



الإتحاد المصري للفراف السفاأفة
Egyptian Tourism Federation



Food & Beverage Development Skills

أأفة مهاراأ الأأذفة والمأروباأ

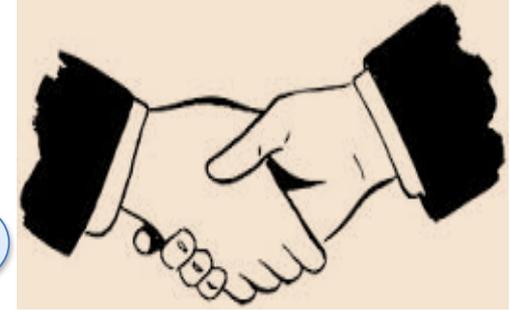
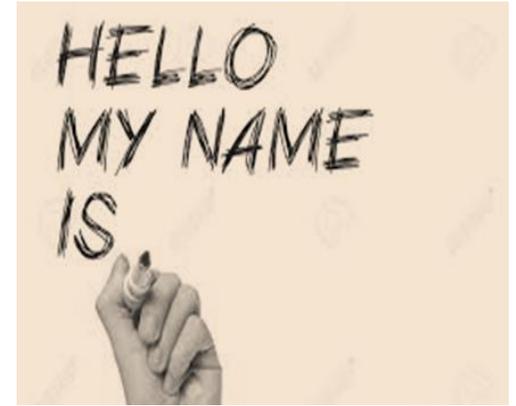


- **المادة : تنمية مهارات الأغذية والمشروبات.**
- **الوظائف المستهدفة: الخط الأمامي لقسم الأغذية والمشروبات
line Level (مطعم ومطبخ).**
- **التحديث : عرض باور بوينت PPP**
- **سبب التحديث: لتطوير البرنامج وإستخدام طرق لجذب للحضور**
- **نسبة النجاح 70%**

Self Introduction

- Name:
- Educational qualifications:
- Job:
- Achievements:
- Special interests:
- My aspiration:

- ✓ اسم:
- ✓ المؤهلات
- الدراسية:
- ✓ مهنة:
- ✓ الإنجازات:
- ✓ اهتمامات خاصة:
- ✓ طموحي:



Course Etiquette

- Feel Free to ask questions
- Sharing ideas Vs Parking Lot
- It's OK to disagree in ideas
- Try to get benefit
- Have fun

- ✓ لا تتردد في طرح الأسئلة
- ✓ تبادل الأفكار
- ✓ لا مانع من الاختلاف في الأفكار
- ✓ حاول الحصول على فائدة
- ✓ إستمتع

Day 1

Objectives:

- Introduction to F&B service
- Sexual Harassment
- Purpose of Training
- Quality guest service
- Grooming & Hygiene

الأهداف:

- مقدمة عن خدمة F & B
- التعرض الجنسي
- الغرض من التدريب
- خدمة الضيوف عالية الجودة
- المظهر والنظافة الشخصية

Introduction

- When serving food and drink in the restaurant, one of the most important tasks and sometimes difficult task is dealing with customers. For some customers, you will be the first and last person they deal with, and for a few the only one. Therefore the impression you make on the customer is important - make it a good one!

عند تقديم الطعام والشراب في
المطعم ، فإن التعامل مع العملاء
هو أحد أهم المهام وأحياناً المهمة
الصعبة. بالنسبة لبعض العملاء ،
ستكون أول وآخر شخص
يتعاملون معه ، ولعدد قليل فقط.
لذلك فإن الانطباع الذي تتركه
عن العميل مهم - اجعله جيداً!

Continue...

- Hospitality goes beyond the service guests expect of servers. Hospitality means creating a pleasant dining experience for your guests with small gestures like giving a friendly greeting, smiling—even when very tired, remembering names, hanging up coats, pulling out chairs, remembering a returning guest's favorite drink, knowing exactly what is ordered, and anticipating what the guest needs next.

الضيافة تتجاوز الخدمة التي يتوقعها الضيوف من الخوادم. الضيافة تعني إنشاء تجربة طعام ممتعة لضيوفك بإيماءات صغيرة مثل إعطاء تحية ودية ، والابتسام - حتى عندما تكون متعبًا جدًا ، وتذكر الأسماء ، وتعليق المعاطف ، وسحب الكراسي ، وتذكر المشروب المفضل للضيف العائد ، ومعرفة ما هو المطلوب بالضبط ، وتوقع ما يحتاجه الضيف بعد ذلك.

التعرض الجنسي

Sexual Harassment



Welcome

PHOTOSLASH.com

What is going on

95%



5%

أهداف التدريب



تعريف ما يمكن أن يطلق عليه
”تعرض“.

• إيضاح أضرار وعواقب
التعرض.

الخطوات التي يجب إتباعها
لتجنب الوقوع في خطأ
التعرض.

تعريف التعرض الجنسي



التعرض الجنسي:

هو سلوك أو تصرف يقوم به الشخص تجاه شخص آخر سواء كان رجلاً أو امرأة وهذا السلوك أو التصرف هو أسلوب هجومي غير مرغوب فيه وهو يتخذ أشكالاً عديدة منها:

تعريف التعرض الجنسي

1- الإتصال الشفهي:

وهو عبارة عن إبداء الرأي أو إلقاء ملاحظات عن ملابس الشخص أو شكل جسده أو إلقاء نكات ذات طابع أو إحياءات جنسية أو أسئلة عن حياة الشخص الإجتماعية أو الشخصية .

2- الإتصال الغير شفهي:

وهو عبارة عن عرض صور إحيائية جنسياً تؤدي إلى الإحراج وكذلك بعض التلميحات أو إطالة النظرات أو إعاقة شخص آخر من الحركة، إستخدام تعبيرات الوجهة مثل غمزات العين أو التقبيل في الهواء.

3- الإتصال الجسماني :

سواء كان مقصوداً أو غير مقصوداً ويتضمن اللمس والإحتكاك عامةً كتدليك رقبة شخص أو لمس الملابس أو الشعر أو معانقة الجسد ، التقبيل أو جذب شخص آخر من ملابسته.

التعامل مع الاطفال و صغار السن

- الترحيب بالاطفال قبل ذاويهم .
- مراعاة عدم لمس بعض المناطق فى جسم الاطفال (الصدر – اسفل الظهر – الشعر) .
- عند التعامل مع الاطفال يجب ان تتاخذ وضع الجلوس على الركبتين لتفادى تلامس الجسد لجسد الطفل .
- الابتسامة و الحس الفكاهى .
- تجنب دائما ان تحمل الطفل على يديك حتى وان كان ذلك على سبيل الدعابة .
- تجنب ايضا التقبيل و اللعب بشعر الطفل و الاحضان .
- يجب الترحيب بالاطفال بشكل مستمر دون المساس بهم او الاحتكاك معهم .

يا سم

ايه العسل
ده



كيف نستطيع التفرقة بين التعرض الجنسي و السلوك الطبيعي؟

- الكثير منا لا يعرف ما هو التعرض الجنسي،
- هناك بعض الأسئلة من الممكن أن تساعدك فى تقييم سلوك الآخرين مثل:
- هل أمانع أن يتلقى أحد من أقربائى المعاملة بهذه الطريقة أم لا؟
- هل أمانع أن يكتب شخص ما تقرير عن أفعالى؟
- هل أمانع أن يبلغ شخص ما أحد من أقربائى تقرير عن أفعالى أو أقوالى؟

لماذا يقوم البعض بالتعرضات الجنسية؟

- لمجرد معرفتهم أن هذا السلوك يضايق/ يغضب الغير.
- يعتبره البعض نوع من أنواع الدفاع عن النفس.
- البعض يعتبره نوع من أنواع الإتصال و التأقلم مع المجموعات الأخرى.
- نوع من أنواع التنفيس أو الترويح عن النفس.
- اختلاف الثقافات

لو التحرّش
سببه تأخر سن الجواز
أبو العيال
بيتحرّش ليه ؟

لو التحرّش
سببه الفقر
مدير الشركة
بيتحرّش ليه ؟

لو التحرّش
سببه الكبت الجنسي
اللي عنده سبع
سنين بيتحرّش ليه ؟

لو التحرّش
سببه الأمية
المدرّس
بيتحرّش ليه ؟

لو التحرّش سببه
الانفلات الأمني
أمين الشرطة
بيتحرّش ليه ؟

لو التحرّش سببه
جسم المرأة ومفاتها
بيتحرّشوا
بالأطفال ليه ؟

لو التحرّش
بيختفي بالتطنيش
بعد سنين سكوت
ما اختفاش ليه ؟

لو التحرّش
سببه لبس المرأة
بيتحرّشوا
بالمنقبة ليه ؟

آثار المضايقة الجنسية

المضايقة الجنسية يمكن أن تكون لها ردود أفعال مختلفة وهي تتضمن:

الخوف، عداوة نحو المتحرش، غضب، تشوش، إحباط، يأس، عجز، إنعدام قوة، كآبة، إذلال، الخوف من الحشود التجمعات، حزن، كوابيس ، قلة النوم، فقدان الشهية أو زيادة غير معهودة فيها.

النصائح الذهبية

- فكر دائماً قبل أن تتكلم وإنتقى الألفاظ المستخدمة.
- تجنب دائماً أن تقوم بالتعليق على ملابس أو جسم أى شخص.
- تجنب دائماً أن تقوم بإلقاء نكت جنسية أو تنطوى على تلميحات جنسية.
- دائماً حاول أن تُقيم المواقف من وجهة نظر الآخرين وليس من وجهة نظرك أنت فقط.
- لا تفترض دائماً أن الجميع يتشاركون معك فى نفس طريقة التفكير والأسلوب الحياتى.



أضرار وعواقب التعرض الجنسي

- دعاية سيئة للفندق.
- التعرض الجنسي يكلف الفندق والمجموعة أموالاً طائلة .
- إنخفاض مستوى الإنتاج والكفاءة في العمل.
- بالتأكيد سينتج عنه فقدان الشخص القائم بالتحرش لوظيفته. عدم إستطاعة الشخص القائم بالتحرش بالحصول على وظيفة أخرى حيث إنه في حالة الإستعلام عنه لن تقوم الإدارة بتزكيتة بل على العكس ستقوم بإبلاغ جميع الفنادق الأخرى سواء داخل المجموعة أو خارجها بسلوكه وتنصح بعدم توظيفه.
- فى جميع الأحوال ستقوم إدارة الفندق بإبلاغ الجهات الأمنية والجنائية المختصة لإتخاذ الإجراءات القانونية التى عادة ما تكون إحدى عواقبها الحبس.



The purpose of food and baverage

- The purpose of the F & B Department:

Selling food and drinks as much as possible at a price that has been determined according to standard.

providing the best possible service to guests in order to make the guests feel satisfied and get maximum benefits to business continuity.

الغرض من قسم F & B:

✓ بيع الأطعمة والمشروبات
قدر الإمكان بسعر تم
تحديده وفقاً للمعايير.

✓ تقديم أفضل خدمة ممكنة
للضيوف من أجل جعلهم
يشعرون بالرضا والحصول
على أقصى فائدة
لاستمرارية العمل.

service

- Smile for everyone
- Excellence in every thing we do
- Reaching out to every guest with hospitality
- Viewing every guest as special
- Inviting guests to return
- Creating a warm atmosphere
- Eye contact that shows we care

الابتسامة للجميع

الامتياز في كل ما تفعله

اظهار الضيافة للعملاء

اعطاء انطباع التميز لكل عميل

ادعوهم للعودة مرة اخري

تهيئة الراحة النفسية لهم

الاتصال العيني

Attitude & Behavior

Standing during service

- [?] Maintain good posture.
- [?] Stand still, feet next to each other.
- [?] Don't lean on the wall.
- [?] Don't block or stop guest from walking.
- [?] Stand close to your table, in sight of the guest.
- [?] Don't use body language with your colleagues.

- ✓ الحفاظ على وضع جيد.
- ✓ لا يزال قائماً ، والقدمين بجانب بعضهما البعض.
- ✓ لا تتكى على الحائط.
- ✓ لا تمنع أو توقف الضيف عن المشي.
- ✓ قف بالقرب من طاولتك ، أمام الضيف.
- ✓ لا تستخدم لغة الجسد مع زملائك.

ATTITUDE الطبع

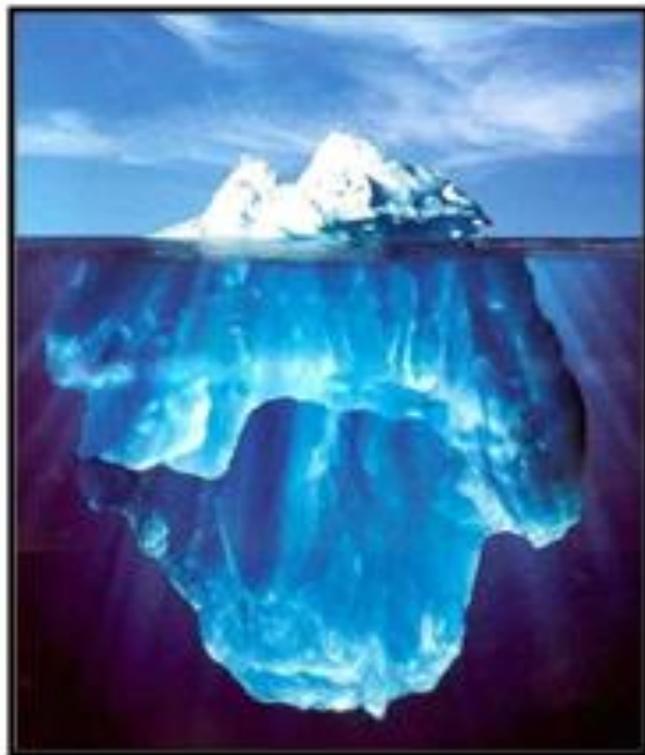
هو **IS**

EVERY THING

كل شيء



جبل الثلج

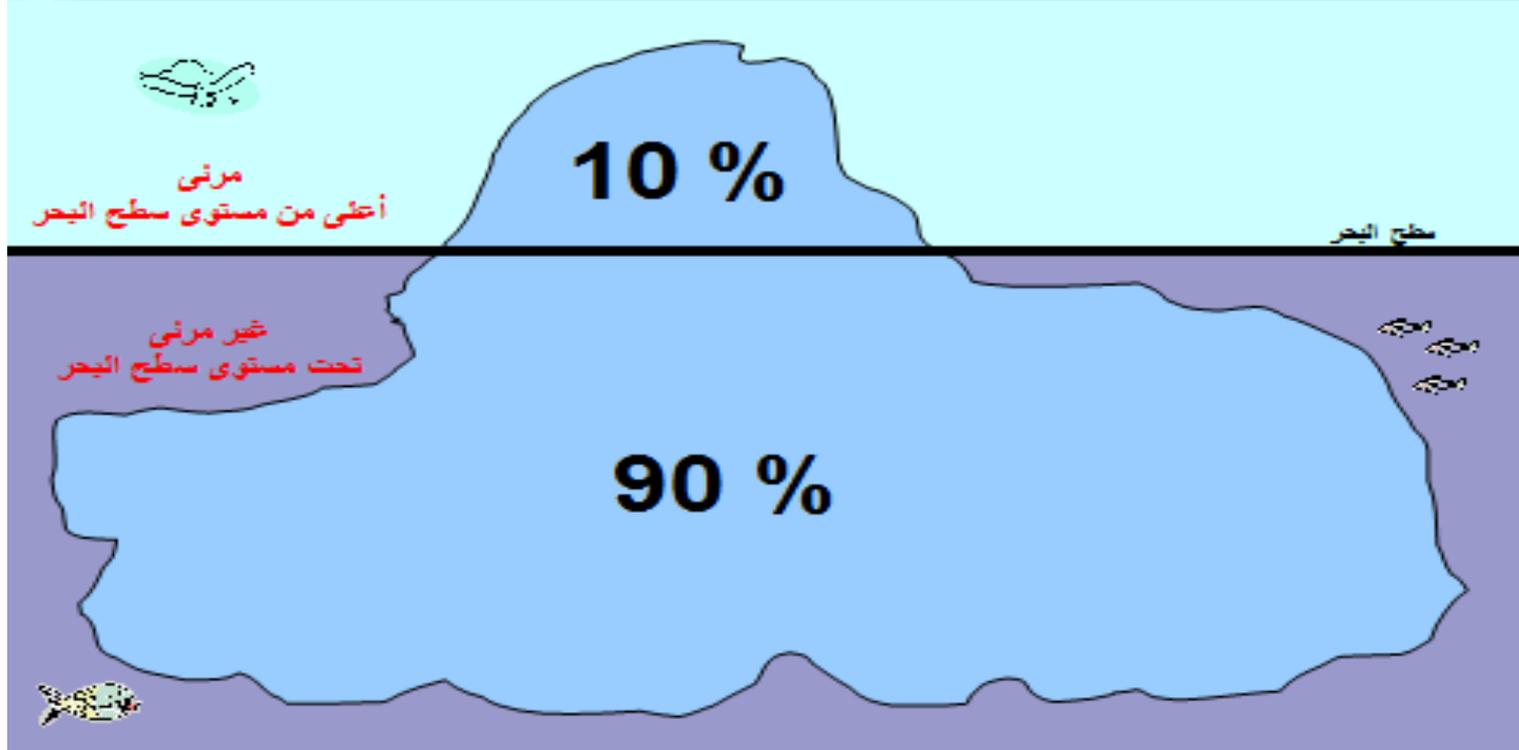


إننا نرى 10% فقط
من أي جبل ثلج.

الجزء المتبقى وهو
90% لا نراه لأنه
تحت سطح البحر



جبل الثلج



The Iceberg phenomena is also applicable on human beings ...

ألا يمكننا تطبيق ظاهرة جبل الثلج على الإنسان؟

THE ICEBERG



KNOWN
TO OTHERS

مرفى

KNOWLEDGE

المعلومات

&

SKILLS والمهارات

SEA LEVEL

UNKNOWN
TO OTHERS

غير مرفى

ATTITUDE الطبع



WHAT MAKES YOUR LIFE 100% ?

