

فُنُّ الخِزْمَةِ الفُضْويَّةِ

- قواعد السلوك وفن التعامل مع العملاء .
- طرق تجهيز وتقديم الأطعمة وإعداد المائدة .
- مانع وفان للمحادثات بالإنجليزية والضرورية للتخاطب مع العملاء .
- فن تجهيز المائدة للوجبات المختلفة وطرق توزيع أصناف الطعام .
- أهم القواعد الصحية الواجب مراعاتها في الخدمة .
- الأدوات المستخدمة والمعدات الواجب توافرها في المطبخ
- أسس وقواعد النجاح في تقديم الوجبات السريعة

محمد عمار سليمان

مكتبة ابن سينا

للنشر والتوزيع والتصدير

٧٦ شارع محمد فريد - جامع الفتح - الزفة - مصلية
الغمامة - بليزوت ٩٧٩٨٢٢ فاكس ٩٤٨٠٤٨٢

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وكلاء التوزيع

السعودية

مكتبة الساعس : الرياض ت: ٤٣٥٣٧٦٨ - فاكس: ٤٣٥٥٩٤٥ - فرع جدة ت: ٦٥٣٧٠٨٩
القسم - مكة ت: ٣٢٣١٤٣٤ - للجنة المبرة ت: ٨٢٤٢٧٧٥ - ص.ب: ٥٠٦٤٩ - الرياض ١١٥٣٣

المغرب

دار الاعتصام : 35/33 للملكي - الأحياء - الدار البيضاء - ت: 30 42 85
فاكس: 00 212 02 44 45 39

الإمارات

دار الفضيلة : دبي - درة - ص.ب: ١٥٧٦٥ - ت: ٦٩٤٩٦٨ - فاكس: ٦٢١٢٧٦

البحرين

دار الحكمة ص.ب: ٢٣٨٧٥ - هاتف: ٣٦٠٣٢

الجمهورية العربية الليبية

دار القوجاني : ص.ب: ١٣٢ - هاتف: ٤٤٨٧٣ - ٦٠٤٤٣١ طرابلس - الجماهيرية العربية الليبية

فلسطين

مكتبة اليازجي : غزة شارع فرحان - فاكس: ٨٦٧٠٩٩ - ت: ٨٦١٨٩٢

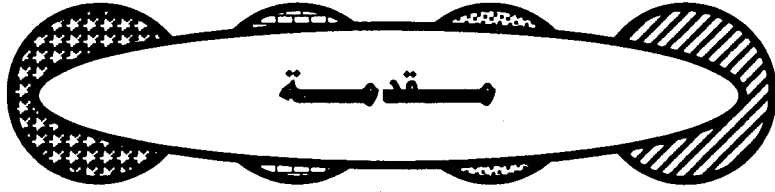
الأردن

دار المناهج للنشر والتوزيع : أول طرغ جبل الحسين - ص.ب: ٩
هاتف: ٦١٦٦٠٧ - فاكس: ٦١٦٦٠٧ ص.ب: ٢١٥٣٠٨ - عمان: ١١١٢٢ - الأردن

اليمن

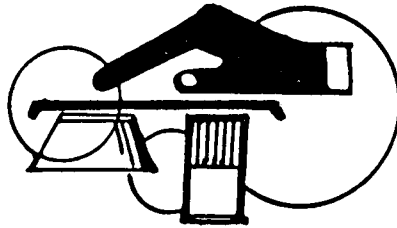
مكتبة العامرية للنشر والتوزيع : صنعاء - الطبع البكرى الغربى
ص.ب: ١٩٧٣٠ - ت: ٢٧٧١٦٨

جميع الحقوق محفوظة للناس



تقديم الطعام وتجهيزه بالطريقة الصحيحة يعد من أهم عوامل نجاح الفنادق ، وحتى نعرف الأسس التي تؤدي إلى نجاح هذه الخدمة . أصبح من الضروري أن ندرس تقنيات هذه النوعية من الخدمات . ولعل أغلبنا يلاحظ الفرق ما بين الأطعمة المقدمة في الفنادق والمطاعم الكبرى عن تلك المطهية في المنزل سواء في طرق الإعداد أو الأدوات المستخدمة أو في الإخراج وطريقة التقديم ، ولهذا فكثيرا ما نرى على الشاشة الصغيرة برامج تقدم طهارة الفنادق الكبرى يقدمون طرقا للطهي وأطباقا جديدة إلى المشاهدين .

وهذا كتاب يقدم بعض المعلومات الأساسية عن صناعة الأغذية في الأماكن العامة والفنادق ، بحيث يمكن أن يفيد كلا من العاملين في المجال والمتفردين على الفنادق ، إضافة إلى الذين يفكرون في عمل مشروعات في مجال تقديم الأطعمة .



الأطعمة السريعة

لقد كان من نتاج العصر الحالى بما فيه من سرعة وحركة دائبة وتضارب المصالح أن أصبح الناس فى عجلة من أمرهم كما أصبحوا فى حاجة أكبر إلى الأطعمة السريعة أو الوجبة التى يأخذها الفرد فى يده ويجرى مندفعاً نحو عمله وقد أصبحنا نرى المحلات التى تقدم هذه النوعية من الخدمة تنتشر ويزداد عددها يوماً بعد يوم لما تلاقيه هذه الصناعة أو بالأحرى هذه الخدمة من إقبال ونجاح إذا أحسن فهم طبيعتها وأدبرت بطريقة سليمة

فالعاملون المتجهون لأعمالهم فى الصباح يحتاجون إلى مثل هذه الوجبة السريعة لبدء يومهم فى العمل ... أما خلال استراحة الغداء فإن كل الناس المتواجدين خارج بيوتهم فى العمل أو حتى للشراء والتسوق إضافة إلى الأعداد الكبيرة من التلاميذ يحتاجون إلى مكان يقدم لهم وجبة غداء سريعة أيضاً يواصلون بعدها عملهم أما الذين تمتد ساعات عملهم إلى المساء فكثيراً ما يمر الواحد منهم أيضاً على أحد هذه المحلات لتناول وجبة سريعة قبل عودته لمنزله .

لقد أصبحت الوجبة التقليدية التى يجتمع حولها أفراد الأسرة والتى كنا نراها جميعاً فى بيوتنا نادرة الحدوث نظراً لاختلاف مواعيد عودة أفراد الأسرة ، فالأب يعمل والأولاد فى مدارسهم أو كلياتهم وقد تكون الأم أيضاً عاملة ، وقد تكون مواعيد عودتهم للمنزل متفاوتة .

ولأن أعداد الأولاد فى الأسرة حالياً لم تعد كبيرة كما كان عليه فى الماضى فقد أصبح خروج الأسرة كلها لتناول طعام سريع فى أحد المحلات غير مكلف بالمقارنة بذهابهم إلى مطعم تقليدى من ذلك النوع الذى يقدم الوجبات التقليدية حسب الطلب .

الهدف من خدمة الأطعمة السريعة

تهدف هذه الخدمة إلى عنصرين أساسيين هما :

١- إرضاء العميل

٢- تحقيق الربح

وهما هدفان متلازمان ومتوازنان مع بعضهما البعض لا يجب الانحياز لأحدهما على حساب الآخر ، فمثلا إذا اختل التوازن لصالح الربح قلل ذلك من كفاءة الخدمة المقدمة للعميل ، الأمر الذى يجعله يتحول مباشرة إلى مكان آخر يجد لديه الخدمة الأفضل . أما إذا مال التوازن تجاه إرضاء العميل على حساب الربح فذلك من شأنه عدم القدرة على الاستمرار وخسارة لصاحب المشروع ، لذلك يجب الحفاظ دائما على ذلك التوازن لأن العميل الذى ترضيه الخدمة والجودة سوف يعود ثانية للمكان ومعنى ذلك زيادة فى الربح .

ولكن ما الذى تعنيه كلمة الطعام الجيد ؟ .

لكى يرضى الشخص الذى يتناول وجبة سريعة أو شطائر فى مكان خارج المنزل فإن هناك عوامل ثلاثة يجب توافرها فى هذا الطعام وهى الطعم الجيد ودرجة حرارة الطعام والقوام

*** الطعم الجيد :**

إن الطعم وهو العامل الأول والأهم ، هو أول ما يلفت انتباه العميل ، ولكى نصل إلى الطعم الجيد المقبول يجب اتباع وصفة عمل هذا النوع من الطعام بأصولها بالضبط ، ومن حسن الحظ أن وصفات وخطوات تحضير

هذه الأطعمة تكون كلها سابقة ومجهزة سلفا ويبقى فقط الخطوات الأخيرة التى تسبق عملية التقديم مباشرة .

* درجة الحرارة :

تعد درجة حرارة الطعام عاملا هاما مؤثرا على الطعم والمذاق العام للطعام ، فمثلا هل للبيتزا الباردة أى طعم مستحب ، حتى وإن كانت من أشهر المحلات ومصنوعة بأدق الطرق ؟ ، وكذلك الحال بالنسبة لحلوى « الأيس كريم » إذا نحن قدمناه ساخنا أو غير مثلج فإنه يصبح غير مستساغ لمن يتناوله ، كذلك فى مأكولاتنا الشعبية العادية فإن ساندويتش الفول أو الطعمية يصبح غير مستساغ إذا قدم باردا .

* قوام الوجبة

يعنى بذلك مظهر وملمس الطعام المقدم ، فعلى سبيل المثال : السلطات الخضراء التى تقدم مع الطعام يجب ألا تكون قديمة أو ذابلة الأوراق كذلك البطاطس المقلية يجب أن تكون صلبة من الخارج وغير متهدلة بمعنى خروجها فورا من المقلاة إلى التقديم لا أن تكون مخزونة بعد قليها ثم تقدم على وضعها غير المقبول كذلك أيضا الفراخ المطهية بطريقة القلى فى الزيت « البروست » يجب أن تقدم وهى صلبة القشرة الخارجية وطرية من الداخل أى أنها يجب تقديمها من المقلاة إلى العميل مباشرة .

* مطابقة الوجبة للقواعد الصحية :

من البديهي أن أحدا لا يرغب فى تناول طعام مشكوك فى صلاحيته من الناحية الصحية وعادة ما تحرص المحلات التى تحافظ على سمعتها على مستوى صحى معين فى الأطعمة التى تقدمها من حيث الحفظ الجيد وإبعاد الحشرات الناقلة للجراثيم والعناية بنظافة الأواني والأماكن التى يحضر فيها الطعام أولا بأول .

