصورة مشهية، كما تتيح لهم فرص الاختيار، ومن الضروري المحافظة على هذه الثلاجات نظيفة ومرتبة، وتتنوّع هذه الثلاجات، فمنها الأفقي، والعامودي، وذات الأبواب الشفافة المصنّعة من مواد غير قابلة للكسر.



المشروبات من ثلاجة



ثلاجات خلف كاونتر البار



آلة صنع الثلج

5. آلة صنع الثلج - Ice Maker :

تعمل على صنع قطع الثلج وحفظه في حاضنتها بأشكال مختلفة، فمنها المكعبات، والمخروطي، والمثقوب، ومن الجدير إضافة جهاز لتنقية المياه، للحفاظ عليها، ولصنع حبات ثلج نقية خالية من الشوائب.

ثانياً: أدوات تقديم الطعام:

الخزفيات والأدوات الصينية - China ware :



إن مصطلح الأدوات الصينية هو الشائع في الاستخدام سواء أكانت أدوات الطّعام مصنّعة من الفخار الفاخر المطلي بالزجاج أو كانت من الفخار الرخيص. كما أن للأواني الصينية الدور المهم في ترتيب المائدة بشكل جذاب، ويجب أن يتناسب شكلها ولونها مع الأدوات المستعملة الأخرى، وكذلك مع الديكور العام للمطعم.

عند شراء الأدوات الصينية يجب ملاحظة العوامل الآتية:

1. التأكّد من المعدات، وأنها مغطاة بطبقة رقيقة من مادة زجاجية، تعطى لها صفة اللمعان.
 2. التأكّد من أن شكل الحافة مستدير وسميك بعض الشيء، لإعطاء صفة المتانة، وتحمل الصدمات.
 3. التأكّد من تحملها للحرارة العالية.
 4. التكلفة، حيث تناسب مع تطلعات إدارة المطعم من حيث التكاليف، وعلاقتها المباشرة بالأرباح والخسائر.
 5. سعة المعدات والتي سننظر إليها لاحقاً.
 6. استمرارية التصنيع، وذلك لسدّ النواقص والاحتياجات، وتبديل الفاقد بسبب التآكل.
 7. قابلية الترتيب، (Stalk ability)، لتقليل المساحات الضرورية للتخزين.
- أما أشكالها وأنواعها وأصنافها فهي عديدة جداً، وتستعمل حسب مستوى المطاعم، وتخصصها، وسنذكر بعضاً منها.



شكل ثاني يبين العديد من أشكال أواني المائدة

الجدول الآتي يوضح أشكال الأدوات الصينية المستخدمة في المطاعم

الاسم بالإنجليزي	المقاس الأمثل	الاسم بالعربي
Side Plate	قطر 17.5 cm	1. صحن الجنب (للزبدة والخبز)
Starter /Dessert Plate	قطر 21 cm	2. صحن مقبلات أو حلويات
Dinner Plate	قطر 26 cm	3. صحن للوجبات الرئيسة
Service / Dinner Plate	قطر 30 cm	4. صحن للوجبات الرئيسة
Soup Plate	قطر 21 cm	5. صحن الشورية
Dessert Bowl	قطر 17 cm	6. وعاء للحلويات
Tea Cup	cl 25	7. فنجان الشاي
Tea Saucer	قطر 15 cm	8. صحن لتقديم فنجان الشاي
Coffee Cup	10cl	9. فنجان القهوة
Coffee Saucer	قطر 12 cm	10. صحن لتقديم فنجان القهوة
Sugar Bowl	20cl	11. وعاء السكر *
Cream Jug (Creamer)	25cl	12. إبريق الحليب أو الكريما *
Coffee Pot	1.25L	13. إبريق القهوة *
Tea Pot	1.25L	14. إبريق الشاي *
Sauce Boat/ Gravy	40cl	15. إبريق الصلصة *
Salt& Pepper Pot		16. المملحة والمبهرة
Butter Dish	قطر 10cm	17. صحن الزبدة
Ashtray	قطر 10cm	18. منفضة السجائر / مكتة *
Bud Vase	12cm	19. مزهرية
Pasta Plate	قطر 30cm	20. طبق الباستا
Vegetable Dish & Lid	3L	21. طبق الخضروات
Oval Platter	40cm	22. طبق كبير بيضاوي *
Oval Vegetable Dish	31cm	23. طبق كبير بيضاوي للخضار *

ملاحظة: الأصناف المعلمة بإشارة * يمكن الاستعاضة عنها بمعدات مصنعة من مادة (الستانلس ستيل) طبقاً لنوعية المطعم ومستواه.

• معدّات الطّاولَة - Tableware:

وتشمل ثلاثة أنواع من المعَدات:

أ. الأَدوات المسطّحة - Flatware: ويطلق على معدّات الملاعق والشُّوك بمختلف أشكالها.



ب. معدّات التّقطيع - Cutlery: وتطلق على معدّات التّقطيع والسكاكين بمختلف أنواعها.



ج. معدّات أخرى - Hollowware: وتطلق على الأَدوات الفضية الأخرى المجوفة جميعها، مثل: أباريق الشّاي، الحليب، أواني تقديم الطّعام، أوعية السّكر وغيرها.

اعتادت المطاعم على استخدام مادة (الستانلس ستيل) أو المعدّات المطلية بطبقة من الفضة لضيافة الطّعام، ولكن عند شراء أَدوات الطّاولَة المذكورة مسبقاً يجب أن نضع الأمور الآتية في أذهاننا:

- نوع قوائم الطّعام، وطريقة الضيافة.
- الحد الأقصى من استيعاب المطعم للضيوف.
- فترة الذروة للعمل.
- آلية غسل هذه الأَدوات، ومدى إنتاجها.

• الفضيّات - Silverware :

اتسمت المطاعم باستخدام أدوات الطّعام من شوك، وسكاكين، ومعالق مطلية بقشرة رقيقة من مادة الفضة، لتدل على مدى رقيّ المطعم، حيث تمتاز ببريقها وفخامة مظهرها، إلا أن غالبية المطاعم استغنت عنها بعد ظهور مادة (الستينلس ستيل)، واقتصر استخدامها على بعض المطاعم الفاخرة فقط بسبب أسعارها الباهظة، والحاجة إلى تلميعها بمواد خاصة بعد كلّ استخدام.



• الستانلس ستيل - Stainless Steel :

يتواجد الستانلس ستيل بأنواع متعددة من الجودة، ويتكوّن من سبائك من الكروم الصّلب ومادة النيكل بنسب متفاوتة، وتتميّز مادة (الستانلس ستيل) بالصفّات الآتية:

1. أقلّ وزناً من الفضيّات.
2. لا تحتاج إلى تلميع إلا بعد استعمالات متعددة بعكس مادة الفضة التي تحتاج إلى تلميع (Polish) بشكل دوري.
3. كلفتها أقلّ من مادة الفضة.
4. مقاومة للاحتكاك، وبالتالي لا تتعرض للخدش، كما الحال في المعدات المصنّعة من الفضة.



الاسم بالعربية، وملاحظات حول استخدامها	الاسم بالانجليزي
معلقة المائدة عادة ما تقدم مع وجبات المعكرون.	Dinner / Table spoon
الشوكة الرئيسية: متعددة الاستخدام خاصة مع الوجبة الرئيسية.	Dinner/ Joint fork
السكينة الرئيسية: متعددة الاستخدام خاصة مع الوجبة الرئيسية.	Dinner/ Joint knife
معلقة الحلويات.	Dessert spoon
سكينة الحلو: تقدم فقط في حال وجود فواكه غير مقشرة.	Dessert knife
شوكة الحلو	Dessert fork
معلقة الشوربات (الحساء).	Soup spoon
معلقة الشاي.	Tea spoon
معلقة القهوة: أصغر من معلقة الشاي، لتناسب حجم فنجان القهوة.	Coffee spoon
معلقة السكر: تستخدم لنقل السكر، ولا يحرك فيها.	Sugar spoon
معلقة البوظة.	Ice cream spoon
معلقة الصّودا أو الكوكتيلات، حيث تستخدم لتحريك المشاريب.	Soda/Cocktail spoon
سكينة الزبدة: دون أسنان، تُدهن بها الزبدة على شرائح الخبز	Butter /side knife
سكينة السمك: دون اسنان، وتستخدم لسحب السمك عن الشوك.	Fish knife
شوكة السمك.	Fish fork
شوكة الكعك: تصمم بشكل يناسب تقطيع قطع الكعك والتقاطها.	Cake fork
شوكة الفواكه: مصممة بشكل يسهل التقاط قطع الفواكه.	Fruit fork
شوكة السلطة: تستخدم لسكب السلطات في أطباق الضيوف.	Salad fork
معلقة السلطات: تقدم مع الشوكة لسكب السلطات بشكل ملقط.	Salad spoon

ملاحظة: ليس من الضروري شراء هذه الأدوات للمطعم جميعها، ويمكن دمج بعضها لاستخدامات عديدة.

• الزجاجيات – Glassware:

تعتمد صناعة الزجاج على الرمل الصّافي الذي يضاف إليه بعض المواد الكيميائية بمقادير معينة، كي تعطي أنواعاً مختلفة من المواد الزجاجية بدرجات متفاوتة من الجودة.

عند اختيار الزجاجيات للمطعم يجب مراعاة الأوصاف الآتية:

1. تعدد الاستعمال: يفضل اختيار الأصناف التي يمكن استعمالها لأغراض عديدة متعلقة بالخدمة.

2. اختيار المنتجات الصّافية والخالية من الفقاقيع.
3. اختيار الزجاجيات التي تقاوم الصّدمات وقليلة الكسر.

تحتل الأدوات الزجاجية أهمية خاصة بين الأدوات المستعملة في المطاعم الخاصة لأنها سهلة الكسر، وغالية الثمن، لذلك فالمحافظة عليها عند استعمالها أمر ضروري، ومن أنواع الزجاجيات: النوع العادي، والكريستال، وعند شراء المعدات الزجاجية يجب اختيار النوع ذي المواصفات الجيدة التي تناسب مستوى المطعم.

وتشمل هذه الزجاجيات الأكواب، والأباريق، ووظفايات السجائر، والملاحات وغيرها من المعدات المختلفة التي تستخدمها المطاعم والفنادق (سيتم لاحقاً عرض بعض من أنواعها وأشكالها).

• الأكواب:

هناك أنواع وأشكال عديدة من الأكواب المستعملة في المطاعم، يختلف شكلها وجودتها بناء على نوع المشروب المقدم ومستوى المطعم، ويفضل عند اختيار الأكواب تجنب الأشكال المزركشة، حيث إنها صعبة التنظيف، والأشكال الملونة التي تعمل على إحداث تغيير في لون المشروبات المقدمة فيها.

إن استعمال حجم الأكواب الصّحيح ضروري للحفاظ على الربحية، والتكلفة، والمظهر المناسب للمشروبات، وإيكم الأكواب الأساسية المستخدمة:

		
High Ball	On The Rocks	Irish Coffee Glass
		
Collins	Pilsner	Water Goblet

كذلك نلاحظ وجود أنواع أخرى متعددة من الزجاجيات بأشكال ملفتة كالاتي:



نشاط

قُم بتجميع مجموعة من الصّور لأنواع مختلفة من الأكواب، ودوّن أسماءها، واستخدام كلّ منها، وقدمها لمشرفك.



• الأباريق – Glass Pitcher :

وتستخدم لتقديم الماء، والعصائر المنزلية، وغيرها من المشروبات للمجموعات والوفيات المفتوحة.



• معدات المائدة

من معدات المائدة الطفائيات، وأطقم الملح، والفلفل، والخل، والزيت، وحامل مناديل الورق... كما في الأشكال الآتية:



طفاية Glass Ashtray



طقم مرفقات Condiment Glass Container Sets

• الصواني - Trays:

تحتاج المطاعم إلى صوانٍ لأغراض حمل الطّعام، وأدوات للتقديم، وأكواب وغيرها، حيث تتوفر بأشكال دائرية ومستطيلة وبيضوية، ومنها ما هو مصنوع من البلاستيك المقوى أو الخشب أو (الستانلس ستيل).

أسئلة الوحدة النمطية الثانية



السؤال الأول: ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

1. ما الارتفاع الأنسب لظهر الكرسي الذي لا يعيق عمل المضيف؟

أ- 70 سم

ب- 100 سم

ج- 120 سم

د- 140 سم

2. أيّ الأقمشة الآتية تستخدم من قبل المضيف لحمل الأطباق الساخنة، ولحمايته من الاتساخ؟

أ- Napkin

ب- Overlays

ج- Serviette

د- Placemat

3. أيّ المعدات الآتية لا يصنف من الأدوات المسطحة Flatware؟

أ- شوكة الحلويات.

ب- ملعقة الحساء.

ج- الشوكة الرئيسة.

د- السكين الرئيسة.

4. أي الآتية تعدّ الاستخدام الصحيح لسكين الحلويات؟

أ- لتقطيع الكنافة.

ب- لتقشير الفواكه الطازج.

ج- لتقطيع الكيك.

د- لتقطيع الأجبان.

5. ماذا تدعى الأداة التي تحافظ على حرارة الأطعمة على البوفيه؟

أ- Recaud

ب- Bain Marie

ج- Flambé trolley

د- Sideboard

السؤال الثاني: اذكر ثلاثة أصناف من أثاث المطعم مع وصف لطريقة استخدامها.

السؤال الثالث: ما مواصفات اختيار زجاجيات المطعم؟

السؤال الرابع: اذكر العوامل التي يعتمد عليها تأييث المطعم.

السؤال الخامس: ما المواصفات السليمة التي نراعيها عند شراء الموائد للمطعم؟

السؤال السادس: عدد أنواع العربات المستخدمة في أمور الضيافة، وشرح استخدام كل منها.

دراسة حالة

نفذ الخطوات كاملة للموقف الآتي:

يرغب مستشفى الهلال الأحمر الفلسطيني بإعادة تأهيل كافيتريا المستشفى، وطلب منك إعداد قوائم المعدات والأدوات اللازمة، وذلك حتى يتمكن الكافيتريا من تقديم الخدمات لحوالي 200 شخص يومياً.

تعرف إلى الأدوات المستخدمة في تقديم الطعام في مطاعم البيتزا، مبيّن المواصفات والكميات اللازمة لمطعم بيتزا بسعة سبعين زبوناً، مع مراعاة اتباع خطوات تنفيذ المشروع من حيث:
اختيار المشروع، وخطة المشروع، وتنفيذ المشروع، وتقييم المشروع.

مشروع



التّجهيز والاستعداد لتقديم خدمات الطّعام

الوَحدة النمطيّة الثالثة

أناقش: عدم جاهزية المطعم
لاستقبال الزّيائن بسبب إرباكاً
في خدمة الزّيائن.



يتوقّع من الطّلبة بعد دراسة هذه الوَحْدة، والتّفاعل مع أنشطتها أن يكونوا قادرين على القيام بالمهمّات اللازمة ليكون المطعم جاهزاً لاستقبال الزّبائن بشكل يوميّ وذلك من خلال الآتي:

1. القيام بالمهمّات المطلوبة لإقفال المطعم بعد الانتهاء من استقبال الزّبائن.
2. القيام بالمهمّات المطلوبة لافتتاح المطعم قبل البدء باستقبال الزّبائن.

الكفايات المهنية:

الكفايات المهنية المتوقع امتلاكها من قبل الطلبة بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة، والتفاعل مع أنشطتها:

أولاً: الكفايات الحرفية:

- القدرة على فهم مهمّات افتتاح المطعم.
- القدرة على تمييز مواصفات ترتيب الطاولات.
- القعدة على الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة.
- القدرة على تلميع الزجاجيات بالطرق الصحيحة.
- القدرة على تشكيل فوط الطّعام بطرق مختلفة.
- القدرة على إعداد الطاولة، وتوزيع المواد عليها.

ثانياً: الكفايات الاجتماعية والشخصية:

- مصداقية التعامل مع الزبون.
- حفظ خصوصية الزبون.
- التركيز وعدم التشتت.
- التنظيم والترتيب.
- الاتّصال والتّواصل.
- المرونة والتّكيف.
- استشارة ذوي الخبرة والاختصاص.
- تقبّل آراء الآخرين، والتّقد البناء.
- الأمانة والإخلاص في العمل.
- تلبية احتياجات الزّبائن.