ما الذي يشكل 100% من حياتنا

Let each letter of the alphabetic has a value equals to its sequence of the alphabetical order:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26

S	K	I	L	L	S
19	11	9	12	12	19

=

82

K	N	O	W	L	E	D	G	E
11	14	15	23	12	5	4	7	5

=

96

H	A	R	D		W	O	R	K
8	1	12	4		23	15	18	11

=

98

A	T	T	I	T	U	D	E
1	20	20	9	20	21	4	5

=

100

THE CAN DO ATTITUDE

دائماً فكر إنك تستطيع

- ❑ You CAN DO everything, but not all at once.
- ❑ يمكنك فعل كل شيء ، لكن ليس في وقت واحد
- ❑ You CAN DO everything, if it's important enough for you to do.
- ❑ يمكنك فعل كل شيء ، إذا كان هام بدرجة كافية بالنسبة لك
- ❑ You CAN DO everything, but there will be limitations.
- ❑ يمكنك فعل كل شيء ، ولكن بحدود
- ❑ You CAN DO everything, but you'll need help.
- ❑ يمكنك فعل كل شيء ، ولكنك سوف تحتاج مساعدة الآخرين
- ❑ You CAN DO everything, but you may not be the best at everything.
- ❑ يمكنك فعل كل شيء ، ولكنك لن تكون الأفضل في كل شيء

Attitude & Behavior

Standing during service

- Walk around with straight back
- * Pick up feet when you walk, don't shuffle
- * While walking, don't look to floor, look to the guests, as they might
- want to attract your attention
- * While walking, see that you don't block or stop guests from
- walking
- * While walking, if you come across with a guest, you wait and let
- the guest pass first

التجول مع ظهر مستقيم
* التقط قدم عند المشي ، لا خلط
* أثناء المشي ، لا تنظر إلى
الأرض ، انظر إلى الضيوف ، كما
قد يفعلون تريد جذب انتباهك
* أثناء المشي ، تأكد من عدم
حظر الضيوف أو إيقافهم في
المشي
* أثناء المشي ، إذا صادفت ضيفاً
، فأنت تنتظر وتترك الضيف يمر
أولاً

Attitude & Behavior

Standing during service

- * Don't run
- * Don't touch your hair, nose and face
- * Don't cough or sneeze
- * Don't chew gum or food
- * Don't use the body language with your colleagues
- * Speak clearly but don't shout
- * Keep your hands out of your pockets
- * Don't lean against the wall
- * Smile and look happy

- * لا تركض
- * لا تلمس شعرك وأنفك ووجهك
- * لا تسعل أو تعطس
- * لا تمضغ العلكة أو الطعام
- * لا تستخدم لغة الجسد مع زملائك
- * تحدث بوضوح ولكن لا تصرخ
- * أبعد يديك عن جيوبك
- * لا تتكى على الحائط
- * ابتسم وإعطي 'نطباع بالسعادة

Quality Guest Service

جودة خدمة الضيف

Quality Guest Service

- ***Delivering Quality Guest Service***

MEANS:

- ***To Creating a Memorable Experience For Every Guest***

تقديم خدمة للضيف

عالية الجودة

يعني:

خلق تجربة لا تنسى

لكل

ضيف

How

1. Understanding and accept Each Guests Needs and Hopes.
2. Meeting and Exceeding Guest Hopes and Needs.
3. Helping co – Workers To Exceed Guest Expectations .

1. فهم وقبول كل احتياجات الضيوف وآمالهم.
2. تلبية وتجاوز آمال واحتياجات الضيف.
3. مساعدة زملاء العمل على تجاوز توقعات الضيوف.

Benefits Of Quality Guest Service

فوائد جودة خدمة النزلاء

When We Deliver
Quality Guest Service
Everyone

Wins

عندما نقدم
خدمة جيدة للضيف
كل واحد
يفوز

The Guest

Each Guest Arrives
With **Certain Concerns**
And **Expectations**
BY
providing Quality Guest
Service
YOU Have a Chance
To
Make The Guests day & stay
More Enjoyable

يصل كل ضيف
مع مخاوف وتوقعات
معينة
بواسطة
لتقديم خدمة ءجودة للضيف
لديك فرصة
أن
تجعل الضيوف يومهم وإقامتهم
أكثر متعة

The Property

If You Exceeds Guest Needs

**They Well Be
More Likely To Return To The
Property
SO**

**You Have Direct Impact
Success**

**إذا تجاوزت احتياجات الضيف
من المرجح أن يعودوا إلى الفنادق
وبالتالي**

**لديك تأثير مباشر
للنجاح**

Your Co- Worker

When You Do Your Job Well

**You Make it Easier For Your
Co- Worker**

**To DO
Their Jobs Well**

عندما تقوم بعملك بشكل
جيد

يمكنك جعله أسهل لعاملك

لكي يعملوا
وظائفهم بشكل جيد

YOU

**When You Do Your Job Well
You Show You Co-Worker &
Managers That You Are
Professional.**

**Good Works is Often
Reworded
With Complements**

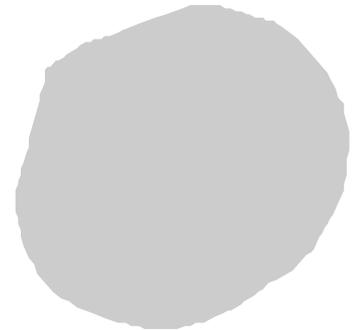
عندما تقوم بعملك بشكل جيد
فأنت تظهر لزملاء عمل ومدراء
أنك محترف.
العمل الجيد
غالبًا ما تتم مكافأته
مع الإكاملات



GROOMING

&

HYGIENE



Shower



When to have a shower?

- Before the shift
- During the shift
- After the shift

قبل نوبة العمل
أثناء نوبة العمل
بعد نوبة العمل

Where

- Home السكن
- Hotel lockers اللوكر



What happens if we don't care about shower?

- ✓ Bad impressions on Egyptians.
- ✓ Repel guests and colleagues
- ✓ Negative comments and complaints

انطباعات سيئة عن المصريين.
صد الضيوف والزملاء
التعليقات والشكاوى السلبية



What else do we do other than showering



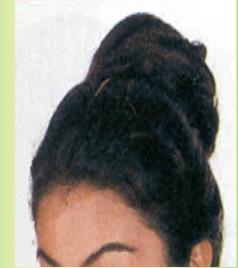
BRUSH TEETH

فرشاة أسنان



SHAVE

حلاقة



COMB HAIR

شعر ممشط

E

A

R

S

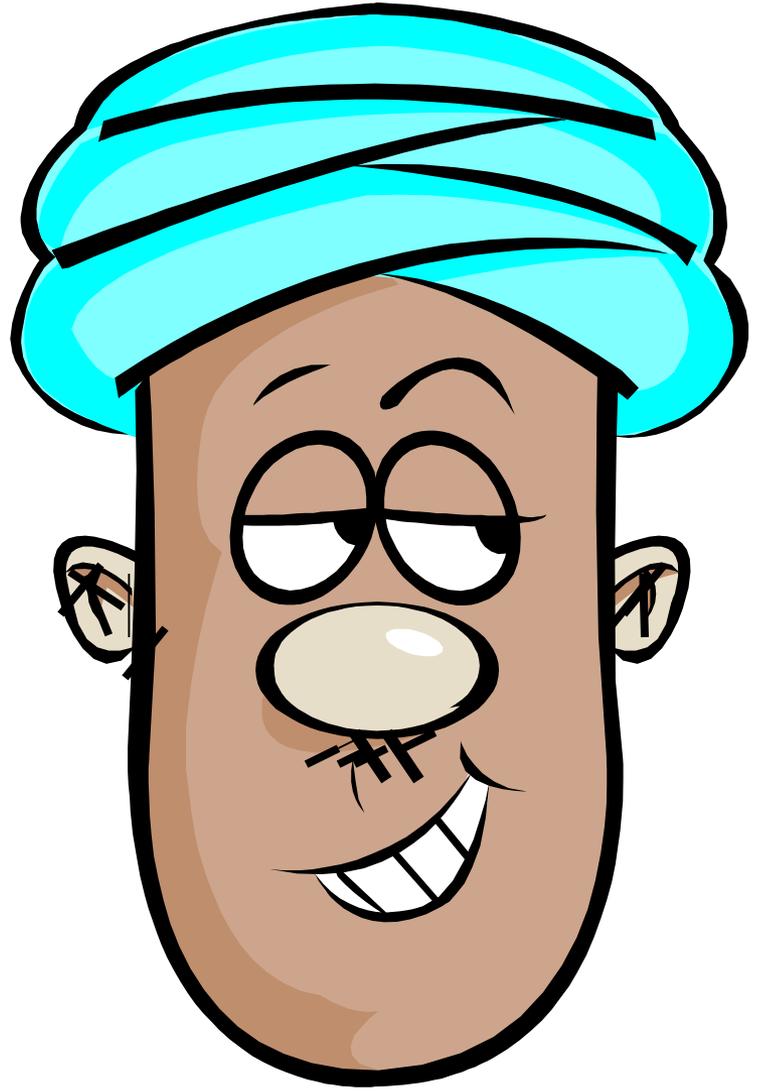
&

N

O

S

E



Deodorant



How many uniforms are there for each?

3 for each

The hotel has usually 3 tops

- ✦ one you are wearing
- ✦ one in the cleaning

process

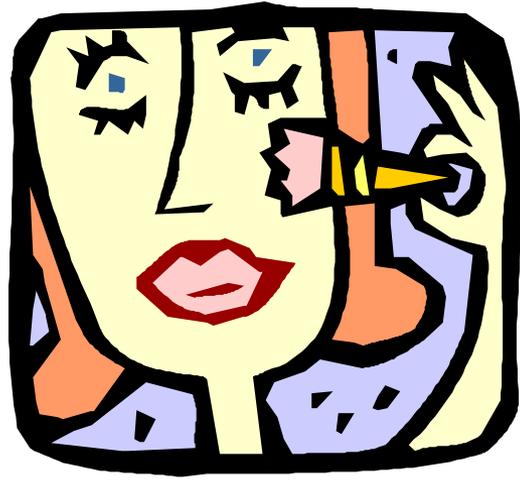
- ✦ one in reserve

يحتوي الفندق عادة على 3 أطقم
واحد ترتديه
واحد في عملية التنظيف
واحد في المخزن



Name Tags

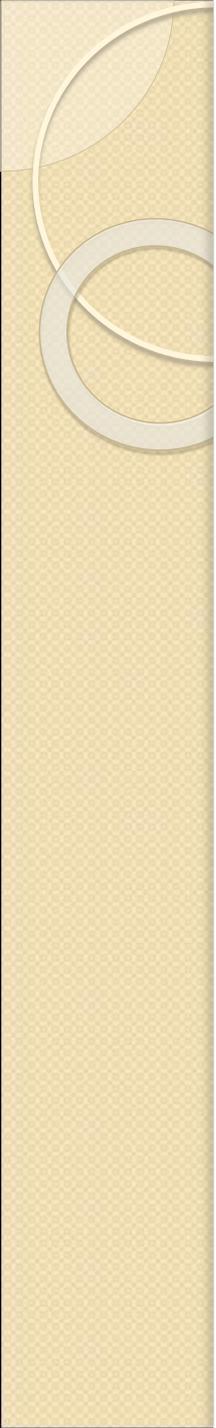




Make-up & Nail polish

PERFUMES





Day (2)

Objectives:

- Serving guest w/ special needs
- Basic Food Preparation and Cooking, Terminology and Timing
- Reservation system in dining room
 - Room Service
 - Types of Breakfast
 - Working as a Team
 - Solving problems
 - Telephone Manners

الأهداف:

- خدمة الضيوف ذوي الإحتياجات الخاصة
- إعداد الطعام الأساسي والطبخ والمصطلحات والتوقيت
- نظام الحجز في غرفة الطعام
- خدمة الغرف
- أنواع الفطور
- العمل كفريق
- حل المشاكل
- آداب الهاتف

خدمة العملاء ذوى الاحتياجات الخاصة

- اقترح مساعدتك، لكن دون إلحاح
- اطرح أسئلة بدلاً من افتراض معرفتك
- تحدث مباشرة إلى الشخص
- اتصف بالمرونة لتلبية الحاجات

Working as a Team

روح الفريق في العمل

- أن تكون فخوراً بعملك.
- أن تقول من فضلك و "شكر ا" للعملاء والزملاء
- أن تقول "صباح الخير" للزملاء وللعملاء عندما تراهم وأن تحييمهم بأسمائهم إذا كنت تعرفها
- أن تتقاسم لوازم العمل.
- أن تنظف دائماً المكان الذى تمر به
- لتكونا/ أنت وقسمك عاملين ممتازين، يمكنك مساعدة الآخرين كل مرة تستطيع فيها ذلك. حتى لا تتضرر الخدمة المقدمة إلى العميل التركيز على حاجات العملاء

استعمال الهاتف بالطرق الصحيحة

- ابتسم وأنت تتكلم.
- أجب على الهاتف خلال الرنات الثلاث الأولى
- تحدث بشكل واضح
- استعمل لغة سليمة : تجنب ألفاظاً مثل "إيه" و "هم" و "ماشى قل بدلاً من ذلك "نعم" و "بالتأكيد" و "طبعاً".
- الق دائماً التحية على المتصل بلطف
- اذكر دائماً اسم مطعمك و اسمك.
- ركز انتباهك كله على المتصل وتصرف كما لو كان واقفاً أمامك.
- لا تتحدث إلا إلى الشخص الذى على الهاتف لا إلى الأشخاص المحيطين بك.

TELEPHONE ANSWERING TECHNIQUES

الأسلوب الموحد للرد على المكالمات

- Example
- Good morning
- - good afternoon
- - good evening
- Main Restaurant
- (Ahmed) - speaking
- How May I help you?
- Remember
- The first impression is a last impression
- No second chance for the first impression

مثال
صباح الخير
- طاب مسائك
- مساء الخير
المطعم الرئيسي
(أحمد) - يتحدث
كيف يمكنني مساعدتك؟
تذكر
الانطباع الأول هو الانطباع
الأخير
لا فرصة ثانية للانطباع
الأول

نظام الحجز فى المطعم

Restaurant Reservation System

قم بتحيةة العميل بحفاوة إذا تعلق الأمر بطلب عبر الهاتف، رد بعد الرنة الثالثة واستعمل قواعد الاتيكيت المناسبة. إذا حضر أحد للقيام بطلب الحجز شخصياً، رحب به أو بها فى المطعم.

- اسأل عن:
 - اسم صاحب الحجز. Name
 - إذا كان العميل يرغب فى مائدة معينة. Table No.
 - تاريخ وزمن الحجز. Date-Time
 - عدد الحضور. No. of Pax
 - إذا ما كانت هناك ثمة طلبات خاصة. Special Requests
 - رقم هاتف الضيف أو رقم غرفته إذا كان مقيماً بالفندق. Room/Tel No.
 - إذا رغب فى مائدة فى أماكن التدخين أو عدم التدخين. Smoking or Non Smoking
- كرر المعلومات إلى العميل للتأكد من صحتها، .
- اشكر العميل على حجزه، ثم وقع الحجز بالأحرف الأولى من اسمك فى حالة تساؤل شخص آخر بشأنها لاحقاً.

Online Restaurant Reservations

حجوزات المطاعم عبر الإنترنت

- Another option for restaurant owners is to set up their business's website to allow online reservations. There are many benefits to allowing customers to make arrangements online.
- For Customers:
- Allows convenient 24/7 access, not only during your operating hours
- Eliminates the need to make a phone call
- Doesn't require them to wait for an employee to answer
- Lets them easily read reviews of your restaurant and compare prices online

- هناك خيار آخر لمالكي المطاعم وهو إعداد موقع الويب الخاص بنشاطهم التجاري للسماح بالحجوزات عبر الإنترنت. هناك العديد من الفوائد للسماح للعملاء بإجراء الترتيبات عبر الإنترنت.
- للعملاء:
- يسمح بالوصول المريح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ، ليس فقط خلال ساعات التشغيل الخاصة بك يلغي الحاجة إلى إجراء مكالمات هاتفية
- لا يتطلب منهم الانتظار حتى يجيب الموظف
- يتيح لهم قراءة مراجعات مطعمك بسهولة ومقارنة الأسعار عبر الإنترنت

Online Restaurant Reservations

- For Restaurant Owners:
- Reduces time devoted to taking calls during operation hours
- Gives you the ability to reject or confirm reservations via email
- Turns more website visits into reservations
- Keeps reservations all in one place

- لأصحاب المطاعم:
- يقلل الوقت المخصص لإجراء المكالمات أثناء ساعات التشغيل
- يمنحك القدرة على رفض أو تأكيد الحجوزات عبر البريد الإلكتروني
- يحول المزيد من زيارات الموقع إلى حجوزات
- يحتفظ بالتحفظات كلها في مكان واحد

PROVIDE ROOM SERVICE

تقديم خدمة الغرف



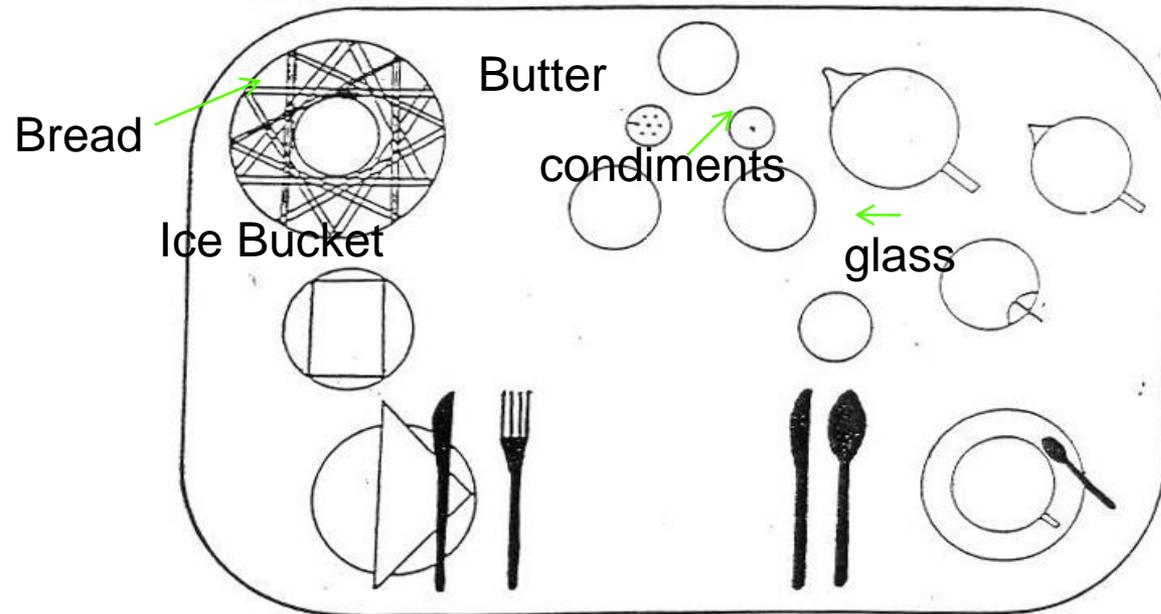
Set up trays and trolleys

The equipment found on individual trays should match the needs of the particular order.

يجب أن تتوافق المعدات الموجودة في الصواني الفردية مع احتياجات الطلب المحدد.

