

المحاضرة السادسة: خدمات الطعام والشراب في الفندق

مقدمة: قسم الأغذية والمشروبات في الفنادق يُعتبر من الأقسام أو الإدارات ذات الأهمية البالغة ، فهو المسؤول عن خدمة العملاء والنزلاء الذين يستخدمون مرافق الفندق المتخصصة بتقديم المأكولات والمشروبات مثل : المطاعم بأنواعها المختلفة ، وقاعات الحفلات، والكافيتيريا، بحيث يتوقف نجاح إدارة الأغذية على نجاح الأقسام الفرعية التي تتبع هذه الإدارة مثل المطابخ والمطاعم.

I- رئيس قسم الأغذية والمشروبات: هو المسؤول أمام المدير العام عن سير العمل في ادارته ويقع عليه عبء تنشيط وزيادة المبيعات ومعالجة أوجه النقص ، ومتابعة الإيرادات اليومية ومراقبة العمل ، وتعتمد مدى مسؤولية مدير الأغذية والمشروبات على حجم الفندق.

I-1- مهام رئيس قسم الأغذية والمشروبات:

- يتأكد من تقديم خدمة ممتازة للعملاء وإرضاء العملاء والعاملين.
- يوفر جوا من التعلم مع التركيز على التحسين المستمر، التدريب وتقديم المشورة لأعضاء الفريق.
- تشجع وبناء الثقة المتبادلة، والتعاون فيما بين أعضاء الفريق.
- يضمن ويحافظ على مستوى إنتاجية الموظفين بالكفاءة والفعالية اللازمين.
- وضع أهداف محددة وخطط تحديد الأولويات وتنظيم وإنجاز الأعمال.
- تحديد اهداف وتوقعات واضحة مع الموظفين ورؤساء الفرق ويضمن إعطاء المكافآت المناسبة إذا تم تجاوز التوقعات.

I-2- العوامل المؤثرة على إدارة قسم الأغذية والمشروبات:

يوجد نوعين من العوامل التي تؤثر على قسم الأغذية والمشروبات وهما على التوالي:

I-2-1- العوامل الخارجية (External influence)

أ- الأنظمة الحكومية:

- الأنظمة واللوائح الحكومية التي تحكم عمل الأغذية والمشروبات.
- الضرائب المفروضة.
- أنظمة الدولة المتعلقة بالتعيين والتدريب، الإصلاحات الاقتصادية وتطوير بعض الأقاليم

ب-العوامل الاقتصادية: Economics

- ارتفاع تكاليف الطعام والشراب, الأجور، التأمين تكاليف الطاقة.
- عدم استقرار المبيعات والتغيرات المفاجئة في حجم المبيعات.
- التغيير في أنماط الانفاق والتغير في حجم مخصصات الانفاق على الكماليات من دخل الفرد

ج- التغيرات في المجتمع: Social

- التغيير في التوزيع السكاني في المناطق.
- التغيير في التجمعات الاقتصادية.
- التغيير في أنماط الاكل لدى المجتمع وفي موضة الطعام لدى الافراد مثل تفضيل خدمات التوصيل الوجبات السريعة، الاتجاه للوجبات الصحية

I-2-2-العوامل الداخلية (Internal influence):

أ- الطعام والشراب: Food & Beverage

- استغلال جميع الأطعمة والاحتياج الى دوران مخزون دقيق.
- بقايا الطعام والتحكم بحجم الأطعمة التي تعد.
- الاختلاسات من المطعم والمخازن.

ب- العاملين: Staff

- النقص في اعداد العاملين او القصور في المهارات لدى العاملين.
- مستوى أداء العاملين بحيث يتناسب مع حجم المبيعات المطلوبة.
- الغياب والمرض.
- اعتماد بعض الأقسام على العاملين المؤقتين.

- ضعف الاشراف على العاملين وتدريبهم.
- التغيير الكبير في العاملين خصوصا في بعض الوظائف

ج- التحكم: Control

- المحافظة على التكاليف في حدود الميزانية المخصصة.
- المحافظة على نظام صارم وفعال في التعامل مع مخزون الأغذية والمشروبات.
- عمل مراجعه وتحديث يومي لتكلفة وسعر قوائم الطعام.
- توفر نظام تحكم فعال للأغذية والمشروبات يقوم بتحليل البيانات والإحصائيات عن جميع العمليات المنفذة

II- قسم انتاج الطعام (المطبخ) (Kitchen (Food Production))

المطبخ هو المقياس الذي من خلاله يحكم النزيل على نوعية الفندق، لذا فان الادارة الفندقية يجب أن تعطي هذا المكان ما يستحقه من اهتمام ورعاية. فمن هذا المكان يستطيع الضيف أن يتناول وجبات طعام تقليدية تتوارثها الأجيال، حيث يمكن أن يوفر للنزلاء أحدث وأشهر الوصفات في شكل أطعمة تقدم لهم. فهؤلاء يتوقعون من الفندق ان يوفر لهم الوجبات الشهية وبأفضل صورة والحد من هذا النشاط سوف يؤثر بدوره على بقية الانشطة، والنزيل الذي لم يجد بغيره من الطعام أن يعود مستقبلا الى نفس الفندق.