ثالثاً: الكفايات المنهجية:

- العمل التّعاوني.
- الحوار والمناقشة.
- البحث العلمي.
- العصف الذهني (استمطار الأفكار).

رابعاً: قواعد الأمن والسلامة المهنية:

- المحافظة على نظافة مكان العمل.
- استخدام الرّي الخاص بالعمل.
- المعرفة في الطرق الصحيحة للتعامل، واستخدام أدوات وعدد الطّعام.
- الإسعافات الأولية.

(3 - 1) الموقف التعليمي التّعليمي: الإلمام بالمهمّات المطلوبة لإقفال المطعم بعد الانتهاء من استقبال الزّبائن

وصف الموقف: طلب منك مدير الموارد البشرية في المطعم مساعدته في إعداد استمارة تقييم أداء للعاملين مبنية على المهمّات الوظيفية للعاملين في قسم السّفرة -فترة الإقفال.

العمل الكامل:

خطوات العمل	وصف الموقف الصّفي	المنهجية الاستراتيجية (التّعلّم)	الموارد
أجمعُ البيانات وأحللها	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع البيانات من مدير الموارد البشرية عن: - الفئة المستهدفة (الأسماء، المسميات الوظيفية، البيانات الشخصية). • أجمع بيانات عن: - مفهوم استمارة تقييم الأداء (مكوّناتها، هدفها، أنواعها). - مهمّات العاملين في قسم السّفرة (مرحلة الإقفال). 	<ul style="list-style-type: none"> • حوار ومناقشة. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • الوثائق: - طلب مدير الموارد البشرية. - قائمة تحوي أسماء العاملين. - دليل التّقييم. • التّكنولوجيا: - جهاز حاسوب، الإنترنت، طابعة، صور، البريد الإلكتروني. • قرطاسية: - أقلام، أوراق، مسطرة.
أخطّطُ وأقرّر	<ul style="list-style-type: none"> • أصنف البيانات، وأبوبها في جداول ل: - قائمة أسماء العاملين، ومسمياتهم الوظيفية، والبيانات الشخصية. - قائمة المهمّات لكلّ عامل من العاملين في قسم السّفرة. • أصنف المهمّات إلى مهمّات مسائية (الإقفال)، ومهمّات صباحية (الافتتاح). • أوزع أسماء العاملين على الفترتين (الإقفال والافتتاح). • أعدّ جدولاً زمنياً لمراحل العمل كاملة. 	<ul style="list-style-type: none"> • العصف الذّهني. • العمل التّعاوني. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • التّكنولوجيا: - جهاز حاسوب، الإنترنت، طابعة، صور، البريد الإلكتروني. • قرطاسية: - أقلام، أوراق.

<ul style="list-style-type: none"> • جهاز الحاسوب. • قرطاسية. • نماذج الاستثمارات المقترحة. 	<ul style="list-style-type: none"> • حوار ومناقشة. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • أصنف العاملين حسب المسمّى الوظيفي. • أحدد المهمّات اللازمة لإقفال المطعم. • أوزع المهمّات على العاملين. • أطبع كشف المهمّات ويشمل (المهمة، الموظف، المسؤول). • أناقش الاستثمار المقترحة مع مدير الموارد البشرية. 	<p>أنفد</p>
<ul style="list-style-type: none"> • جهاز الحاسوب. • طباعة. 	<ul style="list-style-type: none"> • - العصف الذهني. • - العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتتحق من: - وجود أسماء العاملين جميعهم في المطعم في فترة الإغلاق. - المسميات الوظيفية للعاملين في قسم السفرة خلال مرحلة الإقفال. - وجود المهمّات المطلوبة جميعها لإقفال المطعم، ووضوحها. 	<p>أتتحق</p>
<ul style="list-style-type: none"> • جهاز حاسوب. • طباعة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أوّثق خلاصة البيانات: - المهمّات اللازمة لإقفال المطعم. - قوائم العاملين في قسم السفرة خلال فترة الإقفال. - أفتح ملفاً خاصاً للحالة باسم (الإلمام بالمهمّات المطلوبة لإقفال المطعم بعد الانتهاء من استقبال الزبائن). 	<p>أوّثق وأقدّم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نموذج التّقييم. • طلب مدير الموارد البشرية. • ملف مطبوع يحوي كلّ ما تم إنجازه. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • رضا مدير الموارد البشرية عن المقترح. • تعبئة نموذج التّقييم. 	<p>أقوم</p>

- 1- متى تبدأ عملية إقفال المطعم؟ وما المقصود بها؟
- 2- عدد أهم الأمور ذات الصّلة بالسّلامة العامة والتي يجب اتخاذها في مرحلة إقفال المطعم.

الأسئلة



التّجهيز والاستعداد لتقديم خدمات الطّعام.

أتعلم

إن عملية تقديم الخدمات للزّبائن بنجاح تتطلب الاستعداد التام المسبق للأعمال، فهناك الكثير من الوقت والجهد، ولكنها تبقى ضرورية لتسهيل مهمّات الخدمة حال البدء باستقبال الزّبائن في المطعم، حيث يتم تجهيز قاعة الطّعام، وتبدأ هذه المهمّة فور إقفال المطعم، وتنتهي قبل افتتاح المطعم في الصّباح التالي.

تجهيز المطعم:

كما ذكرنا سابقاً فإن تجهيز المطعم يبدأ فور إقفاله ليلاً، وفور الانتهاء من استقبال الزبائن، فإن هذه العملية تتطلب الاهتمام بالكثير من الأمور التي لا يمكن إغفالها أو غضّ النظر عنها بأيّ حال من الأحوال؛ إذ إنها قد تتسبب في إرباك سير عمليّة خدمة الزبائن فور افتتاح المطعم لاستقبال الزبائن في اليوم التالي؛ لذا ينصح بإنجاز الأعمال المطلوبة جميعها قبل مغادرة طاقم الخدمة لأماكن عملهم.

مهمّات تجهيز المطعم:

تنقسم مهمّات تجهيز المطعم إلى جزأين رئيسيين:

- مهمّات يبدأ العمل بها فور إقفال المطعم، والتوقّف عن استقبال الزبائن.
- مهمّات يبدأ العمل بها قبل فتح المطعم لاستقبال الزبائن في اليوم التالي.

وتتضمن هاتان المهمتان الرئيسيتان مهمّات جانبية، هي:

- تنظيف المعدّات، وتلميعها من فضيات وزجاج وأوانٍ خزفية.
- تجهيز الخزائن الجانبية، وتعبئتها بالمعدّات الضرورية.

أولاً: مهمّات إقفال المطعم (مهمّات ما بعد مرحلة إقفال المطعم ومغادرة الزبائن):

- التأكد من إقفال جميع مصادر الطّاقة الكهربائية وغير الكهربائية؛ ذلك بقطع التّيّار الكهربائيّ عن تلك الآلات العاملة بالكهرباء، أو بفصل الغاز عن الأجهزة العاملة بالغاز.
- غسل جميع معدّات (الستانلس ستيل)، وتنشيفها.
- إزالة جميع الصّحون المتبقية على الطّاولات، وإرسالها إلى قسم التّنظيف.
- إزالة أغطية الطّاولات (المفارش)، وترتيبها في حزم ليتم إرسالها إلى المصبغة لغسلها.
- إعداد المواد الغذائية الصّالحة، وغير المستعملة للمطبخ.
- تفريغ أباريق الحليب من محتوياتها، وغسلها جيداً.
- تفريغ أباريق الماء المثلّج، وغسلها، وتلميعها، وإعادتها إلى أماكن تخزينها.
- سحب الممالح والمباهر.
- تفريغ ماكينات صنع القهوة، وتنظيفها.
- إطفاء المكيفات، والشّفاطات، وأنظمة الصّوت.

من الواضح أن تلك المهمّات متعددة، ومن المهم فهم ضرورة التّعاون التّام بين أفراد الطّاقم لإنجاز هذه المهمّات يومياً؛ لذلك فإن المنطقيّ يحتمّ بأن تتوزّع هذه المهمّات على أفراد الفريق، كلّ إنجاز مهمة محددة حسب برنامج معدّ مسبقاً، وبإشراف إدارة المطعم.

(3 - 2) الموقف التعليمي التّعليمي: الإلمام بالمهمّات المطلوبة لافتتاح المطعم قبل البدء باستقبال الزّبائن.

وصف الموقف: أبلغك مدير المطعم بوجود حجز لليوم التّالي لخمسين شخصاً، وطلب منك الاستعداد لتكون قاعة المطعم جاهزة، ومجهزة بما يلزم.

العمل الكامل:

خطوات العمل	وصف الموقف الصفي	المنهجية (استراتيجية التعلّم)	الموارد
أجمع البيانات وأحللها	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع بيانات من مدير المطعم عن: <ul style="list-style-type: none"> - الزّبائن (العدد، الفئات). - الموعد (ساعة الوصول وساعة المغادرة). - قائمة الطّعام، ومحتوياتها. • أجمع بيانات عن: <ul style="list-style-type: none"> - عدد الطّاولات والمقاعد. - العاملين في التّاريخ المحدد. - اللوازم المطلوبة (زجاجيات، فضيات، مفارش، فوط،....). - الخزائن الجانبية. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • الوثائق: <ul style="list-style-type: none"> - طلب الحجز من مدير المطعم. - قائمة تحوي أسماء العاملين. • التّكنولوجيا: <ul style="list-style-type: none"> - جهاز حاسوب، الإنترنت، طابعة، البريد الإلكتروني. • قرطاسية: <ul style="list-style-type: none"> - أقلام، أوراق.
أخطط وأقرّر	<ul style="list-style-type: none"> • أصنف البيانات، وأبويبها في جداول لـ: <ul style="list-style-type: none"> - لوازم تجهيز المطعم. - لوازم تجهيز الموائد. - قائمة توزيع المهمّات على العاملين. • أصنف المهمّات إلى (الافتتاح والإقفال). • أوزع أسماء العاملين على الفترتين (الافتتاح والإقفال). • أعدّ جدولاً زمنياً لمراحل العمل كاملة. 	<ul style="list-style-type: none"> • العصف الذهني. • العمل التّعاوني. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • التّكنولوجيا: <ul style="list-style-type: none"> - جهاز حاسوب، الإنترنت، طابعة. • قرطاسية: <ul style="list-style-type: none"> - أقلام، أوراق.

<ul style="list-style-type: none"> • حاسوب. • قرطاسية. • نماذج الاستثمارات المقترحة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة • العمل التّعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أحدّد عدد الطّاولات والمقاعد، وتوزيعها. • أحدّد لوازِم الطّاولات من مفاش وفضيات وزجاجيات. • أوزع مهمّات التّنظيف. • أوزع مهمة تلميع الأواني والفضيات. • أجهز مرافقات الطّعام (ممالح، ومباهر وسكريات). • أجهز الخزائن الجانبية. • أشكّل فوط الطّعام. • أوزع الأدوات على الطّولة. 	<p>أنفد</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حاسوب وطابعة. 	<ul style="list-style-type: none"> • العصف الذّهني. • العمل التّعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتأكّد من نظافة قاعة الطّعام. • أتحقّق من: <ul style="list-style-type: none"> - وجود العاملين جميعهم في المطعم في فترة الافتتاح. - توفر كافة اللوازم لتجهيز الطّاولات. - وجود العدد المناسب من الطّاولات والكراسي. - المواد الموجودة في الخزائن الجانبية. - جهوزية الطّولة من حيث وجود الأدوات اللازمة، والنظافة والترتيب بطريقة صحيحة. - وجود أعداد احتياطية من جميع الأدوات في حال الحاجة إليها. 	<p>أتحقّق</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حاسوب وطابعة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التّعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أوثّق خلاصة البيانات: <ul style="list-style-type: none"> - المهمّات اللازمة لافتتاح المطعم. - اللوازم والأدوات اللازمة لتكون الطاولات جاهزة. - قوائم العاملين في قسم السفرة خلال فترة الافتتاح. - أفتح ملفاً خاصاً للحالة باسم (الإلمام بالمهمّات لافتتاح المطعم قبل البدء باستقبال الزبائن). 	<p>أوثّق وأقدّم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نموذج التّقويم. • طلب الحجز. • ملف مطبوع يحوي كلّ ما تم إنجازه. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • رضا الزبائن. • تعبئة نموذج التّقويم. 	<p>أقوم</p>

- 1- عدّد خمساً من الأدوات التي يتم وضعها في الخزائن الجانبية.
- 2- وضح أهمية المظهر العام للمطعم.
- 3- ما أهمية عقد اجتماع للعاملين في المطعم بشكل يوميّ؟

الأسئلة



لعل مهمّات افتتاح المطعم لاستقبال الزبائن لا تقلّ أهمية عن مهمّات الإقبال، وهي بالتأكيد مهمّات تتطلب الكثير من الوقت والجهد، لكنها ضرورية لتسهيل مهمّات استقبال الزبائن، وضيافتهم بصورة أنيقة وسريعة، ومن هذه المهمّات:

أ. مهمّات التّنظيف:

تقتصر مسؤوليات طاقم الضيافة على تنظيف أسطح العمل، مثل خزانة الجنب، الموائد والكراسي وأحياناً الشبايك، أما ما تبقى فهو مسؤولية طاقم متخصص بالتنظيف تابع لقسم التدبير المنزلي في الفنادق أو طاقم مختص بالتنظيف في المطاعم المستقلة، ويقوم هذا الطاقم بتنظيف الأرض، والحمامات، والجدران والإنارة وغيرها بما تقتضي الحاجة.

ب. تلميع الأواني والفضيات:

تعدّ عملية تلميع الأواني والفضيات من الأمور الأساسية التي نقوم بها نتيجة للمياه المستخدمة في التّنظيف والتي تحتوي على نسبة عالية من الكلس، حيث إنه وعند تجفيفها تظهر عليها البقع الكلسية التي تعطي انطباعاً للضيوف بأنها غير نظيفة، كما وتسهم عملية التلميع في إعطاء رائحة طيبة لتلك المعدات والأدوات.

تقنية تلميع أدوات وأواني الطّعام:

قبل البدء بالعمل يجب التأكّد من وجود الآتي:

- حوض كبير من الماء الساخن يحتوي على شحاحات من الليمون والقليل من خل الطّعام يضيف البعض القليل من مسحوق جلي الصّحون أو مادة الكلور (لكن هذه العادة خاطئة، حيث تسبب التلوث بالمساحيق الكيميائية).
- قطعة قماش نظيفة، تمتاز بامتصاصها العالي للمياه (لا تترك وراً).
- سطح نظيف يحتوي على شرف أو قطعة قماش نظيفة وجافة لوضع الأدوات الملمّعة.

عملية التلميع:

نمسك الأدوات من قاعدتها، ونعرضها لبخار الماء المعطر أو أحياناً يتم غمرها بالماء الساخن لثوانٍ عديدة، ثم نقوم بتنشيف تلك الأدوات والمعدات جيداً مع مراعاة عدم الضّغط بقوة خصوصاً مع الآنية الحساسة، مثل بعض أنواع الأكواب، من الأفضل التأكّد من لمعانها في وضع معاكس للضوء، مع الأخذ بالاعتبار أن تتم هذه العملية في غرفة التّجهيزات، وليس أمام الضيوف في المطعم.

ما بعد التلميع:

من الضروري الإمساك بالأدوات والمعدات الملمّعة من أماكن لا تترك أثراً، فمثلاً نحمل الصّحون من الأسفل، بينما تنقل الأكواب من القاعدة أو من العمود إذا ما كان لها عامود، أما الفضيات فيفضل مسكها من الجوانب أو من العنق، ثم نقله على قطعة قماش حتى لا نترك بصمات أصابعنا عليها.

• تخزين الأدوات الملمّعة:

- يجب التأكد من تخزين الأدوات والمعدات الملمّعة، حيث تبقى بالصورة الجميلة التي هي عليها، وذلك عن طريق مراعاة الآتي:
- تخزين الفضيات في جوارير تحتوي على خانات أو صناديق لفرز كل نوع على حدة.
- تخزين الفخاريات في خزائن مغلقة تمنع وصول الجراثيم والغبار على رفوف منخفضة.
- تجنب التكدس والتكوييم الزائد للأدوات والمعدات، ويفضل عدم وضع الفخاريات بكميات أكثر من 24 صحناً على كل رف.