Basic set up for dinner

vase

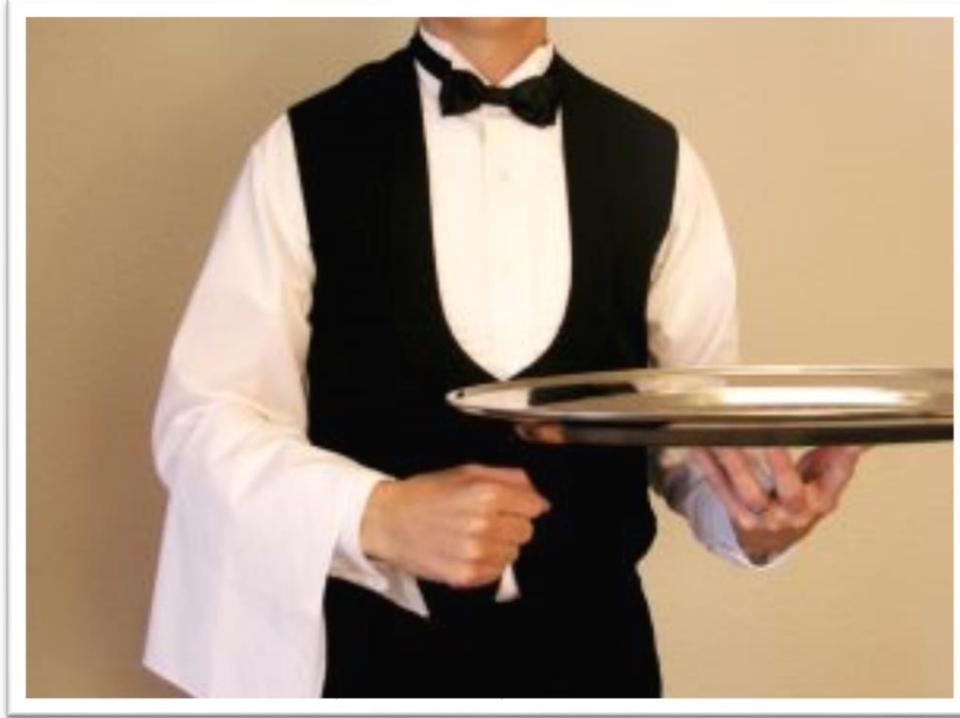


Collecting the food and beverage order

- ⦿ Check the item against the guests order
- ⦿ Hot food in a heated container
- ⦿ Cold food in a cold container
- ⦿ Check any special requests
- ⦿ Visual check

- ❖ تحقق من البند مقابل طلبات الضيوف
- ❖ الطعام الساخن في وعاء ساخن
- ❖ الطعام البارد في وعاء بارد
- ❖ تحقق من أي طلبات خاصة
- ❖ مراقبة بصرية

Provide room service تقديم خدمة الغرف



Delivery of the order

When positioning items on the tray:

- Weight
- Height
- Balance
- Overcrowding
- Temperature
- Consider the location of hot items



عند وضع العناصر على
الصينية:
✓ وزن
✓ ارتفاع
✓ توازن
✓ الاكتظاظ
✓ درجة الحرارة
✓ ضع في اعتبارك موقع
العناصر الساخنة

Entry into Guest room

- Knock and announce "Room Service"
- Hotel policy will dictate actions if the guest doesn't answer
- Verbal contact with guest social dialogue



- اطرق وأعلن "خدمة
الغرف"
- ستملي سياسة الفندق
الإجراءات إذا لم يرد
الضيف
- الاتصال اللفظي مع
الحوار الاجتماعي الضيف

Entry into Guest room



- Position tray or trolley in normal place
- There is usually a standard position in the room to place the tray but the guest may want it somewhere else
- Re arrange furniture

- وضع صينية أو عربة
في مكان طبيعي
- عادة ما يكون هناك
وضع قياسي في
الغرفة لوضع الصينية
ولكن قد يرغب الضيف
في مكان آخر
- إعادة ترتيب الأثاث

Position the tray or trolley

- ⦿ Set the order
- ⦿ Explain the Items to the guest
- ⦿ Confirm special requests
- ⦿ Equipment usage e.g. hot box



- ❑ ضع الطلب
- ❑ اشرح العناصر للضيف
- ❑ تأكيد الطلبات الخاصة
- ❑ استخدام المعدات مثل صندوق حار

Serve the order

Food service:

- Maintain Restaurant standard
- Assemble dishes, add garnishes
- Explain where the tray is to be placed when the guest has finished with it



خدمة الطعام:
✓ الحفاظ على مستوى
المطعم
✓ تجميع الأطباق ،
إضافة مقبلات
✓ اشرح مكان وضع
الصينية عندما ينتهي
الضيف به

Present Room service accounts

Method of payment

Account documentation

Information included

Room number

Name

Account type

Delivery time /date

List of items plus cost

Total cost

Receipt of order and method of payment



❖ طريقة الدفع

❖ وثائق الحساب

❖ المعلومات تتضمن:

❖ رقم الغرفة

❖ اسم

❖ نوع الحساب

❖ وقت / تاريخ التسليم

❖ قائمة العناصر بالإضافة إلى

التكلفة

❖ التكلفة الإجمالية

❖ استلام الطلب وطريقة

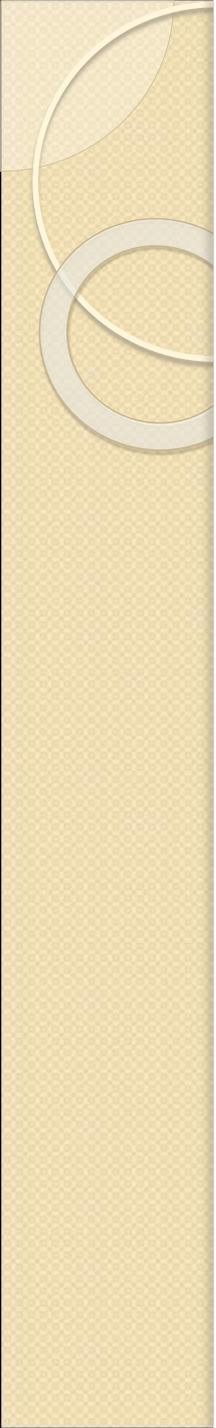
الدفع

Process room service payment

- Charge to Room account
- Cash
- Credit card or debit card
- Vouchers



- ✓ توضع على حساب الغرفة
- ✓ السيولة النقدية
- ✓ بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم
- ✓ قسائم



BREAKFAST

CONTINENTAL

ENGLISH

AMERICAN

LOCAL

Healthy

(BUFFET)

كونتيننتال

إنجليزية

أمريكي

محلي

صحي

(بوفيه)

CONTINENTAL BREAKFAST

Cold drinks:

orange juice, grapefruit juice, milk, etc

Hot beverages:

coffee, tea, hot cocoa, etc

Cappuccino, espresso, café latte, Mint, camomile, etc.

From the bakery:

rolls, buns, croissants, muffins,

doughnuts, toast, etc

Bread: pan-loaf, French baguette, pita, cciappata

Spreads:

butter or margarine, low fat spread, honey,

jam, marmalade, etc.

مشروبات مثلجة:

عصير برتقال ، عصير جريب فروت ، حليب ، إلخ

المشروبات الساخنة:

القهوة والشاي والكاكاو الساخن ، وما إلى ذلك

كابتشينو ، إسبريسو ، كافيه لاتييه ، نعناع ،

بابونج ، إلخ.

من المخبز:

لفات ، كعك ، كرواسون ، فطائر ،

الكعك والخبز المحمص ، إلخ

الخبز: الرغيف عموم ، الرغيف الفرنسي ، بيتا ،

شاباتا

الهوامش:

زبدة أو سمن ، قليل الدسم ، عسل ،

مربي ، مربى البرتقال ، إلخ.



ENGLISH BREAKFAST

Continental breakfast +

Bacon and eggs

Sautéed mushrooms

Baked beans

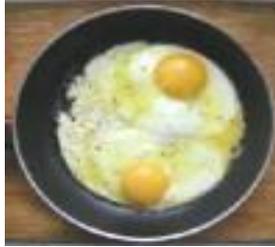
Sausages

Poached tomato

إفطار كونتيننتال +
لحم مقدد و بيض
الفطر المقلي
فاصوليا مطبوخة
النقانق
طماطم بوشيه



EGGS FOR BREAKFAST



Fried eggs
بيض عيون



Poached eggs
بيض بوشيه



Hard boiled eggs
بيض مسلوق



Scrambled eggs
بيض مخفوق



Omelette
أومليت



Coddled eggs
بيض نصف سلق

AMERICAN BREAKFAST

CONTINENTAL + ENGLISH +

Potatoes: hash browns, wedge potatoes, etc

Cereals: pancakes and waffles with maple syrup

+ كونتinentال + انجليزي +
البطاطس: بطاطس براون
، ب طاطسويدج ، إلخ

الحبوب: البانكيك والوافيل
مع شراب المركز



HEALTH BREAKFAST

Cold drinks:

Fresh Orange Juice , Grape fruit

Hot drinks:

Decaffeinated coffee Herbal tea

Skimmed milk low fat yogurt

Cottage cheese

Diet Jam , Marmalade & Butter margarine

Porridge

Muffins and cinnamon rolls

مشروبات مثلجة:

عصير برتقال طازج ، جريب فروت

مشروبات ساخنة:

قهوة منزوعة الكافيين شاي أعشاب

لبن خالي الدسم – زبادى قليل الدسم

جبنة

مربى الدايت والمربى والسمن والزبدة

بوريدج

المافين ولفائف القرفة



EGYPTIAN BREAKFAST

Cold drinks: orange juice, grapefruit juice.

Hot beverages: coffee, tea with mint

From the bakery: Baladi bread, Pita

Foul, Falafel, white cheese, labneh, pickles

المشروبات الباردة: عصير البرتقال وعصير الجريب فروت.
المشروبات الساخنة: قهوة ، شاي بالنعناع
من المخبز: خبز بلدي ، بيتا فول ، فلفل ، جبنة بيضاء ، لبننة ، مخلل



Cold Meat: Ham , Luncheon meat,, Salami, Pastrami, Turkey & Pepperoni etc.

Smoked fish: Salmon, Mackerel, Trout, Herring, Ell, etc.

Dairy Product : selection of Milk, Cheese, Yogurts etc.

Selection of Bread :

Selection of fresh vegetables w/ dressing

Hot section: hash browns, wedge potatoes, Bacon and eggs , Sautéed mushrooms

Baked beans , Sausages , Poached tomato

Selection of juices

Selection of jam s, marmalades , honeys,

Selection of fresh fruit , fruit cuts & dried fruit

Egg station : omelet , fried, poached, scrambled & boiled

Oriental corner

Healthy corner

Others : porridge etc.

اللحوم الباردة: لحم الخنزير ولانشون والسلامي والبسطرمة والتركي وبيبروني إلخ.

الأسمك المدخنة: سمك السلمون والماكريل والتراوت والرنجة والتعاين، إلخ.

منتجات الألبان: اختيار الحليب والجبن والزبادي إلخ. اختيار الخبز:

اختيار الخضروات الطازجة مع الصلصات الباردة

قسم ساخن: هاش براون ، بطاطا ويدج ، بيكون وبيض ، مشروم سوتيه

الفاصوليا المطبوخة والنقانق والطماطم المسلوقة اختيار العصائر

اختيار المربى المارملاد والعسل

اختيار الفاكهة الطازجة وقطع الفاكهة والفواكه المجففة ركن البيض: أومليت، مقلية ، بوشيه، مخلوطة ومسلوقة

الركن الشرقي

ركن صحي

آخرون: البوردج إلخ.

BREAKFAST BUFFET

METHODS OF COOKING

طرق الطهي

Baked

الخبز

الطهي في فرن في حرارة جافة دون إضافة ماء او دهون ويكون ذلك في طهي الخبز والعجائن .

Boiled

السلق

يتم طهي الطعام في ماء او سائل(بيون) ويكون مغمورا فيه ويترك مدة كافية وهو يغلي لكي ينضج الطعام.

Grilled

الشواء

يتم تعريض الطعام الي حرارة مباشرة غالبا ما تكون فحم أو سطح ساخن

Roasting

الرستو

الطهي في فرن مغلق في حرارة حافة مثل الخبز دون إضافة ماء او دهون ويكون الطعام غير مغطي

METHODS OF COOKING

طرق الطهي

Pan Fried

القلي في الطاسة

الطهي في قدر كافي من الدهون لمنع التصاق الطعام بالطاسة مثل قلي البيض.

Deep Fried

القلي العميق

القلي في كمية كبيرة من الدهون ويكون الطعام مغمورا فيها مثل قلي البطاطس.

Sautéed

السوتية

القلي في كمية قليلة من الدهن مع التقليب المستمر كما في الخضار السوتية

Poached

السلق في الماء الساخن

الطهي في قدر قليل من الماء يكاد يغطي الطعام ويوضع الطعام عندما يكون الماء في درجة الغليان مثل البيض بدون قشر والسماك المخل.

METHODS OF COOKING

طرق الطهي

steaming

البخار

الطهي بالبخار تحت ضغط او دون ضغط في وعاء خاص كما في بعض العجائن والخضروات والاسماك.

Stewing

اليخنة

الطهي في قدر قليل من الماء يكاد يغطي الطعام في وعاء محكم الغلق علي نار هادئة لمدة طويلة.

Braising

البرزية المسبك

الطهي ببطء في كمية قليلة من الدهن والماء لمدة طويلة في وعاء محكم الغلق

Smoking

التدخين

الطهي في مكان محكم الغلق بعد التتبيل مع مرور دخان نتيجة حرق اخشاب معينة ولمدة طويلة حتي النضج.

DEGREES OF STEAK DONENESS



BLUE RARE

SEARED ON THE OUTSIDE, COMPLETELY RED THROUGHOUT



MEDIUM

SEARED OUTSIDE, 25% PINK SHOWING INSIDE



RARE

SEARED OUTSIDE AND STILL RED 75% THROUGH THE CENTRE



MEDIUM WELL

A SLIGHT HINT OF PINK



MEDIUM RARE

SEARED OUTSIDE WITH 50% RED CENTRE



WELL DONE

BROILED UNTIL 100% BROWN

Handling complaints

معالجة الشكاوى



Customer
complaints create
profit

شكاوى العملاء تخلق
الربح



Complaints are like
medicine – nobody
likes them but they
make us better.

الشكاوى مثل الدواء- لا أحد
يحبها لكنها تجعلنا أفضل.



People complain to front
liners about 45% of the time
for service related issues.
They complain to
management about 5%, and
50% just go away

يشكو الناس إلى الخطوط الأمامية
حوالي 45 ٪ من الوقت للمشاكل
المتعلقة بالخدمة. يشتكون للإدارة
حوالي 5 ٪ ، و 50 ٪ فقط يختفون

Course Objectives:

By the end of the course you will be able to:

- **Recognise complaints as opportunities**
- **Act in the appropriate manner and within the guidelines**

of the hotels' Standards when handling a guest complaint

في نهاية الدورة ستكون قادرًا على:
✓ الاعتراف بالشكاوى كفرص
✓ التصرف بالطريقة المناسبة
وضمن المبادئ التوجيهية
✓ معايير الفنادق عند التعامل مع
شكوى الضيف

A complaint = gift

a present, because:

شكوى = هدية

هدية ، لأن:

- We get a second chance.
- We can find out what the guest really wants
- We find out what our strengths and weaknesses are
- We have the chance to improve
- Complaints make us see reality
- We have an opportunity to show our professionalism
- May prevent that the guest leaves our hotel unhappy

- ❖ لدينا فرصة ثانية.
- ❖ يمكننا معرفة ما يريده الضيف حقًا
- ❖ نكتشف ما هي نقاط القوة والضعف لدينا
- ❖ لدينا فرصة للتحسن
- ❖ الشكاوى تجعلنا نرى الحقيقة
- ❖ لدينا فرصة لإظهار احترافنا
- ❖ قد يمنع الضيف من ترك الفندق غير سعيد

Handling complaints



Listen to the guest

- Listen with concern
- Give undivided attention
- Maintain eye contact
- Avoid interruptions.



استمع باهتمام
أعط اهتمامًا غير مقسم
حافظ على التواصل
البصري
تجنب المقاطعات.

Handling complaints



Stay
Calm

- Calmer you remain, the better chances you have to calm the guest

أكثر هدوءا البقاء، وفرص
أفضل لديك لتهدئة الضيف

Handling complaints



Apologise
for the
problem

- Some problems calls for an apology.
- Even if you disagree with guest, apologies make them feel better.

بعض المشاكل تستدعي
الاعتذار.
حتى إذا كنت لا توافق على
الضيف ، فإن الاعتذار يجعلهم
يشعرون بتحسن.

Handling complaints



Empathize

التعاطف



- Empathy means knowing how guest feels.
- **Communicate the understanding of the problem.**
- Use guest's name & take complaint seriously.
- **Do not argue or defend.**

- التعاطف يعني معرفة كيف يشعر الضيف.
- ينقل فهم المشكلة.
- استخدم اسم الضيف وخذ الشكوى على محمل الجد.
- لا تجادل أو تدافع.

Handling complaints



Ask
questions,
take notes

- Learn details about the problem.
- **Take notes, if complicated.**
- Do not jump to conclusion, till you have all the information.

- ❖ تعرف على تفاصيل حول المشكلة.
- ❖ قم بتدوين الملاحظات إذا كانت معقدة.
- ❖ لا تقفز إلى الاستنتاج ، حتى تحصل على جميع المعلومات.

Handling complaints



Offer
solutions

- Tell what you can do.
- **Suggest several options, if possible.**
- Do not promise what you cannot deliver.
- **Emphasise what you can do, and not what you cannot.**

- ✓ أخبر ما يمكنك القيام به.
- ✓ اقترح عدة خيارات إن أمكن.
- ✓ لا تعد بما لا تستطيع تقديمه.
- ✓ أكد على ما يمكنك فعله وليس ما لا يمكنك فعله.

Handling complaints

7- Thank the guest

**“Thank you for giving us an opportunity:
to set things right for you”**

7- اشكر الضيف

**“شكرا لإعطائنا فرصة:
لتعيين الأشياء المناسبة لك ”**

A photograph of a wooden table in a restaurant. On the table, there is a handwritten note in brown marker. The note reads: "We waited 30 min NO SERVICE". The words "We waited" and "30 min" are underlined. In the background, there are condiment bottles (red and yellow), a napkin dispenser, and a salt shaker.

We waited
30 min
NO SERVICE

Role Play for Restaurant

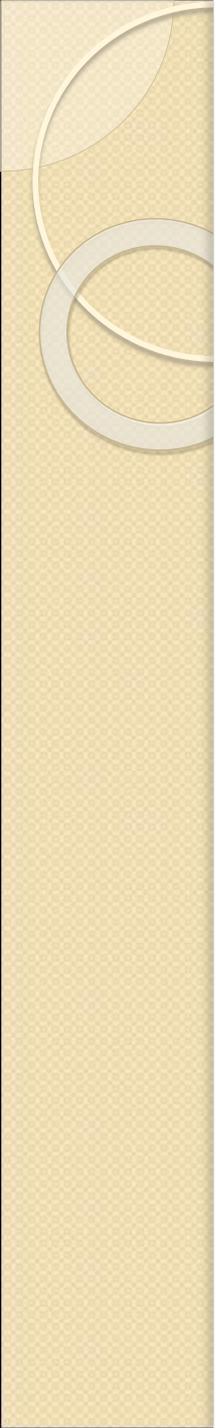
لعب دور تمثيلي للمطعم

Guest Complaints from the Soup

SCENARIO

You work for a restaurant as a server. One customer says he found a hair in his soup.

شكاوى الضيوف من الحساء
سيناريو
أنت تعمل في مطعم كخادم.
يقول أحد العملاء إنه وجد
شعرًا في حساءه.



