

## الفصل الثاني

### ❖ إدارة المطاعم وتعريف المطعم وأنواع المطاعم :

هي فرع من فروع الإدارة والتي تختص بإدارة المطاعم وتعني بشؤون تقديم الاطعمة والمشروبات للضيوف مقابل ثمن معين ابتداء من استلام المواد الغذائية بعد شرائها وتحويلها الى مادة مستساغة عند طلبها وبيعها للضيوف بما يتناسب وامكانياتهم المادية وطبيعة سلوكهم واجناسهم. وتهتم ادارة المطاعم بتهيئة كافة المستلزمات الرئيسية التي من شأنها ان تؤمن بيع الطعام والشراب بشكل يتناسب مع درجة المطعم من حيث توفير كافة المعدات والادوات اللازمة في البيع مع تهيئة واعداد المكان المناسب للبيع والخدمة وتدريب واعداد العاملين الكفاء من الناحية الادارية والمهنية .

وفي المطاعم المستقلة والعامه تخصص ادارة مستقلة للمطعم حسب درجته وحاجته لذلك ، اما في المطاعم التابعة للفنادق فنلاحظ هناك عدة اشكال للمطاعم والمشارب داخل الفندق وحسب درجة الفندق اذ يقوم قسم الاطعمة والمشروبات بادارة تلك المطاعم والاهتمام بكل مايتعلق بها من تقديم الخدمات والاحتياجات أي كل ما يتعلق اداريا وفنيا في عملية التشغيل لهذه الوحدات .

### ❖ المطعم (Restaurant) :

المطعم هو ظاهرة ناتجة من نشاط إنساني يهدف إلى خدمة الناس ضمن أطر تجارية من خلال عملية البيع والخدمة الكاملة وقد تطورت المطاعم حديثاً نتيجة للأسباب التالية :-

١. التطور الشامل في جميع ميادين الحياة .
٢. ظهور الأنشطة التجارية والصناعية والثقافية التي تهدف إلى راحة الإنسان .
٣. تحسين وسائل النقل والمواصلات وتطور أماكن الجذب السياحي .
٤. الأنظمة الداخلية كإجازات الموظفين السنوية وقضاء وقت للراحة .
٥. لإشباع رغبات الناس وأنواقهم وكسب عائد جيد للمستثمر .
٦. تعدد الأشكال المطعمية والخروج عن النمط التقليدي في جوانب الحياة .

ويعرف المطعم بأنه ذلك المكان المهيأ لبيع الخدمات الخاصة بالطعام والشراب لقاء ثمن معين مع ضوابط صحية وتجارية محددة حسب الشروط المطلوب توافرها فيه لمنحه درجة وتخصص معينين .

ونتيجة لما ذكر فإن النشاط الإنساني في هذه المشاريع يمارس شكلا ومضمونا بحيث يحقق النجاح في العمل عند إدارة المشاريع الفندقية ويتوقف ذلك على مدى تفهم وأسلوب العاملين بهذا القطاع من خلال الخبرة والممارسة والتدريب المستمر ولذلك تم إنشاء والمعاهد والمراكز المتخصصة بأعداد الكوادر المهنية والإدارية للعمل بهذا المجال بحيث يكونوا على قدر كبير من الثقافة والمهارة الفنية في العمل بعد إعدادهم .

أما من الجانب الفني فالمطعم :

عبارة عن صالة يكون حجمها مناسباً لحجم الفندق وتحتل موقعاً قريباً من دائرتي الطهي واستقبال وذلك تسهيلاً للخدمة من جهة وتسهيلاً لوصول الضيف إليها دون إزعاج من جهة أخرى وتخصص مساحة ( ١,٥ م<sup>٢</sup> ) للشخص الواحد ( خدمة + جلوس ) في مختلف المطاعم كحد أدنى ولا يقل ارتفاع السقف عن أربعة أمتار . أما وظيفة المطعم فهي :

١ . يستقبل المطعم ضيوفه في أوقات محددة ويتم تحديد هذه الأوقات تبعاً لما يلي :

أ - بالنسبة للمطعم التابع الى الفندق ( مؤسسة فندقية فيه أو مرفق ) حسب :

( ١ ) عدد المطاعم ( في حالة تعددها ) يكون التوقيت متناوب او دوري .