ج. تجهيز مرافقات الطعام:

تختلف المطاعم في وضع مرافقات للطعام حسب نوعية قائمة الطعام والأطعمة المقدمة، بينما تبقى الممالح والمباهر والسكريات من الأساسيات. فقد نلاحظ وجود زيت الزيتون في المطاعم الشرقية، بينما يتم وضع زيت الزيتون، وخل البلساميك في المطاعم الإيطالية، ويقدم الكاتشاب والمايونيز في مطاعم الوجبات السريعة.

تحضير الممالح والمباهر:

- 1) تأكد من نظافتها بمسحها بقطعة قماش رطبة بشكل يومي.
- 2) تأكد من عدم انسداد الفتحات، حيث يجب نقعها، وغسلها بالماء الساخن بشكل دوري.
- 3) تعبئة الحاوية ذات الثقوب الأكثر بالملح، بينما الحاوية ذات الثقوب الأقل بالفلفل.
- 4) ملء الحاويات بالملح والفلفل حتى $\frac{3}{4}$ حجمها كحد أقصى.
- 5) تجنب وضع الأرز أو الحبوب مع المحتوى.
- 6) تأكد من تفريغ الحاويات، وإعادة ملئها بمحتوى جديد بشكل دوري.

تحضير السكريات:

قديمًا كنا نلاحظ وجود سكريات تحتوي على السكر النفل، غير أن هذه الطريقة لم تعد مستخدمة نظراً لتلوث السكر والحاجة إلى تغييره بعد كل استخدام. أما في يومنا هذا، فقد يستخدم سكر المكعبات أو علبه السكر التي تحتوي على مغلفات فردية من السكر، كل منها بمقدار معلقة صغيرة من السكر، وتعدّ هذه الطريقة الأكثر انتشاراً، ويجب تعبئتها بنسب محددة من أنواع السكر الآتية:

- 50% مغلفات سكر أبيض.
- 30% مغلفات سكر بني.
- 20% مغلفات ممتلئة بمحلى خاص بمرضى السكري.

د. تجهيز الخبز والزبدة:

اتسمت المطاعم الأوربية بتقديم الخبز والزبدة كمرافقات للوجبات، بينما يقدم الخبز فقط في المطاعم الشرقية، وأحياناً يقوم قسم المطبخ بتحضير الزبدة من حيث دمجها مع أطعمة أخرى، مثل البهارات، والأعشاب والتوابل، ومن ثم سكبها في علب صغيرة أو تشكيلها بوساطة كيس الكريمة. أما الخبز فنقوم بتحضيره عن طريق تقطيعه، ووضعه في سلالات مغطاة أو وضعه في علبه محكمة الإغلاق لتجنب تيبسه.

هـ. تجهيز الخزائن الجانبية

تلعب الخزائن الجانبية دوراً مهماً في دعم وإسناد مرحلة خدمة الطّعام، ولعل تجهيز الخزائن بالطريقة الصحيحة يعدّ من أهم الواجبات الضرورية لمرحلة إعداد المطعم قبل استقبال الزّبائن، حيث إنّها توفر الكثير من الجهد والوقت في إحضار المعدات اللازمة لتسهيل مهمّة خدمة الزّبائن.

المواد والمعدات الواجب تخزينها بالخزائن الجانبية بشكل يومي:

1. ملاعق كبيرة.
2. ملاعق للمثلجات.
3. سكاكين كبيرة.
4. سكاكين ستيك.
5. شوّك صغيرة.
6. ملاعق صغيرة.
7. ملاعق للشاي المثلج.
8. سكاكين صغيرة.
9. شوّك كبيرة.
10. شوّك حلويات.

• متفرقات:

1. منافض للسّجاد.
2. أوعية لحفظ السّكر.
3. ممالح ومباهر إضافية.
4. مفاتيح قناني المشروبات.
5. فوط للطّعام.
6. أعطية طاولات - مفارش.
7. سلات للخبز.
8. أوعية لحفظ الوابل: الخردل، الكتشب، الخل والزّيت.
9. علب ثقاب.
10. نكاشات أسنان.
11. فوط ورقية.

كما ذكرنا سابقاً فإنّ هذه الخزائن توفر الوقت والجهد، حيث إنّها يمكن التّوجه إليها بسرعة وإحضار المعدات المطلوبة لتلبية احتياجات الزّبائن بدلاً من التّوجه إلى المطبخ والتّخبط في البحث عن تلك المعدات، مما يتسبب في ضياع الوقت، وتعطيل عملية الضّيافة.

و. ترتيب الطّاولات وتجهيزها:

1- وضع الطّاولات والكراسي:

بعد الانتهاء من عملية تنظيف المطعم بالكامل، وتجهيز الخزائن الجانبية، وتلميع الأدوات والمعدات، وملء الممالح والمباهر وغيرها، وطيّ فوط الطّعام، تأتي مرحلة ترتيب الطّاولات والكراسي، ومن الضّروري إنجاز هذه المهمّة قبل البدء في ترتيب المعدات، ووضعها على الطّاولات.

على إدارة المطعم توفير رسم توضيحي يبين كيفية توزيع الطاولات بأحجامها المختلفة، ومن الضروري مراعاة توفير ممرات واسعة بين الطاولات لتمكين الطاقم من التحرك بسرعة وبسهولة دون التعرض للضيوف وإزعاجهم. كذلك يجب ترتيب الكراسي، حيث يواجه كل مقعد المقعد الذي يقابله بشكل عمودي قبل البدء بفرش سطح الطاولة.

ملاحظات مهمة:

مما لا شك فيه أن صناعة المطاعم تعتمد اعتماداً كلياً على النظافة والترتيب والمظهر العام للمطعم، لما تحمله من أهمية في جذب الضيوف.

إن النظام والترتيب، ووضع المعدات على الطاولات يعدّ صفة مكملة لديكور المطعم، وإن القيمة الجمالية للطاولة تعتمد على مدى النظام والكمال في توزيع المعدات عليها.

2- مفارش الطاولات:

هناك طرق عديدة لفرش الموائد، ويوجد أحجام وأشكال مختلفة للموائد، حيث إن الطريقة التي تكوى بها المفارش تؤخذ أيضاً بالاعتبار عند فرشها على الموائد، فقبل وضع شرف الطاولة يجب وضع غطاء واقٍ، يكون مصنوعاً من البلاستيك الشفاف، يعمل على حماية سطح الطاولة، ويعطي انطباعاً بالراحة والنعمية، ويخفف من صوت الأدوات على المائدة، كما ويجب اختيار مفرش مناسب للطاولة على أن يؤخذ بالاعتبار شكل الطاولة وحجمها، حيث يجب أن يتدلى بمقدار 40 سم من حافة الطاولة (غطاء البوفيهات يمكن أن يصل إلى الأرض)، وتعتمد عملية اختيار لون المفارش على طبيعة المطعم وألوانه، حيث تضيف جمالاً ورونقاً خاصاً بالمطعم.

خطوات وضع المفارش:

1. ضع المفرش على الطاولة، حيث يكون مطويّاً من المغسلة بشكل W.
2. افتح طيات المفرش، حيث يكون الطرف الذي به خياطة ظاهر، ويجب أن يكون الجانب السفلي غير ظاهر.
3. ضع المفرش بالجهة البعيدة من الطاولة.
4. ضع أصابعك بين طيات المفرش الاثنتين.
5. ابدأ بتحرير المفرش، واجذبه تجاهك، تاركاً المفرش يستقر عليها.
6. لاحظ أن أطراف المفرش من الاتجاهين متوازنة على ارتفاع الطاولة وبالاتجاه الصحيح.

كما يوضّح الشكل الآتي:



3

2

1

خطوات فرش الشراشف على الطاولة

ز. ترتيب فوط الطعام وتشكيلها.

يقتصر استخدام فوط الطعام القماشية على المطاعم الراقية والتي تعنى بأسلوب ضيافة عالٍ، حيث يقوم طاقم الضيافة بإحضار الأقمشة (البياضات) النظيفة من قسم المغسلة، وطويها بأشكال بسيطة وملفتة للضيوف، ولكن يجب الانتباه بأن الأشكال المعقدة عادة ما تسنّف الوقت، وكذلك تمتص تعرّق يدي المضيف الذي يقوم بطيها. ويجب على طاقم الضيافة التأكّد من مستوى نظافة تلك الفوط، وخلوّها من البقع، حيث يستخدمها الضيوف في مسح بقايا الطّعام من على الفم. ومن تلك الأشكال الدارجة:

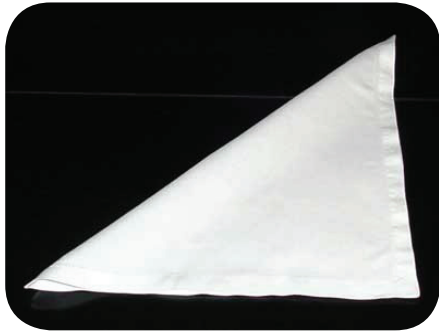


أولاً: شكل الهرم:

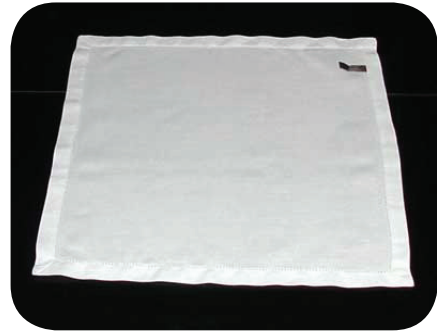
تتميز تقنية طي المنديل الأنيق هذه بالبساطة والسّرعة، ويمكن استخدامها بسهولة مع معظم المناديل، إذا كان المنديل الذي يتم استخدامه رقيقاً، ويتخبط بسهولة، فجففه بنشا خفيف قبل الطّي.

ويتم تشكيل منديل الطّعام على شكل الهرم من خلال اتباع الخطوات الآتية:

2. قم بطي المنديل بشكل نصف قطري.



1. ضع وجه المنديل أمامك.



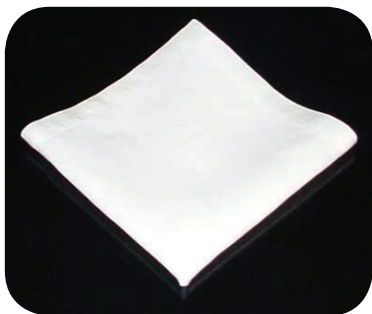
4. اطو الطرف الأيمن إلى الأعلى للوصول إلى الزاوية البعيدة، لضمان وضع حافة المنديل الجديدة على الخطّ المركزي كما هو مبين.



3. قم بتدوير المنديل، حيث تكون النهاية المفتوحة بعيدة عنك.



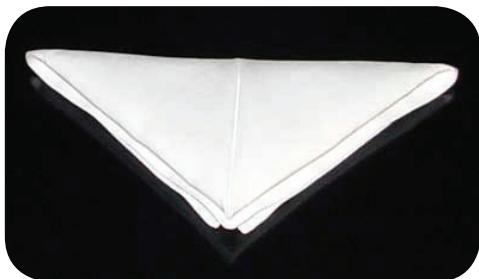
6. اقلب المنديل، مع إبقاء النهاية المفتوحة بعيدة عنك.



5. كرر الخطوة الأخيرة مع الجانب الأيسر، مع طي الطرف الأيسر إلى الزاوية البعيدة، مما يؤدي إلى تشكيل شكل ماسي بحافة تمتد أسفل المركز.



8. اعمل على إدارة المنديل مرة أخرى، هذه المرة إبقاء النهاية المفتوحة باتجاهك.



7. اطو المنديل إلى النصف عن طريق جلب أبعاد نقطة من أعلى إلى الأسفل.



9. اطو المنديل بشكل طولي في الوسط ولديك الآن هرم أنيق وقوي.

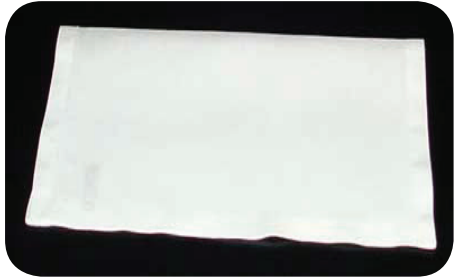


ثانياً: شكل المروحة:



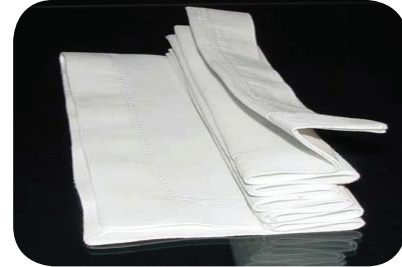
1. ضع منديلاً، ووجهه أمامك.

2. اطو المنديل من النصف مع توجيه نهاية مفتوحة تجاهك.



3. اطو المنديل بشكل طبقات متعكسة بدءاً من النهاية، اترك نهاية واحدة مع 2-3 طيات من المنديل غير مكشوفة لدعم المروحة.

4. اطو المنديل في النصف مع طيات متعكسة من الخارج.



6. تفتح وتقف بكلّ أناقة.

5. اجمع الزوايا غير المجزأة، وقم بطي النهاية الزائدة داخل الطيات المتعكسة.

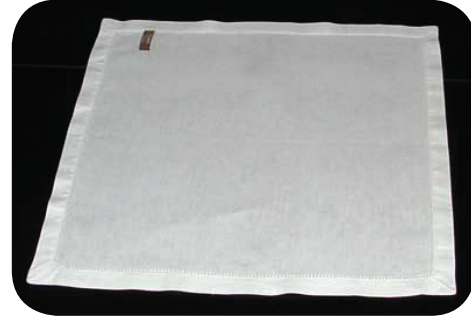
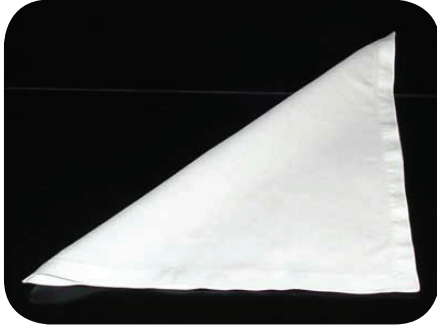


ثالثاً: شكل السنبلة:



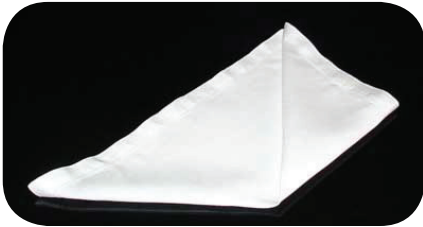
1. ضع منديلاً ووجهه أمامك.

2. اطو المنديل بشكل نصف قطريّ.



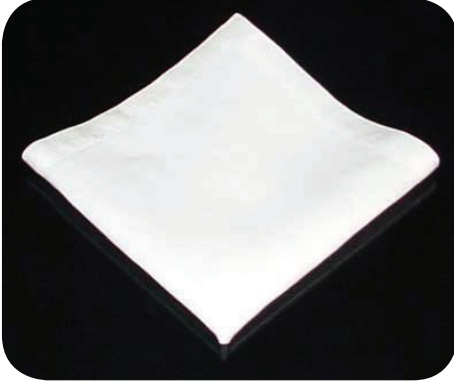
3. قم بتدوير المنديل، حيث تكون النهاية المفتوحة بعيدة عنك.

4. اطو الطرف الأيمن إلى الأعلى للوصول إلى الزاوية البعيدة، لضمان وضع حافة المنديل الجديدة على الخطّ المركزي، كما هو مبين.



5. كرر الخطوة الأخيرة مع الجانب الأيسر، مع طي الطرف الأيسر إلى الزاوية البعيدة، مما يؤدي إلى تشكيل شكل ماسيّ بحافةٍ تمتد أسفل المركز.

6. اقلب المنديل، مع إبقاء النهاية المفتوحة بعيدة عنك.



8. اطو المثلث الأصغر إلى أسفل حتى تقع النقطة على الحافة القريبة من المنديل.



7. اطو المنديل من الأسفل إلى الأعلى حتى حوالي 4/2 من المسافة، واضغط على هذه الطية بشكل جيد.



