



جامعة قناة السويس
كلية السياحة والفنادق



طرق الخدمة في المطاعم

أحمد صابر شحات طه	اسم الطالب
سياحة وإدارة فنادق	الكلية
الثالثة	الفرقة
الدراسات الفندقية	الشعبة
9804181900491	الرقم القومي
1712103204	كود الطالب
الدراسات الفندقية	اسم البرنامج
فن خدمة المطاعم (2)	اسم المقرر

مقدمة:

تعرف الخدمة كأحد اشكال الضيافة بنص شروط هامة في ممارستها كالإبتسامة للجميع، والإمتياز في كل ما يقوم به الخادم، وتوصيل إحساس الأهمية والضيافة لكل عميل، ومعاملة كل عميل على أنه مميز، ودعوة العميل للعودة مرة أخرى، وخلق اجواء دافئة مع تواصل بصري مع كل عميل كبرهان على شدة الإهتمام، وبذلك تكون الخدمة عنصر شديد الحساسية ولا يتحمل أي نسبة خطأ، ولكن الخدمة أيضاً ليس لها أسلوب ثابت بل تصنف إلى عدة طرق يهدف هذا البحث لإستعراضها مع توضيح المميزات والعيوب الخاص بكل نوع من الأنواع المذكورة.

عناصر البحث:

- عوامل تحدد نوع الخدمة في المطعم.
- الخدمة الفرنسية.
- الخدمة الروسية.
- الخدمة الأمريكية.
- الخدمة الإنجليزية.

• عوامل تحدد نوع الخدمة في المطاعم.

يتم إختيار نوع وطريقة الخدمة في المطعم تبعاً لعدة عوامل ابرزها نوعية المطعم من حيث التصميم والبناء ووضع المطبخ والإمكانات المتاحة، والمهارة المتوفرة لدى العاملين، وأيضاً قائمة الطعام ووصفات المأكولات والخامات المتوفرة لصناعة تلك المأكولات، وأيضاً الإسم التجاري للمطعم حيث يلزم المطعم بنوع خدمة ثابت طبقاً لتعليمات الإدارة، وأيضاً مكان المطعم وطريقة الوصول إليه له دور هام في تحديد نوع الخدمة، وبالتالي فنوعية الشريحة المستهدفة قد تكون من أسس تحديد وأختيار الخدمة في المطاعم، وأشهر أنواع الخدمة هم أربع انواع يمكن استخدام كل نوع منهم منفرد، ولكن في حالات خاصة قد يلجأ أحد المطاعم لإستخدام نوعين من الخدمة، وطرق الخدمة الاربعة هم الفرنسية، والروسية والأمريكية والإنجليزية.

• الخدمة الفرنسية.

الإسم العالمي والشائع للخدمة الفرنسية هو خدمة الجريدون، وتلك الخدمة تستخدم في المطاعم الفاخرة الباهظة حيث تقدم الوجبات في المطبخ ثم يتم حملها على جريدون مزود بأدوات تسخين تقوم بحفظ حرارة الطعام، وظهرت تلك الخدمة في القصور الفرنسية في أوائل القرن العشرين إلى ان تحولت لأحد أنماط خدمة المطاعم بعد الحرب العالمية الثانية، وتعرف في فرنسا بإسم خدمة الأسر، وتقدم جميع المأكولات فيها من جهة اليسار وترفع من جهة اليمين، وتحتاج لمسافات كبيرة وواسعة، ومن مميزات تلك الخدمة أنها تشكل عامل جذب شديد لإنتباه العميل حيث تشعره بأهميته كما لو كان من سكان القصور الفرنسية حيث تتضمن العديد من الإستعراضات الفاخرة، لكن يعيبها إرتفاع شديد جداً في تكاليف التشغيل مثل أجور العاملين حيث تحتاج عمالة على درجة مرتفعة بشدة من الكفاءة، وأيضاً تواجه إرتفاع في أسعار الأدوات والمعدات المستخدمة والمطلوبة لأداء الخدمة.

• الخدمة الروسية.