* سرعة التقديم :

من أهم المتطلبات التى يسعى إليها عميل الوجبات السريعة سرعة وصول الطلب الذى يريده . فبعض هذه الأطعمة يكون جاهزا للتقديم مباشرة والبعض الآخر يمكن تجهيزه فى عدة دقائق وقد أصبح التنافس الآن فيما بين المحلات فى سرعة تقديم الأطباق فيبتكر كل منها طرقا جديدة تتيح له سرعة أكبر فى تقديم الوجبة لطلبها .

* الخدمة المتميزة :

إذا نجحنا فى كل العوامل السابقة ، بمعنى أن طعم الوجبة جيد وليس هناك مايشوبها من الناحية الصحية وكانت درجة حرارتها وقوامها مناسبين وقدمت بالسرعة المطلوبة فإننا نكون قد قطعنا شوطا لا بأس به ولكن تبقى الخدمة التى يتوقع العميل أن تكون مميزة أيضا حتى يكتمل الانطباع الحسن لديه .

وأهم شئ فى هذا المجال هو طريقة معاملة البائع للعميل حيث يجب أن يشعر العميل بالألفة مع من يبيع له ، ولا يجب أن يشعر العميل أبدا بأن البائع متململ أو متضايق من الطلبات ، يجب أن يسمع له جيدا ويراجع طلباته جيدا للتأكد من إحضار ماطلبه بالضبط ويجب على البائع أن يعنى جيدا بمظهره ونظافة ملابسه .

* المهملات والفاقد :

إن أى مكان يقدم الأطعمة المنخفضة التكاليف يجب أن يعنى عناية فائقة بالفاقد حتى يمكنه تحقيق ربح ، وعند تحضير الوجبات يجب طهى الكمية التى نحس أنها ستباع بالضبط حتى يقل الفاقد والتالف .

مكان إعداد الطعام

لأن هذه الخدمة تقدم إلى عدد كبير من الناس ولأنها خدمة سريعة ، فإن عناية أكبر لابد وأن توجه للوصول بتلك الخدمة إلى المستوى المطلوب والمرضى .

* النظافة الشخصية :

كل من يتعامل فى مجال الأغذية وتحضيرها وتوصيلها ليد العميل يجب أن يتحلى بالنظافة التامة ، وغسل اليدين جيدا قبل بدء العمل وإبعاد الشعر الطويل عن ملامسة الوجبات أو السقوط فى الطعام واجب هام ، لذلك نرى دائما الطهارة وهم يلبسون غطاء فوق رؤوسهم منعا لأى احتمال لسقوط شعر فى الطعام .

* مراعاة قواعد الصحة العامة :

يجب على العاملين فى هذا المجال المحافظة على صحتهم العامة من ناحية غذائهم بالطريقة السليمة وأخذهم للقسط الكافى من الراحة والنوم يوميا والمرور الدورى على الطبيب للفحص الطبى للتأكد من عدم وجود أى أمراض كما أنه من المهم جدا عدم الحضور للعمل إذا شعر العامل بأى نوعك أو اعتلال عارض .

* الدقة فى المواعيد :

فى هذه النوعية من الخدمة السريعة يعتبر عامل الوقت من العوامل الحاسمة فى إبراز تميز الخدمة ، فالدقيقة الواحدة لها وزنها ، لذلك يجب على كل عامل فى خدمة الأطعمة السريعة أن يكون متواجدا حيث يتطلب الموقف ، وفى الوقت المناسب ، فأى مسئول عن خدمة كهذه سوف لايقبل

أبدا أى عامل غير منضبط فى توقيتاته لأن أى اختلال فى توقيتات جزء من فريق العمل سوف يؤثر سلبا على ناتج العمل ككل .

مراعاة القواعد الصحية

نعنى بذلك أن يكون مكان تجهيز الوجبات نظيفا وكذلك الأطعمة التى تقدم يجب أن تكون خالية من الميكروبات والجراثيم التى تسبب فساد الأطعمة ، أو مرض من يتناولها . فالحفاظة على الطعام نظيفا هى الخطوة الأولى فى سبيل إنتاج وجبات سليمة من الناحية الصحية . كما يجب التأكد من نظافة يد كل من يعمل فى مكان التجهيز وكذلك نظافة الأسطح التى يتم عليها تجهيز الأطعمة ، ومن الضرورى وضع الأطعمة فى أوان مغطاة لمنع دخول الأتربة والجراثيم إليها .

أما الخطوة الثانية الهامة لإنتاج طعام صحى فهى حفظ الأطعمة فى درجة الحرارة المناسبة ، فالأطعمة التى تقدم باردة كالسلطات يجب حفظها فى درجة حرارة تحت ٤ درجة مئوية حتى وقت تقديمها للعميل ولايجب مطلقا حفظ أى أطعمة فى درجة حرارة الغرفة العادية لأكثر من دقائق قليلة لأن الميكروبات تنمو وتتكاثر بسرعة عالية إذا كانت درجة الحرارة مابين ٤ ، ٦٠ درجة مئوية لذلك يجب ألا نعطى الفرصة للميكروبات والجراثيم لأن تتكاثر فى الأطعمة إذا نحن تركناها فى جو مناسب لنموها .

ومن البديهى أن أى عميل يشعر بعدم نظافة الأطعمة فى مكان سوف لايعاود دخول هذا المكان مرة أخرى .



[يجب حفظ الأطعمة دائما

في أوان مغطاة]

أما السلامة والاحتياط للأخطار فهذه من أهم الأشياء التي يجب الانتباه إليها ، لأن مكان تحضير الطعام ملئ بالمصادر التي قد تسبب الإصابات إذا لم نتوخ الحذر في التعامل معها ، فالمكان به مصادر للحرارة والكهرباء وحول العاملين أسطح ساخنة وربما زيوت حرارتها عالية إضافة إلى أدوات القطع والتجهيز سواء الكهربائية أو اليدوية وهذه كلها مصدر خطر لو أن يدا امتدت بطريق الخطأ أو سهوا إلى حيث لا يجب أن تمتد وهنا تحدث الإصابات .

وللوقاية من أخطار الحريق يجب أن يعرف العاملون مكان طفايات الحريق وأن يكون مكانها قريبا من متناول يد العاملين مع ضرورة تدريبهم على كيفية استعمالها .

ويجب ألا نترك أى سكين حاد أو شوكة على حافة مائدة التجهيز لأنها بذلك تكون عرضة للسقوط وربما أصابت ساق أو قدم أحد العاملين أثناء سقوطها على الأرض .

كما يجب استعمال واق لليد أثناء تناول الأطعمة من على النار أو من داخل الفرن لأن الأواني بحرارتها العالية يمكن أن تحرق اليد إذا لم يكن عليها واق ويجب مسح أى سوائل أو زيوت تسقط من الأطعمة على الأرض

فور وقوعها لأن وجود هذه الأشياء التي غالبا ماتكون زيتية ربما يسبب انزلاق وسقوط أحد العاملين .



[يجب استعمال واق لليدين أثناء

تداول الأطعمة الساخنة]

الكفاءة في العمل

ويقصد بها هنا عدم إضاعة أى وقت أو جهد فيما لايفيد ويعنى أيضا العمل بهدوء وسرعة بما يحقق الغرض المطلوب وهو الخدمة المميزة للعميل .

وكفاءة العمل عنصر هام سواء لمن يعملون فى مواجهة العملاء مباشرة ومن يعملون بالداخل فى التجهيز ، فالعاملون فى الخارج يستقبلون العملاء ويسجلون طلباتهم وهم بطبيعتهم على اتصال مباشر بالعملاء ، والعاملون بالداخل وهم من يقومون بالتجهيز والطهى ومناولة الأطعمة ومع أنهم غير ظاهرين إلا أن دورهم فى تكامل العمل وكفائته لا يقل أهمية عن زملائهم الظاهرين .

ولابد من التفكير فيما يجب عمله قبل الشروع فيه فعليا وماهو الترتيب المنطقى لخطوات أداء هذا العمل وماهى أقصر الخطوات التى تؤدى إلى

إتمام المطلوب بسرعة وكفاءة .

ولا بد أن تكون كل الأدوات والاحتياجات فى متناول يد العاملين حتى يتم العمل فى سرعة وسهولة وأمن كامل .

توفير الطاقة

عادة مانستخدم الغاز والكهرباء فى طهى الوجبات فإذا أسرفنا فى استخدامها أو أسأنا الاستخدام فإن المعنى الوحيد لذلك خسارة مادية وارتفاع فى التكلفة لذا يجب استخدام الطاقة فقط حيث نحتاجها .

والنقاط التالية تعطينا بعض الأفكار عن توفير الطاقة .

– افصل التيار عن كل الأجهزة التى لاتستخدمها .

– لاتترك باب الثلاجة مفتوحا لمدد طويلة .

– يمكن خفض بعض وحدات الإضاءة إذا كان ضوء الشمس الداخلى من النوافذ كافيا أثناء النهار .

– عند وصول الماء الموجود على النار لدرجة الغليان يمكن تهدئة الشعلة تحته لأن الماء سوف يستمر فى الغليان بعد هذه الدرجة حتى ولو هدأت النار من تحته .

وبالمثل يمكننا دائما التفكير فى الإجراءات المماثلة التى يقصد بها الاقتصاد فى الطاقة بما يعود بالنفع على العمل وخفض التكلفة العامة .

روح الفريق

فى هذه النوعية من العمل الخدمى يعتمد العاملون على بعضهم البعض ولا بد أن يسود بينهم الإحساس العام بأنهم فريق للعمل كل فرد منهم يكمل المجموع تماما كالفريق الموسيقى لا بد أن يعزف كل أفرادة بطريقة موحدة أو متآلفة وأى نغمة نشاز سوف تفسد عمل الفريق كله ، كذلك الحال فى فريق العمل الخدمى إذا شذ واحد منهم ولم يؤد دوره بالضبط ، اختل عمل المجموعة كلها من جراء ذلك .

عملية تحضير الوجبات

التجهيز المبدئى :

من أهم خطوات تحضير الوجبات السريعة التجهيز الأولى ونقصد به العمليات التى نقوم بها استعدادا لطهى الوجبات وتقديمها للعملاء . فبعض هذه العمليات يجب تأخيرها حتى آخر دقيقة قبل الطهى والتقديم مثل شرائح اللحم المشوى التى لا يمكن وضعها على الشواية إلا قبيل التقديم مباشرة وكذا أكواب المياه الغازية لا يمكن ملؤها إلا قبيل التقديم مباشرة .