10. اسحب الأجزاء الأمامية المتكوّنة للأسفل لتكوين شكل السنبلة.



9. ادخل الجانبين الأيسر والأيمن من منديل حتى يجتمعان في الوسط.



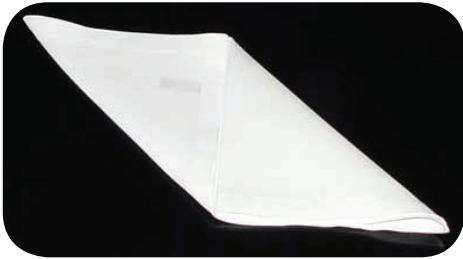
رابعاً: شكل التّاج:



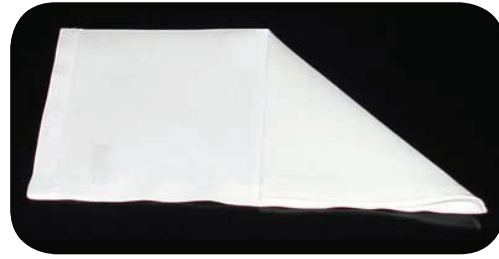
1. اطوِ منديل العشاء في النّصف، حيث تكون النهاية المفتوحة باتجاهك.



3. اطوِ الزّاوية اليسرى للأعلى.



2. اطوِ الزّاوية اليمنى للأسفل.



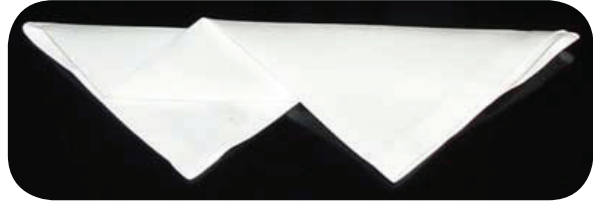
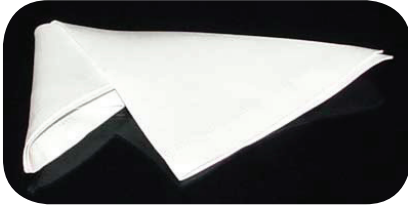
5. اطوِ النصف السفلي من المنديل للأعلى، حيث تكون الحافة السفلى على الحافة العليا.

4. اقلب المنديل، ووجهه كما في الصّورة.



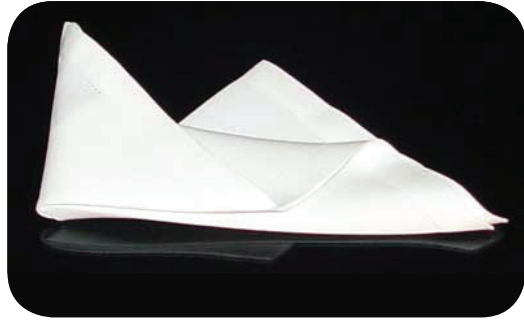
7. قم بلف النصف الأيسر من المثلث الأيسر تحت أسفل المثلث الأيمن.

6. اسحب المثلث المتكون للخارج.



9. قم بطي المثلث الأيمن إلى اليسار، تحت المثلث الآخر.

8. اقلب المنديل.



افتح القبعة من الأسفل، حيث تصبح دائرية.

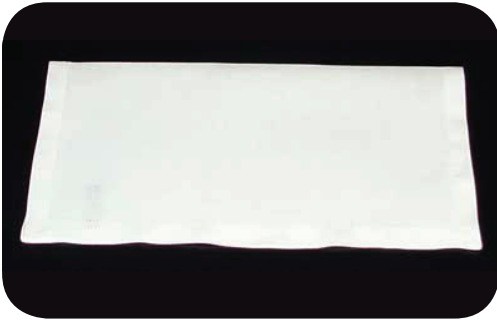


خامساً: شكل جيب الفضيات الفاخر



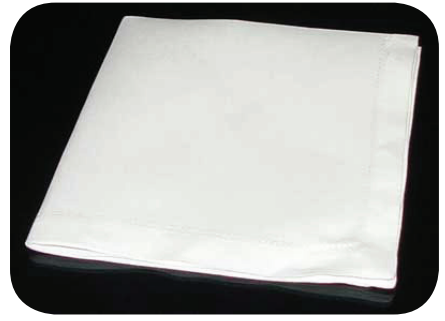
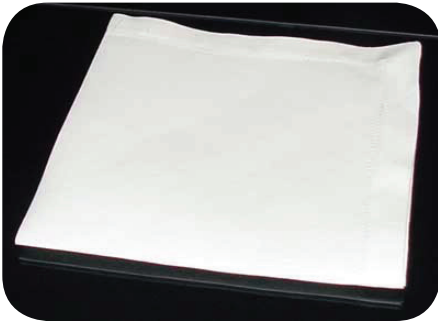
1. ضع منديلاً، ووجهه أمامك.

2. قم بطي المنديل من النصف، ووجه
النهاية المفتوحة باتجاهك.

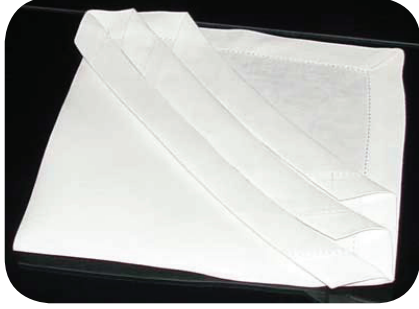


3. قم بطي المنديل إلى أرباع.

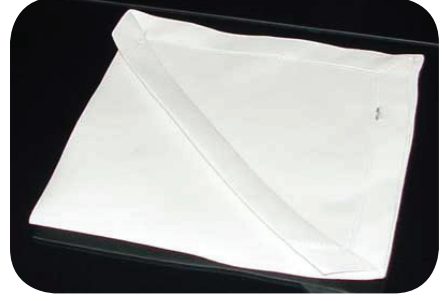
4. وجه المناديل، حيث يواجه الزاوية
المفتوحة بعيداً وإلى اليمين.



6. لف الطبقة التالية لأسفل حتى تثبت في الطبقة الأولى، واضغط عليها، كرر الخطوة مرات.



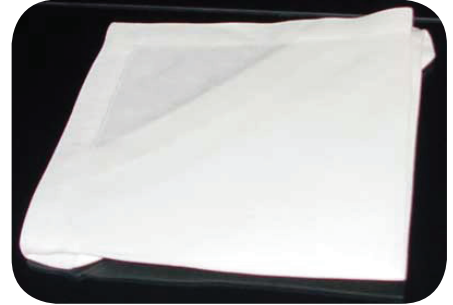
5. قم بثني أعلى طبقة من المناديل قطريًا لأسفل إلى الوسط، واضغط عليها.



8. قم بطي الجانب الأيمن مرة أخرى حوالي 3/1 من المسافة، واضغط عليه.



7. اقلب المنديل.



10. اقلبها، وضع الفضييات المناسبة بالجيوب المتكوّنة.



9. قم بطي الجانب الأيسر مرة أخرى أيضا حوالي نصف المسافة واضغط.

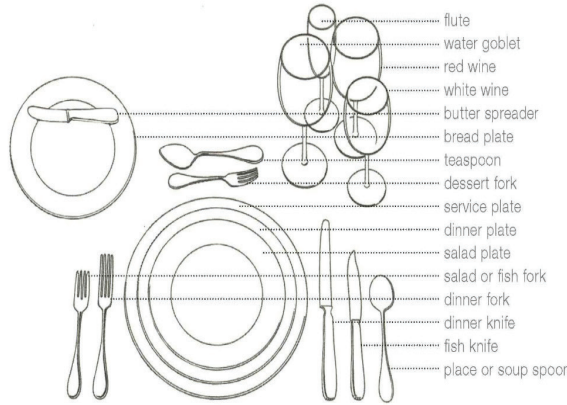


ح. توزيع أدوات الطّعام على المائدة:

- 1- ضع الأدوات الأساسية في منتصف الطاولة، حيث يتم تخصيص طقم كامل لكل أربعة أشخاص حسب الآتي:
 - ديكور أو مزهريّة ورد: يجب مراعاة ارتفاع الديكور أو الوردة، حيث لا يزيد عن 15 سم، حتى لا يحجب الرؤية بين الضيف والضيف الآخر المقابل له، كذلك يجب الانتباه إلى اختيار ورد ذي رائحة خفيفة، لتجنب اختلاط الروائح، والتأثير على نكهة الأطعمة المقدمة.
 - المملحة والمبهرة: يجب أن تتناسب مع ديكور المطعم وباقي المعدات المستخدمة، كما يجب أن تكون دائماً ممتلئة ونظيفة، يتم وضعهم وسط الضيوف، وفي حال تجهيز طاولات كبيرة مزدوجة ينصح باستخدام مجموعة من الممالح والمباهر، حيث تكون في متناول الضيوف جميعهم دون عناء، وكذلك الأمر عند وضع سلات الخبز.
 - المنفضة: يعتقد البعض بعدم الحاجة إلى وضع المنافض في حال منع التدخين، بينما من الضروري استخدامها لراحة الضيف، حيث تستخدم أيضاً لرمي النفايات الأخرى من عجم زيتون ومحارم وغيرها.
 - رقم الطاولة: يوضع في متوسط الطاولة، ويجدر التّويه بأنه يمنع تغيّر مواقع الطّاولات وأرقامها بغير إذن الإدارة.

2- ضع معدات الطّعام على الطاولة، أمام كل كرسي على النحو الآتي:

- حافة المعدات السفلية بعيدة بمقدار 2 سم عن حافة الطاولة.
- المعدات على الطاولة بطريقة عامودية، حيث تكون كلّ قطعة موازية للقطعة الأخرى.
- الملاعق على الجهة اليمنى من مقعد الضيف، على يمينه سكينه التقطيع، ويكون الجزء المجوف متجهاً إلى الأعلى.



- السكاكين: والمقصود هنا سكاكين الطّعام، وتوضع دائماً على الجهة اليمنى، وبصفة عمودية.
- الشوك: توضع على الجهة اليسرى دائماً باستثناء الحالات الآتية:
 - عند تقديم طبق العجة في هذه الحالة يتم وضع الشوكة على الجهة اليمنى، حيث إن هذا الطبق لا يحتاج إلى سكينه، والشوكة وحدها تساعد على تقطيع العجة.

- أما الحالة الثانية التي يسمح بها وضع الشوكة على الجهة اليمنى، فهي عند تقديم طبق المعكرونة وبغير ذلك توضع شوكة الطعام على الجهة اليسرى دوماً.
- تترك مسافة لا تقل عن 30 سم بين السكاكين والملاعق من الجهة اليمنى، والشوكة من الجهة اليسرى حتى يتسنى وضع صحن الطعام بينها.
- يتم وضع شوكة الحلويات الصغيرة أو ملعقة الحلويات الصغيرة بشكل أفقيّ مواجه للضيف، وتكون بعيدة بقدر 30 سم عن حافة الطاولة باتجاه المركز.
- وضع كأس الماء مباشرة فوق حافة السكين الرئيسة، وهناك بعض المطاعم التي تفضّل قلب الكؤوس لتجنب دخول الغبار بداخلها، حيث يتم تجليسيها بوضعها الطبيعيّ دقائق قبل فتح أبواب المطعم لاستقبال الزبائن.
- وضع صحن الزبدة الصغيرة على يسار آخر شوكة، وتوضع عليه سكينه الزبدة الصغيرة، حيث توضع بشكل عموديّ وموازية لسكينه الطعام.



موضع المعدات على الطاولة

- ولتكون عملية التّجهيز متكاملة ومنظمة فإنه يجب على المشرف على قاعة الطّعام عمل اجتماع يومي للموظفين في فترة التّحضير لفتح المطعم مما يساهم في رفع مستوى الخدمات والإنتاجية، حيث يتم توضيح الأمور الآتية:
- المعلومات الخاصة بالحجوزات والضيوف المهمين وآلية العمل.
 - شرح قوائم الطّعام، وتقديم التّوضيحات عن طبق اليوم (إن وجد)، وعرض الأطباق غير المتوفر لهذا اليوم (إن وجد).
 - تأكد المسؤول من نظافة طاقم الضّيافة، ومدى الالتزام بالزيّ وغيرها.
 - آلية العمل، وتشمل توزيع المضيفين على الطاولات وخزانات الجنب.
 - كذلك تتم مناقشة شكاوى الضّيوف، وكيفية رفع نسبة المبيعات.

وأخيراً هناك واجبات أخرى عند فتح المطعم قد تختلف من مطعم لآخر، وذلك حسب توزيع وظائف المطعم واحتياجاته، وطبيعة الخدمات المقدمة، ومن الأمثلة على ذلك:

- تعبئة ماكنات القهوة وإعادة تشغيلها.
- ضبط درجة الحرارة المناسبة بوساطة تشغيل المكيف الهواء.
- تفقّد النواقص من مشروبات وغيرها استعداداً لاستقبال الزبائن.

أسئلة الوحدة النمطية الثالثة



السؤال الأول: ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

1- ما الكمية المناسبة التي نملأ بها المملحة والمبهرة؟

أ- $\frac{1}{2}$ الحجم.

ب- $\frac{1}{4}$ الحجم.

ج- $\frac{3}{4}$ الحجم.

د- نملأها كاملة.

2- في أيّ الوجبات الآتية نضع شوكة الطعام على يمين الضيف؟

أ- سلطة خضراء.

ب- ستيك عجل.

ج- معكرونة بولونيز.

د- مقبلات عربية.

3- أيّ مرافقات الطعام الآتية لا يجدر أن نضعها في خزانة الجنب لمطعم شرقي؟

أ- زيت الزيتون.

ب- سلة خبز.

ج- كاتشاب.

د- خل البلساميك.

4- ما الأعداد المناسبة من الفخاريات لوضعها على كلّ رفّ؟

أ- 12 قطعة.

ب- 24 قطعة.

ج- 36 قطعة.

د- 48 قطعة.

5- أيّ الطّرق الآتية الأكثر انتشاراً في تقديم السّكر؟

- أ- سكر مكعبات مع ملقط.
- ب- سكرية تحوي سكر نفل.
- ج- قناني تسكب سكر عند قلبها.
- ج- علبة سكر تحوي باكيتات فردية.

السؤال الثاني: اذكر خمس مسؤوليات يتم القيام بها عند إقفال المطعم؟

السؤال الثالث: اشرح بالتفصيل آلية تلميع الفضيات.

السؤال الرابع: ما دور طاقم الضيافة في مرحلة تنظيف المطعم؟ ومن هم المسؤولون عن باقي أعمال التّظيف؟

السؤال الخامس: وضح أهمية الاجتماع اليومي لطاقم المضيفين؟

السؤال السادس: اشرح آلية تحضير الممالح والمباهر في فترة فتح المطعم.

دراسة حالة

نفذ الخطوات كاملة للموقف الآتي:

بلغك مدير المطعم في وقت متأخر من المساء بزيارة وفد مكون من 50 شخصاً، للمطعم صباح اليوم التالي لتناول طعام الإفطار، كما بلغك بغياب اثنين من العاملين البالغ عددهم 8 عاملين لظرف طارئ، وطلب منك عمل ما يلزم ليكون المطعم جاهزاً لاستقبال الضيوف.

بالعودة إلى شبكة (الإنترنت) أو زيارة أحد مطاعم المشاوي الراقية، وأحد مطاعم الوجبات السريعة، تعرّف إلى التّجهيزات التي يتم وضعها على الطّاولات، وبيّن الفرق بينهما موضّحاً المعدات والأدوات اللازمة لتحضير طاولة لكلّ من المطعمين، مع مراعاة اتباع خطوات تنفيذ المشروع من حيث:
اختيار المشروع، وخطة المشروع، وتنفيذ المشروع، وتقييم المشروع.