( ٢ ) نوعية المطعم أي نوعية الخدمة التي يقدمها المطعم الواحد .

ب - بالنسبة للمطعم المستقل أي مطاعم المناطق المفتوحة فيحدد الوقت فيها تبعاً لدراسة السوق .

٢ . يقدم جميع أنواع المأكولات حسب نوعية اللائحة التي يعتمدها في خدمته

- لائحة يومية Daily Menu

- لائحة ثابتة Fixed Menu

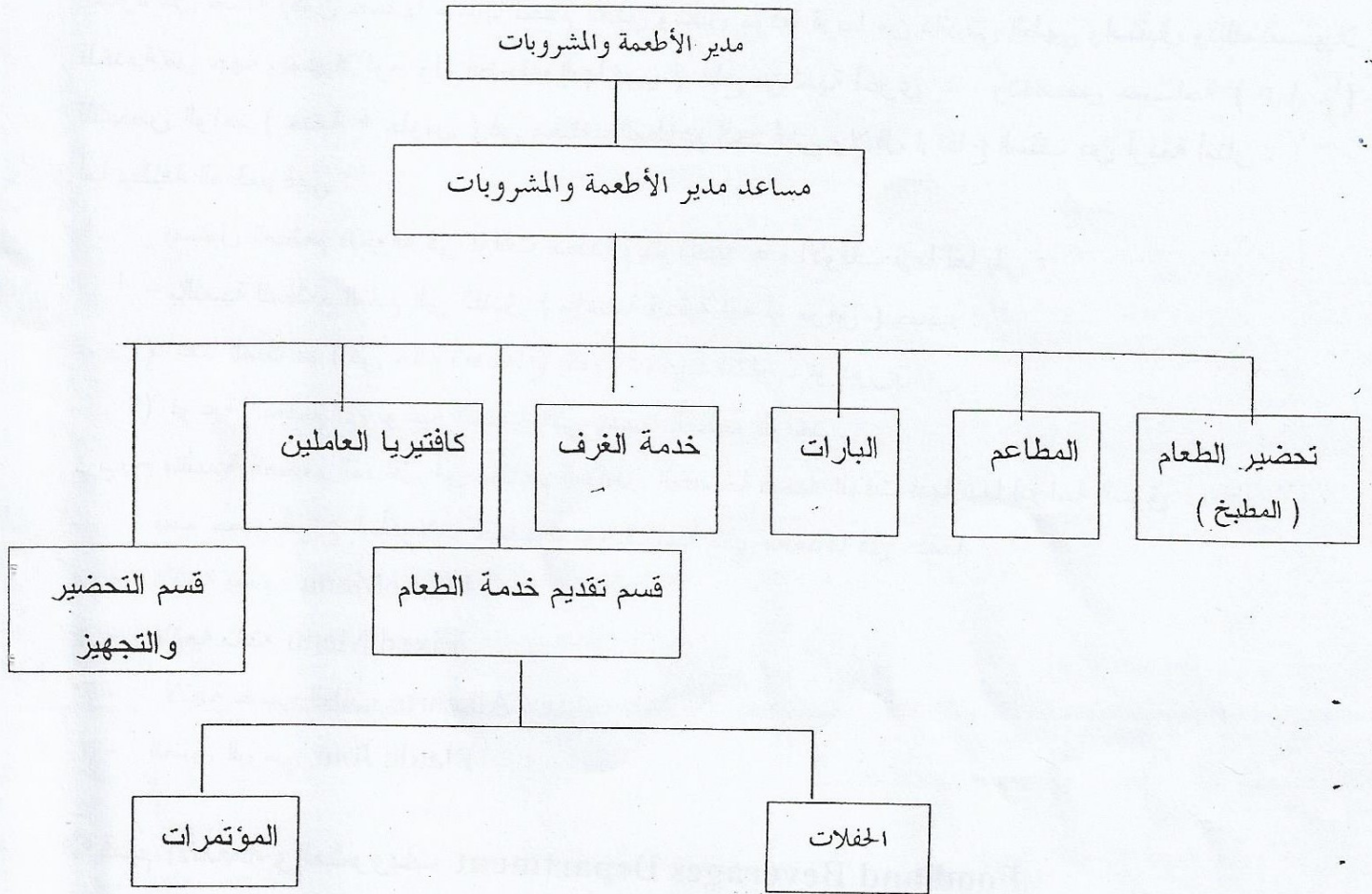
- لائحة حسب الطلب Alacarte

- الطبق اليومي Platde Jour

## ❖ قسم الأطعمة والمشروبات Food and Beverages Department

أحياناً ما يصف بعض الكتاب قسم الأطعمة والمشروبات بأنه القلب النابض للفندق أو مركز الجاذبية في هذه المؤسسة ، وإذا كان الفندق عالماً قائماً بحد ذاته فإن قسم الأطعمة والمشروبات كذلك . ويعتبر قسم الأطعمة والمشروبات من الأقسام المنتجة الرئيسية في الفندق لأنه يساهم في تحقيق قدر كبير من الإيرادات الكلية للفندق ، كما انه عامل جذب رئيسي للضيوف بفضل ما يوفره من خدمات مكملة لخدمة الإيواء .

ويتكون قسم الأطعمة والمشروبات - كما مبين في الشكل رقم ( ١ ) - من الأنشطة الفرعية التالية : قسم تحضير الطعام ( المطبخ ) ، والمطاعم ، والبارات ، وخدمات الغرف ، الأفراد العاملين ، وقسم تقديم خدمة الطعام ، وقسم التحضير والتجهيز " ستيوارد " . وفيما يلي شرح موجز لكل منها :