في الخدمة الروسية تحضر المائدة بنفس طريقة تحضير الخدمة الفرنسية ولكن تختلف طريقة الخدمة نفسها، وتستخدم على مدى واسع في الحفلات، وأيضاً في الفنادق فئة 5 نجوم، وتعرف بإسم خدمة الفضيّات حيث يتم تحضير الطعام في المطبخ ويحمل في أواني فضيية ثم يتم غرفها للعميل وظهرت تلك الخدمة خلال فترة حروب الفرنسي نابليون بونابارت، وتعتبر خدمة رسمية جداً ويقدم فيها الأكل من يسار العميل. تتميز الخدمة الروسية بوجود العديد من عناصر التشويق للعميل مع سرعة وسهولة الخدمة، وقلة التكاليف نظراً لإمكانية الإرجاع وإعادة التدوير وأيضاً قلة عدد العمالة، ولا تحتاج لتلك المسافات الواسعة، لكن يعيبها الحاجة لرأس مال مرتفع حيث تعتمد عالفضيّات، والتغيرات التي تحدث في شكل وحالة الطعام حين وصوله لآخر المائدة، وأيضاً تعتبر اكثر انواع الخدمة إرهاقاً للعاملين.

• الخدمة الأمريكية.

في الخدمة الأمريكية يكون الحمل الاكبر على المطبخ، حيث تجهز جميع الوجبات بداخل المطبخ وتسلم للعميل بشكل مباشر مع عدم وجود طاقم للخدمة، حيث تعرف بخدمة الأطباق، وتلك الخدمة ظهرت حديثاً بالتزامن مع ظهور مصطلح الوجبات السريعة، وفي تلك الخدمة تقدم جميع المأكولات وترفع أيضاً من يمين العميل. يميز تلك الخدمة بأنها سريعة جداً، ولا تحتاج لعمالة ماهرة، ولا تحتاج أيضاً لأدوات كثيرة باهظة السعر، وتعتبر هي أسهل طرق خدمة الطعام والمأكولات، ولكن يعيبها انها لا تحتل التأخير إطلاقاً فقد يسبب فقدان في درجة حرارة الوجبة، ولا تحتوي على أي نوع من التشويق، وبذلك يكون العبئ الأكبر على العاملين في المطبخ.

• الخدمة الإنجليزية.

تعرف الخدمة الإنجليزية بإسم الخدمة العائلية أو إسم خدمة صاحب الدعوة حيث نشأت في الأصل بسبب عادات وتقاليد الشعب الإنجليزي في قامة المناسبات ودعوات الطعام، وتتميز تلك الخدمة بسهولة الشدود حيث يقوم الفرد بخدمة نفسه، وتتميز أيضاً بتوفر جو عائلي دافئ، بجانب الأسلوب الراقى فى تقديمها ولكن نجاحها يعتمد دائماً على خبرة صاحب الدعوة فى مجال الضيافة والخدمة بشكل عام.

الخلاصة والنتائج:

بشكل ما نجد أن نشأة طرق الخدمة تعود لأصول عرقية في اختيارها، فقد نجد أن الخدمة الفرنسية في الأساس كانت تستخدم في القصور الفرنسية على مدى واسع، إلا أنها في وقتنا الحالي تعرف كأحد أنواع خدمة المطاعم، وكذلك الخدمة الأمريكية التي إرتبطت بظهور مطاعم الوجبات السريعة في الولايات المتحدة الأمريكية، مثل ماكدونالدز، وكينتاكي، وإعتماد تلك الخدمات بشكل رسمي كصور لمجال خدمة المطاعم، لم يكن إلا كنتاج الإنتشار تلك الأنماط من الخدمة، وهذا ما يميز مجال صناعة الخدمة، أو الضيافة بشكل عام حيث المرونة الشديدة التي قد تدفعنا قريباً لدراسة أنواع جديدة من الخدمة في الشرق الاوسط على سبيل المثال.

المراجع:

- “Mastering Restaurant Service” by Gian Nobis
- “The invention of the restaurant” by Rebecca L.Spang
- “Marketing by Menu” by Nancy Scanlon
- “Quality restaurant service guaranteed” by Nancy Scanlon
- “Grinding It Out” by Ray Kroc