Day 3

Objectives:

Beverage Training

Beverage classification

- Alcoholic drinks
- Non alcoholic drinks
- Measurements

الأهداف

تدريب المشروبات

تصنيف المشروبات

•مشروبات كحولية

• مشروبات غير كحولية

• المعايير

Beverage Training

تدريب المشروبات



Bar

Classification

تصنيف المشروبات

Non Alcoholic الغير كحولية

- Nourishing المغذية
- Refreshing المنعشة
- Stimulating المنبه

Alcoholic الكحولية

- Wines النبيذ
- Beers البيرة
- Aperitifs فواتح الشهية
- Spirits الروحية
- Digestives المهضومات

Non Alcoholic Drinks

Nourishing المغذية

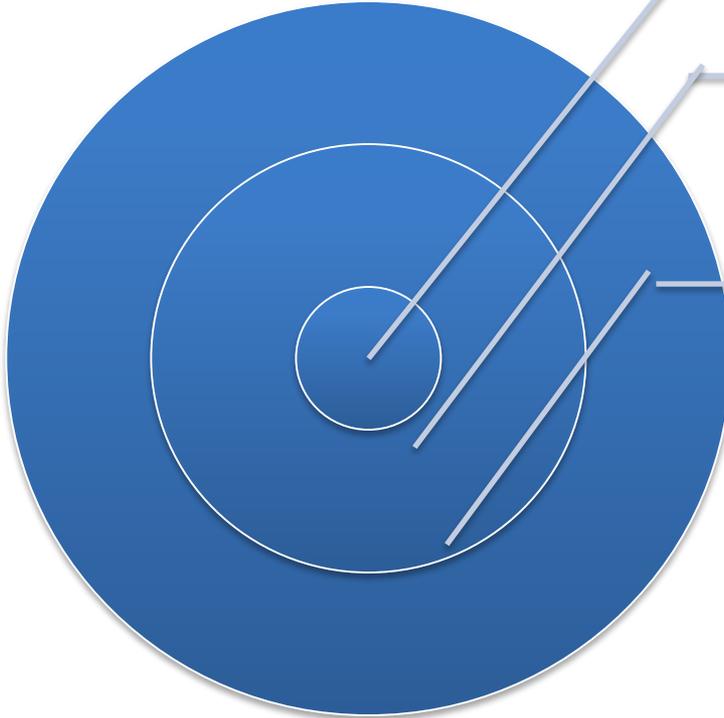
Milk-Juices ألبان - عصائر

Refreshing منعشة

Carbonated drink غازية

Stimulating منبه

Tea-Coffee شاي - قهوة





Alcoholic

- Wines
- Beers
- Aperitifs
- Spirits
- Digestives

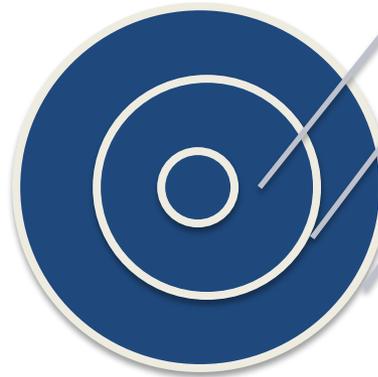
كحولية

- أنبذة
- بيرة
- فواتح
- شهية
- روحية
- مهضمت

البيرة



خطوات صناعة البيرة



التنبيت

التجفيف

التخمير

طريقة صنع البيرة

ماء
الماء الصافي من المكونات المهمة للحفاظ علي مستوي جودة البيرة. فيجب تواجد نسبة مناسبة من الكالسيوم أو الحامض للحصول علي اعلي نشاط من الانزيمات في العجينة.

شعير
يجب ان يتوافر في الشعير التكملة العالية من الانزيمات لتحويل النشا إلي سكر والبروتين اللازم لتغذية الخميرة.

زهرة
الدينار
من المكونات الثانوية في البيرة, والتي يتم استخدامها في التحسين , اكساب الطعم, القدرة علي اظهار الرائحة. كما انها تمنع من اكنار البكتيريا الايجابية في البيرة

خميرة
الخميرة تحول السكر المخمر إلي كحول وغيرها علي حسب كل منتج هناك نوعان من انواع خميرة البيرة خميرة البيرة (ذو درجة تخمير مرتفعة) و بيرة اللاجر (ذو درجة تخمير منخفضة).

طريقة صنع البيرة



□ الشعير : الانزيمات, السكر, البروتين

□ زهرة الدينار : الطعم والرائحة

□ الخميرة : تحويل السكر إلى كحول

(مرتفعة التخمر ومنخفضة التخمر)

□ الماء اللازم للخميرة: تتكون الخميرة من أكثر من 90% من

البيرة الشعير المطحون في المعاصر



طريقة صنع البيرة

- الهرس: يحتاج الى تسخين الهرس
- فصل نقيع الشعير: فصل السائل من الصلب (جزيئات وملحقات الحبوب المستهلكة)
- غلي نقيع الشعير بعد انتزاع كل من الكربوهيدرات والبروتين, مواد خميرة المتوافرة في المعجون
- اختمار البيرة: درجة الحرارة تتراوح بين 4 و 9 درجات مئوية (39.2 و 48.2 درجة فهرنهايت). يلزم لهذه العملية 8 أيام حتي تستقر الخميرة في القاع. أما بالنسبة للبيرة ذات درجة اختمار عالية تحتاج من اربعة إلي 6 أيام في درجة حرارة من 15 إلي 20 درجة مئوية (58 إلي 68 مئوية)

حقائق عن البيرة

- لكل من انواع البيرة وصفة خاصة
- للحصول علي درجة اغمق من البيرة يتم استخدام شعير ذات درجة لون داكنة
- للحصول علي مرارة أكثر في البيرة يتم زيادة حشيشة الدينار
- للحصول علي بيرة اقوي يتم استخدام اكثر من الشعير
- المنتج النهائي من التخمير هو نقيع الشعير (محلول السكر)

نبذة عن النبيذ

الفراعنة أول من اكتشفوا النبيذ وكان بمحض الصدفة عندما طلب أحد ملوكهم اتباعه بأن يحفظوا له كمية من العنب لأنه يحبه وقد قاموا بحفظ كمية منه داخل أحواض من الجرانيت ليأكل منه خلال السنة وبعد أنتهاء الموسم تحول جزءا منه إلى عصير نتيجة حفظه مضغوطا وقد أحضروا له كوبا وكان هذا بمثابة أول كوب نبيذ ، وقد وجد على معابدهم نقوش تعبر عن حبهم لهذا المشروب . وقد احتكرت أوروبا صناعة النبيذ وأخذت تطوره حتى أصبح في الصورة التي نراه عليها الآن .

كيف يتم صنع النبيذ؟

النبيذ مصنوع من عصير مخمر من العنب
الطازج

سكر + خميرة = الكحول + ثاني أكسيد الكربون

إختبار جودة النبيذ

النظر



التقليب (التدوير)



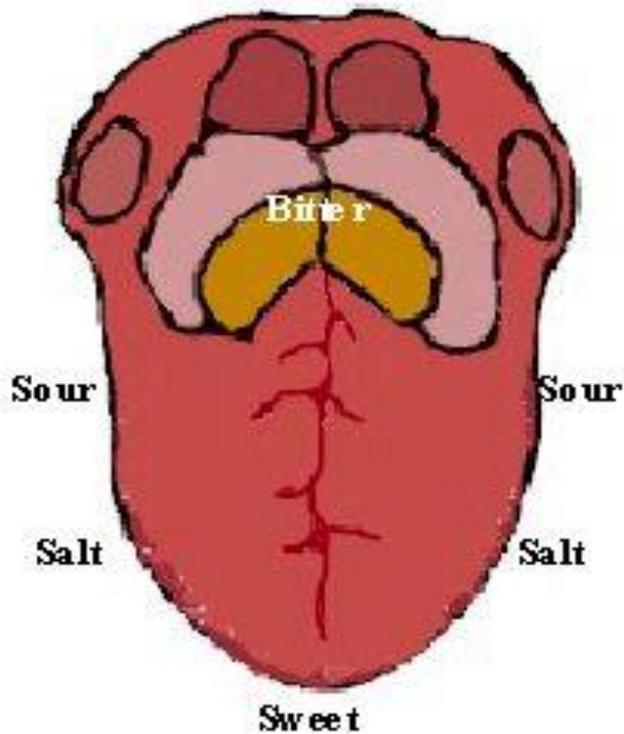
الشم



التذوق بالفم



Tongue map



4 Main tastes

- Sweet
- Salt
- Sour
- Bitter

- 4 مذاقات رئيسية
- حلو
 - ملح
 - حامض
 - مرارة - مر

تخزين النبيذ

درجة الحرارة	درجة حرارة ثابتة من 7 إلى 14 درجة مئوية مع عدم تغيير الحرارة بكثرة. عندما ترتفع الحرارة فوق 20 درجة مئوية لا تصلح للتعتيق
الضوء	العتمة التامة هي الامثل حيث ان الاضاءة يمكن ان تؤثر علي بنية النبيذ
الحركة	تجنب وضع النبيذ في أماكن تستلزم نقلها بصورة مستمرة حيث انها تؤثر علي جودة النبيذ
الرطوبة	لا يمثل عبء أساسي في حالة غلق الزجاجي بالفلين (الفله). وإن لم توافر هذا الشرط يمكن اضافة مرطب او زجاجة من الماء إذا كان الهواء جاف
وضع النبيذ	النبيذ يجب أن يتم يوضع مائلا ترطيب الفلين (الفله) وذلك حتى يمكن التأكد من أن الفلين (الفله) لن تصير هشة مع مضي سنوات التخزين

قراءة التيكيت على الزجاجاة



1. صاحب المزرعة, الصانع
2. تاريخ التخمير
3. القرية وحقل العنب
4. نوع العنب
5. مستوي الجودة
6. المذاق أو نوع النبيذ
7. الرقم الرسمي للتذوق
8. انتج وعبء من قبل
9. منطقة النبيذ
10. المعبأ
11. حجم الزجاجاة
12. نسبة الكحول
13. اسم وعنوان المصنع / المناطق المحيطة لحقل النبيذ

توافق النيذ مع الأطعمة

القاعدة الاولى: لا يوجد خطأ ولكن يمكن بعض الاقتراحات

الوجبات المناسبة	انواع النيذ
كل انواع اللحمه الحمراء (بقري, عجل, حمل), بط, حمام مع المكرونه ذات الصلصه الحمراء	النيذ الاحمر
كل أنواع المأكولات البحرية, دجاج مشوي, مكرونه ذات صلصه بيضاء وكل أنواع الجبن	النيذ الابيض
السلطة, البيتزا	النيذ الروزيه
الحلوي	النيذ الحلو
فواتح الشهية	النيذ الفوار

ما يجب مراعاة عند خدمة النبيذ

- ✓ النبيذ الابيض يقدم فى كأس أصغر حجما من النبيذ الأحمر .
- ✓ عدم وضع ثلج فى الكأس الخاص بالنبيذ .
- ✓ عند تقديم زجاجة للمرة الثانية يجب أن يقدم كأس آخر نظيف لعمل اختبار للنبيذ .
- ✓ يقدم النبيذ الجاف قبل النبيذ الحلو .
- ✓ يقدم النبيذ الأبيض قبل النبيذ الأحمر .
- ✓ تقدم المشروبات من ناحية اليمين .

SPARKLING WINES

الأنبذة الفوارة

Sparkling نبيذ فوار
Champagne شمبانيا



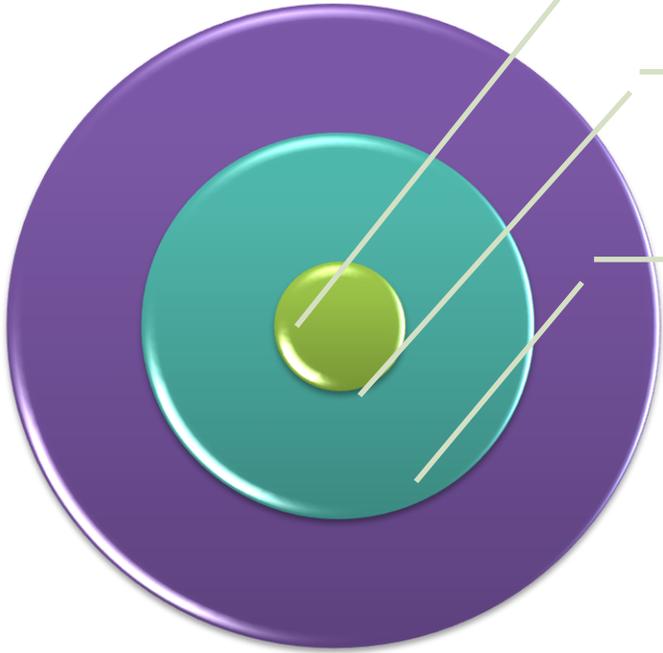
ALCOHOLIC BEVERAGE

مشروبات كحولية

Aperitifs فواتح شهية

Spirits روحية

Digestives مهضومات



Aperitifs

```
graph TD; A[Aperitifs] --> B[النبيذ القوي  
Fortified  
WINE]; A --> C[مشتقات الينسون  
aniseed]; A --> D[الفرموت المرز  
Bitter  
VERMOUTH]; A --> E[الفرموت  
VERMOUTH];
```

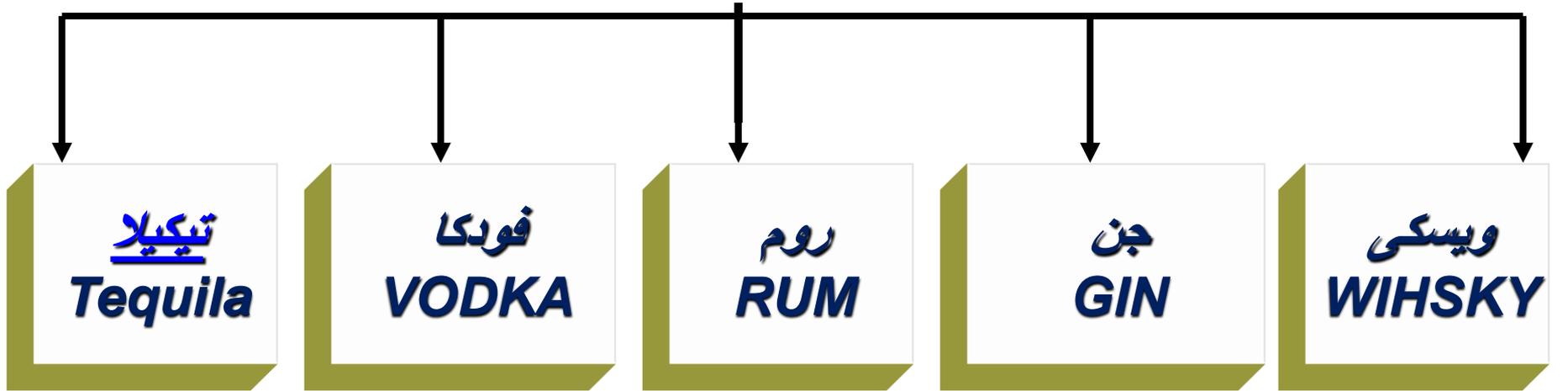
النبيذ القوي
Fortified
WINE

مشتقات الينسون
aniseed

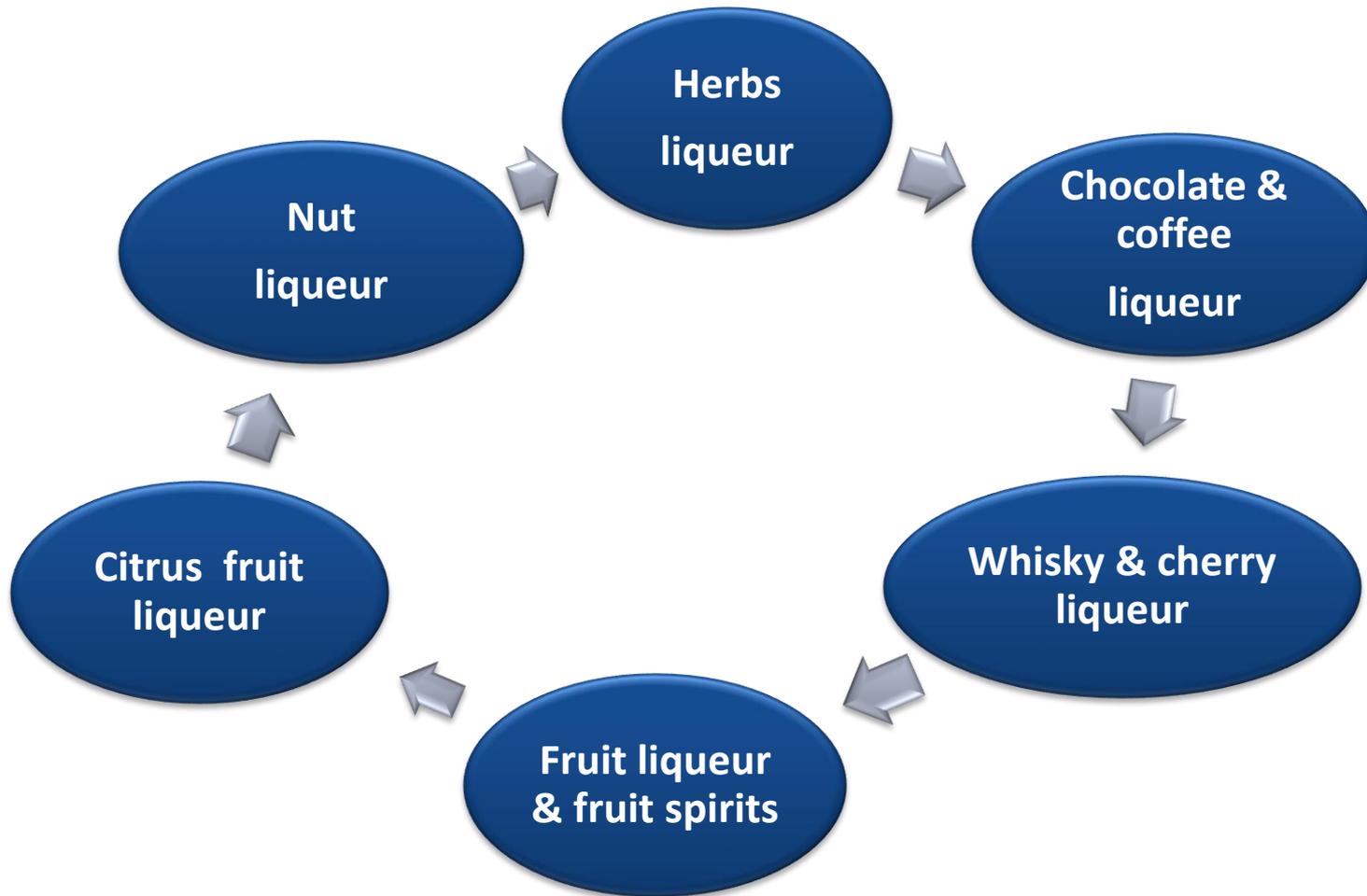
الفرموت المرز
Bitter
VERMOUTH

الفرموت
VERMOUTH

SPIRITS



Cordial Liqueur



Vermouth

الفرموت

الفرموت عبارة عن نبيذ راقى تام الصنع مضاف عليه أعشاب عطرية وتوابل و جذورالخ

أنواع الفرموت

جاف ولونه ابيض شفاف

1) Dry

لونه أحمر حلو المذاق

2) Rosso (Sweet)

لونه أبيض مصفر و طعمه أكثر حلاوة

3) Bianco

أشهر أنواعه:- 

Cinzano- Martini



B) Bitters vermouth (ب)الفرموت المنرز

هي مجموعة من المشروبات التي تساعد على افراز المزيد
من حمض الهيدروكلوريك في المعدة
أنواع الفرموت المنرز:

ANGOSTURA
AMER PICON
ST. RAPHAEL
FERNET BRANCE
CAMPARI (BITTERS)
DUBONNET



الينسون Aniseed

□ أنواع الينسون

Pernod

Ricard

Ouzo

Pastis

Berg



يصنع من زيوت بذور الينسون وهو مشروب ملطف.