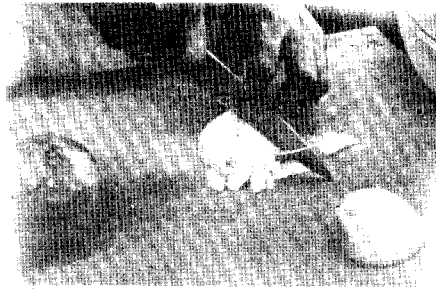
وبعض العمليات يمكن عملها قبل التقديم بوقت طويل مثال ذلك فك تجميد اللحوم المجمدة ، تقطيع مكونات السلطات كالطماطم والخضراوات ، كذلك السلطات السائلة مثل الطحينة والمايونيز التى توضع فى الخبز مع الوجبة يمكن تجهيزها مسبقا .

فكل شئ نجهزه مسبقا يعنى عدم تأخير وقت تقديم الوجبة للعميل
ويزيد من كفاءة الأداء .

الحفظ المؤقت للأطعمة

ونعنى بذلك حفظ الطعام جاهزا للاستخدام بعد التجهيز المبدئى . فعلى
سبيل المثال الخضراوات المقطعة للسلطات تحفظ فى الثلاجة بعد وضعها
فى عبوات وأكياس من البلاستيك وذلك حتى وقت تقديمها فى هيئة
سلاطة مع أصناف الوجبة الأخرى أما الفراخ المقلية فى الزيت فيمكن
حفظها فى درجة حرارة مرتفعة وهناك أداة خاصة بذلك للمطاعم وأماكن
تقديم الوجبات يتم داخلها حفظ الأطعمة المطهية فى درجات حرارة تزيد
عن ٦٠ درجة مئوية وهى الدرجة التى تضمن عدم تكاثر البكتريا فوقها .
والأصناف التى تحفظ فى الثلاجة تحفظ فى درجة حرارة أقل من ٤ درجات
مئوية لضمان عدم تكاثر البكتريا أيضا .

طهى الوجبات



يختلف الأمر فى مطبخ الوجبات السريعة عن مطبخ المطاعم العادية ،
فعادة مايطهى عدة طهاة نفس الصنف حتى يمكن مواجهة الطلب المتكرر
لنفس الصنف من العملاء إذا طلب فى وقت واحد من أكثر من عميل
ويمكن أن نجعل كل طاه مسئولاً عن خطوة واحدة فقط من خطوات إعداد
وطهى الوجبة ، كما يتميز مطبخ الوجبات السريعة بسرعة الأداء والحركة

داخله وهذا مفهوم من اسم الوجبة ذاته فهي وجبة سريعة يجب أن تقدم بسرعة لطالبيها ، ويمكن تدريب العاملين على أداء واجباتهم من خلال التدريب العملى الفعلى وتجهيزهم للوجبات .

تقديم الوجبة

تعتمد طريقة تقديم الوجبة على نوع المكان الذى يقدم الوجبة السريعة فهناك بعض المحلات تضع الوجبة فى عبوة من الألومنيوم الرقيق فيما يشبه الصينية الصغيرة بحيث تحوى كل مكونات الوجبة وتعطى مباشرة للعميل الذى ينتظرها ، وقد يرغب العميل فى أخذ الوجبة مغلفة ليأكلها فى منزله أو سيارته وهذه النوعية تتطلب أن تغلف الوجبة فى كيس من البلاستيك أما المشروبات الثلجة التى تقدم فى أكواب من البلاستيك الرقيق فىجب إحكام غطائها العلوى جيدا وأن توضع رأسيا داخل الكيس البلاستيك حتى لا ينسكب المشروب منها .

وأحيانا يفضل العميل أن يأكل داخل سيارته التى تنتظر بالقرب من المكان ويستلزم ذلك تقديم الوجبة على صينية مجهزة بحيث يمكن تثبيتها على زجاج الباب الجانبى للسيارة بجوار الشخص الذى يتناول الوجبة ، أما العملاء الذين يفضلون تناول الوجبة السريعة داخل المكان فىجب وضع طعامهم فى أطباق ليتناولها العميل على طاولات داخل المكان .

وفى وقت الذروة ظهرا ومساء يتم تقديم الطعام للعملاء فور طهيهِ مباشرة أما فى الأوقات الأخرى فىمكن حفظ الوجبات تحت المصابيح المشعة للحرارة ولكن ليس لمدد طويلة .

الإنتاج الكمى للوجبات

فى أوقات الذروة تزدحم أماكن الطعام بالعملاء وكلهم يستعجلون

وجبتهم فكيف يمكن طهي كميات تكفى هؤلاء الناس بأعدادهم الكبيرة؟
الإجابة هى بالإنتاج الكمى أى بأعداد كبيرة وذلك بأن نجهز عدداً كبيراً
من الوجبات مرة واحدة فعلى سبيل المثال فى الإنتاج الكمى يمكننا قلى
٨٠ قطعة دجاج فى الزيت مرة واحدة .

كيف ينتج الكم الكبير من الوجبات ؟

تعتمد عملية الوجبات السريعة على إنتاج كمية كبيرة من الوجبات فى
وقت قصير ولا يمكن النجاح فى تحقيق هذا الهدف لو لم يلجأ المنتج إلى
الإنتاج الكمى ، فعلى سبيل المثال نحن نحتاج إلى مايقرب من ٣٠ دقيقة
لو أننا فكرنا فى عمل شطيرة من السمك المقلّى فى المنزل ، أما فى حالة
الإنتاج الكمى فى محلات الوجبات السريعة فيمكن عمل ٩٠ شطيرة من
شطائر السمك المقلّى فى نصف ساعة وهذا هو الفارق بين الإنتاج الكمى
والإنتاج بالقطعة ، والإنتاج الكمى يعتمد على الإعداد المسبق للأصناف
التي يقدمها وعلى استخدام معدات خاصة لها قدرة إنتاج أعلى ويعتمد أيضاً
على أفراد أكثر فى إعداد هذا الإنتاج الكبير .

تقسيم العمل

يحتاج الإنتاج الكمى إلى تعاون عدد كبير من الأفراد فنحن إذا شرعنا
فى عمل شطيرة فى المنزل فعادة ما يقوم فرد واحد بتجهيز كل شئ بنفسه
ابتداء من فك اللحم أو السمك المجدد وتقطيعه وانتهاء إلى تقديم الوجبة
لأفراد العائلة ولكن الإنتاج الكمى للوجبات يختلف عن ذلك فالسمك أو
اللحم يقطعه شخص مختص بتلك العملية ويقوم شخص آخر بمناولة هذا
الصنف لمكان الطهى ، ثم يقوم شخص ثالث بعملية قلى السمك فى
الزيت ، ويقوم شخص رابع بتسخين الخبز الذى سيوضع السمك المقلّى
بداخله ، ويقوم شخص خامس بحشو السمك داخل الخبز مع وضع بعض

السلطات الإضافية ، ثم يقوم شخص سادس بتقديم هذه الشطائر للعميل .

إن عملية تخصيص كل شخص فى مهمة محددة تسمى بعملية تقسيم العمل ومن شأن ذلك إذا تم بنجاح أن يزيد من كفاءة إنتاج الوجبات وسرعة تقديم الوجبات للعملاء ، فالعامل الذى يؤدى دورا واحدا من العملية وبطريقة متكررة سوف يتقن هذا العمل مع الوقت وسوف يتوصل أليا إلى أسرع طريقة يؤدى بها هذا الدور مع كثرة التدريب وتكرار العمل .

ويحتاج الإنتاج الكمى إلى ضبط الكميات والإضافات فى الوجبات بحيث تأتى كل الوجبات متجانسة ومتشابهة فى الطعم والشكل والحجم لأن ذلك يؤثر فى عملية الإنتاج أيضا فقطع السمك مثلا ذات الحجم المتجانس تطهى فى وقت واحد بعكس إذا كان بعضها أكبر من بعض فإن طهيها لا يتم فى وقت واحد ويؤدى ذلك إلى ارتباك فى توقيت إخراج القطع من فوق النار .

فيجب دائما فى عملية الإنتاج الكمى للوجبات أن يقنن كل شئ من توقيت وضع الطعام على النار وكميات الإضافات والبهارات ونسب خلط الأشياء مع بعضها البعض .

والمقارنة التالية توضح الفرق بين تجهيز شطيرة من السمك المقلى فى المنزل وتجهيز شطائر السمك المقلى فى مكان تجهيز الوجبات السريعة .

طريقة التجهيز فى المنزل	الإنتاج الكمى لنفس النوعية
- إحضار السمك : لو كان السمك فى الثلاجة فيجب أولا فك تجميد السمك ثم يقطع إلى أجزاء .	فى حالة الإنتاج الكمى يكون السمك موجوداً بالفعل فى مخزن المحل مقطعا إلى أحجام متساوية .

تتم هذه الخطوة مسبقا حيث يتم وضع كميات كبيرة من السمك المقطع فى محلول الملح أثناء عمليات التحضير المسبقة	- وضع السمك فى محلول ملحي حتى يمكن للدقيق أن يلتصق به .
السمك عادة مايكون مغطى بالدقيق لأن هذه العملية تتم بالجملة لكمية كبيرة من السمك دفعة واحدة .	- تغطية السمك بالدقيق وتجهيزه للقلي .
الزيت موجود بالفعل ومسخن لدرجة الحرارة المطلوبة بالضبط فى مقلاة كبيرة .	- وضع زيت القلى فى المقلاة
يتم القلى بطريقة أسرع حيث أن زيت القلى ساخن والمقلاة سعتها كبيرة .	- يتم قلى السمك فى الزيت بعد وصول درجة الحرارة للحد المطلوب حتى يصل إلى اللون البنى
عادة ما تكون شطائر الخبز جاهزة أثناء طهى السمك وبأعداد كبيرة .	- تجهيز الخبز الذى سنضع السمك المقلّى داخله ويسخن وتوضع السلطات داخله
يتم التخلص من الزيت أنيا ثم يتم حشو أعداد كبيرة من الشطائر بالسمك فى وقت واحد .	- التخلص من الزيت الزائد فى السمك المقلّى ثم وضعه داخل شطائر الخبز .
يتم لف الشطائر وحفظها فى مكان ساخن حتى وقت تقديمها للعميل .	- تقديم الشطائر للأسرة على أطباق



فى الإنتاج الكمى يتم تجهيز كميات
كبيرة من الأطعمة دفعة واحدة

من المهم تدريب العاملين على
طرق استخدام المعدات المختلفة
التي تدخل فى خدمة
الوجبات السريعة



ولكن ماهى الفكرة وراء نجاح صناعة الوجبات السريعة ؟

إن ازدهار سلاسل المحلات العالمية التى تقدم الوجبات السريعة يدعونا
للتساؤل عن سر نجاح هذه الصناعة الخدمية وإذا نحن بحثنا بطريقة علمية
فى أسباب هذا النجاح نجد أن هناك أربعة عوامل رئيسية تؤدى - إذا ما
روعيت بدقة - إلى نجاح هذه المحلات وازدهارها

١- قائمة طعام محدودة

لأن نوعيات الطعام التى تقدم فى هذه الأماكن محدودة فإن الفرصة تصبح مواتية للإنتاج الكمى من هذه النوعية على عكس ما يصبح عليه الحال لو أن قائمة الطعام التى تقدم تكون متعددة الأصناف ففى هذه الحالة يصبح الإعداد الفردى للطلبات أكثر تعقيدا ويستغرق وقتا أطول وتزيد تكلفة إنتاجه

٢- الخدمة السريعة

الخدمة السريعة هى المطلب الأكثر إلحاحا هذه الأيام خصوصا مع إيقاع الحياة السريع فنجاح مطاعم الوجبات السريعة يكمن فى أنها تؤدى خدماتها فى وقت أسرع كثيرا من المطاعم العادية التى يجلس فيها الرواد ويطلبون وجباتهم المتنوعة .