II-1- أهمية المطبخ في قسم الأغذية والمشروبات: حظي قسم الأغذية والمشروبات في قطاع الفنادق باهتمام كبير من طرف إدارة الفندق نظراً لإمكانية مساهمة هذا القسم في توجيه تطوير جودة الخدمة في قطاع الأغذية والمشروبات، ويتيح فهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمة والتي يمكن عرض أهمها كما يلي:

أولاً: المطبخ أداة للتقييم من طرف النزيل

يمثل تقديم الخدمة بواسطة المطبخ في الفندق أداة حقيقية يصدر بواسطتها النزيل حكمه النهائي على المؤسسة بأكملها، فقد تكون الغرفة فسيحة والاستقبال على أحسن وجه، فإن تجربة الطعام هي البصمة الأولى والأخيرة التي ترسخ في ذاكرة الضيف، فالنزيل، ومنذ لحظة جلوسه على المائدة، يبدأ بتقييم دقيق لكل شيء؛ ليس فقط لمذاق الطعام، بل لجودة إعداده، وطريقة تقديمه، ومدى اهتمام الفندق بأدق التفاصيل. هذه التجربة الحسية تتحول بسرعة إلى مؤشر عام على مدى احترافية

الفندق وإدارته؛ فالوجبة الشهية والمتقنة تعكس صورة ذهنية مفادها أن الفندق يهتم بكل تفاصيل الراحة للنزيل، بينما الطعام الرديء أو غير المدروس كفيل بتشويبه الصورة الذهنية الكاملة للنزيل عن الفندق مهما كانت مميزاته الأخرى وبذلك يصبح المطبخ هو المرآة الصادقة التي تعكس المستوى الحقيقي للفندق، فمن خلال جودة ما يقدمه من طعام، يحكم النزيل على نوعية المكان ككل،

ثانياً: المكانة الاستراتيجية للمطبخ في الإدارة الفندقية

يستحق المطبخ أن يكون في صلب الاهتمام الإداري وأولوياته. فكثيراً ما تتعامل بعض الفنادق مع المطبخ باعتباره مركز تكلفة أو خدمة تشغيلية ثانوية تابعة لقسم الأطعمة والمشروبات فحسب، لكن النظرة الاستراتيجية الثاقبة تدرك أن المطبخ هو محور رئيسي لا يمكن فصل أدائه عن سمعة الفندق ومكانته التنافسية. إن إدارة فندقية واعية هي التي تمنح هذا المكان ما يستحقه من رعاية، ليس فقط من خلال تخصيص الميزانيات الكافية لتجهيزه بأحدث الأدوات والمعدات، بل والأهم من خلال الاستثمار في الكوادر البشرية المبدعة القادرة على تحويل المواد الخام إلى تجارب استثنائية. عندما يدرك المسؤولون أن المطبخ هو أساس للفندق، وأن أي خلل فيه سينعكس على المنشأة ككل، عندها فقط يتحول المطبخ من مجرد وحدة إنتاج طعام تابعة لقسم الأطعمة والمشروبات إلى واجهة استراتيجية تعزز ولاء الضيوف، وتصنع وضعاً تنافسياً حقيقياً في سوق سياحي لم يعد يعترف إلا بالفضل.

ثالثاً: المطبخ كحلقة وصل بين التراث والحداثة

يؤدي المطبخ الفندقي دوراً فريداً بصفته جسراً ثقافياً يعبر بالضيف من التراث العريق إلى آفاق الحداثة المتجددة. ففي رحاب هذا الفضاء، يمكن للنزيل أن يخوض رحلة زمنية عبر مذاقاته، حيث تقدم له وجبات تقليدية أصيلة توارثتها الأجيال عبر مئات السنين، محملة بحكاياتها ونكهاتها التي تعكس هوية المكان وتراثه في الطهي. هذه الأطباق التراثية ليست مجرد طعام، بل هي قصص ثقافية مروية على مائدة الفندق، تمنح الضيف فرصة فريدة للتعمق في روح المجتمع الذي يستضيفه. وفي المقابل، يستطيع المطبخ نفسه أن يتحول إلى منصة للابتكار تواكب روح العصر، من خلال تقديم أحدث وأشهر الوصفات المعاصرة التي تعكس تطور فنون الطهي وتمازج الثقافات. هذه الثنائية المتقنة بين الأصالة والمعاصرة تجعل من المطبخ في الفندق فضاءً متكاملًا يلبي تطلعات مختلف الأنواع؛ فهناك الضيف الباحث عن الأصالة والتجربة المحلية العميقة، وهناك الضيف الذي يتوق لاكتشاف نكهات جديدة

وتجارب عصرية مبتكرة. والنجاح الحقيقي يتحقق عندما يستطيع المطبخ المزج بين هذين البعدين بسلاسة، ليقدّم تجربة طهي متكاملة تجمع بين الماضي والحاضر.

