

وحب الخدمة والصبر نظرا للصعوبة التي قد تبدو واضحة عند خدمة الموائد الكبيرة التي يجلس عليها عدد لا بأس به من الضيوف ، كما يجب ان يغترف الطعام بطريقة جذابة وجميلة وعدم وضع الكميات الكبيرة من الطعام في الصحن مما يجعل منظره غير مقبول .

وتتبع هذه الطريقة في الكثير من المطاعم التقليدية الحديثة التي تحافظ على التقاليد الفندقية . بيد أن بعض الضيوف لا يرغب فيها لانها تقيد أحيانا في الاختيار ويفضل الطريقة الفرنسية كوضع الطعام أمامه كاملا وقيامه بخدمة نفسه بنفسه .

رابعا : الخدمة على الطريقة الأمريكية :

أبدت الكثير من المطاعم الاهتمام بموضوع عامل الزمن واستثمار الوقت لغرض تقديم افضل الخدمات إلى ضيوفها ، وقد برزت ظاهرة الخدمة على طراز الطريقة الأمريكية في السنوات الأخيرة التي استتبطت فعاليتها بالتقديم وإيصال الطعام إلى أعداد كبيرة من الضيوف بوقت واحد دون التقيد بطبيعة التقديم التي ذكرت في الطرق السابقة . وقد نجحت هذه الطريقة خصوصا في الحفلات عندما يكون هناك أعداد كبيرة من الضيوف اتفق مسبقا على نوعية أصناف الطعام مع الإدارة . وهذه الطريقة تتضمن تسهيل أعمال القائمين بالخدمة ، بينما تستوجب جهودا إضافية يقوم بها العاملون في المطبخ حيث تهيأ الصحن لغرض صب وتزيين الطعام فيها مع ضرورة المحافظة عليه ساخنا في حافظ الأطعمة في المطبخ (HOT COUNTER) وعند طلبها تحمل هذه الصحن وهي جاهزة مع الأخذ بعين الاعتبار وجود المعدات الأخرى على المائدة حسب الحاجة بصورة مسبقة الأمر الذي يسهل الخدمة ويساعد القائمين بها على التصرف بحرية وبسرعة ، وقيام جميع المدعوين بالطعام والبدء فيه مرة واحدة ويجب ان لا ينسى هنا التنسيق بين العاملين وكيفية المحافظة على نسق الموائد وضرورة نظافة الصحن عند جلبها من المطبخ . وتبقى نقطة مهمة وهي وضع الصحن الجاهزة هذه أمام الضيف من جهة اليمين بينما تكون طرق الخدمة السابق ذكرها هو أن يوضع الطعام في صحن الضيف عادة من جهة اليسار . وقد انتشرت هذه الطريقة ونجحت في الآونة الأخيرة في الكثير من الفنادق والمطاعم .

خامسا : طرق الخدمة الأخرى :

استعملت الكثير من المطاعم الحديثة طرق خاصة بها لخدمة الطعام وقد نجحت هذه الطرق نظرا لتقبل الضيوف لها الأمر الذي أدى إلى تغيير الطرق التقليدية التي كانت تتبع في الخدمة . وقد ساعد ذلك في التغلب إلى حد ما على نقص الأيدي العاملة مع استثمار لا بأس به للوقت وانسيابية الخدمة ، ومن هذه الطرق استعمال بعض المطاعم لمائدة عرض الاطعمة (البوفيه Buffet) حيث توضع مائدة طويلة مفروشة ومهيئة بالمعدات والاطعمة المختلفة التي يقدمها ذلك المطعم في مكان بارز بحيث يراها جميع الضيوف ويصار بعد ذلك إلى انتقاء الضيوف لما يلائمهم من طعام .

أما نظام العرض الخاص الذي تقدمه بعض المطاعم مرة أو مرتين كل اسبوع فهو يتضمن أعداد وجبات خاصة كالاسماك او اللحوم وتسمى هذه المائدة بنفس الاسم مثل بوفيه سمك او بوفيه لحم او بوفيه مقبلات وهكذا ، وتبرز في هذه الموائد امكانية المطبخ الفنية من حيث التشكيلة ونوعية التزيين والاطعمة المقدمة بحيث تكون

متناسقة وليست متنافرة من حيث انسجام الالوان . ويتوجه الضيوف الى هذه الموائد فيأخذون مايلائهم منها حيث تكون الاسعار مقطوعة فيها تماما أي ما نسميه (بوفيه كامل) متضمنا اللحوم والسلطات والحلوى الخ وهناك نظام او طريقة الخدمة الذاتية (SELF SERVICE) استخدمتها مطاعم سميت بنفس الاسم مطاعم الخدمة الذاتية التي انتشرت في المدن الكبيرة المزدهمة وخصوصا قرب المعامل والجامعات نظرا للتطور الكبير في ميادين الحياة . ولاهمية الوقت وعدم ضياعه عند دخول المطاعم التقليدية التي قد يقضي فيها الشخص ساعتين اأااول وجبة غذائية معينة مما أدى إلى استحداث طريقة الخدمة الذاتية التي تتلخص بعرض جميع الأطعمة على عارضة كبيرة وقريبة من المطبخ لتزويد العارضة بالأطعمة عند نفاذها ، ويقوم الضيف بانتقاء الأطعمة التي يفضلها من لحوم ومقبلات وحلويات ومشروبات ، وفي النهاية يدفع الحساب لدى المحاسب (الكاشير Cashier) الذي يكون مكانه في آخر الممر ، ثم يأخذ مكانه المناسب في صالة الطعام . وبعد الانتهاء من وجبته يسحب صحنه ويضعه على عربة خاصة مهيأة لذلك لكي تجمع فيها الصحون الفارغة حيث ترسل لغسلها وفي هذا النوع من الخدمة يتم تقليص الأيدي العاملة إلى حد كبير استثمارا للوقت وزيادة في المبيعات .

وأخيرا لا بد ان نشير ان المطاعم بصورة عامة تتخذ طريقها الخاصة في الخدمة بحيث يلائمها ويلائم درجتها وضيوفها التي تستطيع من خلالها كسب العدد الاكبر من الضيوف وبالتالي تحقيق الربحية المطلوبة للاستثمار .

وهناك من يقول بأن الإبداع في إدارة المطعم مؤثر وفعال في تشجيع الجمهور على الخروج لتناول الطعام خارج المنزل ، الدليل على ذلك النمو المضطرد في مطاعم الوجبات السريعة ومطاعم الطابع المميز والمطاعم الفاخرة . وهناك من يقول إن هذه الإبداعات لها دورة حياة فانية ولن تدوم طويلا . والمشكلة هي ان الإبداع في الطعام والشراب داخل مطاعم الفندق لا تلاحظ من قبل العالم الخارجي على عكس المطعم المستقل .

وبغض النظر عن عائدية المطعم وعلى ضوء المعلومات أعلاه يتم تشكيل هيكل تنظيمي ((Organization chart)) ليكون عنصراً مهماً لنظام داخلي جيد تتحدد بموجبه المسؤولية الواجبات . ومن الضروري التطرق إلى نوعين من الهياكل التنظيمية . أولهما هيكل تنظيمي للمطاعم التي تكون ضمن الفندق أو جزءاً منه والثاني للمطاعم المستقلة بذاتها .