خواص الينسون :-

- 1- يوجد به نسبة حلاوة مرتفعة
- 2- زيت الينسون له رائحة مميزة نفاذة
- 3- لا يقبل الذوبان في الماء
- 4- اضافة ماء لأي مشتق من الينسون نجد ألوانه تتغير إلى اللون الأبيض

Fortified Wines

الأنبيذ المقواه

يطلق عليها الأنبيذ المقواه فيضاف اليها كمية معينة من الكحول حيث تصل نسبة الكحول بها ما بين 17 الى 20 في المئة ، وأشهر هذه الأنواع هي

Port



وينتج في البرتغال يقدم مع الحلوى والقهوة والجبن في كأس خاص به

Cherry



ويصنع في بلدة شيراز بأسبانيا. فينو دراي - أولوروسو حلو

Marsala



نبيذ مقوى حلو ويصنع في جزيرة صقلية بإيطاليا وله نكهات مختلفة كالفاوله والموز والقهوة .

Malaga



نبيذ مقوى يصنع في إقليم مالاجا بجنوب أسبانيا وهو ذو لون داكن وحلو .

Madeira



صنع في جزيرة ماديرا بالبرتغال ، الدراى منه يستخدم الحلو فيمكن تقديمه في أى وقت ومع الحلوى والفاكهة كفاتح للشهية

تعريف الشمبانيا

Field Camias

كلمة شامبانيا تعنى باللاتينية أى حقل أو مساحة
نسبة إلى مقاطعة شامبين بفرنسا و هى أرقى أنواع النبيذ الفوار و
تنتج من العنب الأبيض أو الأسود
- زجاجة الشامبانيا : تتميز بشكلها الخاص الذى يحافظ عليها عن
طريق التجويف الموجود بقاع الزجاجة لتحمل الضغط .

صناعة الشمبانيا

ما هي طرق صناعة الشمبانيا ؟ ؟

(أ) طريقه شمبان

بعد التخمير الأول لعصير العنب , يتم تعبئته فى زجاجات ويتم التخمير الثانى داخل الزجاجه ويتم احتباس لغاز ثانى أكسيد الكربون .

(ب) طريقه الحقن

حقن النبيذ بغاز ثانى أكسيد الكربون وليس هناك تخمير داخل الزجاجه

كيفية تقديم الشامبانيا

يجب أن تقدم الشامبانيا مثلجة جدا .

1- عرض الزجاجاة على الضيف .

2- اقطع الورق الفضى الملتصوق فوق الشبكة .

3- ضع يدك اليسرى حول السدادة بحيث يكون الابهام فوق السدادة ليمنع تطايرها عند فك السلك المبروم .

4- وباليد اليمنى تفك السلك المبروم وفى نفس الوقت أرفع أصبع يدك الشمال وحرك السدادة إلى اليمين قليلا ثم إلى اليسار قليلا حتى يتسرب الغاز عندئذ تستطيع رفع السدادة بدون احداث صوت .

5- عند تقديم الشامبانيا ضع ابهام اليد اليمنى فى التجويف أسفل الزجاجاة وباقى الأصابع أسفل الزجاجاة (حولها) بحيث يكون الغلاف واضح أمام الضيف .

ملحوظة :- عادة تقدم الشامبانيا مع الحلوى و الفواكه .

طريقة فتح الشمبانيا أو النبيذ الفوار

Open a Bottle of Champagne or Sparkling Wine



Open a Bottle of Champagne or Sparkling Wine



بعض أنواع الشامبانيا الشائعة

Lanson Black Label

Laurant Perrier

Gordon Rouge



SPIRITS

المشروبات القوية الروحية



تعريف الويسكى

كلمة ويسكى تعنى حرفيا (ماء الحياة) .
ويقتر من الحبوب المخمرة المجروشة (الشعير أو القمح أو
الذرة والجاودار) .
الاستكتلانديون أول و أقدم من قاموا بصناعة الويسكى
و كذلك ايرلندا ومدة التعتيق فى الويسكى من
10:8 أعوام للويسكى العادى .
12:10 عام للويسكى الخاص .
أكثر من 12 سنة يعتبر **Extra Special**



أنواع الويسكى

Scotch Whisky

الويسكى الأستلندى

Irish Whisky

الويسكى الأيرلندى

Canadian Whisky

الويسكى الكندى

American Whisky

الويسكى الأمريكى

مراحل صناعة الويسكى الأستلندى



النقع

التخمير

التقطير

Irish Whisky

- الويسكى الأيرلندى

يصنع فى أيرلندا ويتميز بنكهه قويه وقوام سميك عن الاسكتلندى
86 بروف ويستخدم فى عمل Irish coffee

أشهر أنواع الويسكى الأيرلندى:

- *Irish Mist*

- *Jameson*



CANADIAN WHISKY

ثالثا : الويسكى الكندى



ينتج الويسكى الكندى من الراى + جزء من الشعير و الذرة و يجب
و ضعه فى البراميل مدة لا تقل عن 5 سنوات خفيف القوام نسبيا
و يعتبر قريب منه الويسكى الاسكتلندى .
أشهر أنواع الويسكى الكندى

- *Canadian Club C.C*

- *Crown royal*



BOURBON WHISKEY

كلمة بربون جاءت من اسم قديم لعائلة فرنسية كانت تحكم البلاد في فترة ما و يتم تقطير الويسكى في درجة أقل من 160 بروف ويحتوى على 51% من حبوب الذرة و حبوب أخرى.
أشهر اسماء الويسكى البربون :

Old Grand Dad.

Old smith

Old tailor





□ تعريف الجن :

يرتبط تاريخ الجن بالمملكة المتحدة
وينتج عن طريق تقطير الحبوب المخمرة
ويكتسب نكهته من نباتات عطرية أهمها زيت ثمرة العرعر .
ويطلق عليها بالفرنسية جنيفر .

تابع الجن

الجن الهولندى :

نكهته قوية وقوام ثقيل
لذلك لا يحبذ إستخدامة فى عمل الكوكتيلات

الجن الإنجليزى :

يعتبر أخف فى القوام والنكهه عن الجن
الهولندى ويستخدم فى عمل الكوكتيلات

أشهر أسماء الجين

- *Beefeater dry gin*
- *Gordon's Gin*
- *Bombay*
- *Tanqueray*
- *Van Gogh*



تعريف الفودكا Vodka

يأتى هذا الاسم من بولندا و روسيا من كلمة Woda
بمعنى قليل من الماء

أشهر أنواع الفودكا الروسى تصنع من البطاطس
أما فى أمريكا تقطر من الذرة والقمح.

- ❖ - الفودكا من المشروبات الكحولية التى ليس لها لون أو رائحة
- ❖ - وهى عديمة النكهه حيث أنها خلال تقطيرها تمرر على فلتر من الفحم لذا فإنها تعتبر أنسب المشروبات التى تقدم مع الكافيار لعدم وجود نكهه لها تتداخل مع النكهه الغنية للكافيار
- ❖ - عادة تخلط الفودكا مع المشروبات الغازية أو عصير الفواكه .

أشهر أنواع الفودكا

Absolute	: Sweden
Finlandia:	: Finland
Smirnoff:	: American
Cossack:	: England
Romanoff:	: England
Moskovskaya	: Russian
Krepkaya	: Russian
Stolichnaya	: Russian



تعريف الروم

يقطر الروم من مولاس قصب السكر

Molasses form the Sugar Cane

ويوجد منه نوعان : **White – Golden**

الروم ذو القوام الخفيف : من ناحية اللون

البلاد المنتجة :-

كوبا- فنزويلا- هاواي- الفلبين

الروم ذو القوام السميك أعمق اللون طعم أحلى ولاذع

البلاد المنتجة :-

الترينداد – البازبادوس – جاميكا – الجوانا البريطانية .

يجب الا تقل مدة التعتيق عن ثلاث سنوات .

اشهر انواع الروم

Bacardi

Tropicana

Daiquiri

Lemon Hart Rum



Captain Morgan

Jamaica

Planters

Malibu coconut F.

Tequila

وهو احدى فصائل نبات الصبار الذى ينمو فى تكيليا بالمكسيك
هى تقطير لعصير نبات المزكال ويحتوى هذا النبات على
عصاره ذو طعم حلو

أنواع التيكيليا الرئيسية:

1 التيكيليا البيضاء وهى لاتعتق

2- التيكيليا الذهبية وهى تعتق فى براميل من

خشب البلوط لمدة من سنتين أو ثلاثة



Tequila

كيف ومتى تقدم التيكويلا؟

الطريقة المكسيكية لتقديم التيكويلا أن تقدم في كأس صغير ويقدم معها الليمون والملح



DIGESTIVES

تعريف المشروبات الروحية و السكرية و العطرية المهضمة

أنواع الليكيرات

تعريف المشروبات الروحية و السكرية و العطرية المهضمة

Lique Facere

تأتى كلمة ليكير اللاتينى بمعنى الاذابة لعمل السائل
ويعتبرا لليكير من المهضومات
و ينتج من تقطير مجموعة من الأعشاب و الأزهار و البذور و النباتات ،
وهناك مركبات من الليكير تفيد الهضم مثل بذور الينسون و الكراوية و
الكراميل و اوراق النعناع.

اولا : اللىكيرات العشبية 'Herbs Liqueurs'

BENEDICTINE

- يحتوى على ثلاثين نوع من الأعشاب
- يستخدم لعلاج بعض الأمراض مثل الملاريا
- ورائحته نكية و طعمه حلو.



CITRUS FRUIT LIAUEURS

تابع : ليكيرات فواكه الموالح



COINTREAU □

وفى فرنسا يتم أنواع جيدة من الكوانترو
وليس له لون ، ويغلب عليه طعم البرتقال.

GRAND MARNIER □

من اليكيرات المعروفة ، ويخمر بمروره على الكونياك و
مركزاته ثم يقطر و يعرف بأنه برتقال بنكهة الكونياك
، ويتميز باللون البنى المائل للزهرى.



Blue Curacao

orange-flavored liqueur



ثالثا: ليكييرات الفواكه و الفواكه الكحولية

FRUIT LIQUEURS AND FRUIT SPIRITS

APPLE GIN □

ياتى من اسكتلندا ، و ينتج من التفاح مع الأعشاب ، وليس له لون.

APRICOT BRANDY □

ينتج من المشمش مع زيوت بذوره.

BANANA LIQUEUR □

يصنع من الموز ، وينتج فى هولندا و أمريكا ، و قديما فى فرنسا.

رابعاً ليكييرات الويسكى **WHISKY LIQUEURS**



DRAMBUIE □

ينتج من النباتات (الخلنجية) و يصنع في اسكتلندا
مع اضافة الويسكى للنباتات..

IRISH MIST □

ليكير ايرلندي أساسه الويسكى .

خامسا : ليكيرات الشيكولاته و القهوة
CHOCOLATE AND COFFEE LIQUEURS



CREME DE MOKA □

ينتج من القهوة ، ويأتى من فرنسا و لونه بنى فاتح .

TIA MARIA □

ينتج من القهوة و الروم ، ويأتى من جاميكا .

CREME DE PECCO □

له طعم الشاى ، ويأتى من هولندا ، وهو شفاف اللون .



CRÈME DE CASSIS

BLACK CURRANTS



كريم دي كاسيس
نوع من العنب الصغير الأسود

KAHLUA

**COFFEE BEANS
COCOA & VANILLA**



**كالواه :
قهوة وكاكاو مع فانيليا**

BAILEYS

IRISH WHISKEY, CHOCOLATE AND CREAM



ويسكى أيرلندي مع شيكولاته وكريمه

Nut Liqueurs

They are flavored with various types of dried fruits and nuts.

Few famous liqueurs of this type are: Nocello, Crème de Amande, Amaretto.

ليكيورات الجوز

هي منكهة مع أنواع مختلفة من المجفف الفواكه والمكسرات. عدد قليل من المسكرات الشهيرة من هذا النوع هم: نوسيلو ، كريم دي أماندي ، أماريتو.



Cognac

الكونياك

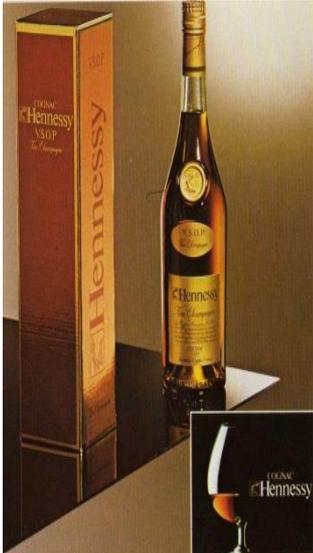
يصنع الكونياك فى مدينة كونياك بفرنسا من تقطير أنواع معينة من
العنب مثل:

Saint Emilion

وعادة يفضل تناول الكونياك مع القهوة و السيجار
الكونياك براندى ولكن ليس كل البراندى كونياك.

كيفية التعرف على العلامات الخاصة بالكونياك والبراندى

تعتيق من 10 الى 12 سته	V . S
تعتيق من 12 الى 17 سته	V.S.O
تعتيق من 20 الى 25 سته	V.S.O.P
تعتيق 40 سنه	V.V.S.O.P
تعتيق 45 سنه	X . O



Very
Superior
Old
Pale
Extra

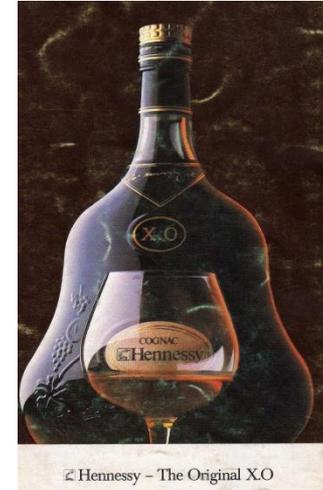
V

S

O

P

X



Hennessy - The Original X.O

أنواع الكونياك :-

V.S.O.P.

Martell

Bisquit

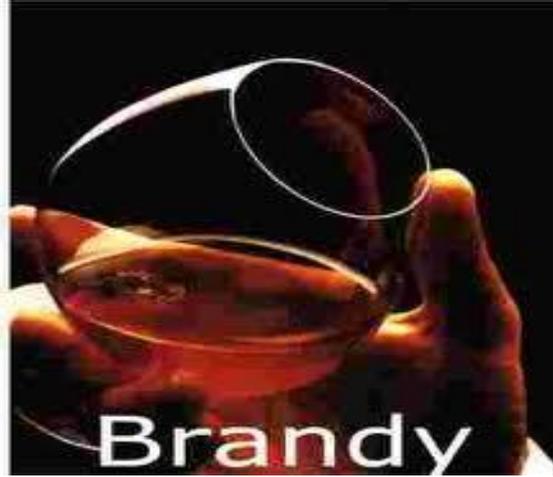
Remy Martin

Hennessy

Courvoisier

البراندى Brandy

يقطر البراندى من العنب (المخمر) ثم يخزن فى
براميل من خشب البالوط و يعبئ عند درجة 80
بروف وعادة يتم تناوله بعد العشاء.



Armagnac

ما هو الأرمينياك
الأرمينياك شبيهه بالكونياك وينتج فقط في مقاطعه
أرمينياك بفرنسا .



الأكوافيت Aquavit

مشروب كحولى يصنع فى الدول الإسكندنافية (الدانمارك-
السويد-النرويج-إيسلندا).

ينكهه بزيت حبوب الكراوية

واليانسون وقشور الليمون والبرتقال.



Sake الساكى

مشروب كحولى يابانى يصنع من الأرز



Measurements

المعايير

Drop

Dash = 2 to 3 drops

Teaspoon = (tsp.) = 1/6oz

Tablespoon (tbs) = 1/2oz =
(3tsp)

Ounce = (oz) = 2tbs = 25ml

Shot = 1 1/2 oz = (3tbs)

Cup = 8oz

Pint = 2 cups = (16oz.)

Quart = 4 cups = (32oz.)

Gallon = 4 quarts = (128oz.) =
(3.2liters)

قطرة

الداش = 2 إلى 3 قطرات

ملعقة صغيرة = (ملعقة شاي) = 1/6

أوقية

ملعقة طعام (ملعقة طعام) = 1/2 أوقية =

(3 ملاعق صغيرة)

أوقية = (أونصة) = 2 ملعقة طعام = 25

مل

الشوت = 1 1/2 أوقية = (3 ملاعق)

كوب = 8 أوقية

باينت = 2 كوب = (16 أوقية).

كوارت = 4 أكواب = (32 أوقية).

جالون = 4 كوارت = (128 أوقية) =

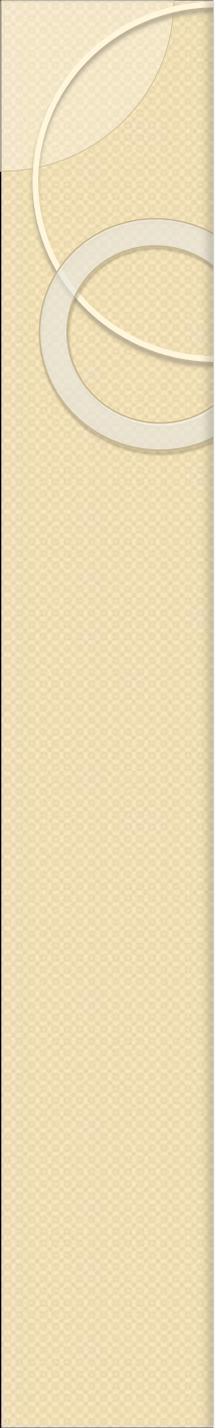
(3.2 لتر)

Bar & Lounge Set up



Drink service





Day 4

Objectives:

- Waiter description
- Ala carte menus
- Menu knowledge
- Banquet & conference shapes
- Service sequence

الأهداف:

- وصف النادل
- قوائم طعام حسب الطلب
- معرفة القائمة
- أشكال الولائم والمؤتمرات
- تسلسل الخدمة

من هو مضيف المطعم؟

Who is a Restaurant Server?

هو الشخص الذى يأخذ طلبات العملاء ويقدمها لهم. يقوم بكل ما فى وسعه فى حدود المعقول، لجعل تجربة أكل العميل تماماً على الشكل الذى يرغب أن تكون عليه، والذى يتجاوز توقعات العميل كلما أمكن ذلك.