٣- الثمن الرخيص

من أشد العوامل التى تجذب العملاء رخص ثمن الوجبة فى هذه الأماكن - بالمقارنة بالمطاعم العادية - والإعلان الواضح عن ثمن الوجبة مما يشجع العملاء على التردد عليها بأعداد كبيرة .

٤- حجم هائل للمبيعات

تعتمد ربحية هذه الصناعة الخدمية على ربح قليل فى الوجبة الواحدة مع كبر هائل فى حجم المبيعات فهذا الربح البسيط إذا ما تم ضربه فى أعداد الوجبات المباعة كان الناتج ربحا وفيرا ، ولكن الشرط أن يكون حجم المبيعات كبيرا حتى تتحقق الربحية الوفيرة لذلك فإن محلات الوجبات السريعة تسعى دوما إلى اجتذاب عملاء أكثر وعمل كل ما يمكن لجذب المزيد بالدعاية والإعلان وطرق الجذب المختلفة .

أهمية الإعلان في ازدهار العمل

تعتمد سلاسل المطاعم التي تقدم الوجبات السريعة على الإعلان الجيد لجذب عملائها ، لذلك نجد الإنفاق على الإعلان سخيا لأن العائد من ورائه هو المزيد من العملاء ، وعادة ما يعلن عن هذه الأطعمة في التلفزيون والراديو والجرائد والمجلات ، وقد يلجأ المعلن أيضا إلى الإعلان عن جوائز أو تخفيضات على بعض الأنواع ويهدف كل ذلك إلى اجتذاب العملاء للمكان .

ولكن دائما يظل العميل الذي تعامل مع المكان وسره الطعام والخدمة هو أفضل دعاية وأرخص وسيلة تجذب المزيد من العملاء فكثيرا مايقتنع الناس برأى مجرب صديق لهم إذا هو أعطى انطبعا حسنا عن المكان والطعام المقدم فيه والخدمة السريعة .

وحتى يحوز المكان هذا الاستحسان من العميل يجب أن يكون المكان ذاته دعاية طيبة لنفسه بمعنى أن يكون نظيفا والطعام جيد الطعم والخدمة سريعة وزى العاملين مهندما ونظيفاً .

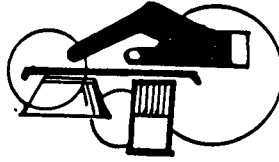
ومن أهم الميزات التي تعلن عنها محلات الوجبات السريعة ميزة الخدمة السريعة خاصة أوقات الذروة ويستتبع هذا يقظة مديري هذه الأماكن ومرورهم المتواصل على أماكن العمل على الأقل مرة كل ١٥ دقيقة لتفقد أحوال المبيعات والاطمئنان على حسن سير العمل ، ويمكن معرفة حجم المبيعات مباشرة من آلة النقود التي تجمع المبيعات أولا بأول ومنه يمكن استنتاج حجم مبيعات صنف معين على سبيل المثال في فترة ربع الساعة الأمر الذي يعطيه مؤشرا عن حجم المبيعات في ساعات الذروة ومايتطلبه ذلك

من حجم المخزونات والتجهيزات المبدئية للأصناف وكذلك الخامات الواجب توافرها قبل ساعات الذروة هذه ومن هذه الإحصاءات يعطى المدير تعليماته بطهى الكمية المناسبة من الأصناف المتوقع استهلاكها فى كل فترة ، ويجب على المنفذين التقيد التام بهذه الكميات ، كما يمكن المناورة بأعداد العمال لدفع أعداد أكبر لإعداد الوجبات المطلوبة بأعداد أكبر فى زمن الذروة.

ولكن مهما كانت دقة التوقعات فإنه لابد من حدوث المفاجآت وهنا تظهر أهمية روح الفريق والتعاون الفعال مابين العاملين للتحويل السريع للوفاء بمطالب العملاء الفجائية .

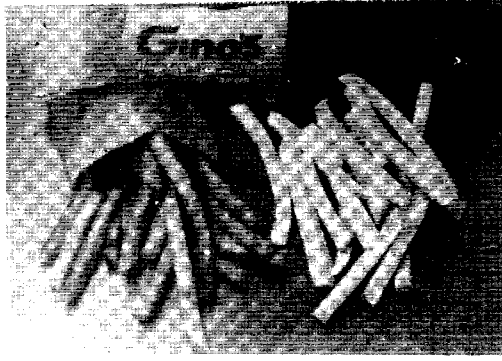


يجب تفقد أحوال المبيعات دوريا للوقوف على مدى الحاجة للخامات والعمالة فى أوقات الذروة

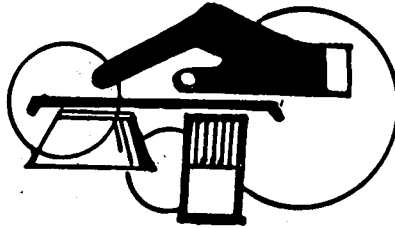


أهمية تطابق أصناف الطعام في جميع فروع سلسلة المحلات الواحدة

من أهم عوامل نجاح سلاسل المطاعم الشهيرة التي تقدم الوجبات السريعة هو تطابق الأصناف في جميع الفروع فلا بد من أن يجد العميل وجبته المفضلة في أى فرع من الفروع بنفس المواصفات والمذاق والحجم والشكل والإضافات تماما .



عملية التقيد بالمواصفات والإضافات تضمن تطابق الصنف في كل فرع من فروع سلسلة المطاعم بحيث يجدها العميل هي نفسها في كل مرة يطلبها .



الأدوات المستخدمة في طهي الوجبات السريعة

عادة مايستلزم طهي الوجبات السريعة عددا من الأدوات والمعدات الخاصة وهي التي تساعد في الإنتاج الكمي للوجبات مع إعطاء الحرارة المطلوبة بالضبط .

١- الشواية :

وهي المعدة الأساسية في إنتاج « البرجر » أو اللحم المفروم المعد على هيئة أقراص يتم طهيها على السطح المعدني العلوي لهذه الشواية التي تعطي درجة حرارة مناسبة لهذا الغرض بالضبط .

٢- القلاية :

وهي وسيلة أخرى لطهي أقراص اللحم المفروم عن طريق غمرها في زيت مغلي بوضعها في شبكة معدنية تغمر في الزيت الساخن ، ويتم تسخين زيت القلي عن طريق سخانات كهربية موجودة في قاع القلاية



« البرجر » أو قطع اللحم المفروم المعدة للطهي
بطريقة الشواء على السطح العلوي الساخن للشواية

٣- حافظة الطعام الساخن

وهى معدة نضع فيها الأطعمة التى تم طهيها لتحفظها فى درجة حرارة أعلى من ٦٠ درجة مئوية لحين تقديمها ساخنة إلى العميل وحتى لا تجف الأطعمة داخل هذه الحافظة فإنه يتم دفع بخار الماء بنسب معينة حتى لا يجف الطعام المطهى .

٤- منضدة التجهيز

وهى التى يتم عليها التجهيز النهائى للوجبة وتجميع مشتملاتها فوقها تمهيدا لتقديمها للعميل .

٥- رفوف لحفظ الوجبات ساخنة

وفوق هذه الرفوف مصابيح ضوئية تنبعث منها حرارة توجه للأطعمة لتبقىها ساخنة وجاهزة للتقديم عند الطلب .

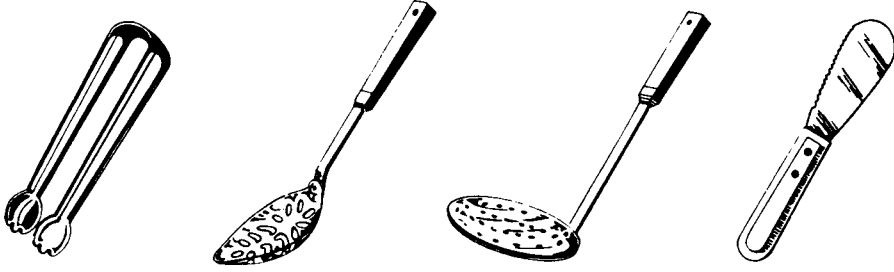
٦- المبردات والفریزر

وتستعمل الثلاجات فى حفظ الأطعمة قبل طهيها سواء بالتبريد أو التبريد العميق وصولا إلى التجميد .



استخدام الأدوات فى رفع الأصناف
التي تقلى فى الزيت .

وبالإضافة إلى الأجهزة الكهربائية السابق ذكرها فإننا عادة مانحتاج إلى بعض الأدوات الإضافية التي تساعد في تناول الوجبات وإخراجها من أواني الطهي أو تقليب الأصناف الجارى طهيها إضافة إلى عملية فرد السلطات داخل الخبز قبل وضع الحشو فيه .

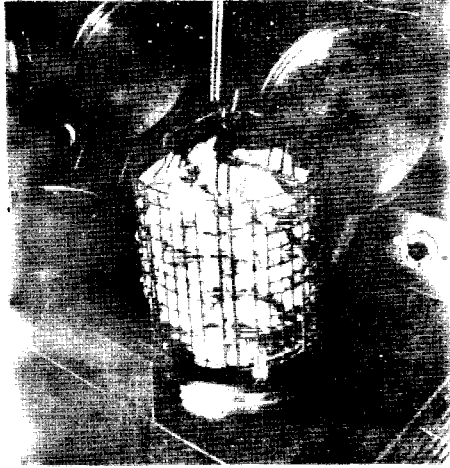


بعض الأدوات المستخدمة في تجهيز الوجبات السريعة والتي يمكن بها تقليب الأصناف المقلية والتقاطها من الزيت عند تمام الطهي والسكين يستخدم في فرد الإضافات السائلة على الخبز قبل وضع الحشو فيه .