مشروع

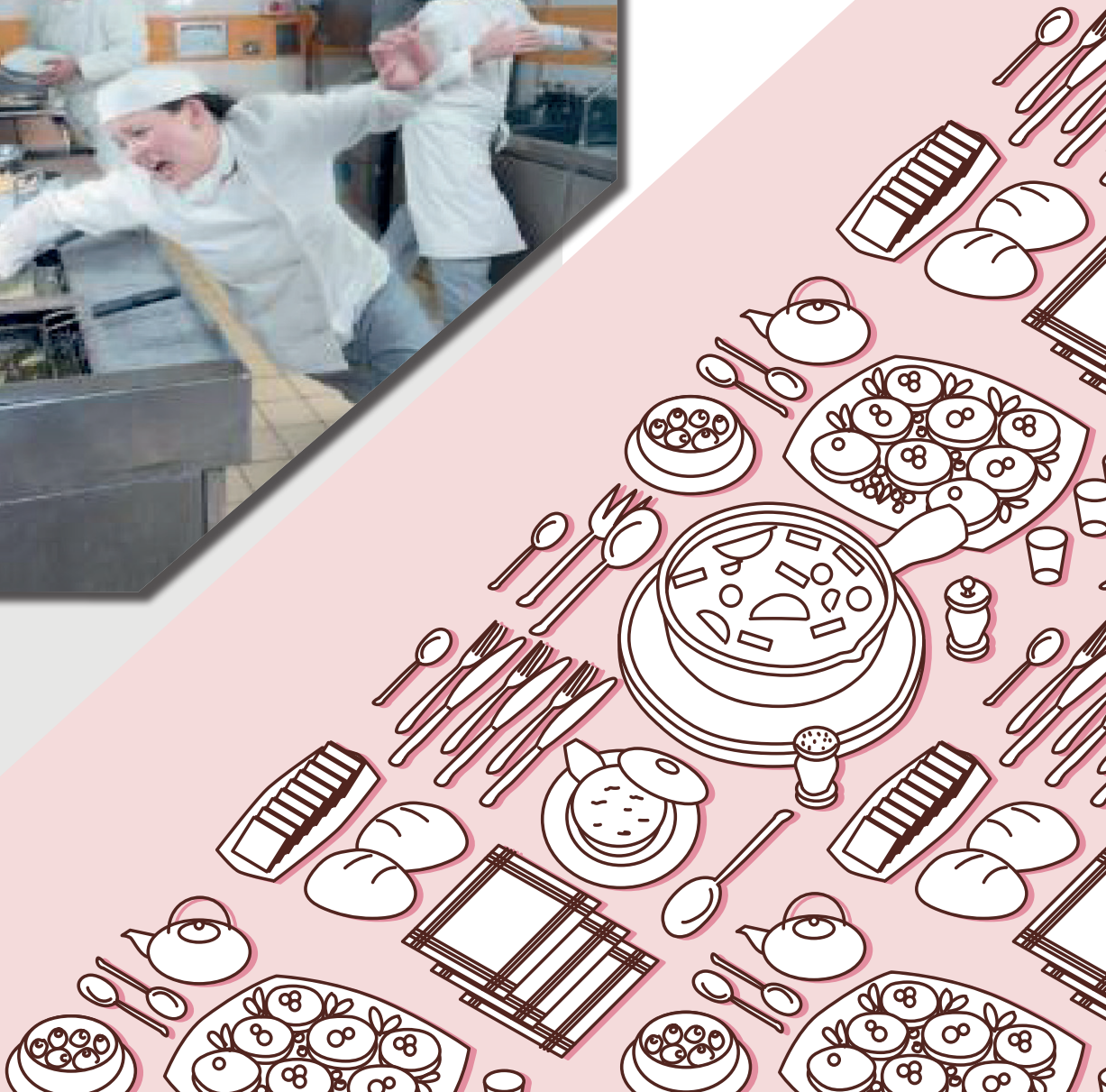




السّلامة المهنية والغذائية في المطابخ

الوحدّة النمطيّة الرّابعة

أناقش: درهم وقاية خيرٌ من
قنطار علاج.



يتوقّع من الطّلبة بعد دراسة هذه الوحدة والتّفاعل مع أنشطتها أن يكونوا قادرين على أداء عملهم بظروف آمنة وصحية وذلك من خلال الآتي:

1. الوقاية من المخاطر المهنية التي يواجهها العاملون في المطابخ، والإسعافات الأولية اللازمة.
2. تطبيق معايير السلامة الغذائية وحفظ الأطعمة.

الكفايات المهنية:

الكفايات المتوقعة امتلاكها من الطلبة بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة:

أولاً: الكفايات الحرفية:

- القدرة على تحديد أنواع المخاطر التي تحيط بمجال العمل، وآلية تجنبها.
- إدراك دور الزّي في الحماية من إصابات العمل.
- القدرة على استخدام السكاكين والأدوات الحادة بصور آمنة.
- القدرة على علاج الإصابات الطفيفة، والتعامل معها.
- القدرة على اختيار الطرق الصحيّة لحمل الحاجيات الثقيلة.
- القدرة على التمييز بين أنواع الحرائق، والمواد المستخدمة في إطفائها.
- القدرة على اختيار درجات الحرارة الملائمة لتخزين مختلف أنواع اللحوم والأطعمة.
- القدرة على التعامل مع الأطعمة وتخزينها في مكان مناسب.
- القدرة على السيطرة على انتشار البكتيريا.

ثالثاً: الكفايات المنهجية

- التّعلم التّعاوني.
- المناقشة والحوار.
- العصف الذّهني.
- البحث العلمي (استمطار الأفكار).

رابعاً: قواعد الأمن والسلامة المهنية

- الالتزام بارتداء الزّي الخاص بالعاملين في المطبخ.
- الالتزام بتعليمات السلامة العامة، وقوانينها.
- اتباع الإرشادات الخاصة باستخدامات الأدوات والمعدّات في المطبخ.
- ترتيب مكان العمل، وتنظيفه.
- المعرفة بالإسعافات الأولية.

ثانياً: الكفايات الاجتماعية والشخصية:

- مصداقية التعامل مع الزبون.
- حفظ خصوصية الزبون.
- الاتّصال، والتّواصل.
- التّعاون بروح الفريق.
- المبادرة، والمبادأة.
- التّركيز، وعدم التّشتت.
- المرونة، والتّكيف.
- التّنظيم، والتّرتيب.
- تحمّل الضّغوط.
- إدارة الوقت.
- إتقان العمل اليدوي.

(4 - 1) الموقف التعليمي التعلّمي: الوقاية من المخاطر المهنية التي يواجهها العاملون في المطابخ، والإسعافات الأولية اللازمة

وصف الموقف: يرغب الهلال الأحمر الفلسطيني بعقد دورة تدريبية للعاملين في المطابخ، وطلب منك تقديم مقترح حول أبرز المخاطر التي تواجه العاملين في المطابخ.

الموارد	المنهجية (استراتيجية التعلّم)	وصف الموقف الصّفي	خطوات العمل
<ul style="list-style-type: none"> • الوثائق: - طلب الهلال الأحمر. - قائمة الموظفين في المطبخ. - المعدّات والأدوات المستخدمة في المطبخ. • التّكنولوجيا: - جهاز حاسوب، الإنترنت، طابعة. • قرطاسية: - أقلام، أوراق. 	<ul style="list-style-type: none"> • حوار ومناقشة. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع بيانات من الهلال الأحمر عن: <ul style="list-style-type: none"> - موعد الدورة ومدتها. - مكان انعقادها. - إعداد المتدربين. - طبيعة الدورة. • أجمع بيانات عن: <ul style="list-style-type: none"> - أنواع الإصابات المهنية للعاملين في المطبخ. - المخاطر التي تواجه العاملين في المطبخ. - المواد والأدوات المستخدمة في المطبخ، وطرق الاستخدام الصّحيح لها. - حوادث الانزلاق والسقوط. - حوادث الجروح. - حوادث الحروق. - إصابات الظهر. - الحريق. - حوادث الاختناق. - عناوين المطاعم. - أصناف الوجبات. - أسعار الوجبات. 	أجمع البيانات وأحلّها

<ul style="list-style-type: none"> • التكنولوجيا: - جهاز حاسوب، الإنترنت، طباعة. • قرطاسية: - أقلام، أوراق. 	<ul style="list-style-type: none"> • العصف الذهني. • العمل التعاوني. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • أصنف البيانات، وأبويبها في جداول ل: - بيانات تتعلق بالدورة (موعد الدورة، مدة الدورة، عدد المتدربين، مكان الدورة). - بيانات تتعلق بالمحتوى التدريبي: (الهدف العام للدورة، الأهداف الفرعية للدورة، محتوى الدورة، الموضوعات والمحاور التدريبية). • أعدّ جدولاً زمنياً لمراحل العمل كاملة. 	<p>أُخططُ وأُقرّرُ</p>
<ul style="list-style-type: none"> • التكنولوجيا: - جهاز حاسوب. • قرطاسية: - أقلام، أوراق. • المخططات المقترحة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أحدد: - أسماء المتدربين. - موعد الدورة، ومدتها. - إصابات العمل في المطابخ. - المحتوى التدريبي المقترح. • أطبع مقترح المحتوى التدريبي. • أناقش المحتوى التدريبي مع الهلال الأحمر. 	<p>أُنفِذُ</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حاسوب وطباعة. • هاتف. 	<ul style="list-style-type: none"> • العصف الذهني. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتحقق أن: - جميع العاملين في المطبخ ضمن قوائم المتدربين. - إصابات العمل جميعها ضمن المحتوى التدريبي. • أتأكد من ملائمة المحتوى التدريبي للهدف العام للدورة. 	<p>أُتحققُ</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حاسوب وطباعة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أوثّق خلاصة البيانات: - بيانات المتدربين. - محتوى الدورة التدريبية. • أعدّ ملفاً ورقياً حول الموضوعات التدريبية المقترحة. • أفتح ملفاً خاصاً للحالة باسم (الوقاية من المخاطر المهنية التي يواجهها العاملون في المطابخ، والإسعافات الأولية اللازمة). 	<p>أوثقُ وأقدمُ</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نموذج التّقييم. • طلب الهلال الأحمر. • ملف مطبوع يحوي كلّ ما تم إنجازه. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> • رضا الهلال الأحمر عن المقترح. • عقد الدورة التدريبية. • انخفاض معدلات الإصابات في المطابخ. • تعبئة نموذج التّقييم. 	<p>أقومُ</p>

- 1- وضح المقصود بالسلامة المهنية.
- 2- عدد أبرز الحوادث التي يتعرض لها العاملون في المطابخ والمطاعم.
- 3- فسّر أهمية الإلمام بطرق الإسعافات الأولية للعاملين في المطابخ والمطاعم.



الوقاية من المخاطر المهنية التي يواجهها العاملون في المطابخ، والإسعافات الأولية اللازمة.

أتعلم

نشاط

ننّذ زيارة إلى أحد الفنادق، وسجّل المخاطر التي يتعرض الموظفون إليها، وكيفية الوقاية منها.



تكتّبت الفنادق على مرّ العصور مخاسر عديدة، سواء على الصّعيد البشري أو المادي، ومنها الحرائق والانزلاقات، والصّعقات الكهربائية، والإصابات بوساطة الأدوات الحادة أو الممارسات الخاطئة، مثل حمل الأوزان الثقيلة بصورة خاطئة وغيرها، وهناك العديد من القصص التي انتهت بمأساة، وقد كان للإهمال والجهل القسط الأكبر من تلك المسببات، ولعدم وجود الإمكانيات أو الاستعداد الكافيين فقد زادت تأثيرات هذه الحوادث.

ظروف العمل الآمنة:

يمكن أن تحدث العديد من الحوادث بسهولة في بيئة عملك وبالأخص في قسم المطبخ، حيث ضغط العمل وكثرة الأجهزة والمعدات الحادة، لذلك تم سنّ قوانين وقواعد بوساطة الهيئات الحكومية، وإدارة الدفاع المدني الفلسطيني للمساعدة في حماية العمال أثناء العمل، إذ يجب على المشغل توفير معدات السلامة والبيئة الآمنة، بينما يجب على الموظف تطبيق تلك القوانين، وممارسة قواعد السلامة في الأوقات جميعها خلال وجوده في مكان عمله.

إصابات العمل في المطابخ والمطاعم

أولاً: الانزلاق والسقوط:

- الانزلاق والسقوط من إصابات العمل الشائعة، ومع ذلك فإن معظم الانزلاق والسقوط يمكن تجنبها. لمنع الانزلاق والسقوط في المطبخ، اتبع القواعد والتعليمات الآتية:
- المشي دائماً، وعدم الركض في المطبخ.
- مسح البقع والمواد المنسكبة على الفور، لما تسببها الشحوم والزيت من انزلاقات لك وللمعدّات.
- استخدام الحصائر المطاطية المقاومة للانزلاق، والتأكد من الحالة الجيدة للبلاط.
- ارتداء الأحذية بنعال مقاومة للانزلاق، وعدم ارتداء الأحذية المفتوحة من الأمام.
- استخدام السلالم الآمنة للوصول إلى الرفوف العالية، وعدم الوقوف أبداً على كرسي أو صندوق.
- التأكد من إغلاق الجوارير، والأبواب والخزائن بعد الاستعمال مباشرة.
- طلب المساعدة أو استخدام عربة لنقل الأشياء الثقيلة.

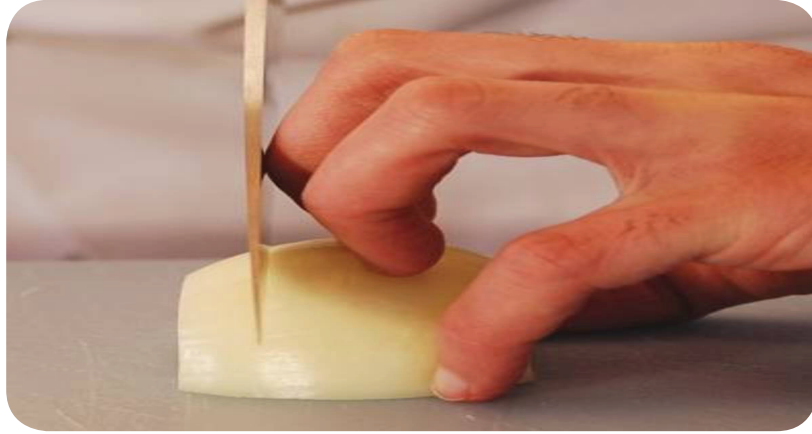


علامة تحذير

- المحافظة على الممرات فارغة، وخصوصاً حول المخارج، والسلالم، في الأوقات جميعها.
- وضع علامات التحذير المناسبة لسلامة العاملين كما هو في الشكل المجاور، خصوصاً عندما تكون الأرضيات رطبة من التنظيف حيث إن العديد من الانزلاق والسقوط يحدث على الأرضيات الرطبة، لأنها تحتوي على المياه ومواد التنظيف.

ثانياً: الجروح

- هناك العديد من الأدوات الحادة في المطابخ التجارية، ذلك يعني وجود خطورة بنسبة عالية جداً للإصابة بالجروح في هذه المطابخ. وهناك إرشادات عديدة للسلامة في التعامل مع الأدوات الحادة منها:
- استخدام السكاكين دائماً للأغراض المقصودة منها فقط، وعدم استخدامها في فتح غلاف بلاستيكي، على سبيل المثال.
 - القطع دائماً بعيداً عن الجسم، حتى لا يسبب حادثاً إذا انزلت اليد.
 - حمل السكين دائماً على أن يكون الطرف الحاد نحو الأرض، والحافة الحادة التي تواجه الخلف.
 - الانتباه إلى مكان اليد عند العمل بمنطقة فيها سكين كما في الشكل الآتي:



وضعية اليد أثناء التقطيع

- عدم تحريك اليد أو الإشارة إلى شيء عندما تكون السكين في اليد.
- عدم محاولة إمساك سكين عند إسقاطها، وعدم التقاطها بعد أن تسقط على طاولة العمل أو على الأرض.
- يجب إحكام القبضة عند حمل أو استخدام السكين.
- عدم ترك مقبض السكين خارج طاولة العمل، خوفاً من سقوطها.
- المحافظة على مقابض السكين، واليدين جافة عند استخدامها.