بوصفك مضيف مطعم، أنت مسؤول عن:

- التحضير لتقديم الخدمة
- تحية العملاء
- أخذ الطلب
- تقديم الطلب
- خلق جو ودود حيث يستمتع العملاء
- مراقبة عن قرب لاستهلاك العملاء للكحول
- إتمام الخدمة
- مساعدة الزملاء عند الحاجة

قوائم الطعام في المطاعم

- تعريف قائمة الطعام:
- هي اول وافضل أداة لتسويق منتجات الأغذية والمشروبات لما تحتويه على وصفات فاخرة تغري العميل على شراء هذه المنتجات.
- كما انها يجب ان تصمم وتنسق كي تساعد العميل في اختياراته.

قوائم الطعام في المطاعم

- لكي تكون قادرا علي الإجابة علي أسئلة العملاء مما هو معروض يجب أن تعرف ما يلي:-
- ما هي مكونات كل طبق؟
- ما هي طريقة التحضير؟
- ما هو حجم أطباق الأكلة؟
- ما هي العناصر المرافقة له؟
- كم من العملاء يستطيعون تناول هذا الطبق؟
- ما هي الأشياء التي لا يمكن استبدالها بهذا الطبق؟

قوائم الطعام ومكوناتها

Food list layout

A La Carte

قائمة ال الاكارت

وهى القائمة الاكثر شيوعا فى المطاعم وبها الاطباق التى يعرضها المطعم لكى تلبى رغبة العميل ولكل طبق سعر محدد.

وتشمل هذه القائمة على اقسام مختلفة :

- فواتح الشهية Appitizers

وتتكون من فواتح الشهية الباردة وفواتح الشهية الساخنة Cold Appitizers – Hot Appitizers

-الحساء Soups

-الأطباق الرئيسية Main Course

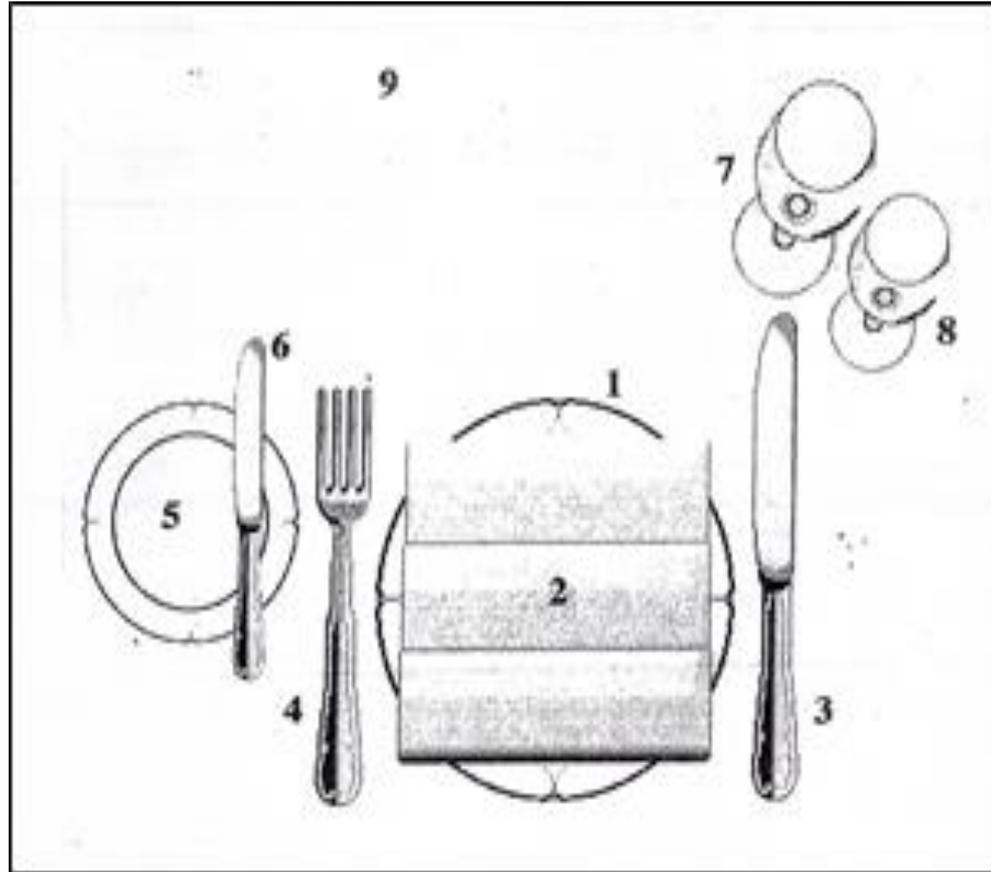
ويجب ان تشمل انواع مختلفة من اللحوم (بتلو , بقرى , ضأن) ودواجن وأسماك.

- الحلو Dessert

وقد تشتمل أيضا قائمة الاكارت على العجائن Pasta أو البيتزا Pizza واصناف مختلفة من

السندويشات Sandwiches أو السلطات أو وجبات خفيفة . Snacks

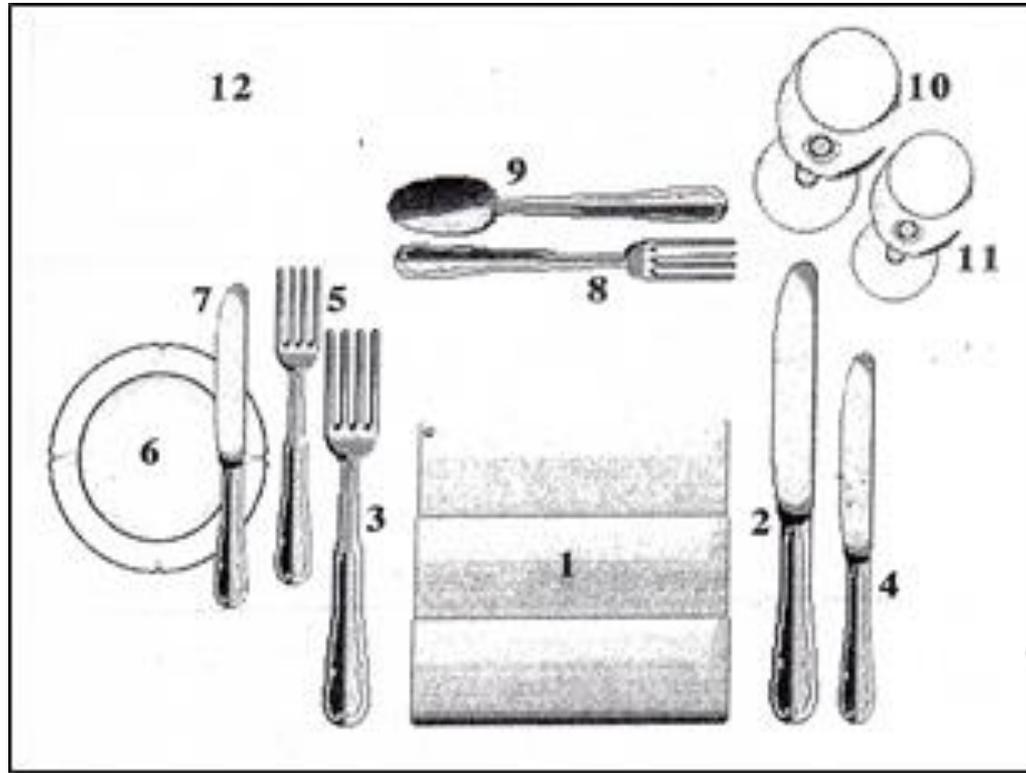
التجهيز الأساسي للكارت حسب الطلب



Set Menu

قائمة طعام محددة

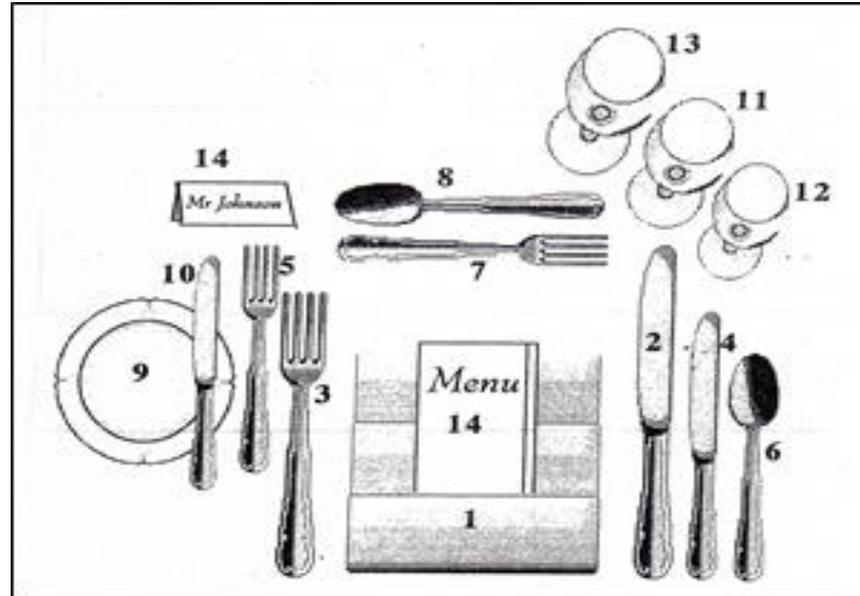
- وتتكون من ثلاثة اطباق أو أكثر وتشتمل فتح شهية , حساء / سلطة / طبق رئيسي / وبسعر موحد لكل هذه الاطباق.



Open Buffet

يوفيه مفتوح

ويتكون عادة من جميع اصناف الاطعمة ومنها فواتح الشهية /
سلطات / اجبان / حساء / اسماك / لحوم / طيور / عجائن /
نشويات / حلويات / فواكه ويكون عادة بسعر موحد لكل تلك
المكونات.



التجهيز للحفلات والولائم الخاصه

Daily Special

• طبق اليوم

وهو عادة ما يتم تحديده عن طريق الشيف ويتم عرضه يوميا على طاولة في مدخل المطعم او يكتب على سبورة بمدخل المطعم أو يتم عرضه على الضيوف من خلال العاملين بالمطعم وقد يكون اكثر من طبق (فاتح شهية , طبق رئيسي , حلو).



أشكال القاعات والمؤتمرات

- class room with out aisle أسلوب الفصل دون ممرات فى الوسط
- class room with aisle أسلوب الفصل ممرات فى الوسط
- theater style شكل المسرح
- T-shape أسلوب مؤتمر على شكل
- Double conference أسلوب مؤتمر مزدوج
- U - shape أسلوب مؤتمر على شكل
- شكل قاعة اجتماع مديري الإدارة
- Boardroom
- Hollow square شكل مربع مفرغ
- Oval شكل بيضوي
- Round table شكل الموائد المستديرة

Food & Beverage Service Sequence

Objectives:- الأهداف

- Set up and prepare a restaurant to the required standard.
- Use the correct sequence, methods and equipment in setting up and preparing for service.
- Explain the procedure used when taking a food, wine or beverage order.
- Take a food, wine or beverage order from a guest.
- Explain the procedure involved in placing orders to the kitchen and bar.

- ✓ انشاء وتجهيز مطعم بالمستوى المطلوب.
- ✓ استخدم التسلسل والطرق والمعدات الصحيحة في الإعداد والاستعداد للخدمة.
- ✓ شرح الإجراء المتبع عند تناول الطعام أو النبيذ أو ترتيب المشروبات.
- ✓ أخذ طلب طعام أو نبيذ أو مشروب من ضيف.
- ✓ اشرح الإجراء المتضمن في وضع الطلبات في المطبخ أو البار.

Continue..

- Place orders to the kitchen and bar using the proper procedures to ensure timeliness in service.
- Serve customers using silver service, plate service, or family service to the required standard.
- Operate a bar service.
- Prepare a range of basic cocktails.
- Prepare customers' bills correctly and present for payment.
- Receive various types of payment and return receipt and change correctly.

- وضع أوامر للمطبخ والبار باستخدام الإجراءات المناسبة لضمان حسن التوقيت في الخدمة.
- خدمة العملاء باستخدام الخدمة الفضية أو خدمة اللوحات أو العائلة الخدمة بالمعيار المطلوب.
- تشغيل خدمة البار.
- قم بإعداد مجموعة من الكوكتيلات الأساسية.
- إعداد فواتير العملاء بشكل صحيح وتقديمها للدفع.
- تلقي أنواع مختلفة من الدفع واستلام العائد والتغيير بشكل صحيح.

What's the menu?



What's the Menu?



Service Sequence

Contents :-



01. Greet and seat the guests
02. Open the napkins
03. Serve the butter and the bread
04. Offer iced water
05. Describe and recommend dishes
06. Take the F&B orders
07. Transfer the check
08. Correct & remove covers
09. Serve beverage
10. Announce the starter
11. Serve the starter
12. Clear the starter
13. Announce the main course

01. تحية وجلس الضيوف
02. افتح الفوط
03. قدم الزبدة والخبز
04. تقديم الماء المثلج
05. صف الأطباق وأوص بها
06. خذ أوامر F & B
07. نقل الشيك
08. تصحيح وإزالة الأغطية
09. قدم المشروبات
10. أعلن عن فواتح الشهية
11. خدمة فواتح الشهية
12. تنظيف فواتح الشهية
13. الإعلان عن الطبق الرئيسي

Service Sequence

Contents :-



14. Serve the main course
15. Clear the main course
16. Crumbing down
17. Announce the dessert
18. serve the dessert
19. Take the coffee / tea order
20. Serve the coffee / tea
21. clear the dessert
22. Prepare and present the bill
23. Accept payment
24. See the guests leaving
25. Clearing and re-setting
26. During the service period ■

14. يخدم الطبق الرئيسي
15. مسح الطبق الرئيسي
- 16- مسح وتنظيف الطاولة
17. الإعلان عن الحلوى
18. تقديم الحلوى
19. خذ طلب القهوة / الشاي
20. تقديم القهوة / الشاي
21. امسح الحلوى
22. إعداد وتقديم الفاتورة
23. قبول الدفع
24. انظر الضيوف المغادرة
- 25- تنظيف وإعادة الطاولة
26. خلال فترة الخدمة

Service Sequence

1. Greet and seat the guests.



- Welcome the guests as soon as they arrive.
- Ask them if they have a reservation. Check the reservation.
- If no table has been booked, check if one is available.
- Show the guest their table.
- Offer the guest a chair to encourage them to be seated. ■

- ✓ نرحب بالضيوف بمجرد وصولهم.
- ✓ أسألهم إذا كان لديهم حجز. تحقق من الحجز.
- ✓ إذا لم يتم حجز، فتتحقق مما إذا كان هناك متاح.
- ✓ اعرض على الضيف طاولتهم.
- ✓ قدم للضيف كرسيًا لتشجيعه على الجلوس.

Service Sequence

2. Open the napkins



- Some guests will open their own napkins as soon as they sit down.
- Stand at the right of the guest, pick up the napkin with your right hand.
- Shake the napkin from its fold into a triangle.
- Place the longest side of the triangle closest to the guest.
- Move anti-clockwise around the table opening the napkins, the host at last. ■

- ❖ سيفتح بعض الضيوف المناديل الخاصة بهم بمجرد أن يجلسوا.
- ❖ قف على يمين الضيف ، التقط المناديل بيدك اليمنى.
- ❖ هز المنديل من ثناياه إلى مثلث.
- ❖ ضع أطول جانب من المثلث الأقرب للضيف.
- ❖ تحرك عكس اتجاه عقارب الساعة حول الطاولة لفتح المناديل ، المضيف في النهاية.





HO



NC



H

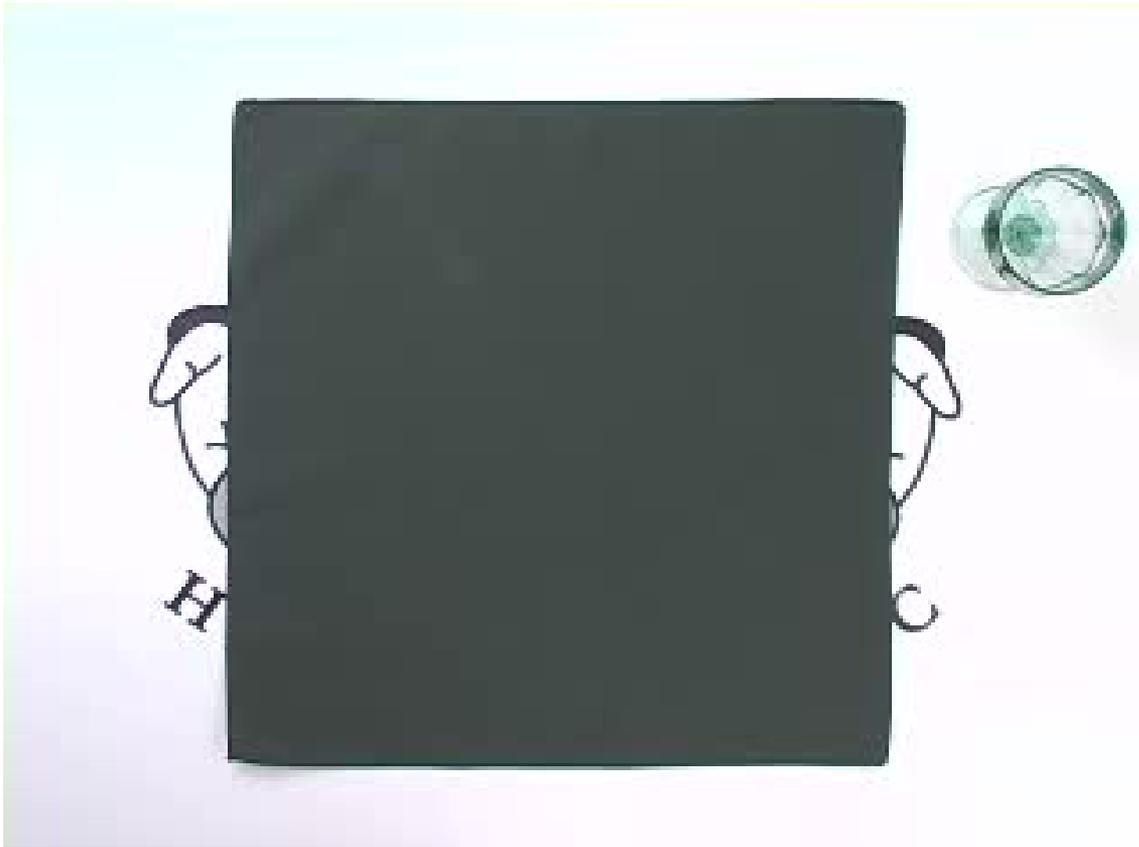


C



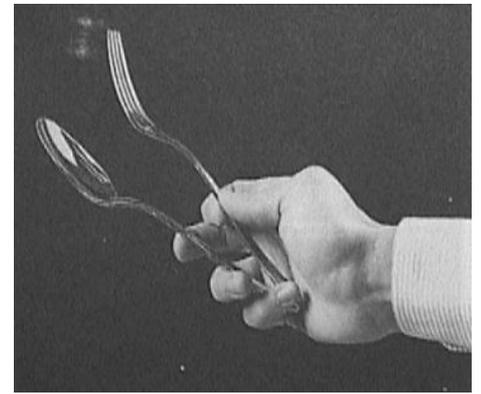








Service Sequence



3. Serve the butter and the bread

- Place the butter plate in the center of the table, with the right hand.
- Hold the bread basket on your left hand and serve from the guest left side.
- Hold the bread basket down over the edge of the side plate.
- Transfer the bread from the basket to the side plate using service fork and spoon.
- Move anti-clockwise around the table, the host at last. Offer bread throughout the meal ■