٧- مقلاة الدجاج بالضغط

هي مقلاة بالزيت كالقلاية العادية إلا أنها ذات غطاء علوى محكم بدلا من الأخرى المفتوحة من أعلى ، والغطاء العلوى له ماسك يربط جيدا أعلى الغطاء بحيث يحكم الإقفال جيدا وعند ازدياد حرارة الزيت الموجود داخل القلاية فإن الرطوبة الموجودة في الطعام الجارى طهيها تتحول إلى بخار ماء ولأن القلاية محكمة الغطاء فإن ضغط هذا البخار يزداد وهذا من شأنه الإسراع بطهي الطعام الموجود داخل القلاية فبهذه الطريقة يقل زمن طهي الدجاج تحت الضغط إلى نصف الوقت الذى يستغرقه إذا تم القلى فى قلاية مفتوحة الفوهة ففي هذه النوعية من القلى بالضغط يتم طهي الدجاج فى ١٢ دقيقة فقط وبدرجة حرارة ثابتة مقدارها ١٤٠ درجة مئوية وتنظم القلاية كلا من الضغط والحرارة عن طريق صمام ضغط وثرموستات موجودين بها بحيث يفتح صمام الضغط عند وصول القيمة للحد المطلوب

كذلك ينظم الثرموستات درجة حرارة الزيت بحيث يحفظها عند ١٤٠ درجة مئوية باستمرار ، مما يكسب الدجاج ليونة وطعما جيدا .



قلابة الدجاج تحت الضغط حيث توضع قطع الدجاج المتبللة فى سلة معدنية تغمر فى الزيت الساخن ويغلق عليها الغطاء العلوى لتطهى تحت درجة حرارة وضغط ثابتين .



مقللة البطاطس بالزيت حيث توضع البطاطس المقطعة بأحجام متساوية فى سلة معدنية فى زيت ساخن حتى تمام قليها .

الفرق ما بين الطهي للعائلة في المنزل والطهي في المطاعم .

عندما نفكر في طهي الطعام في المطاعم ربما يجول في فكرنا أنه مشابه لطهي الطعام في المنزل ولكن بكميات كبيرة ، ولكن هذه فكرة خاطئة عما يحدث في الواقع ففي المنزل يكون الطهي عادة بطريقة تلقائية فمعظمنا يقرر ما سيأكله في آخر لحظة وكذلك الكمية التي تطهى ، أما طريقة الطهي ذاتها ووصفة الأكل وكميات الإضافات فكل ذلك يخضع للتجربة والخطأ .

أما طهي المحترفين فيختلف اختلافا كبيرا عن ذلك فهناك التخطيط الذى يوضع قبل الطهي بمدة طويلة وهناك طريقة الطهي التي يجب اتباع خطواتها بدقة تامة .



الطهي في المنزل يتم بطريقة تلقائية وبكميات صغيرة حسب عدد أفراد الأسرة ولا يسبقه تخطيط دقيق مثل الطهي في المطاعم

الطهي في المطاعم يكون بكميات أكبر وتستخدم فيه معدات خاصة ويسبقه تخطيط وتجهيز ويتبع وصفات محددة



والنقاط التالية تلخص الفرق مابين الطهى فى المطاعم والطهى المنزلى :

* يهدف نظام الطهى فى المطاعم إلى خدمة أعداد كبيرة من الأشخاص قد تصل للمئات وربما الآلاف يوميا .

* لابد أن يكون مطبخ المطعم أو الفندق جاهزا لأى طارئ سواء من ناحية عدد الأشخاص أو من حيث النوعية التى سوف يطلبونها وغالبا ما يجهل طاقم المطبخ هذين العاملين حيث لايمكن التنبؤ بهما مسبقا ، ولكن يجب على العاملين بالمطبخ أن تكون لديهم القدرة على الاستجابة لأى طلب مفاجئ أو طارئ .

* لأن أعداد الأشخاص الذين يتناولون الطعام فى المكان عادة ماتكون كبيرة نجد أن ميزانية الطعام لهم تكون كبيرة أيضا ، لذلك تجب العناية فى اختيار الخامات والأطعمة جيدا وتخزينها بطريقة سليمة وتجهيزها بطريقة سليمة أيضا ضمانا لعدم حدوث تلف فى الخامات والأطعمة .

* يجب مراعاة النواحي الصحية بدقة عند تجهيز الطعام وأن يكون ذلك بصفة مستمرة لضمان سلامة الوجبات وتحاشى أى شكوى من العملاء الذين يأتون للمكان ثقة فى مراعاته للأصول الصحية .

* يجب أن يكون طعم وشكل كل طبق يقدم من صنف معين هو نفسه فى كل مرة يتناوله العميل ومعنى ذلك أن وصفات ومقادير كل صنف يجب أن تتبع بكل دقة .

* لابد أن يتعلم العاملون بالمطبخ طريقة تشغيل كل المعدات الخاصة التى تستعمل بالمطبخ حتى لا يصاب أى منهم بأذى نتيجة عدم معرفته بالمعدات كما يجب أن يتعلم كيف يدير هذه المعدات بكفاءة عالية .

* لابد من تعاون فريق العمل بالمطبخ تعاون الفريق الواحد فكل منهم

يؤدى دوره الذى يكمل عمل الآخرين بحيث يأتى نتاج العمل فى النهاية مشرفا للجميع .

* لابد وأن يراعى الجميع أن العمل فى مطبخ المطعم عملية اقتصادية من الدرجة الأولى ولكى يستمر هذا النشاط لابد وأن يحقق ربحا وهذا لايتأتى إلا إذا حاول الجميع تقليل النفقات .

نظافة المطبخ

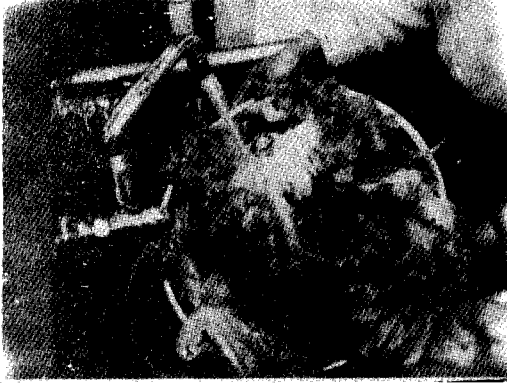
من أهم واجبات الطهارة والعاملين فى المطابخ التى تقدم الطعام للناس أن يعتنى كل منهم بنظافته الشخصية ونظافة مكان العمل الذى تجهز فيه الوجبات . ولأن المطبخ هو أهم الأماكن فى صناعة الأطعمة فمن الضرورى الحفاظ على مستوى عال من النظافة داخله . ومن أهم بنود القواعد الصحية الواجب مراعاتها فى هذا المجال هو حفظ الطعام ، ومنع الملوثات من الوصول له ، ومنع نمو البكتريا والجراثيم عليه وعلى الأدوات المستخدمة فى عملية الطهى والتحضير . لذلك فهناك أسلوب فى الحفظ والتنظيف يجب اتباعه وصولا لذلك الغرض .



لابد من التفتيش الدورى على المطبخ
وأدوات الطهى للتأكد من مراعاة العاملين
لقواعد الصحة والنظافة العامة .

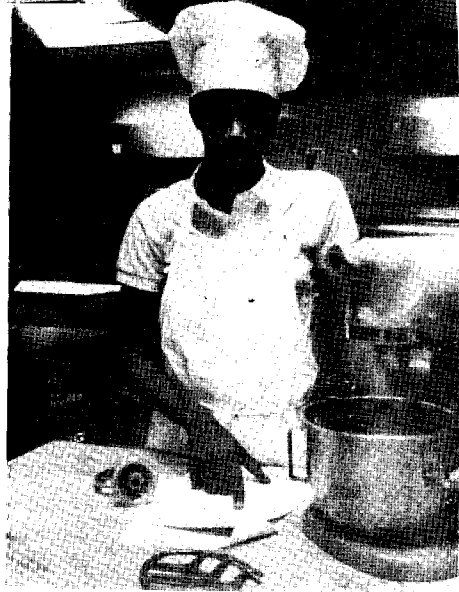
- والنقاط التالية تلخص البنود الهامة الواجب مراعاتها فى نظافة المطبخ :
- ١- يجب أن يعنى العاملون بالنظافة الشخصية (نظافة الشعر والبدن والأسنان) كما يجب غسل اليدين باستمرار أثناء العمل .
 - ٢- لابد من تجميد الأصناف التى يخشى عليها من التلف لو تركت فى جو الغرفة العادية .
 - ٣- لا يعاد تجميد اللحوم التى تم فك تجميدها من قبل لأن اللحوم تفسد بسرعة أكبر بعد فك تجميدها .
 - ٤- لابد من التأكد من عدم وجود الحشرات فى مكان تخزين المأكولات والخامات التى تخزن خارج الثلاجات .
 - ٥- يجب الكشف جيدا على كل الأطعمة قبل استخدامها فى الوجبات للتأكد من عدم فسادها
 - ٦- إن العديد من الخضراوات والأطعمة والخامات تحتاج إلى الغسل الجيد قبل استخدامها ، كما يجب غسل المعلبات من الخارج قبل فتحها .
 - ٧- يجب العناية فى التخزين فدرجات الحرارة المناسبة للتخزين هى ما تحت ٤ درجات مئوية فى التبريد وما فوق ٦٠ درجة مئوية للأطعمة الساخنة
 - ٨- بعد الانتهاء من التجهيز يجب غسل كل الأدوات التى لامست الأطعمة واللحوم والخامات المستخدمة جيدا ، كما يجب غسل الأيدي والمعدات أيضا ، وذلك حتى لا تنمو عليها الجراثيم والميكروبات الموجودة حولنا وفى الأطعمة وتنتقل بالتالى إلى الأطعمة التى ستجهز فيما بعد ، وبصفة خاصة للحوم والأسماك والدواجن .
 - ٩- يجب استخدام الماء الساخن فى غسيل وشطف الأواني والأدوات .
 - ١٠- يجب إزالة أى مخلفات من الأطعمة أو الخامات فورا لأن هذه

البقايا تعد بيئة صالحة لنمو الجراثيم والبكتريا إضافة إلى كونها عنصر جذب للحشرات .



يجب غسل المخضراوات والخامات جيدا قبل استخدامها فى الوجبات

يجب العناية بالنظافة الشخصية وارتداء الزي المناسب ووقاية الرأس بالغطاء حتى لا يسقط الشعر فى الطعام أثناء التجهيز .



نظافة المطبخ والأدوات من الأمور الهامة ويجب أيضا الحرص عند تداول المعدات الساخنة باستخدام عازل من القماش على اليد .