- المحافظة على السكاكين حادة، حيث تتطلب السكاكين غير الحادة المزيد من الضَّغط، وهذا قد يتسبب في انزلاق اليدين.
- استخدام لوح التقطيع، حيث إن التقطيع على سطح عادي يسبب انزلاق اليد، ويسهم في تلف السكين، كما هو موضَّح في الشكل الآتي:



استخدام لوح التقطيع

- ارتداء قفازات واقية لتنظيف ماكينات التقطيع والتشريح.
- عدم وضع السكاكين داخل الحوض، وغسلها على حدة، بعيداً عن الأطباق والأدوات الأخرى.
- التخلص من السكاكين المكسورة أو ذات الشفرات غير الحادة بعيداً.
- تخزين السكاكين مع طقم الخاص بها أو على المغناطيس الخاص.
- إمساك السكين بالطرق السليمة والموضَّحة في الشكل الآتي:



طريقة مسك السكين الصحيحة

ثالثاً: الحروق:

المطابخ التجارية لديها أنواع عديدة من معدات إنتاج الحرارة، كما أن هناك العديد من الطرق المختلفة التي يمكن أن تعرّض العامل إلى الحرق.

ولمنع الحروق من الحدوث يجب اتباع هذه النصائح عند العمل في المطبخ المهني:



قفازات الفرن

- إبعاد غطاء الوعاء الساخن عن الجسم، وذلك للسّماح بخروج البخار الساخن منه.
- استخدام قفازات الفرن، كما في الشكل المجاور، أو قطعه جافة عند حمل شيء ساخن، وعدم استخدام قطعة قماش مبللة، لأنه يصدر عنها بخار ساخن عند ملامستها للأواني والمقالي الساخنة.
- إبعاد أيدي المقالي والأواني عن الحافة.
- التنحي جانباً عند فتح باب الفرن، لتجنب اندفاع الحرارة إلى الجسم أو الوجه.
- الحصول على مساعدة لنقل الحاويات الساخنة الكبيرة، ذلك قد يقلل الضّغط على منطقة الظهر.
- اتباع توجيهات الشركات المصنعة لتشغيل آلات المشروبات الساخنة (ماكينات القهوة وما شابه)، ويجب قراءة دليل التّعليمات قبل تشغيلها.
- الحذر عند تصفية الزيت أو تغييره في المقلاة، والتأكد من ارتداء قفازات ومرايل للحماية.
- ارتداء ملابس السّلامة المناسبة عند استخدام المواد الكيميائية للتنظيف دائماً، بعض من هذه المواد الكيميائية يمكن أن يسبب حروقاً.
- الاحتفاظ بالورق والبلاستيك والمواد الأخرى القابلة للاشتعال، بعيداً عن المناطق الساخنة في المطبخ، لمنع نشوب الحرائق.
- فصل الأجهزة الكهربائية لمنع الحروق والصّدمات الكهربائية، مع مراعاة إبلاغ المشرف بالمشكلة فوراً.

رابعاً: إصابات الظهر:

الإصابات في الظهر واحدة من الأنواع الأكثر شيوعاً في إصابات العمل نتيجة الرفع غير اللائق والانحناء، ولكن يمكن منع العديد من إصابات الظهر في حال اتخذ الموظفون الاحتياطات المناسبة.

الرفع الثقيل: قبل رفع جسم ثقيل، اسأل نفسك هذه الأسئلة:

- هل يمكنني رفع هذا الشيء وحدي؟
- هل هذا الشيء ثقيل جداً أو يمكن رفعه بسهولة؟
- هل أنا بحاجة إلى مساعدة لنقل أو رفع الشيء؟
- هل الممر الذي سأسلكه فارغاً أم فيه فوضى؟

اتبع الخطوات الآتية، كما هو موضح في الشكل الآتي، لنقل الأشياء الثقيلة بأمان:



نقل الأشياء الثقيلة بأمان

- انحنِ على ركبتيك.
- حافظ على ظهرك مستقيماً.
- ابق قدميك قريبتين على الشيء الذي تريد حمله.
- ركّز على جسمك أثناء الحمل.
- أن يكون الرفع بشكل مستقيم، ودون رعشة.
- لا تشن جسمك عندما تريد التقاط أو نقل الشيء.
- نزل الشيء ببطء، وابقِ ظهرك مستقيماً.

أدوات الرفع يمكن أن تكون مفيدة أيضاً، استخدام العربات أو الرافعات مع العجلات، حيث يمكن أن تساعد في تحريك الأشياء الثقيلة.

خامساً: الحرائق:



مثلث الحريق

الحريق هو تلك الظاهرة الكيميائية التي تحدث نتيجة اتحاد المادة المشتعلة بأكسجين الهواء بعامل تأثير درجة حرارة معينة، حيث تختلف درجة الحرارة حسب كل مادة، ويتضح من ذلك أن حدوث الحريق يتطلب توافر عناصر ثلاث، هي الوقود، والحرارة، والأكسجين، وهو ما يسمى بمثلث الحريق، كما هو موضح في الشكل المجاور.

سجلت الحرائق في القرن الماضي خسائر عديدة سواء على الصعيد البشري أو المادي في الفنادق، وقد كانت معظم تلك الحرائق بسبب الجهل والإهمال، لذلك عملت الحكومات على سنّ قوانين شديدة تجبر أصحاب الفنادق والعاملين بها، والحرائق درجات يتم تصنيفها وفقاً لأنواع المواد القابلة للاشتعال، كما يوضحها الشكل الآتي.

Class of Fire	Type of Flammable Material	Type of Fire Extinguisher to Use
Class A	Wood, paper, cloth, plastic	Class A Class A:B
Class B	Grease, oil, chemicals	Class A:B Class A:B:C
Class C	Electrical cords, switches, wiring	Class A:C Class B:C
Class D	Combustible switches, wiring, metals, iron	Class D
Class K	Fires in cooking appliances involving combustible vegetable or animal oils and fats	Class K

المواد القابلة للاشتعال

الوقاية من الحرائق:

يمكنك منع الحرائق، والوقاية منها، والسيطرة عليها عن طريق ممارسة عادات العمل الجيدة، وأن تكون على استعداد لحالات الطوارئ بكلّ العناد والتّجهيزات اللازمة.

وهناك بعض النّصائح التي تساعد على منع الحرائق، والمحافظة على مكان العمل سليماً:

- حافظ على مكان العمل نظيفاً، لا سيما من الشحوم.
- تأكّد من محتويات منفضة السّجائر قبل تفرغها في سلة المهملات.
- كن حذراً حول أجهزة الغاز وتمديداته، يمكن للغازات أن تنفجر إذا وُجدت شعلة في مكان قريب منها.
- الأعطال الكهربائية أو وجود مواد سهلة الاشتعال بالقرب من الأجهزة الكهربائية، خاصة تلك التي تستخدم لأغراض التسخين.
- تأكّد أن أجهزة إنذار الدخان جميعها تعمل بشكل صحيح.
- خزّن المواد القابلة للاشتعال بعيداً عن مصادر الحرارة.
- حافظ على المياه بعيداً عن المنافذ الكهربائية.
- حافظ على أغطية الفرن، وشفاطة الأدخنة نظيفة خالية من الشحوم، حيث تتسبب في إشعال النار.
- حافظ على مخارج الطوارئ جميعها سالكة غير مقلّعة، مع مراعاة وضع إشارات المخارج بشكل واضح.

معدات الوقاية من الحرائق:

الوقاية هي أفضل الطرق عندما يتعلق الأمر بالحرائق، ولكن قد تحدث الحرائق في المطابخ المهنية حتى مع الخطوات الوقائية الصّحيحة، من الضروري أن تتوفر معدات الوقاية من الحرائق المناسبة في متناول اليد في الأوقات كلّها.

• طفايات الحريق:

طفايات الحريق هي النوع الأكثر شيوعاً من معدات الوقاية من الحريق المستخدمة في المطابخ المهنية، وإن نوع وعدد وموقع طفايات الحريق تختلف حسب الحاجة، لذلك يجب أن تتوفر الطفايات التي تناسب كلّ منطقة عمل حسب احتياجاتها، ويوضّح الجدول الآتي، أنواع طفايات الحريق واستخداماتها.

وتستخدم طفايات الحريق أنواعاً عديدة من المواد الكيميائية لمكافحة أنواع مختلفة من الحرائق بشكل صحيح، لذا يجب استخدام النوع والدرجة المناسبة، وأن تُفحص طفايات الحريق على أساس منتظم، كما يتم توزيعها بشكل مناسب عند المخارج وبالقرب من الأماكن الخطرة، ويوضّح الجدول الآتي، أنواع طفايات الحريق واستخداماتها.

أنواع طفايات الحريق واستخدامها

<p>إطفاء حرائق المواد الصلبة في بدايتها مثل (الورق، الخشب والأقمشة).</p>		<p>مطفأة الماء المضغوط</p>
<p>إطفاء حرائق السوائل القابلة للاشتعال مثل الزيوت، والشحوم، والدهانات والبتروول.</p>		<p>مطفأة الرغوة (الفوم)</p>
<p>إطفاء معظم أنواع الحرائق في بدايتها، ولكن يفضل عدم استخدامها مع الأجهزة الكهربائية والإلكترونية.</p>		<p>مطفأة البودرة</p>
<p>إطفاء معظم أنواع الحرائق في بدايتها عدا المعادن، حيث لها فعالية عالية في التعامل مع حرائق الأجهزة الكهربائية.</p>		<p>مطفأة ثاني أكسيد الكربون</p>
<p>تتم تغطية الحريق به لمنع وصول الأكسجين، وإخماد الحريق، حيث لتغطيته فعالية عالية في المطابخ.</p>		<p>بطانية الحريق</p>

أنواع طفايات الحريق واستخداماتها

. أنظمة التهوية والرش:

نظام التهوية (الشفاطات) الذي يعمل بشكل جيد، يساعد على إزالة الدخان الزائد والحرارة والأبخرة، تأكد بأن نظام التهوية يتم تنظيفه بشكل دوري، إذا كان مطبخك يحتوي على نظام رش فحافظ على مسافة بين هذا النظام وبين المنتجات والمستلزمات الموجودة حتى يتمكن النظام من إطفاء الحرائق في حال حدوثها.

. إجراءات الطوارئ في حالات الحرائق:

الأعمال التجارية جميعها والخدمات الغذائية لديها إجراءات طوارئ في حالات الحرائق، ويجب أن يكون الموظفون على دراية بهذه الإجراءات، كما يجب على أصحاب العمل وضع لافتات على مخارج الطوارئ على مرأى فوق هذه المخارج. وينبغي على الموظفين أن يعرفوا إلى أين يلتقوا خارج العمل في حال نشوب حريق، كما ينبغي أن يعرفوا كيفية توجيه العملاء للخروج من المبنى.

وتقع على عاتق موظفي خدمات الطعام (موظفي السفرة) مهمة الحفاظ على هدوء الزبائن أثناء حالات الطوارئ. إذا اكتشفت وجود حريق، قم باستدعاء رجال الإطفاء على الفور، حتى لو كان الحريق صغيراً، فالحرائق قد تنمو بسرعة كبيرة جداً، ثم تواصل بشكل واضح مع زملائك في العمل لمساعدة العملاء بمغادرة المبنى بسرعة وبهدوء.

نشاط



إخماد حريق الشحوم:

أفضل طريقة لإطفاء نار الزيوت أو الشحوم باستخدام بيكربونات الصوديوم (NaHCO_3)، ويسمى بيكربونات الصوديوم أيضاً صودا الخبز، عندما يتم تسخينها، تتحلل الصودا، ويتشكل غاز ثاني أكسيد الكربون (CO_2) الذي يطفئ النار.

الإجراءات:

قم بإعداد بحث لمعرفة: لماذا يُخمَد غاز ثاني أكسيد الكربون نار الشحوم أو الزيوت، يمكنك إجراء البحوث الخاصة بك من المكتبة أو (الإنترنت) أو مقابلة أحد رجال الإطفاء في إدارة الدفاع المدني.

التحليل:

اعمل ملصقاً لشرح السؤال: لماذا يُخمَد غاز ثاني أكسيد الكربون نار الشحوم والزيوت، استناداً إلى البحوث الخاصة بك تتبع المصادر التي تستخدمها، وحولها إلى معلّمك.

الحرائق ليست هي حالات الطوارئ الوحيدة التي يمكن أن تحدث في المطبخ، حالة الطوارئ هي حالة ربما تهدد الحياة وقد تحدث فجأة وبشكل غير متوقع، يجب أن تعرف كيفية الرد، وكيفية الاتصال في حالات الطوارئ، يجب نشر أرقام هواتف خدمات الطوارئ (الدفاع المدني، الإسعاف، الشرطة)، بالقرب من الهاتف والأماكن التي قد تتعرض إلى خطر، مثل المصاعد، كذلك يجب على الموظفين الإلمام بأساسيات الإسعافات الأولية والتقنيات المنقذة للحياة.

التنظيف والصيانة ودورها في الوقاية من إصابات العمل:

تحتاج إلى تنظيف وصيانة المعدات بشكل دوري، لذلك اتبع دائماً تدابير السلامة عند تنظيف معدات المطبخ، وصيانتها:

- إيقاف مفاتيح التشغيل جميعها.
- فصل المعدات عن الكهرباء.
- اتباع إرشادات الشركة المصنّعة وتوجيهاتها لتنظيف الماكينة.

ملابس المطبخ ودورها في الوقاية من إصابات العمل:

ملابس الوقاية الشخصية، مثل الزي الرسمي للطهي، والمريول، والقفازات، والحذاء، ومشد الظهر، تساعدك على تطبيق معايير السلامة في مكان العمل، وتضمن لك الراحة.

المريول: جزء مهم من الملابس الواقية، وعند استخدامه يجب مراعاة الآتي:

- التأكد أن المريول نظيف، مع مراعاة تغييره عند اتساخه، حيث يمكن للبكتيريا أن تنمو بسرعة على المرايل القذرة.
- الحرص دائماً على خلع المريول عند مغادرة منطقة إعداد الطّعام.
- نزع المريول دائماً عند إخراج القمامة.

القفازات:

- يجب ارتداء القفازات لحماية اليدين من الإصابات، كما تساعد هذه القفازات على الحماية من تلوث الغذاء بالبكتيريا والمخاطر الفيزيائية الأخرى.
- يجب غسل اليدين جيداً بالماء والصابون قبل وضع القفازات، واتباع تعليمات تكرار غسل اليدين السليم، ومجموعة منتظمة من الإجراءات، للتأكد من نظافة الأيدي تماماً.
- نوع القفازات التي يجب ارتداؤها يعتمد على المهمة المطلوبة فمثلاً، يجب استخدام قفازات من البلاستيك الثقيل لتنظيف الأواني، فالقفازات متوفرة بألوان واحجام مختلفة منها الخفيف، والمتوسط والثقيل.
- العمال الذين يعانون من حساسية المطاط (Latex Allergy) يجب أن يستخدموا نوعاً خالياً من اللاتكس (nitrile) latex-free gloves.
- قفازات خدمات الطّعام تُستخدم لمرة واحدة فقط، على سبيل المثال، عندما ترتدي قفازات لمزيج البيض يجب عدم استخدامها لعمل شطيرة.
- يجب تغيير القفازات الخاصة عند اتساخها أو تمزيقها، أو بعد كل أربع ساعات على الأقل من الاستخدام الأول، وعلى الفور بعد التعامل مع أيّ طعام نيئ.

الأحذية: شكل من أشكال الملابس الواقية، ويجب أن تتوفر فيها الصفات الآتية:

- قوية، ومقاومة للانزلاق.
- مغلقة من الأمام، لحماية القدم من الأجسام والمواد الساقطة.

مشد الظهر:

يجب على عمال خدمات الطعام ارتداء مشدّ الظهر، وهو خاص لمساعدتهم على رفع الأشياء الثقيلة، حيث إنه قد صُمم لدعم أسفل الظهر عند الرفع.

الجاكيت والبنطال:

تعدّ مكملة لزيّ المطبخ، غير أنها لا تقلّ أهمية في الوقاية من الحريق، فهي مصنوعة من القطن الخالص الذي يقاوم الحريق، ويحمي الأذرع من الحرارة، خاصة في حال انسكاب السوائل الساخنة.

الإسعافات الأولية:

الاستجابة الفورية لحالات الطوارئ غالباً ما ينطوي على الإسعافات الأولية التي تتضمن مساعدة الشخص المصاب إلى حين وصول المساعدة الطبيّة المختصة، وهي جمعية الهلال الأحمر الفلسطينيّة التي تقدّم دورات متخصصة بتعليم طرق الإسعاف الأولي في أماكن العمل.

