جامعة قناة السويس

كلية السياحة والفنادق

**طرق الخدمة في المطاعم**

|  |  |
| --- | --- |
| أحمد صابر شحات طه | اسم الطالب |
| سياحة وإدارة فناد ق | الكلية |
| الثالثة | الفرقة |
| الدراسات الفندقية | الشعبة |
| 9804181900491 | الرقم القوم ي |
| 1712103204 | كود الطال ب |
| الدراسات الفندقية | اسم البرنام ج |
| فن خدمة المطاعم )2 ( | اسم المقر ر |

**مقدمة:**

كالإبتتعرف اسلامخة دلملة جكمأيحعد، اواشلإكامتلي االز ضيافة بنص رشوط هامة يف ممارستها يف كل مايقوم بهالخادم، وتوصيل

إحساس الأهمية والضيافة لكل عميل، ومعاملة كل عميل على أنه مم ي، ودعوة العميل للعودة مرة أخرى، وخلق اجواء دافئة مع تواصل بصريمع كل عميل كريهان على شدة الإهتمام، وبذلك تكون الخدمة عنصرشديد الحساسية ولا يتحمل أي نسبة خطأ، ولكن الخدمة أيضاً ليس لها أسلوب ثابت بل تصنف إلى عدة طرق يهدف هذا البحث

لإستعراضها مع توضيح المم يات 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 والإمكانيات المتاحة، والمهارة المتوفرةلدى 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 منأسس 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 القصورالفرنسية 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 ،ومنمميزات تلك الخدمة أنها تشكل عامل جذب شديد لإنتباه العميل حيث تشعره بإهميتهكما 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 الكفائة، وأيضاً تواجه ارتفاع في أسعار الأدوات والمعدات المستخدمة والمطلوبة لأداء الخدمة.

* **الخدمةالروسية.**

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 الفضيات حيث يتم تحضير الطعام في المطبخ ويحمل في أواني فضية 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 وسهولةالخدمة، وقلة التكاليف نظراً لإمكانية الإرجاع وإعادة التدوير وأيضاً قلة عدد العمالة، ولا تحتاج لتلك المسافات الواسعة، لكن يعيبها الحاجة لرأس مال مرتفع حيث تعتمد عالفضيات، 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 تحتمل التأخير إطلاقاً فقد يسبب فقدان في درجة حرارة الوجبة، ولا تحتوي على أي نوع من التشويق، وبذلك يكون العبئ الأكبر على العاملين في المطبخ.

* **الخدمةالإنجليزية.**

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 بسهولتها الشديد حيث يقوم الفرد بخدمة نفسه، وتتميز أيضاً بتوفير جو عائلي دافئ، بجانب الأسلوب الراقي في تقديمها ولكن نجاحها يعتمد دائماً على خبرة صاحب الدعوة في مجال الضيافة والخدمة بشكل عام.

**الخلاصةوالنتائج:**

بشكل ما نجد أن نشأة طرق الخدمة تعود لأصول عرقية في اختيارها، فقد نجد أن الخدمة الفرنسية في الأساس كانت تستخدم في القصورة الفرنسية على مدى واسع، إلا انها في وقتنا الحالي تعرف كأحد انواع 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 •