تقسيم العمل وتوزيعه على العاملين

من أهم واجبات « الشيف » أو رئيس الطهارة المسئول عن مطبخ كبير توزيع الأدوار والمهام على مرؤوسيه من الطهارة ومعدى الوجبات .

وتبنى هذه الوجبات على معرفة مسبقة بنوعية وحجم الوجبات المتوقع طلبها من المطبخ والخطوات الواجب اتباعها وأى هذه الخطوات يستغرق وقتا أطول من غيره ، وعادة ما نجد أن هذه المعلومات تختلف من يوم لآخر ومن وقت لوقت أثناء اليوم ذاته وفى كل الأحوال يجب أن يكون توزيع الأدوار والمهام على العاملين عادلا وكفؤا فى الوقت ذاته بحيث نضمن تضافر الجهود ما بين فريق العاملين لتحقيقا للهدف المطلوب وهو خروج الوجبات من المطبخ بالصورة المرضية للعميل وبالسرعة المناسبة .

وعلى الشخص المسئول عن توزيع الأعمال فى المطبخ « الشيف » أن يفكر فى النقاط الآتية قبل تعيين الأشخاص المرؤسين فى المطبخ لأداء الأعمال المحددة لكل منهم .

- ١- ماهى الأدوار والأعمال المطلوبة فى هذا اليوم ؟
- ٢- ماهى أكفأ للطرق لأداء كل مهمة من هذه المهام ؟
- ٣- ماهو الوقت الذى تستغرقه كل مهمة ؟
- ٤- متى تبدأ كل خطوة من خطوات العمل ؟
- ٥- من هو أكفأ مرؤوس يقوم بكل خطوة من خطوات العمل ؟
- ٦- كيف يمكن استغلال مهارات الأشخاص الخاصة أفضل استغلال ؟

ولكن ماهى الأعمال التى يمكن أن نحتاجها فى تجهيز وطهى الوجبات ؟

تختلف هذه الواجبات والأدوار حسب نوع المطبخ ومايقدمه من وجبات ولكن على سبيل العموم فإنها يمكن أن توجز فى النقاط الآتية :

١- تخصيص بعض العاملين فى عمليات التحضير الأولية للأطعمة مثل الغسل الأولى للخضراوات والخامات وعمليات التقشير والتقطيع ووزن الكميات .

٢- يخصص جزء ثان من العاملين لتجهيز الأطباق الباردة مثل السلطات وأطباق الفواكه .

٣- تخصص مجموعة أخرى من العاملين للعمل على قسم المشويات .

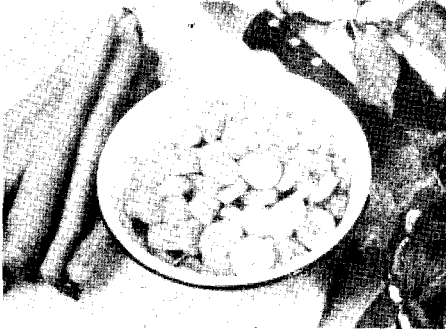
٤- تخصص مجموعة أخرى من العاملين للعمل على القلايات لقلى الأصناف مثل البطاطس المقلية أو الدجاج المقطع وقطع البصل المقلى .

٥- إذا كان المكان من النوع الذى يقدم العجائن مثل البيتزا فيجب أن يخصص شخص للفرن الخاص بإنتاج البيتزا .

٦- يعين شخص أو عدة أشخاص لتجميع مكونات الوجبات مع بعضها البعض على أطباق



تقسيم الأعمال على العاملين بالمطبخ لضمان الكفاءة فى إنتاج الوجبات وسرعة الإنجاز



يجب أن يقوم جزء من العاملين بعمليات
التجهيز الأولى للأطعمة مثل غسل
وتقشير وتقطيع الخضراوات

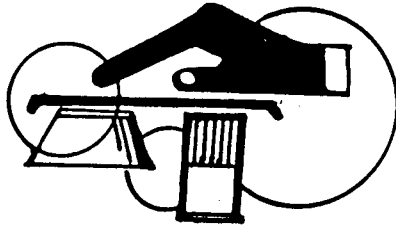
وهناك طريقتان في العمل وتوزيع الأدوار

الطريقة الأمريكية

حيث يشرف رئيس الطهاة « الشيف » على المطبخ كله ويعمل كل
فرد في المطبخ بالمشاركة في كل الأعمال المطلوبة ويقوم فريق العمل هذا
بتجهيز كافة الوجبات التي يقدمها المطبخ

الطريقة الأوروبية

أن يكون لكل طبق معين أو لمجموعة أطباق طاه متخصص وبذلك نجد
طاهيا مسئولاً « شيف » لكل من العجائن ، الشورية ، السلاطات ، اللحوم ،
كل هؤلاء يعملون في مطبخ واحد بحيث يكون كل منهم مسئولاً عن
الجزء الخاص به ويعمل تحت رئاسته مجموعة من الطهاة والمساعدين
ويشرف الطاهى المسئول « الشيف » على الطبق الواقع تحت اختصاصه من
البداية للنهاية .



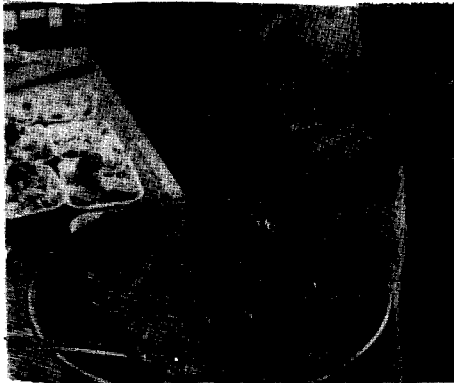
محطات العمل

محطة العمل تعرف بأنها مركز لنشاط معين داخل المطبخ وفيها يتم تزويد فريق العمل التابع لهذه المحطة بكافة احتياجاته اللازمة لإنهاء مهمته .

ومن أهم وظائف محطات العمل توفير المكان اللازم لتأدية فريق العمل مهامه فيه بحيث لا يحدث اختلاط مابين العاملين ويجد العاملون تحديدا للمكان والمهمة .

وتوفر محطة العمل الأدوات والمعدات اللازمة لفريق العمل والتي يحتاجها مثال السكاكين وأدوات التقشير والقياس مثل المعايير الحجمية والموازين إضافة إلى الأواني والأطباق حيث يتم الطهي والتقديم فيها وكذلك الماكينات وتشمل الخلاطات والعجانات والشلاجات والأفران والقلايات ، وعادة ماتزود محطات العمل بمصدر للمياه .

وعادة مايختلف حجم وعدد ونوع محطات العمل من مطبخ لآخر ، فالمطبخ الذى يقدم قائمة طعام محدودة عادة ماتكون محطات العمل فيه قليلة بينما تحتاج المطابخ الضخمة والتي تقدم وجبات عديدة ومتنوعة إلى محطات عمل أكثر وربما احتاجت إلى خبز العجائن فى محطة عمل خاصة بها أيضا .



فى محطات العمل يتم توفير المكان المناسب للعاملين وكذا توفير الأدوات والمعدات واغامات الخاصة بالعمل فى هذه المحطة



مثال لمحة عمل حيث يتم قياس الكميات
والمقادير للأصناف باستخدام
أدوات القياس المتاحة

محطة التجهيز الأولى للوجبات

كما هو واضح من اسم هذه المحطة فإنها تعنى بعمليات التجهيز الأولى
مثل غسل الأصناف والخضراوات الداخلة فى الوجبات وكذا تقشير
الخضراوات وتقطيعها أما اللحوم والأسماك ففى هذه المحطة يتم تقطيع
اللحوم وتقسير الأسماك وإخلاء الأصناف التى تقدم فى شكل سمك مخلى
وفى هذه المحطة أيضاً يتم قياس كميات الإضافات المطلوبة وخلط كميات
الإضافات .

والأدوات التى تتواجد فى محطة التجهيز الأولى هى :

- مجموعة سكاكين
- مقاسر
- آلات لتقطيع الأشياء لشرائح (مثل شرائح البيض المسلوق - الجبن
وهكذا) .

- مكايل معدنية للقياس أيضاً
- مناخل للدقيق
- أوانى عميقة لخلط الخامات
- أوانى لتخزين الأصناف
- ألواح لتقطيع الخضراوات عليها
- دواليب لحفظ الأصناف المجهزة
- موازين لقياس الأوزان للإضافات
- أوانى مدرجة لقياس الحجم .

- أحواض للغسيل حيث يتم غسل الخضراوات

محطة المخبوزات

كثيرا ما نجد فى بعض المطاعم الكبرى أو مطاعم الفنادق قسما خاصا فى المطبخ لتجهيز الخبز والعجائن الخاصة بالمطعم أو الفندق حتى يضمن وجود الخبز الطازج دائما لعملائه وعادة ماينهى عمال قسم المخبوزات عملهم قبل الموعد المحدد لتقديم الوجبات بوقت كاف ، وبالإضافة إلى الخبز فإن هذه المحطة تنتج العجائن والحلويات وكافة أصناف المخبوزات الأخرى .

وعادة ماتكون هذه المحطة بعيدة عن مكان تناول الطعام أو قاعة الطعام التى يتناول فيها العملاء وجباتهم ولكنها بالضرورة يجب أن تكون بجوار مخازن المواد الجافة مثل الدقيق والسكر والملح وذلك توفيراً للجهد المبذول فى حالة نقل هذه الأصناف إذا تباعدت محطة المخبوزات عن المخزن الذى يغذيها بالخامات سيما وأنها ستستخدم كميات كبيرة من هذه الأصناف بصفة دورية

وعادة ما نجد الأدوات والمعدات الآتية فى محطة المخبوزات :



سكين حلوانى



مضرب معدنى خفق السوائل



عصا لفرد العجائن

- ملاعق

- سكين حلوانى

- مضارب من السلك

- عصا لفرد العجائن

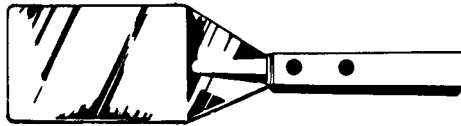
- ملاعق وأدوات للمعايرة

- أوانى مدرجة لقياس الحجم

- أواني عميقة للخلط
- خلاطات كهربية
- عجانة كهربية
- دوايب لحفظ المنتجات
- أواني للخبز تصلح للوضع داخل الأفران
- أفران لخبز العجائن
- محطة الأطعمة الساخنة

وهي عامل مشترك في كل مطبخ يقدم وجبات ساخنة لعملائه وحسب حجم تعامل المطعم وعدد عملائه ربما نجد أكثر من محطة للأطعمة الساخنة في نفس المكان ، وأحيانا نجد أن محطة الأطعمة الساخنة لها محطة فرعية تابعة تجهز الصلصات والشوربات والإضافات السائلة الساخنة الأخرى ، وقد تطهو هذه المحطات الفرعية اللحوم طهيا جزئيا تمهيدا للطهي النهائي في مرحلة تالية ، ويجب أن تكون هذه المحطة التي تقدم وتطهو الأطعمة الساخنة بالقرب من قاعة تقديم الطعام للعملاء ضمانا لوصول الأطباق ساخنة للعملاء ، ويتم تنظيم هذه المحطة حول عدد من معدات الطهي سواء بالغاز أو بالكهرباء .