رابعاً: المطبخ كوحدة إنتاجية محورية

يمثل المطبخ الفندقي في جوهره وحدة إنتاجية متكاملة، تقوم بعملية تحويل للمواد من حالتها الأولية إلى سلع تامة الصنع (أطعمة) تقدم للضيوف. هذه العملية الإنتاجية ليست مجرد خطوات تشغيلية عادية، بل هي منظومة متكاملة تتطلب كفاءة عالية في التخطيط والتنظيم والرقابة، بدءاً من استلام المواد وفحص جودتها، مروراً بعمليات التجهيز والطهي وفق معايير دقيقة، وصولاً إلى التقديم الجذاب الذي يرضي العين قبل الذوق، إذ أن المطبخ الناجح هو الذي يدير موارده بكفاءة، ويحول أبسط المكونات إلى منتجات ذات قيمة مضافة عالية، مع الحرص الدائم على تقديم المنتج النهائي بأفضل صورة ممكنة من حيث الطعم والمظهر والجودة.

خامساً: تأثير المطبخ على بقية الأنشطة الفندقية والولاء

لا يعمل المطبخ بمعزل عن بقية أقسام الفندق، بل هو قلب نابض يؤثر في كل الأنشطة الأخرى؛ فأى خلل في إعداد الوجبات أو تأخير في تقديمها ينعكس سلباً على سمعة مطاعم الفندق، وجودة خدمة الغرف، وحتى تقييم الضيف لتجربته الكلية. إن النزيل الذي لم يجد طعاماً يلبي ذوقه أو يرقى إلى توقعاته، لن تفلح معه أي مميزات أخرى في محو تلك الخيبة، فهو ببساطة لن يعود إلى الفندق مرة أخرى، وسينقل تجربته السلبية للآخرين. بالمقابل، فإن المطبخ المتميز يصنع فرقاً تنافسياً حقيقياً، ويحول الضيف العادي إلى سفير للعلامة الفندقية وعميل دائم يعود مراراً وتكراراً، مما يؤكد أن الاستثمار في المطبخ هو استثمار استراتيجي في ولاء العملاء واستدامة النجاح

III- طرق تقديم خدمة الأطعمة في الفندق:

III-1- الخدمة المباشرة في مطعم الفندق (Table Service)

تعتبر هذه الطريقة الأكثر شيوعاً، وتعتمد على مهارة طاقم الخدمة في التفاعل مع الضيف في تقديم الأطباق بأسلوب مهني يضمن الحفاظ على جودة ومستوى الأداء. ويتطلب هذا النوع من الخدمة تدريباً مستمراً لأعضاء الفريق لضمان تقديم خدمة ممتازة تحقق رضا العملاء حيث تعكس جودتها احترافية إدارة الأغذية

والمشروبات في الفندق

III -2- الخدمة الذاتية (Self-Service)

تعرف الخدمة الذاتية بأنها خدمة النزيل لشخصه (لذاته) من خلال اختياره لصنف أو عدة أصناف من مجموعة أغذية يتم عرضها بطرق مختلفة، ويحمل العميل اختياره من الأصناف في طبق أو صينية إلى مائدة بالمكان، و يتميز هذا النوع من الخدمة بما يلي:

- تتيح لعدد كبير من الأفراد تناول وجبة في مكان محدود حيث توفر المكان والمائدة والأدوات خلال الوقت المخصص للوجبة دون انقطاع.

- يخدم الفرد نفسه و بالتالي يوفر نسبة مئوية من ثمن الوجبة نظير الخدمة كما يحدث في أنواع الخدمة الأخرى

III -3- خدمة الغرف (Room Service)

تهتم معظم الفنادق بإتاحة الفرصة لنزلائها بأن يتمتعوا بتناول طعامهم بخصوصية في غرفهم أو أجنحتهم وتسمى هذه الخدمة بخدمة الغرف و تتنافس الفنادق في تقديم هذه الخدمة على أعلى مستوى ، وفي الغالب فإن خدمة الغرف تكون أكثر صعوبة من الخدمة بالمطعم و ذلك لابتعاد الغرف عن مركز العمل والذي به كافة الإمكانيات المتاحة حيث يجب أن يهتم المضيف بإحضار كافة الأدوات اللازمة للنزيل لينناول طعامه ، بالإضافة لاضطرار المضيف للانتظار لبعض الوقت حتى يسمح له النزيل بدخول الحجرة وقد يؤثر هذا التأخير على جودة الغذاء بالإضافة للتأثير على سرعة خدمة نزلاء آخرين.

III -4- خدمة الحفلات والمؤتمرات (Banquet Service)

- تتم في صالات الحفلات المتخصصة التابعة للفندق.

- يتم التنسيق مسبقاً مع المطبخ لتصميم قوائم طعام موحدة تتناسب مع نوع المناسبة وعدد الحضور.