نصائح العمل في حالات الإسعاف:

- ينبغي اتباع هذه التّعليمات أثناء حالات الطوارئ، علماً بأنها لا تحلّ محلّ الحاجة إلى التّدريب على الإسعافات الأولية:
 - التأكّد من مكان الحادث، والتّحلي بالهدوء.
 - تفقّد المصاب، وتوفير الهدوء والراحة له.
 - الاتصال برقم الطوارئ (101) للحصول على المساعدة الطبيّة المهنية المتخصصة.
 - استخدام التّقنيات المناسبة في الإسعافات الأولية.
 - إبقاء الناس الذين ليست لهم حاجة بعيداً عن المصاب، حتى وصول طاقم الإسعاف.
- اكتب تقريراً عن الحادث يتضمّن: اسم المصاب، وتاريخ وقوع الحادث، ووقته، ونوع الإصابة أو المرض، والعلاج اللازم، وموعد وصول المساعدة، وضرورة المتابعة.

الإسعافات الأولية للحروق:

إذا تعرضت أنت أو أي شخص آخر للحرق في مكان العمل، هذا يتطلب معالجة فورية، اتصل برقم الطوارئ للحصول على المساعدة الطبيّة.

يجب اتباع الإرشادات العامّة الآتية في حال حدوث حروق طفيفة حتى وصول المساعدة:

- إزالة مصدر الحرارة.
- تبريد الجلد المحروق للتّخفيف من الحرق، وضع الماء البارد على المنطقة المصابة مدة خمس دقائق على الأقل، ثم استخدام المياه من الصّنبور أو المناشف المبللة بالماء، وعدم استخدام التّلج أو الماء المتلّج، فقد يسبب الضرر على الجلد.
- عدم وضع المراهم، والبخاخات والمطهرات، على الجلد المحروق ما لم يطلّب الفنيّين الطبيّين ذلك.
- العمل على تضميد الحرق.
- التقليل من خطر حدوث صدمة.

الصدمة: حالة طبية خطيرة، لا تصل فيها كمية كافية من الأوكسجين إلى الأنسجة خاصة الرأس، وبالتالي يجب رفع قدمي المصاب إلى الأعلى، والحفاظ على درجة حرارة جسم المصاب معتدلة.

الإسعافات الأولية للجروح:

هناك أربعة أنواع من الجروح:

- كشط أو جرح طفيف.
- الجروح السطحية: التي يمكن أن تكون عميقة نوعاً ما، مثل الجروح التي تسببها السكاكين.
- البتر: ويحدث عندما يكون جزء من الجلد أو قطعة من الجسم ممزقه بشكل جزئي أو كلي، مثل وقوع حادث أدى إلى بتر إصبع.
- الجرح الوخزي (العميق) الذي يحدث نتيجة اختراق جسم مدبب للجلد، مما يؤدي إلى حدوث ثقب أو تجويف، وقد يكون عميقاً في بعض الأحيان.

الجروح الطفيفة:

لعلاج الجروح الطفيفة، يجب اتباع الإرشادات الآتية:

- ارتداء القفازات لحماية نفسك والمصاب من أيّ التهابات.
- تنظيف المنطقة المصابة بالماء والصابون.
- وضع الشاش فوق المنطقة المصابة كما في الشكل المجاور.
- الضّغط المباشر على الشاش المعقم أو الضّمادة لوقف أيّ نزيف.
- رفع الأطراف إلى الأعلى باتجاه القلب، إذا لم يتوقف النزيف.



الجروح الخطيرة:

أولاً: الاتصال بالطوارئ، ثم اتباع الإرشادات الآتية:

- ارتداء القفازات لحماية نفسك والمصاب من أيّ التهابات.
- السيطرة على النزيف عن طريق الضّغط بشاش معقم أو منشفة نظيفة من القماش، عدم تضييع الوقت في غسل الجرح، ورفع منطقة الجرح مع الضّغط المستمر.
- تغطية الجرح بضمادات نظيفة.
- غسل يديك جيداً بعد حضور قسم الطوارئ.

الإسعافات الأولية في حالة الاختناق:

يحدث الاختناق في أغلب الأحيان عن طريق الطّعام الذي يسدّ مجرى التّنفس للشخص، وهذا يسبب صعوبة في الكلام والتّنفس، وقد يصل حد الإغماء أو حتى الموت.

إسعاف أو مناورة الاختناق: سلسلة من التوجّهات في البطن التي قد تساعد في إزاحة شيء عالق في مجرى الهواء للشخص، ويجب أن يكون المسعف مدرباً تدريباً رسمياً لاستخدام مناورة الاختناق، فاستخدامه يكون فقط على شخص واع أو في حالة الاختناق. يمكنك تطبيقها على نفسك، لا يجب تطبيق مناورة الاختناق على امرأة حامل، فذلك قد يضرّ الطفل.



الخطوات الأساسية لمناورة الاختناق:

- الوقوف وراء المصاب، ولف الذراعين حول خصره، تحديداً عند موقع السرة.
- عمل قبضة مع يد واحدة، ووضع إبهام قبضة اليد عند منتصف البطن فوق السرة وتحت الجزء السفلي من عظمة الصدر.
- وضع اليد الأخرى فوق اليد الأولى.
- الضغط باليدين على بطن المصاب، ونحو الداخل وإلى الأعلى كما بين الشكل المجاور.
- تكرار هذه الحركة مرات عديدة إلى حين خروج الطعام أو الشيء العالق.

الإنعاش القلبي الرئوي (CPR):

الرعاية الطبيّة في حالات الطوارئ التي تُنفذ على الأشخاص الفاقدين للاستجابة، ذلك يشمل أولئك الذين فقدوا الوعي بسبب الاختناق، والسكتة القلبية، والسكتة الدماغية، أو أزمة قلبية. كلما أُجري الإنعاش القلبي الرئوي بشكل عاجل، تصبح فرصة المصاب أكبر في البقاء على قيد الحياة (CPR) يساعد على الحفاظ على الأكسجين المتدفق إلى الدماغ والقلب، ومع الرعاية المتقدمة قد تتوافر الفرص لاستعادة وظيفة القلب الطبيعيّة.

نشاط

اتصل بجمعية الهلال الأحمر الفلسطيني للتدريب ومعرفة كيفية إجراء الإنعاش القلبي الرئوي بشكل صحيح.



التقارير والتدقيق:

يجب توثيق وكتابة تفاصيل حالات الطوارئ وذلك في أقرب وقت ممكن بعد انتهاء حالة الطوارئ مباشرة، ويمكن أن تساعد تقارير الطوارئ المفصلة على منع حالات أخرى في المستقبل، وتساعد في الحد من مسؤولية المطعم في حالة وقوع حادث آخر، يجب التأكد من دقة المعلومات الواردة في التقرير.

تدقيق السلامة العامة: مراجعة وفحص جميع الإجراءات ومعدات السلامة، وينبغي أن تدار عملية التدقيق من قبل أرباب العمل وموظفي خدمات الطعام، ولكن ينفذها عمال الخدمات الغذائية، مع مراعاة تنفيذ ذلك مرة واحدة في السنة على الأقل، كما يجب إبلاغ المسؤولين في حال وجود أيّ من الإجراءات الآتية:

- طفايات الحريق مفقودة أو لا تعمل بالشكل المطلوب.
- الممرات أو المخارج مغلقة أو يوجد فيها عوائق.
- فقدان معلومات السلامة.
- الأسلاك الكهربائية مستهلكة.

(4 - 2) الموقف التعليمي: تطبيق معايير السلامة الغذائية وحفظ الأطعمة

وصف الموقف: تم توريد مجموعة من المواد الغذائية المفروزة والجافة للمطبخ وطلب منك استلامها وتخزينها.

خطوات العمل	وصف الموقف الصّفي	المنهجية (استراتيجية التعلّم)	الموارد
أجمعُ البيانات وأحللها	<ul style="list-style-type: none"> • أجمع بيانات من المورد عن: <ul style="list-style-type: none"> - أصناف المواد. - كميات المواد. • أجمع بيانات عن: <ul style="list-style-type: none"> - تصنيف المواد (مبردة وجافة). - طرق التّخزين للمواد المفروزة. - طرق حفظ المواد الجافة. - سعة المخازن. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • الوثائق: <ul style="list-style-type: none"> - أمر التوريد (الإرسالية) أو الفاتورة • قرطاسية: أقلام. • عدد وأدوات: <ul style="list-style-type: none"> - عربات النقل. - ثلاجات التبريد. - رفوف التّخزين.
أخطط وأقرر	<ul style="list-style-type: none"> • أصنف البيانات، وأبويبها في جداول لـ: <ul style="list-style-type: none"> - مواد مفروزة. - مواد جافة. - الثّلاجات المتوفرة. - الفريزرات المتوفرة. - خزائن ورفوف تخزين المواد المعلّبة. - رفوف وخزائن حفظ الحبوب. • أستخدم طريقة الـ (FIFO) في ترتيب المواد. • أوزع المواد على أماكن التّخزين المخصصة لكلّ صنف. • أعدّ جدولاً زمنياً لمراحل العمل كاملة. 	<ul style="list-style-type: none"> • العصف الذهني. • العمل التّعاوني. • البحث العلمي. 	<ul style="list-style-type: none"> • التكنولوجيا: <ul style="list-style-type: none"> - الإنترنت. - حاسوب وطابعة. • قرطاسية: <ul style="list-style-type: none"> - أقلام، أوراق، ليبيل (لاصق).

<ul style="list-style-type: none"> • التكنولوجيا: - الإنترنت. - حاسوب وطابعة. • قرطاسية. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أصنف المواد في قوائم حسب طريقة التخزين. • أجمع المواد التي تتشابه، وأفرزها في طرق التخزين مع بعضها. • أفحص سعة مناطق التخزين الموجودة. • أبدأ بإدخال المواد للمخازن وأتأكد من الكمية، وتواريخ الصلاحية. • أرتب المواد في أماكن التخزين وفق نظام التخزين (FIFO). • أدخل بيانات المواد المستلمة على برنامج المخزن المحوسب. • أطبع كشفاً بالمواد الموجودة في المخزن، وكميتها، وتاريخ الصلاحية. 	<p>أنفذ</p>
<ul style="list-style-type: none"> • التكنولوجيا: - هاتف. - حاسوب وطابعة. 	<ul style="list-style-type: none"> • العصف الذهني. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتأكد من: - مطابقة المواد جميعها للفاتورة. - صلاحية المواد الموردة. - حفظ المواد جميعها في الأماكن المخصصة لتخزينها. • التأكد من توفر معايير الأمن والسلامة في نقل المواد، وتخزينها. 	<p>أتحقق</p>
<ul style="list-style-type: none"> • التكنولوجيا: - حاسوب. - طابعة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة. • العمل التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> • أوثق خلاصة البيانات: - المواد الموردة وكمياتها وصلاحيتها. - قوائم المخازن. • أفتح ملفاً خاصاً للحالة باسم (السلامة الغذائية، وحفظ الأطعمة). 	<p>أوثق وأقدم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نموذج التقييم. • أمر التوريد (الإرسالية) الفاتورة. • قوائم المخزن. • ملف مطبوع يحوي كل ما تم إنجازه. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار والمناقشة 	<ul style="list-style-type: none"> • مطابقة جميع المواد للمواصفات الصحية، وتخزينها في الأماكن المخصصة. • مناسبة مواقع التخزين لحفظ المواد والأغذية. • تعبئة نموذج التقييم. 	<p>أقوم</p>

1- ما تصنيفات المواد الرئيسة تبعاً لدرجة حرارتها؟

2- ما المقصود بنظام (FIFO) في التخزين؟

الأسئلة



نشاط

قُم بزيارة قسم الصحة في منطقتك، وتعرف إلى دوره في تطبيق معايير السلامة الغذائية في المطاعم والمطابخ.



السلامة الغذائية:

يتردد العديد من الناس على المطاعم طلباً للغذاء، مدركين أن الطهارة والمضيفين في هذه المطاعم ملتزمون بقواعد السلامة الغذائية التي تجنبهم التعرض للأمراض والتسممات الغذائية، فالسلامة الغذائية مسؤولية كبيرة تُلقى بالشكل الأكبر على الطهارة الذين عليهم معرفة مصدر المواد الخام المستخدمة وذلك أثناء نقلها إلى المطعم، وسلامتها أثناء طهيها، وهنا تنتقل المسؤولية للمضيف بمنع تلوثها حتى تصل للضيف سليمة. إن حالات الوفاة التي تسجل بسبب التسممات الغذائية كبيرة جداً خاصة بين الأطفال وكبار السن والنساء الحوامل، حيث تكون مناعتهم ضعيفة، كذلك هناك حالات عديدة أخرى لم تسجل، حيث تمر بسلام بعد تعرض أصحابها إلى بعض أعراض التسمم بشكل سطحي، مثل المغص، والإرهاق، والإسهال، ولكن سرعان ما يتغلب عليها الجسم بفضل المناعة القوية.

إن مسؤولية سلامة الأغذية تبدأ من المزرعة، وتنتهي في تقديم الطعام للضيف، حيث يتحمل قسم المطبخ المسؤولية الأكبر في تلك العملية، فيجب ضمان تسلّم مواد خام سليمة، والمحافظة عليها أثناء تخزينها وتحضيرها في بيئة نظيفة خالية من الجراثيم، وبعيدة عن الكائنات الضارة، وعن كل أنواع الملوثات.

التسمم الغذائي:

إذا شعرت بعد تناول الطعام لساعات عديدة أنه غير قابل للهضم، فقد تكون ضحية لإحدى الأمراض التي تنقلها الأغذية، تظهر الأمراض المنقولة بالأغذية عندما يصاب عدد من الناس بمرض معين بعد تناولهم للطعام نفسه، ويجب الإبلاغ عن أيّ تفشي للأمراض المنقولة بالأغذية إلى وزارة الصحة المحلية. وإذا كنت تعتقد أن هناك إصابات في المنطقة القريبة منك، فإن الاستجابة السريعة أمر ضروري؛ لأنّ تفشي المرض قد يكلف مبالغ طائلة كتكاليف تأمين العلاج اللازم، وفقدان الزبائن، وأحياناً قد تصل إلى إجبار أصحاب العمل على إغلاق أعمالهم.

أعراض التسمم الغذائي:

تظهر أعراض التسمم الغذائي على الأشخاص خلال فترة ما بين ساعتين إلى 36 ساعة، بعد تناول الطعام الملوث بكمية كافية من البكتيريا الضارة، وتكون أعراض التسمم على الشكل التالي مجتمعة أو منفردة:

- الاستفراغ أو المراجعة.
- ارتفاع في درجة حرارة الشخص المصاب.

- دوخة وإرهاق .
- ألم وتخبط بالمعدة .
- إسهال .
- ألم في الرأس .

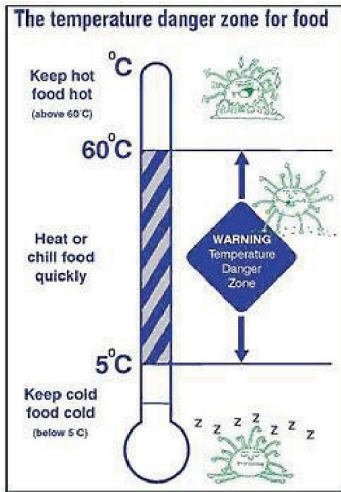
مصادر البكتيريا:

تنتشر البكتيريا في البيئة المحيطة بنا، فهي موجودة في الحيوانات، واللحوم النيئة، والأسماك، والدواجن، كذلك توجد في جسم الإنسان من خلال الأيدي، والفم، والأنف وباقي الجسم، كما وتعمل الحشرات والقوارض على حمل هذه البكتيريا، ونقلها إلى الطعام مسببة الأمراض.

كيفية نمو البكتيريا الضارة:

تنمو البكتيريا بصورة سريعة عن طريق الانقسام إذا ما توفرت لها البيئة المناسبة، حيث تنقسم إلى الضعف كل 20 دقيقة، ولتوفير البيئة المناسبة للنمو السريع تكون بحاجة إلى العوامل الأساسية الثلاث الآتية:

1- **الطعام:** تحتاج البكتيريا إلى الأطعمة الغنية بالبروتينات كي تنمو بشكل سريع، مثل: اللحوم والدواجن، الأسماك، الأجبان، وغيرها.