- والأدوات الواجب تواجدها في محطة الأطعمة الساخنة هي :
- سكاكين للتقطيع
 - سكين للشواء (انظر الرسم)
 - ملاعق للطهي
 - أواني للطهي ذات مقاسات مختلفة
 - أواني للقياس والمعايرة
 - طاسات للقلي
 - أواني عميقة للخلط
 - موازين
 - خلاطات كهربية
 - أفران للطهي



- بوتاجازات - شوايات - فلايات

- أماكن للتخزين (ثلاجات + دواليب + أرفف)

- أماكن لتخزين الأصناف ساخنة (بالمصابيح الكهربائية)

محطة الأصناف التي تقدم باردة

ونعنى بها الأطباق التي تقدم دون طهى ولكن تجمع مكوناتها وتقدم باردة مثل السلطات وبعض أنواع الشطائر « السندوتشات » الباردة وكذا أطباق الفواكه والمشهيات .

وعادة ما تقدم أطباق المشهيات قبيل تقديم أطباق الوجبة الرئيسية ، ومن الممكن أن تكون خدمة المشروبات الباردة والساخنة للعملاء من محطة الأصناف الباردة ، والمهمة الرئيسية لعمال هذه المحطة هي تجهيز أطباق الأصناف الباردة وعادة ما يكون العمل فى تلك المحطة يدويا لأن الأطباق فيها تجهز عند الطلب وهو أمر يتطلب سرعة ومهارة العاملين .



محطة الأطباق الباردة
حيث يكون معظم العمل يدويا

الأدوات الموجودة فى محطة الأطباق الباردة :

- قطاعات (للجن - البيض وهكذا)

- سكين مرن - أواني لخلط الأصناف والسلطات

- سكين مطبخ عادى - مصافى

– معدات تقديم المشروبات الباردة والساخنة

– ميزان

– لوح تقطيع

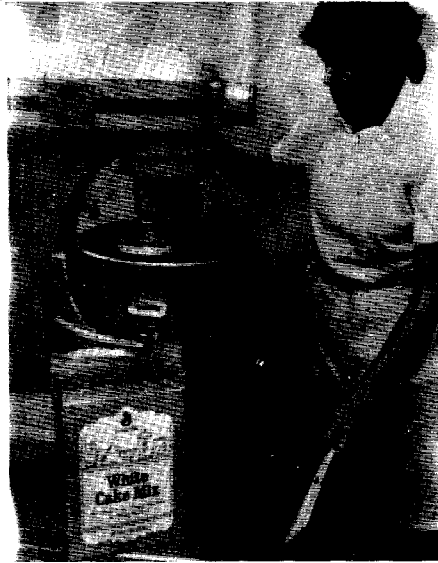
المعدات المساعدة فى المطبخ

لأن المطابخ تقدم وجبات بإنتاج كمى فمن الضرورى تواجد معدات وآلات تساعد على إتمام هذه المهمة بأسرع وقت وأقل جهد ، فعادة مايحوى المطبخ فى المطاعم والفنادق ثلاجات من الكبر بحيث يمكن أن ندخل فيها ونتجول لأنها غرف للتبريد وليست كالثلاجات المنزلية المحدودة كذلك يحوى أوانى للطهى تصل سعتها إلى ١٥٠ أو ٢٠٠ لتر وخلاطات كبيرة الحجم .



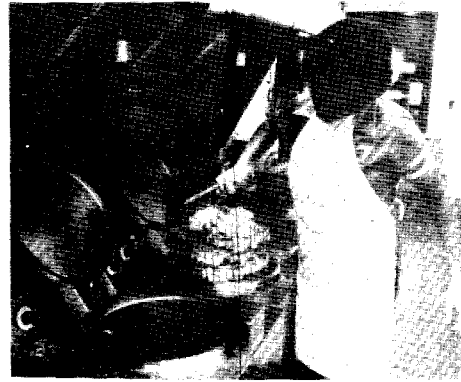
عادة ماتكون معدات المطابخ فى المطاعم والفنادق ذات ساعات عالية حتى يمكن تقديم الوجبات لأعداد كبيرة من الناس .

والمعدات الكهربائية المستخدمة فى المطابخ بالمطاعم والفنادق عادة ماتكون من النوع الكبير الذى يصلح للخدمة الشاقة وينتج كميات كبيرة فى المرة الواحدة .

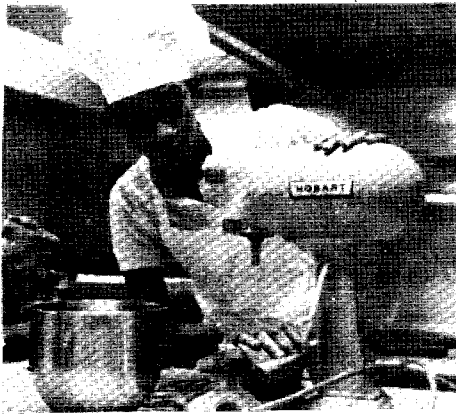




عادة ما تستخدم أفران وبوتاجازات ذات
سعات عالية وتمكن الطاهى من عمل
أكثر من صنف فى آن واحد .



عادة ما تستخدم القلايات كبيرة الحجم
لإنتاج كميات كبيرة وكذلك للإسراع
بالطهى نتيجة استخدام
الغطاء المحكم للضغط .



لابد من العناية بالمعدات ونظافتها بعد
الاستعمال ضمانا لطول فترة
استخدامها الافتراضية

عمليات التحضير الأولية

هى الخطوات والأعمال التى تتم قبيل التحضير النهائى للوجبة أو نوع الطعام أى قبل الطهى ولكن ماهى أهمية عملية التحضير الأولى ؟

إن التحضير الأولى يوفر الوقت ويمنع تداخل الأعمال ويختصر وقت تحضير الوجبة لأن التحضير الأولى للأصناف يتيح المكان والأدوات على فترات بحيث يمكن لطاقم التجهيز الأولى تحضير الأصناف مسبقا مستغلين كل ما هو ممكن من أدوات دون مزاحمة من طاقم الطهى وعند الطهى النهائى تكون كل الأدوات والمكان ملكا للطهارة ومن الممكن أيضا اختصار وقت التحضير الأولى باستخدام بعض أنواع الخامات الجاهزة أو شبه الجاهزة للطهى مثال البطاطس المجمدة والمقطعة والتى يمكن قليها فى الزيت على الفور وكذا بعض العجائن الجاهزة للخبز فور إخراجها من الشلاجات وكذا قطع البصل المجمدة واللحم البارد المجهز ولكن عند استخدام هذه النوعية لابد من وضع التكلفة فى الحسبان لأن تكلفة هذه الأصناف عادة ماتكون أعلى من تلك المجهزة فى المطبخ إضافة لأن الأطعمة التى تجهز فى وقت قريب فى المطبخ تكون طازجة بعيدة عن احتمالات الشك من فقد القيمة بالتخزين الطويل .

الواجبات الأساسية لعمليات التحضير الأولى للمكونات :

١- قياس كميات وحجوم المكونات

لابد من وزن وقياس حجوم مكونات الطعام بدقة ضمانا لجودة الوجبات وخروجها بنفس المذاق ونفس الكميات فى كل مرة .

٢- غسل وتقشير الخضراوات والفواكه الطازجة .

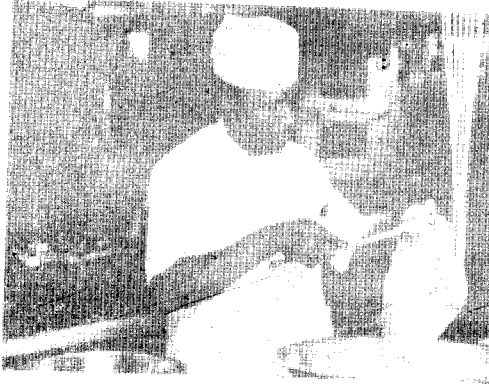
مراعاة للقواعد الصحية وتلافيا لأى طفيليات أو ميكروبات من الممكن وجودها فى الخضراوات والفواكه فلا بد من غسلها جيدا بالماء الجارى والخضراوات التى تحتاج إلى تقشير أو إزالة جزء منها يجب تقشيرها بحرص تلافيا للخسارة فى حالة التقشير الجائر الذى يبدد جزءا من الثمرة من الممكن الاستفادة منه .

٣- تقطيع الخضراوات والفواكه :

هذه العملية تحتاج إلى مهارة وسرعة فى الأداء حتى يمكن إخراج الأجزاء كلها متجانسة من حيث الشكل والحجم ولتناسب أيضا نوع الطبق الذى سيجرى طهيه فيما بعد لأن الخضراوات تختلف أحجام قطعها تبعاً لنوع الطبق المقدم .

٤- خلط المقادير مع بعضها البعض

يجب أن تتم عمليات خلط المقادير حسب وصفة الطعام بالضبط سواء من ناحية ترتيب وضع الأصناف أو من ناحية كميات كل منها



تشمل عمليات التحضير الأولى خلط المكونات مع بعضها البعض قبل الطهى

٥- عمليات أخرى

مثل عمليات التخليل أو إضافة التوابل أو نقع بعض الأصناف فى الماء

أو فى المحاليل لإزالة رائحة الزفارة أو طعم المرارة منها كما فى الأسماك والزيتون مثلا .

ولابد من التأكيد دائما على النظافة خصوصا فى الخطوات الأولية التى نبدأ بها التجهيز للوجبات ، ويسرى ذلك على المكان نفسه وعلى الأدوات المستخدمة وعلى الأشخاص القائمين بالعمل .