الشكل رقم ( ١ ) البنية التنظيمية لقسم الأطعمة والمشروبات

### أولاً : قسم إنتاج الطعام ( المطبخ ) ( Kitchen) Food Production

المطبخ هو المقياس الذي من خلاله يحكم النزول على نوعية الفندق ، لذا فإن الإدارة الفندقية يجب ان تعطي هذا المكان ما يستحقه من اهتمام ورعاية . فمن هذا المكان يستطيع الضيف ان يتناول وجبات طعام تقليدية توارثتها الأجيال عبر مئات السنين . كما يستطيع أن يوفر للضيف أحدث الصيحات وأشهر الوصفات . ففيه يتم تحويل المواد الخام إلى سلح ( أطعمة ) تقدم للضيوف النزلاء ، فهؤلاء يتوقعون من الفندق ان يوفر لهم الوجبات الشهية وبأفضل صورة ، والحد من هذا النشاط سوف يؤثر بدوره على بقية الأنشطة ، والنزول الذي لم يجد بغيته من الطعام لن يعود مستقبلاً إلى نفس الفندق .

ويرأس قسم تحضير الطعام ( المطبخ ) الشف التنفيذي ( Executive Chef ) الذي يعمل تحت رئاسته عدد من المساعدين والنواب الذين يتولون مهام إشرافية طبقاً لتخصصاتهم ، يلي هؤلاء رؤساء الشعب المختلفة في المطبخ ، وكل شعبة من هذه الشعب لها دورها المحدد طبقاً للنمط التقليدي للمطبخ الفرنسي . ففي شعبة حفظ الأغذية يتولى الشف المسؤول عنها إعداد وتقطيع اللحوم والأسماك وغيرها . كما قد يتولى إعداد الوجبات الباردة او فاتحات الشهية .