2- **الدفء:** تعد درجة الحرارة الأنسب لنمو وتكاثر البكتيريا من (5 - 60) درجة مئوية، حيث تلقب تلك الدرجة بـ (Danger Zone) أي مرحلة الخطر، مع العلم أن البكتيريا لا تموت في حال قلت درجة الحرارة عن 5 درجات مئوية، بل تتحصل على نفسها، وتتجمد، وتعود للتكاثر بمجرد عودتها للدفء، بينما تموت بعد رفع درجة حرارة الطعام عن 60 درجة مئوية، كما يبين الشكل المجاور.

3- **الرطوبة:** البيئة الرطبة التي تساعد البكتيريا على النمو، بينما لا تستطيع العيش في البيئة الجافة.

أهم أنواع البكتيريا الضارة ومصادرها:

- **Salmonella:** مصدرها اللحوم والدواجن والبيض، وتظهر أعراضها بعد أكل الطعام الملوث من (12 - 24) ساعة.
- **Staphylococcus:** قد تتواجد في الأجواء المحيطة، خاصة جسم الإنسان، وتعمل على إنتاج المواد السامة في الأغذية، وتسبب المرض خلال (2 - 6) ساعات بعد تناول الأطعمة الملوثة بها.
- **E-Coli:** معظم إصاباتنا تأتي من تناول لحم العجل غير المطهي جيداً، أو تناول حليب غير مبستر، والأسماك، والمزروعات المروية بمياه ملوثة (مياه عادمة).
- **Clostridium Perfringens:** موجودة بكثرة في البيئة المحيطة بنا، وتتميز بأنها تستطيع العيش في غياب الأكسجين، وتحدث بشكل كبير عند تسخين الطعام، وتظهر أعراضها خلال 24 ساعة من تناول الطعام الملوث بها.
- **Botulism:** توجد بشكل كبير في الأطعمة المعلبة منخفضة الحمضية أو المعلبات المنتفخة.

كيفية منع انتشار البكتيريا الضارة والسيطرة عليها:

• المحافظة على النظافة:

- 1- التأكد من شراء اللحوم، والمواد الخام من مصدر موثوق.
- 2- نقل الأغذية في بيئة مناسبة تحفظ درجات حرارة ملائمة.
- 3- شطف المواد الخام بشكل جيد.
- 4- غسل الأيدي بشكل دوري، ومراعاة النظافة الشخصية باستمرار.
- 5- عدم السماح للأشخاص المرضى بالعمل، وملامسة الأغذية.

• ضبط درجات الحرارة:

- 1- عدم ترك الطعام بدرجة حرارة الغرفة، والمحافظة على الطعام البارد مثلجاً، والطعام الساخن ساخناً.
- 2- تبريد الطعام الساخن بسرعة، عند اللزوم.
- 3- عدم إزالة الثلج عن الطعام المفروز على درجة حرارة الغرفة.

• تجنب التلوث:

- 1- المحافظة على مكان العمل نظيفاً (الأسطح، المعدات، الأرضيات، الجدران، وأماكن التخزين).
- 2- غسل الأيدي باستمرار بعد ملامسة أي جسم.
- 3- تخزين الطعام غير المطهي عن نظيره المطهي.

• استلام الأغذية وتخزينها:

إن سلامة الأغذية تبدأ من المزرعة، لذلك يجب التأكد من مصدر مشترياتنا دائماً، حيث يكون من أماكن موثوقة، ومع ذلك فقد يحدث التلوث أو فساد الأغذية في بعض الأحيان أثناء عملية النقل، لذلك يبدأ دورنا عند تسلّم البضائع، وعليه يجب فحص الأغذية من النواحي الآتية:

- 1- التأكد من جودة البضائع، حيث تخضع لمواصفات الشراء المطلوبة.
- 2- التأكد من الكمية والوزن.
- 3- فحص تاريخ انتهاء الصلاحية.
- 4- فحص درجة حرارة الأطعمة المثلجة والمفروزة، بحيث تكون الأغذية المبردة على 3 درجة مئوية أو أقل، بينما الأغذية المفروزة ما بين (18- إلى -12) درجة مئوية ليس أقل.
- 5- التأكد من خلو البضائع من أعراض التلّف، مثل:
 - المعلّبات، حيث تكون خالية من الضربات أو الثقوب.
 - خلو البضائع من أي آثار للحشرات، والزواحف أو القوارض.
 - نظافة حاويات أو كراتين البضائع، وعدم تلفها.
 - أن تكون اللحوم مغطاة بشكل جيد.

فور استلام الأغذية، والتأكد من سلامتها، وخلوها من آثار الفساد، يجب إخراجها من الكراتين، والحاويات، وختمها بتاريخ الاستلام، ومن ثم نقل الأطعمة التي تتلف سريعاً إلى الثلاجات، بينما تنقل باقي الأغذية إلى قسم التخزين الجاف.

تخزين الأغذية:

يقسم التخزين إلى قسمين: التخزين الجاف، والتخزين البارد.

• التخزين الجاف:

يستخدم التخزين الجاف للأغذية بطيئة التلف والتي لا تستقطب نمو البكتيريا، (الطحين، السكر، الأرز، الحبوب، الزيت، ... الخ)، ومن الضروري اتباع القواعد الآتية للمحافظة على مخزن جاف مناسب:

- 1- أن يكون المكان جافاً ذا تهوية جيدة.
- 2- أن يخلو من وجود الحشرات والقوارض.
- 3- أن يكون بعيداً عن شبكة التمديدات الصحية.
- 4- أن يكون بعيداً عن الروائح المزعجة، والدخان.
- 5- أن يخلو من مواد التنظيف، والمعقمات.
- 6- أن تكون درجة الحرارة ما بين (8 - 10) درجة مئوية.

القواعد السليمة للتخزين الجاف:

تخزين الأغذية على رفوف بلاستيكية أو معدنية ترتفع 15 سم عن الأرض، حيث يسهل تحريكها، وتنظيف المكان حولها.

- المحافظة على الأطعمة بعيدة عن الجدران.
- ترتيب البضائع بشكل جيد يسمح بالوصول لها بسهولة.
- المحافظة على نظافة المكان، ومسح المواد المنسكبة بشكل سريع.
- تخصيص موقع لكل صنف عن طريق ملصقات على الرفوف.
- ترتيب البضائع ضمن سياسة "الداخل أولاً يخرج أولاً" "FIFO".
- عمل تفتيش دوري بشكل أسبوعي للتأكد من تدوير المخزون.

• التخزين البارد:

ويستخدم لحفظ الأطعمة الحساسة وسريعة التلف، حيث تراعي بعض المؤسسات استخدام ثلاجة لكل نوع من الأطعمة، حسب درجة الحرارة التي تناسبه.

درجات الحرارة الملائمة للأطعمة الأساسية، هي:

اللحوم والدواجن	(2 إلى -2) درجة مئوية
الأسماك	(1 إلى -1) درجة مئوية
الحليب ومنتجاته	(3 إلى 4) درجة مئوية
الخضار والفواكه	(4 إلى 7) درجة مئوية

القواعد السليمة للتخزين البارد:

- 1- تخزين الطعام المطهي في ثلاجة منفصلة عن الطعام النيء، في حال توفر عدد من الثلاجات.
- 2- تخزين الطعام النيء في القسم السفلي من الثلاجة، بينما يتم وضع الطعام المطهي في القسم العلوي من الثلاجة لتجنب التلوث بين الأغذية.
- 3- المحافظة على جميع الأطعمة جميعها مغلقة باستمرار.
- 4- تخزين الطعام خلال 90 دقيقة من لحظة انتهاء الطهي، وعدم وضع الأطعمة الساخنة بشكل مباشر في الثلاجة.
- 5- التفتيش الدوري للتأكد من عدم تلف أو انتهاء صلاحية أي من الأغذية المحفوظة.
- 6- المحافظة على درجة حرارة الثلاجة، وذلك بإبقائها مغلقة باستمرار، وعدم تكديس الأطعمة بها.
- 7- المحافظة على نظافة الثلاجة باستمرار.

السّلامة الغذائية أثناء الطّهي:

تعتمد السّلامة الغذائية أثناء الطّهي على سلوكيات الطّهاة ومن أهمها:

ممارسة النظافة الشخصية:

نحمل جميعاً البكتيريا الضّارة والفايروسات في أجسامنا، فالبكتيريا الموجودة في أجسادنا، مثل الأنف، والحلق، والشعر والجروح الملوّثة جميعها تعمل على التّسبب بنمو الجراثيم داخل الأغذية وتلوّثها، لذلك يجب التّقيّد بالسلوكيات الآتية على صعيد النّظافة الشّخصية:

- غسل الأيدي بشكل جيد خاصة قبل البدء بالعمل، وبعد استخدام الحمام، وبعد ملامسة سلة النفايات والشعر، والتّدخين، والعطس، و مواد التنظيف واللحوم النيئة.
- لبس زي كامل، ونظيف.
- عدم العمل في حال الإصابة بأحد الأمراض المعدية.
- عدم ملامسة أيّ جزء من أجزاء الجسم، وإن تم، يجب غسل الأيدي بشكل مناسب.
- عدم لبس الخواتم، والأساور، والساعات وغيرها.
- وضع القفازات الملائمة أثناء العمل.
- مراعاة عدم تذوّق الأطعمة باليد أو تكرار استخدام الملعقة نفسها.
- تجنب العطس والسعال أثناء العمل.
- المحافظة على الأطافر قصيرة دون طلاء.
- تغطية الجروح والحروق بأغطية ملائمة، كما في الشكل المجاور.
- عدم الجلوس على أسطح موائد تحضير الطّعام.



تغطية الجروح والحروق بأغطية ملائمة

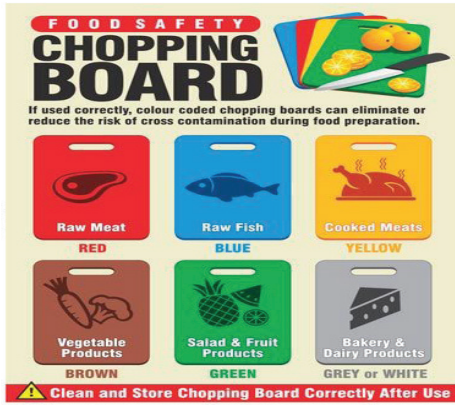
• إزالة الثلج عن الأطعمة المفروزة:

إزالة الثلج عن الأطعمة المفروزة بالصورة الصحيحة يجب مراعاة الآتي:

- وضع الأطعمة في الثلاجة، وينصح به لقطع اللحوم الكبيرة، وهي تحتاج إلى الوقت.
- إزالة الثلج بالطهي، مثل الخضار المفروزة والبطاطا المقلية، وتناسب الوجبات الفردية.
- إزالة الثلج باستخدام المياه الجارية، مثل الحنفية.
- المايكرويف، ويعتبر من الطرق الجيدة والسريعة، ويستخدم في حال الحاجة إلى طهي الطعام مباشرة فقط.

تجنب التلوث أثناء التحضير:

إن لخلط معدّات تحضير الطعام الأثر الكبير في عملية التلوث، والسبب الأساسي للتسمم الغذائي، لذلك يمنع استخدام السكاكين التي يقطع بها الأطعمة النيئة في تقطيع الأطعمة المطهية دون غسلها وتعقيمها، ولخطورة هذا الموضوع، لما تحمله من مخاطر تخزين البكتيريا من طعام لآخر بالرغم من غسلها، فقد تم اختيار ألوان لألواح التقطيع، كما في الشكل الآتي:



الأحمر لتحضير اللحوم الحمراء النيئة.

الأزرق لتحضير الأسماك النيئة.

الأصفر لتقطيع اللحوم المطهية.

البنّي لتقطيع الخضار.

الأخضر لتقطيع الفواكه.

الأبيض أو السكّني لتقطيع الأجبان والألبان، كذلك تستخدم لتقطيع الخبز في حال عدم

توفر لوحة خشبية.

ألوان ألواح التقطيع واستخداماتها

• التخلص من التلوث أثناء الطهي:

عادة ما تقضي عملية الطهي على معظم أنواع البكتيريا، ولكن لا يحدث هذا إلا إذا وصل الطعام إلى درجة حرارة عالية ولفترة كافية من الزمن، حيث تختلف درجات الحرارة والفترة الزمنية حسب نوع الطعام المطهي، وتلك القواعد الأساسية التي يجب اتباعها لطهي الأطعمة جميعها:

- طهي الدواجن واللحوم والأسماك جيداً، حيث يصل منتصف قطع اللحم إلى 82 درجة مئوية، مع المحافظة على تلك الدرجة لمدة 20 دقيقة على الأقل.
- عند طهي اليخاني والمرقة يجب الاستمرار في تحريك الخليط، مع مراعاة عدم ترك أدوات التحريك داخل الخليط.
- يفضل استخدام أوعية عديدة ضحلة بدل استخدام وعاء واحد كبير، لضمان تسخين الطعام بشكل جيد.
- تأكد من ذوبان اللحوم بشكل جيد قبل طهيها في حال كانت مفروزة.
- تقديم الطعام بأقصى سرعة على أن تكون درجة حرارته لا تقل عن 72 درجة مئوية.



أسئلة الوحدة النمطية الرابعة

السؤال الأول: ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

1- ما الأطعمة التي تناسب تذويب المايكرويف؟

- أ- قطع اللحم الكبيرة.
- ب- الوجبات الفردية.
- ج- الأسماك.
- د- الخبز والمعجنات.

2- ما درجة الحرارة المناسبة لحفظ الأسماك؟

- أ- (4 إلى 7) درجة مئوية.
- ب- (3 إلى 4) درجة مئوية.
- ج- (1 إلى -1) درجة مئوية.
- د- (2 إلى -2) درجة مئوية.

3- أيّ أنواع البكتيريا الآتية تعيش في غياب الأكسجين؟

- أ- Salmonella
- ب- Clostridium Perfringens
- ج- Staphylococcus
- د- Botulism

4- ما الطريقة الأمثل لإطفاء حلة الزيت المشتعلة بالمطبخ؟

- أ- مطفأة ثاني أكسيد الكربون.
- ب- مطفأة الرغوة.
- ج- مطفأة البودرة.
- د- بطانية الحريق.

5- أيّ عبوات الإطفاء الآتية تناسب إطفاء حرائق الأجهزة الكهربائية؟

- أ- مطفأة ثاني أكسيد الكربون.
- ب- مطفأة الرغوة.
- ج- مطفأة البودرة.
- د- بطانية الحريق.

6- ما درجة الحرارة التي تبدأ البكتيريا بالموت عندها؟

- أ- دون الصفر المئوي.
- ب- أكثر من 60 درجة مئوية.
- ج- ما بين 5 و 60 درجة مئوية.
- د- ما بين صفر و 18- درجة مئوية.

السؤال الثاني: ما أعراض التسمم الغذائي؟

السؤال الثالث: عدّد مصادر البكتيريا.

السؤال الرابع: ما الظروف الملائمة لنمو البكتيريا بشكل سريع؟

السؤال الخامس: ما الإجراءات السليمة لاستلام البضائع؟

دراسة حالة

نفذ الخطوات كاملة للموقف الآتي:

فرضت الأجهزة الحكومية مجموعة من الإجراءات الوقائية الاحترازية المتعلقة بمعايير السلامة في ظل انتشار فيروس كورونا، وطلب منك إعداد وتطبيق هذه المعايير والمتعلقة بالسلامة العامة والسلامة الغذائية في مطبخ المطعم.

نفذ زيارة إلى فندق 5 نجوم، واطلب الاطلاع على منطقة استلام البضائع وأماكن التخزين، موضحاً الخطوات المتبعة من مرحلة التوريد إلى مرحلة التخزين، مع مراعاة اتباع خطوات تنفيذ المشروع من حيث:
اختيار المشروع، وخطه المشروع، وتنفيذ المشروع، وتقويم المشروع.

مشروع



لجنة المناهج الوزارية

د. بصري صيدم

م. وسام نخلة

د. بصري صالح

د. سميرة النخالة

أ. ثروت زيد