- ضع طبق الزبدة في منتصف الطاولة باليد اليمنى.
- أمسك سلة الخبز على يدك اليسرى وقدمها من جانب الضيف الأيسر.
- أمسك سلة الخبز لأسفل فوق حافة الطبق الجانبي.
- انقلي الخبز من السلة إلى الطبق الجانبي باستخدام شوكة الخدمة والملعقة.
- تحرك عكس اتجاه عقارب الساعة حول الطاولة ، المضيف في النهاية. قدم الخبز طوال الوجبة

Service Sequence

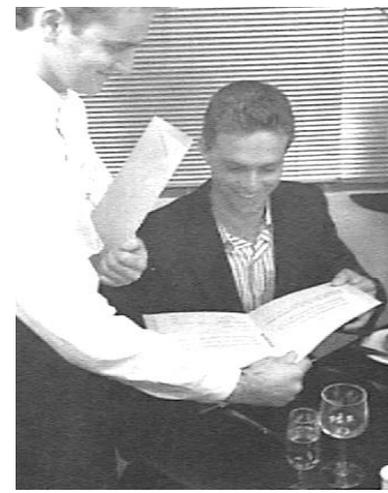


4. Offer iced water

- Iced water is a valuable addition to the meal experience, and it is appreciated by the guest, although in some establishments it may not be the practice.
- The water glass is positioned to the right of the wine glass above the table knife.
- Water is poured from the guest right side, with your right hand.
- Move anti-clockwise around the table, the host at last. Offer water throughout the meal. ■

- ✓ تعتبر المياه المثلجة إضافة قيمة إلى تجربة الوجبة ، وهي محل تقدير من قبل الضيف ، على الرغم من أنها قد لا تكون الممارسة في بعض المؤسسات.
- ✓ يتم وضع كأس الماء على يمين كأس النبيذ فوق سكين الطاولة.
- ✓ يسكب الماء من الضيف الأيمن بيدك اليمنى.
- ✓ تحرك عكس اتجاه عقارب الساعة حول الطاولة ، المضيف في النهاية. اعرض الماء طوال الوجبة

Service Sequence



5. Describe and recommend dishes

- Allow time for the guest to make their choice.
- When all the guests are seated, be alert to the signs that the guests are ready to order so they are not kept waiting.
- You must be able to describe dishes, how they are cooked, accurately, and attractively.
- You may also be asked to recommend dishes. To say "Everything is good" is not helpful. ■

- ❖ أعط الوقت للضيف ليقوم بالاختيار.
- ❖ عندما يجلس جميع الضيوف ، تيقظ من العلامات التي تدل على أن الضيوف جاهزون للطلب حتى لا يظلوا في الانتظار.
- ❖ يجب أن تكون قادرًا على وصف الأطباق وكيف يتم طهيها بدقة وجاذبية.
- ❖ قد يُطلب منك أيضًا التوصية بالأطباق. إن قول "كل شيء جيد" ليس مفيدًا.

Service Sequence

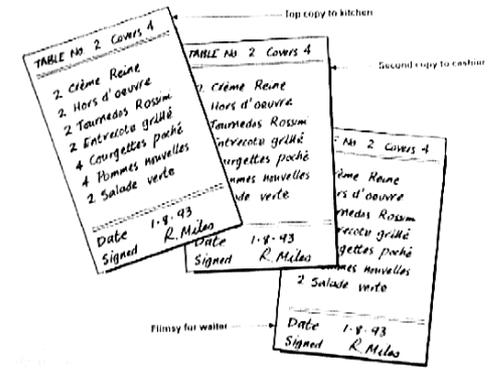
6. Take the F&B orders

- When you are sure the guests are ready to order, a) introduce yourself and b) ask what they would like to eat and drink ?
- Start to take the order of the guest on the right of the host, and work anti-clockwise around the table, finishing with the host's order.
- Take the order including the starter, the main course, the dessert, and beverages.
- Note any special requirements
- Repeat the order to the guests to make sure that the order is correct. ■

E	COVERS	DATE	ROOM No.
12	4	3/9/98	
2	Smoked Salmon		AC
1	Pate		B
1	Soup		D
1	Filet Steak		A
1	Dover Sole		D
2	Roast		BC
3	Vegetables		ACD
1	Salad		B

- عندما تكون متأكدًا من أن الضيوف جاهزون للطلب ، (أ) قدم نفسك و (ب) اسأل عما يرغبون في تناوله وشربه؟
- ابدأ بأخذ ترتيب الضيف على يمين المضيف ، واعمل بعكس اتجاه عقارب الساعة حول الطاولة ، وانتهى بترتيب المضيف.
- خذ الطلب بما في ذلك المقبلات والطبق الرئيسي والحلوى والمشروبات.
- لاحظ أي متطلبات خاصة
- كرر الطلب للضيوف للتأكد من صحة الطلب

Service Sequence



7. Transfer the check

- The check must be clearly written in the same language as the menu.
- If you use abbreviations, be sure to use agreed abbreviations only.
- The check must contain at least:
 - a) Table number
 - b) Number of covers
 - c) Date
 - d) Waiter's signature
- Transfer the top copy to the kitchen, the second copy to the bar, the third copy to the cashier, and the fourth copy for you. ■

- يجب كتابة الشيك بنفس لغة القائمة.
- إذا كنت تستخدم الاختصارات ، فتأكد من استخدام الاختصارات المتفق عليها فقط.
- يجب أن يحتوي الشيك على الأقل: (أ) رقم الطاولة (ب) عدد الأشخاص (ج) التاريخ (د) توقيع النادل
- انقل النسخة العلوية إلى المطبخ ، والنسخة الثانية إلى البار ، والنسخة الثالثة إلى الصراف ، والنسخة الرابعة لك.

Service Sequence

8. Correct & remove covers

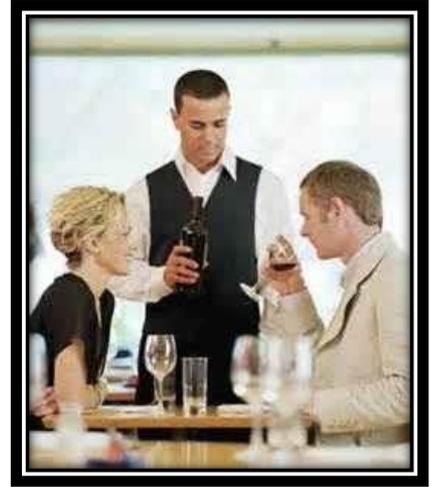


- To correct a cover is to adjust the cutlery originally laid to meet a guest's specific order.
- Starting with the guest on the right of the host, move anti-clockwise, finishing with the host
- To adjust the cutlery, lift the item not required and replace it with the correct one.
- Remove unnecessary cutlery and glassware from the table . ■

- إن تصحيح الكوفير هو ضبط أدوات المائدة الموضوعة أصلاً لتلبية الطلب الخاص بالضيف.
- بدءاً من الضيف على يمين المضيف ، تحرك عكس عقارب الساعة ، وانتهى مع المضيف
- لتعديل الفضية، ارفع القطعة غير المطلوبة واستبدالها بالعنصر الصحيح.
- قم بإزالة أدوات المائدة والأواني الزجاجية غير الضرورية من الطاولة

Service Sequence

9. Serve beverage

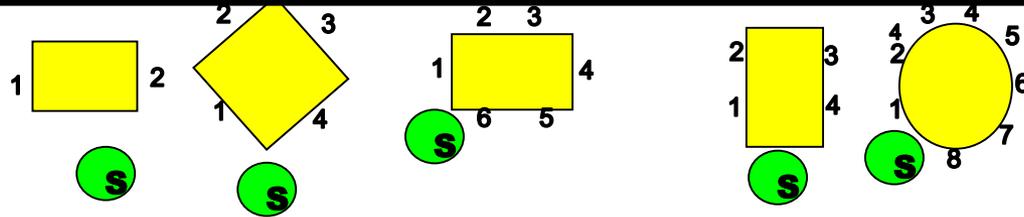


- Take the beverages at the bar. Be sure to know who drinks what. It is not professional to ask the guest.
- All glassware, whether clean or used, should be carried upright on a drink tray, held only by the base of the glass. Hold the tray with your left hand, and use your right hand to place the drink from the guest's right side.
- Beverage Service sequence.
- Throughout the meal, if the guest's glass look nearly empty, ask if he/she wants another drink. ■

- تناول المشروبات في البار. تأكد من معرفة من يشرب ماذا. ليس من المهني أن تسأل الضيف.
- يجب حمل جميع الأواني الزجاجية ، سواء كانت نظيفة أو مستعملة ، بشكل عمودي على صينية مشروب ، يتم وضعها فقط بواسطة قاعدة الزجاج. أمسك الصينية بيدك اليسرى واستخدم يدك اليمنى لوضع الشراب من الجانب الأيمن للضيف.
- تسلسل خدمة المشروبات.
- طوال الوجبة ، إذا كانت كأس الضيف تبدو فارغة تقريبًا ، اسأل عما إذا كان يريد مشروبًا آخر.

Beverage Order Pad:

TAKE ORDER LEFT - RIGHT CLOCKWISE



WAITER

Ahmed

COVERS

4

TIME

22:15

TABLE

24

1	Bloody mary /spicy
2	Pepsi /extra ice
3	Sakara beer / with the main course
4	Grand marquis white wine / glass
5	San Pellegrino sparkling water to share
6	
7	

Appetizer and Main Course Order Pad:

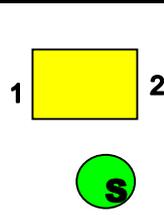
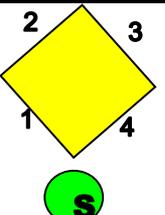
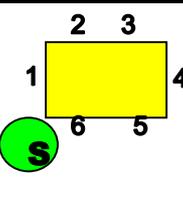
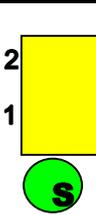
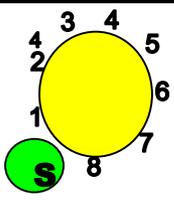
TAKE ORDER LEFT - RIGHT CLOCKWISE

WAITER	COVERS	TIME	TABLE
Ahmed	4	22:20	24
1	Lentil Soup / Mix Grill (White rice- vegetables Sautéed)		
2	Chicken Cesar salad / Grilled chicken breast		
3	Mushroom Soup / Newzland Beef Fillet (Medium)		
4	Green Salad (no onions- Italian Dressing) / Grilled Shrimp		
5			
6			
7			

Ask what Kind of DRESSING?

COOKING METHOD

Dessert and Coffee Order Pad:

TAKE ORDER LEFT - RIGHT CLOCKWISE				
				
WAITER	COVERS	TIME	TABLE	
Ahmed	4	22:55	24	
1	Cheese Cake / Decaffeinated Coffee			
2	Fruit Salad / Green Tea			
3	Ice Cream (Chocolate- Vanilla) / Turkish Coffee			
4	No Dessert / Double Espresso			
5				
6				
7				

Service Sequence

10. Announce the starter

- When ready to serve the starter, go to the kitchen and announce the starter
- Say something like: "Please, starter for table 4".
- When you receive the food from the kitchen, be sure to know who eats what. It is not professional to ask the guest.

عندما تكون جاهزاً لتقديم فاتح الشهية، اذهب إلى المطبخ وأعلن عن فاتح الشهية
قل شيئاً مثل: "من فضلك ، فاتح شهية للطاولة 4".
عندما تتلقى الطعام من المطبخ ، تأكد من معرفة من يأكل ماذا.
ليس من المهني أن تسأل الضيف.

Service Sequence



11. Serve the starter

- In modern plate service, plates are both placed and cleared from the guest's right side, as this causes the least disturbance to the guest.
- In modern plate service, serve the guest immediately to the right of the host first, and then move anti-clockwise around the table, serving each guest in turn, regard-less of sex. The host to be served at last.
- In some establishments, you may be required to serve ladies before gentlemen, or this may be required by the guests. ■

- في خدمة الأطباق الحديثة ، يتم وضع الأطباق وإزالتها من الجانب الأيمن للضيف ، حيث يؤدي ذلك إلى أقل إزعاج للضيف.
- في خدمة الألواح الحديثة ، قدم الضيف على الفور إلى يمين المضيف أولاً ، ثم تحرك عكس اتجاه عقارب الساعة حول الطاولة ، مع تقديم كل ضيف بدوره ، مع مراعاة الجنس. المضيف المراد خدمته في النهاية.
- في بعض المنشآت ، قد يُطلب منك خدمة السيدات قبل السادة ، أو قد يطلب الضيوف ذلك

How to carry food on plates.

Never more than three.
Two in your left hand
and one with your right hand.



لا يزيد عن
ثلاثة.
اثنان في يدك
اليسرى
وواحدة بيدك
اليمنى.

How to hold plates in your hands.

كيفية حمل الأطباق في يديك.



Service Sequence



12. Clear the starter

- Guest usually indicate that they have finished their course by placing the cutlery together on the plate.
- As they don't always do this, you must be alert to other signs from the table that everyone has finished, and if necessary, you must ask guests whether they are finished or not.
- In modern plate service, it is usual to clear at once, when all guest have finished, from the right side of the guest, by using your right hand. ■

- عادة ما يشير الضيف إلى إنتهاء الطبق بوضع أدوات المائدة معًا على الطبق.
- نظرًا لأنهم لا يفعلون ذلك دائمًا ، يجب أن تكون متيقظًا للعلامات الأخرى من الطاولة على أن الجميع قد انتهوا ، وإذا لزم الأمر ، يجب أن تسأل الضيوف عما إذا كانوا قد انتهوا أم لا.
- في خدمة الأطباق الحديثة ، من المعتاد أن يتم مسحها دفعة واحدة ، عند الانتهاء من كل ضيف ، من الجانب الأيمن للضيف ، باستخدام يدك اليمنى.

Service Sequence

13. Announce the main course

- When ready to serve the main course, go to the kitchen and announce the main course.
- Say something like: "Please, main course for table 4".
- When you receive the food from the kitchen, be sure to know who eats what. It is not professional to ask the guest. ■

- عندما تكون جاهزًا لتقديم الطبق الرئيسي ، اذهب إلى المطبخ وأعلن عن الطبق الرئيسي.
- قل شيئًا مثل: "من فضلك ، الطبق الرئيسي للطاولة 4".
- عندما تتلقى الطعام من المطبخ ، تأكد من معرفة من يأكل ماذا. ليس من المهني أن تسأل الضيف

Service Sequence

14. Serve the main course



- Plates are both placed and cleared from the guest's right side, as this causes the least disturbance to the guest.
- Serve the guest immediately to the right of the host first, and then move anti-clockwise around the table, serving each guest in turn, regard-less of sex. The host to be served at last.
- In some establishments, you may be required to serve ladies before gentlemen, or this may be required by the guests. ■

- يتم وضع الأطباق وإزالتها من الجانب الأيمن للضيف ، حيث يؤدي ذلك إلى أقل إزعاج للضيف.
- يخدم الضيف على الفور إلى يمين المضيف أولاً ، ثم تحرك عكس اتجاه عقارب الساعة حول الطاولة ، مع تقديم كل ضيف بدوره ، مع مراعاة الجنس. المضيف المراد خدمته في النهاية.
- في بعض المنشآت ، قد يُطلب منك خدمة السيدات قبل السادة ، أو قد يطلب الضيوف ذلك

Service Sequence

15. Clear the main course



- Guest usually indicate that they have finished their main course by placing the cutlery together on the plate.
- If necessary, you must ask guests whether they are finished or not.
- Clear at once, when all guest have finished, from the right side of the guest, by using your right hand.
- Brush the crumbs onto the a dinner plate using a folded service cloth held in your right hand and adjust the dessert cutlery. ■

- عادة ما يشير الضيف إلى أنهم طبقهم الرئيسي بوضع أدوات المائدة معاً على الطبق.
- إذا لزم الأمر ، يجب عليك سؤال الضيوف عما إذا كانوا قد انتهوا أم لا.
- امسح دفعة واحدة ، عند الانتهاء من كل ضيف ، من الجانب الأيمن للضيف ، باستخدام يدك اليمنى.
- فرشاة الفتات على طبق العشاء باستخدام قطعة قماش مطوية مثبتة في يدك اليمنى واضبط أدوات تناول الحلوى

Service Sequence

16. Announce the dessert

- When ready to serve the dessert, go to the kitchen and announce the dessert.
- Say something like: "Please, dessert for table 4".
- When you receive the food from the kitchen, be sure to know who eats what. It is not professional to ask the guest. ■

- عندما تكون جاهزًا لتقديم الحلوى ، اذهب إلى المطبخ وأعلن عن الحلوى.
- قل شيئًا مثل: "من فضلك ، الحلوى للجدول 4".
- عندما تتلقى الطعام من المطبخ ، تأكد من معرفة من يأكل ماذا. ليس من المهني أن تسأل الضيف

Service Sequence

17. Serve the dessert



- Plates are both placed and cleared from the guest's right side, as this causes the least disturbance to the guest.
- Serve the guest immediately to the right of the host first, and then move anti-clockwise around the table, serving each guest in turn, regard-less of sex. The host to be served at last. ■

- يتم وضع الأطباق ومسحها من الجانب الأيمن للضيف ، لأن هذا يسبب أقل إزعاج للضيف.
- يخدم الضيف على الفور إلى يمين المضيف أولاً ، ثم تحرك عكس اتجاه عقارب الساعة حول الطاولة ، مع تقديم كل ضيف بدوره ، مع مراعاة الجنس. المضيف المراد خدمته في النهاية

Service Sequence

18. Take the coffee / tea order

- The coffee / tea may be served with the dessert if requested by the guest, therefore, you may be asked to take the order before serving the dessert.
- Start to take the order of the guest on the right of the host, and work anti-clockwise around the table, finishing with the host's order.
- Transfer the top copy to the bar, the third copy to the cashier, and the fourth copy for you. ■

- يمكن تقديم القهوة / الشاي مع الحلوى إذا طلب الضيف ذلك ، لذلك ، قد يُطلب منك أخذ الطلب قبل تقديم الحلوى.
- ابدأ بأخذ ترتيب الضيف على يمين المضيف ، واعمل بعكس اتجاه عقارب الساعة حول الطاولة ، وانتهى بترتيب المضيف.
- انقل النسخة العلوية إلى الشريط ، والنسخة الثالثة إلى الصراف ، والنسخة الرابعة لك.

Service Sequence

19. Serve the coffee / tea



- Place the accompanying items (milk, sugar) on the table.
- Serve the guest immediately to the right of the host first, and then move anti-clockwise around the table, serving each guest in turn, regard-less of sex. The host to be served at last.
- In some establishments, you may be required to serve ladies before gentlemen, or this may be required by the guests. ■

- ضع المواد المصاحبة (الحليب والسكر) على الطاولة.
- قدم الضيف على الفور إلى يمين المضيف أولاً ، ثم تحرك عكس اتجاه عقارب الساعة حول الطاولة ، مع تقديم كل ضيف بدوره ، مع مراعاة الجنس.
- المضيف المراد خدمته في النهاية.
- في بعض المنشآت ، قد يُطلب منك خدمة السيدات قبل السادة ، أو قد يطلب الضيوف ذلك

Service Sequence



20. Prepare and present the bill

- At this point, it is essential that you should be ready to give the bill. Prepare it or make sure it is ready.
- Nothing is more irritating to guests than to be slowness in the bringing of the bill.
- Generally, bills should not be presented until they are asked for.
- When a bill is presented at the table, it is placed in front of the host, or, if there is no host, in the middle of the table. ■

- عند هذه النقطة. من الضروري أن تكون مستعدًا لتقديم الفاتورة. جهزها أو تأكد من أنها جاهزة.
- لا شيء أكثر إزعاجًا للضيوف من البطء في إحضار الفاتورة.
- بشكل عام ، لا يجب تقديم الفواتير حتى يتم طلبها.
- عندما يتم تقديم فاتورة على الطاولة ، يتم وضعها أمام المضيف ، أو في منتصف الجدول ، إذا لم يكن هناك مضيف

Service Sequence

21. Accept payment



- If the establishment requires guests to pay at a cashier's desk as they are leaving, make this clear to the guest.
- Do not hover around waiting for your guests to pay, leave them alone.
- Accept payment and tender exchange . ■

- إذا كانت المؤسسة تتطلب من الضيوف الدفع عند الكاشير أثناء مغادرتهم ، فوضح ذلك للضيف.
- لا تحوم حول انتظار أن يدفع ضيوفك ، اتركهم وشأنهم.
- قبول الدفع وتبادل العطاء

Service Sequence

22. See the guests leaving

- Assist the guest departing by moving their chairs for them, collecting their personal belonging (not forgetting coats, hats and bags).
- If you are too busy, at least acknowledge their departure with a nod and a smile
- Wish your guest “Good afternoon” and thank them for coming. If you know their name, use it: “Good afternoon Mr. xyz. We look forward to seeing you again soon” . ■

- مساعدة الضيف الراحل بتحريك كراسيهم لهم ، وجمع ممتلكاتهم الشخصية (لا ننسى المعاطف والقبعات والحقائب).
- إذا كنت مشغولاً جداً ، فأقر على الأقل بمغادرتهم بإيماءة وابتسامة
- أتمنى لضيفك "مساء الخير" ونشكره على قدومه. إذا كنت تعرف اسمهم ، فاستخدمه: "مساء الخير سيد xyz. نتطلع إلى رؤيتك مرة أخرى قريباً"

Service Sequence



23. Clearing and re-setting

- Remove dessert plates and coffee cups by hand. Glassware should be removed on a drinks tray.
- Only when all the guests have left the restaurant, remove the flowers on a tray and put them in the refrigerator.
- Then, remove the dirty napkins and tablecloths.
- Ensure that all the tables and chairs are returned to their original positions. Do not forget to check chairs for crumbs. ■

- قم بإزالة أطباق الحلوى وأكواب القهوة يدوياً. يجب إزالة الأواني الزجاجية على صينية المشروبات.
- فقط عندما يغادر جميع الضيوف المطعم ، قم بإزالة الزهور على صينية ووضعها في الثلاجة.
- ثم قم بإزالة المناديل المتسخة وأغطية المائدة.
- تأكد من إعادة جميع الطاولات والكراسي إلى مواقعها الأصلية. لا تنس فحص الكراسي بحثاً عن الفتات

Service Sequence



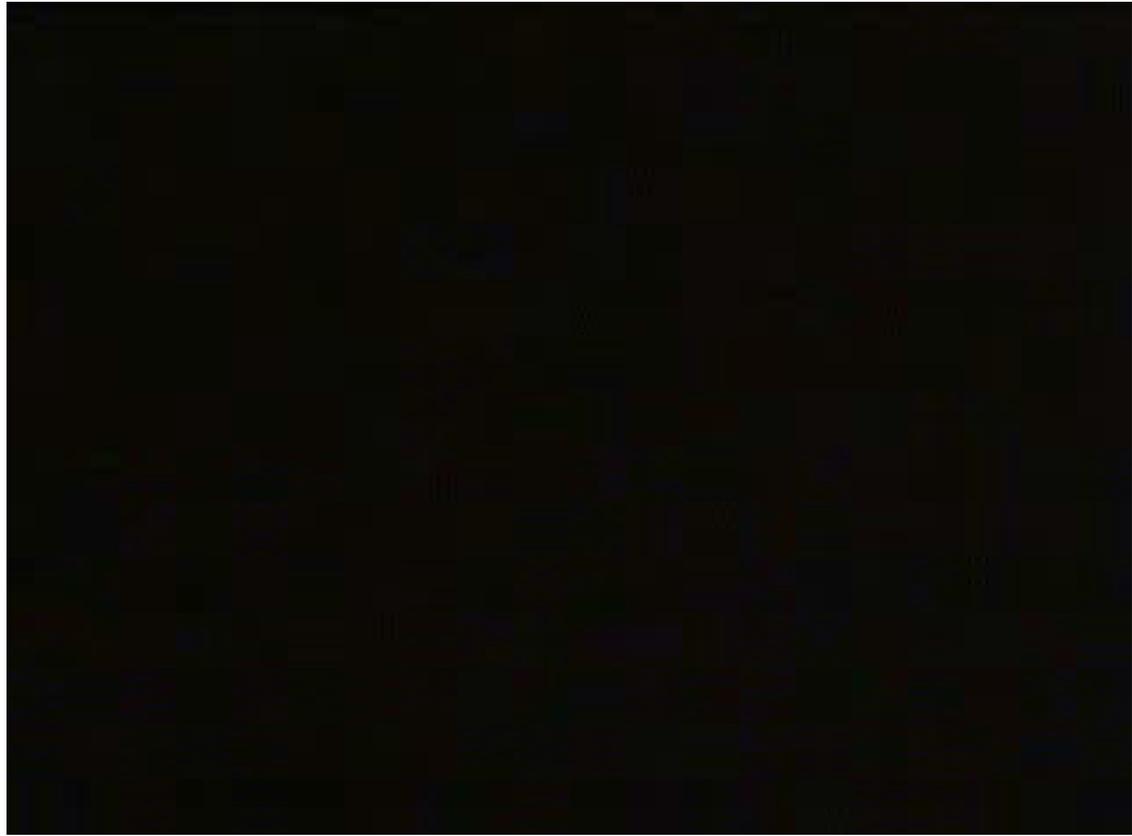
24. During the service period

- Offer bread throughout the meal.
- Offer water throughout the meal.
- When you can, help your colleagues.
- If you forgot to do something or if you did a mistake, correct it.
- Don't forget the most important thing: smile and be kind. ■

- قدم الخبز طوال الوجبة.
- اعرض الماء طوال الوجبة.
- عندما تستطيع ، ساعد زملائك.
- إذا نسيت فعل شيء ما أو إذا قمت بخطأ ما ، فقم بتصحيحه.
- لا تنس أهم شيء: ابتسم وكن لطيفاً.

Bus Person





?

Day 5

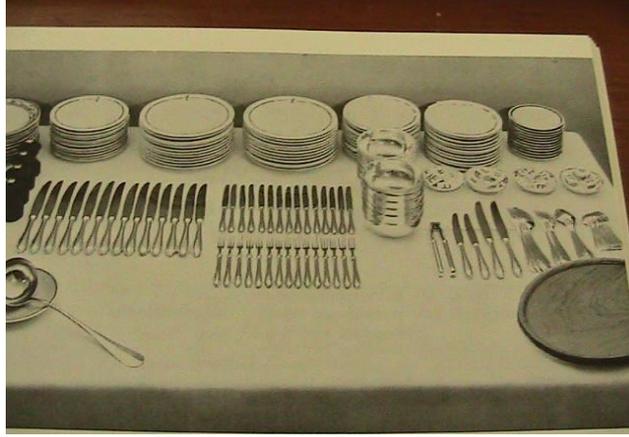
Objectives:

- Set up the Restaurant for Service
- Side Station Check list
- Suggestive Selling and Up selling
- Task list restaurant server
- Deliver VIP Amenities

الأهداف:

- إعداد المطعم للخدمة
- قائمة فحص المحطة الجانبية
- البيع بالإقتراح والبيع الأعلى
- قائمة المهام لخادم المطعم.
- توفير وسائل الراحة لكبار الشخصيات

**Service
Station stocked
according to
policy.**



**يتم تخزين
محطة الخدمة
وفقًا للسياسة.**

**The service
associates has a
clean service
cloth, Note block,
Pen, Matches**



**نادل الخدمة لديهم فوطة
قماش نظيفة ، نوته
الملاحظات ، قلم، كبريت**



**All condiments
have been
refilled and are
clean.**

إعادة تعبئة جميع البهارات
ونظافتها.



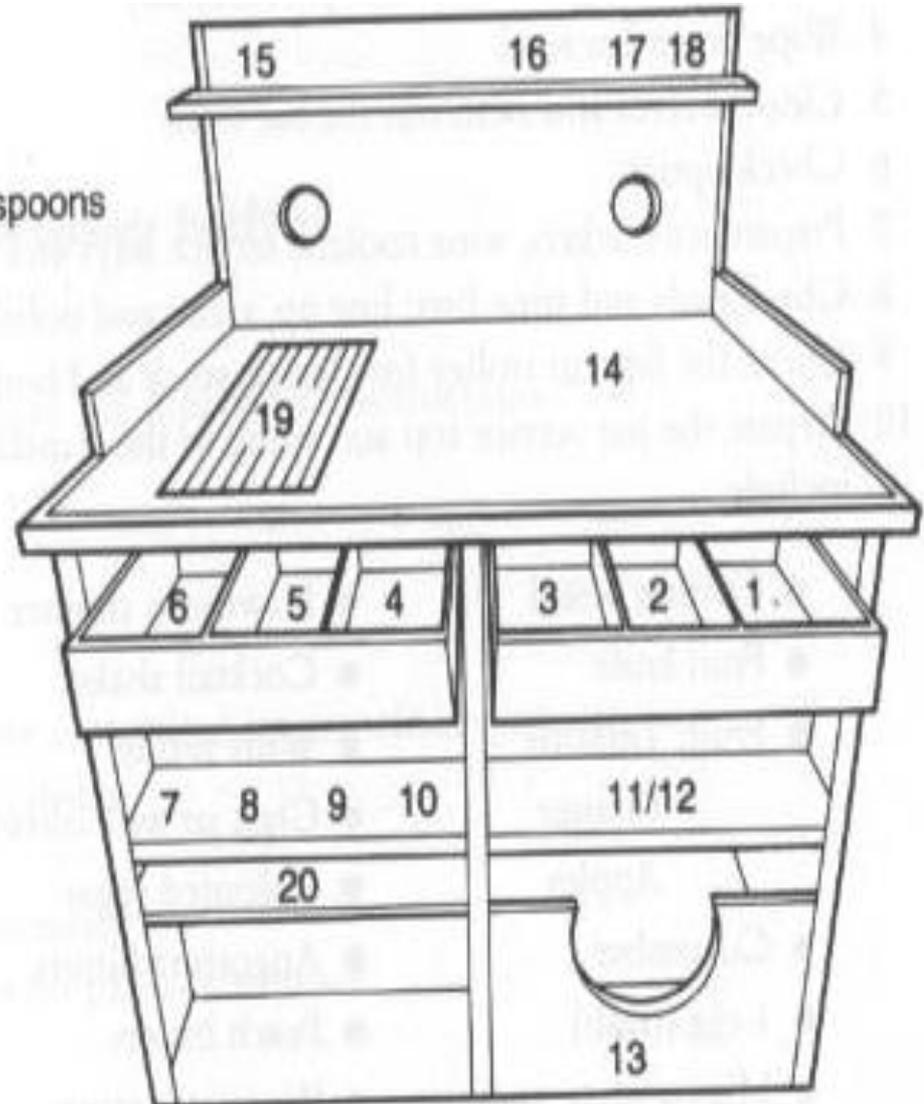
**Everything is
ready
according to
the opening
check list.**

كل شيء جاهز وفقاً
لقائمة المراجعة
الافتتاحية.

SIDE BOARD LABEL

Key

- 1 Service spoons and forks
- 2 Sweet spoons and forks
- 3 Soup spoons, teaspoons, coffee spoons
- 4 Fish knives and forks
- 5 Joint knives
- 6 Side knives
- 7 Fish plates
- 8 Sweet plates
- 9 Sideplates
- 10 Coffee saucers
- 11 Underflats
- 12 Service salver
- 13 Dirty linen
- 14 Check pad on service plate
- 15 Assorted condiments
- 16 Ashtrays
- 17 Water jugs
- 18 Bread basket and butter
- 19 Hotplate
- 20 Trays



وضع مستلزمات الشخصيات الهامة في الغرف

Deliver VIP Amenities

1. قراءة قائمة مستلزمات الشخصيات الهامة لمعرفة المستلزمات التي ينبغي وضعها بالغرف.
2. التحقق من وضع الغرفة.
قبل إيداع المستلزمات، اتصل بموظف الاستقبال للتأكد من أن الغرف المدرجة في استمارات هدايا الشخصيات الهامة جاهزة وأنه تم فحصها من قبل قسم الإشراف الداخلي.

3. التزويد باللوازم عند الحاجة.

• عند إيداع الهدايا المتعلقة بالأطعمة، زود دائماً بما يلي:

• فوط من القماش

• فضيات

• أطباق التقديم

• كارت شخصي أو رسالة شخصية من مدير الفندق.

4. أخذ الهدايا وحملها إلى غرفة العميل.

5.

ادخل غرفة العميل وضع الهدايا.

• اطرق دائما على باب غرفة العميل وقل "خدمة الغرف" مرتين على الأقل قبل فتح الباب بالمفتاح.

• إذا فتح العميل الباب، قم بتحيته وأخبره أن لديك هدية تود تسليمها.

• قدم الهدية إلى العميل أو احملها إلى الغرفة وضعها على المائدة. تجنب وضع الأطعمة مباشرة في اتجاه أشعة الشمس.

• تمنى للعميل يوما سعيدا ثم غادر بسرعة.

• إذا قدمت شخصية هامة بقشيشا، ارفضه بما أن الهدايا تعد هدية من هدايا الفندق. قل "شكرا، لكن لا أستطيع قبول كرمكم".

“thank you but I can't accept your generosity”

• لا تطلب أبدا من الشخصيات الهامة "خدمات خاصة" مثل الصور أو التوقيع بخط اليد.

I  *ppener*

I ppener



Up-selling for Food and Beverage

البيع الأعلى
للأغذية والمشروبات



Suggestive Selling and Up selling

“Suggestive selling” means encouraging guests to buy additional food and beverages. Suggestive selling requires tact and good judgment.

«البيع بالإقتراح» يعني تشجيع الضيوف على شراء أطعمة ومشروبات إضافية. البيع بالإقتراح يتطلب اللباقة والحكم الجيد.



Who knows the most
about the food and
beverage in a
restaurant?

من يعرف أكثر عن
الطعام والشراب في
المطعم؟



70% of guests do not know what they will order when they come to a restaurant

70% من الضيوف لا يعرفون ماذا سيطلبون عندما يأتون إلى المطعم



It depends on you to
make a guest
experience even
better by suggesting
them food and
beverages that they
will like

الأمر يعتمد عليك لجعل تجربة
الضيف أفضل من خلال
اقتراحهم الأطعمة والمشروبات
التي يحبونها



It is YOUR
responsibility to get
the guest to order
what is right for
them.

تقع على عاتقك مسؤولية
جعل الضيف يطلب ما هو
مناسب له.

Suggestive Selling

**Increase a guest's original order
by giving them suggestions and
ideas**

This will

**increase guest satisfaction and
average spend.**

يمكنك زيادة الطلب
الأصلي للضيف من خلال
منحهم الاقتراحات
والأفكار
هذا سوف
يزيد رضا النزلاء
ومتوسط الإنفاق.

Guests love suggestive selling because

- It saves them time
- It saves them money
- It saves them effort
- They get to try new products

Win-Win

- ❖ يوفر لهم الوقت
- ❖ يوفر لهم المال
- ❖ إنها توفر لهم الجهد
- ❖ يمكنهم تجربة منتجات جديدة
- ❖ فائز - فائز

Know Your product

إعرف منتجك



The name and pronunciation

The ingredients

The method of cooking

The portion size

The sauces and sides

The substitutions

الاسم والنطق

المكونات

طريقة الطهي

حجم الطبق

الصلصات والأطباق الجانبية

البدائل

Making the Sales Presentation

تقديم عرض المبيعات

- ✓ Identify the Opportunities
- ✓ Recommend dishes or sides
- ✓ Give the guest choices
- ✓ Don't push
- ✓ Mention a unique feature of the product



- ✓ تحديد الفرص
- ✓ يوصي الأطباق أو الجوانب
- ✓ امنح اختيارات الضيف
- ✓ لا تضغط
- ✓ اذكر ميزة فريدة للمنتج

Use Descriptive Words Speak with Confidence

استخدم الكلمات الوصفية تحدث بثقة

Freshly prepared

Excellent

Home made

Delicious

Refreshing

Local



Really Good!

✓ Read the body language of the guest not interested then change the recommendations, suggest something else

اقراء لغة جسد الضيف غير
المهتم ثم غير التوصيات
واقترح شيئاً آخر

Asking for the Sale

✓ Asking the guest if they would like to order the recommended dish



✓ اسأل الضيف إذا كان يرغب في طلب الطبق الموصى به

Objections الاعتراضات

✓ Don't take it Personally if the guest says no to the sale



✓ لا تأخذ الأمر شخصيًا
إذا قال الضيف لا للبيع

Following Up المتابعة

- ✓ Check back after everyone has a chance to take a bite ...Is the guest satisfied?

تحقق مرة أخرى بعد أن تتاح للجميع
فرصة تناول الطعام ... هل الضيف
راضٍ؟

- ✓ Thank the guest



Vielen
Dank

Obrigado!

Thanks

Gracias

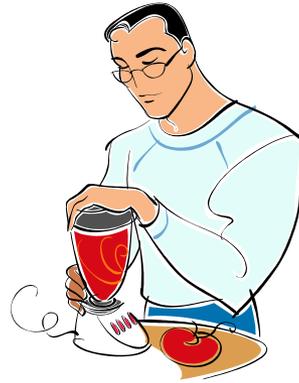




- ✓ Offer slow moving but profitable items
- ✓ Consider availability
- ✓ Suggest beverages to go with their meal

- ✓ تقدم أشياء بطيئة الحركة ولكنها مربحة
- ✓ خذ بعين الاعتبار توافر الأصناف
- ✓ اقترح مشروبات للذهاب مع وجبتهم

- ✓ Offer House Specials
- ✓ Offer seconds
- ✓ Suggest juices and smoothies



- ✓ تقدم العروض الخاصة
- ✓ عرض طلب آخر
- ✓ أقترح العصائر والمثلجات