عمليات القياس فى المطبخ

عادة ماتكون الوصفات الدقيقة والمحددة هى أساس طهى الوجبات فى مطابخ المطاعم والفنادق وذلك حتى يخرج مذاق وشكل وحجم كل طبق يقدم هو نفسه فى كل مرة يقدم فيها إلى العميل ، فإذا ابتعد الطاهى عن الوصفة قليلا خرج الصنف مختلفا عن المطلوب ، ولما كانت المقادير والكميات أساسا هاما فى هذه الوصفات فإن معايرة وقياس تلك الكميات يصبح مهما جدا للمحافظة على تجانس الأصناف والوجبات لذلك فإن الطهاة المحترفين يعنون كثيرا بعملية القياس للمقادير المستخدمة

طرق القياس

عادة ماتحتوى وصفات الوجبات والأطباق على أعداد وأحجام وأوزان فالأعداد هى أسهل شئ مثال البيض والبصل والثوم حيث يذكر أن الكمية المطلوبة هى عدد معين من البيض ولكن أصنافا أخرى مثل الدقيق أو اللبن أو السمن تحتاج إلى طرق أخرى لقياسها فالسوائل تقاس بالحجم أما الأصناف الجافة كالدقيق والسكر فيمكن قياسها بالكوب أو المقدار وهو الحجم المكبوس جيدا الذى يملأ كوبا واحدا حتى حافته . أما الوزن فهو

أكثر القياسات دقة ، لذلك نجد أن الأصناف التى تطهى بكميات كبيرة يعتمد الطهاة فيها على الوزن لأنه أكثر دقة .

ويجب هنا أن نتذكر أن الأشياء التى لها نفس الوزن ليست بالضرورة ذات أحجام متساوية وذلك لاختلاف كثافة كل مادة عن الأخرى وكذلك العكس فالأصناف ذات الحجم المتساوية لاتعنى أنها متساوية الحجم وذلك لنفس السبب السابق ذكره والجدول الآتى يوضح بعض الحجم المساعدة فى هذا المجال

٣ ملاعق شاي = ١ ملعقة كبيرة

١٦ ملعقة كبيرة = ١ فنجان



عملية قياس المكونات فى المطبخ من العمليات الهامة لضبط الكميات حسب الوصفة تماما .

قياس الحجم

يصلح قياس الحجم مع السوائل فهى محددة ويكفى أن نضع السائل فى إناء ذى حجم معلوم أو به تدريج يحدد الحجم المختلفة وهناك العديد من أوانى قياس الحجم يمكن استخدامها فى المطبخ لقياس حجم السوائل .

القياس بالملاعق

هناك ملاعق قياس تبدأ بملعقة قياس تساوى $\frac{1}{8}$ ملعقة الشاي ثم $\frac{1}{4}$

ملعقة شاي ثم $\frac{1}{4}$ ملعقة شاي واحدة أما الحجم الأكبر فهو
الموازي للمعلقة الكبيرة « ملعقة طعام »

وعادة ماتستخدم ملاعق القياس فى قسم العجائن ومما يجدر ملاحظته
هنا أن هذه القياسات بالمعلقة تحسب على أن المعلقة ممسوحة حتى حافظها
بحيث لايرز فوق الحافة أى شئ من المادة الجارى قياس حجمها .

ملاعق القياس النصف كروية

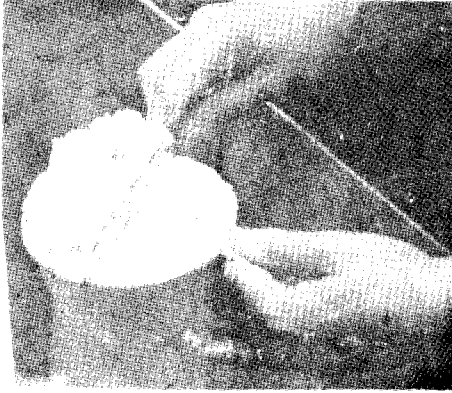
وتشبه هذه الملاعق الكروية التى تستخدم فى محلات (الأيس كريم)
ولها أرقام على حسب الحجم

أكواب القياس

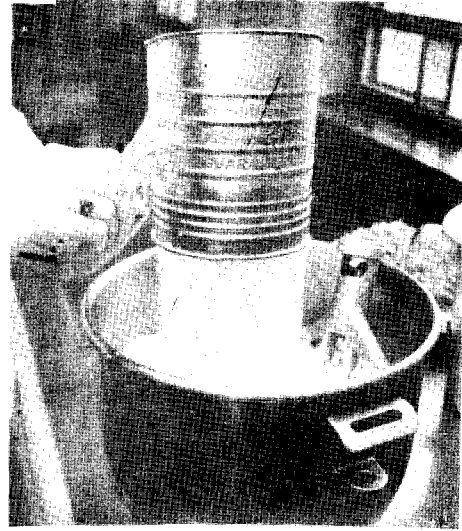
قد تكون من الزجاج أو المعدن أو البلاستيك وتستخدم أساسا فى قياس
السوائل وعادة مايكون لها حافة ذات نتوء حتى تسهل عملية صب السائل
منها بعد القياس .



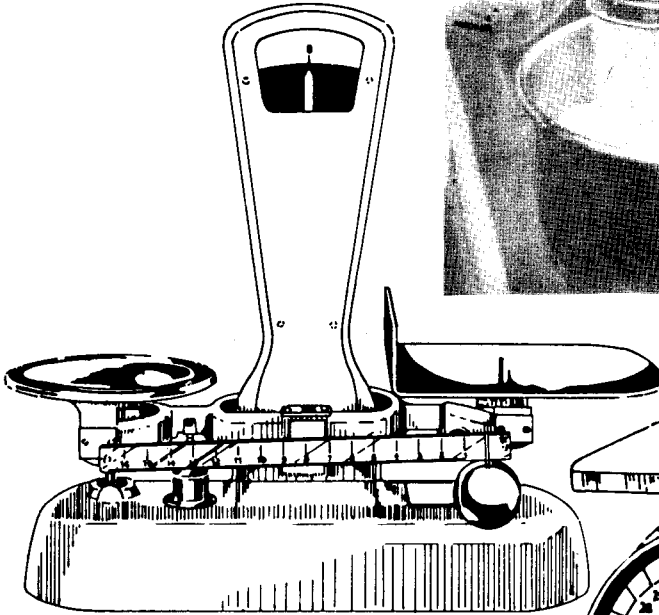
مثال لبعض أدوات قياس الحجم المستخدمة فى المطبخ



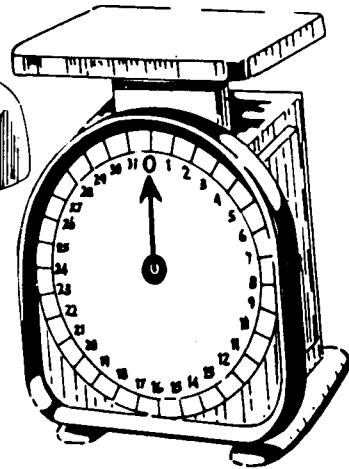
عند استخدام مكيال لمعايرة حجم من الدقيق
أو السكر يجب مسح حافة المكيال حتى
نحصل على المكيال بالضبط .



أحيانا نحتاج إلى عملية نخل للدقيق للتخلص
من الأجزاء المتصلبة وأى شوائب أخرى



ميزان ذو كفتين



ميزان زنبركي

قياس الأوزان

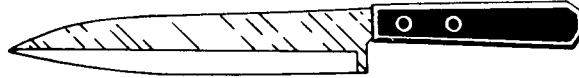
معظم القياسات التي نقوم بها داخل المطبخ تكون بالوزن ويستخدم الميزان المعتاد في ذلك وهو النوع الذي يعمل بالزنبرك وهناك أيضا الميزان ذو الكفتين الذي نستخدم فيه الأوزان العيارية (انظر الشكل)

عمليات التقطيع

كثيرا ما تحتوى خطوات الإعداد للوجبات على عمليات تقطيع للأصناف الداخلة في الوجبة سواء كانت خضراوات أو فواكه أو لحوماً أو أسماكاً و عملية التقطيع في المطابخ المتخصصة كما هو الحال في مطابخ المطاعم والفنادق تحتاج إلى أدوات تقطيع مختلفة وكذلك لماكينات في بعض الأحيان . ولكن معظم التقطيع يتم يدويا باستخدام سكاكين التقطيع المختلفة ، عموما فإن كان الحجم المراد تقطيعه غير كبير فمن المستحسن عمله يدويا.

أنواع السكاكين المستخدمة في المطابخ

١- السكين العمومي أو سكين «الشيف»



وهو أكثر أنواع السكاكين استخداما في المطبخ ، ويستخدم هذا السكين في تقطيع الأشياء سواء إلى شرائح أم إلى قطع صغيرة ويتراوح طول هذا السكين العمومي ما بين ٨ ، ١٢ بوصة أو ٢٠ - ٣٠ سم وحافته مدببة من الأمام وعريضة نسبيا من بالقرب من المقبض ولاستخدم هذا السكين في التقطيع توضع اليد اليسرى فوق الحافة العليا للسكين وهي الحافة غير

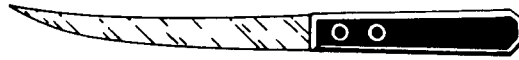
الحادة وباليه الأخرى نقبض على مقبض السكين ثم نقوم بالتقطيع عن طريق القيام بضربات قصيرة متتالية من أعلى لأسفل حتى إتمام تقطيع الجزء أو الخضراوات المراد تقطيعها .

٢- سكين تقطيع الرقائق



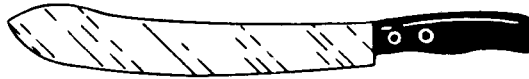
وهو سكين ذو نصل مستقيم وحافته مشرشرة أما طرفه الأمامى فيكون مستدير الشكل ويستخدم هذا السكين فى تقطيع اللحم المطهى وكذلك فى تقطيع الخبز وأصناف المخبوزات والعجائن الأخرى .

٣- سكين التشفية



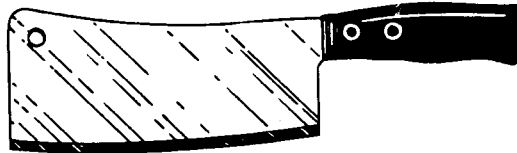
وهو سكين ذو نصل رفيع حاد ومقوس ومدبب الحافة بدرجة كبيرة ويستخدم هذا السكين كما هو واضح من اسمه فى فصل اللحم عن العظم

٤- سكين الجزار



وهذا السكين له نصل ثقيل نسبيا ومقوس من طرفه الأمامى كما هو موضح بالشكل ويستخدم هذا السكين فى تقطيع اللحوم إلى أجزاء .

٥- الساطور



وهو سكين ذو نصل ثقيل مستطيل الشكل ذو حافة حادة ولكنها

ليست بحدة السكاكين الأخرى ويعتمد الساطور في تقطيعه للحوم في المناطق الصلبة مثل العظام والغضاريف والمفاصل على ثقل وزنه إذ يتم القطع به بالضربات المتتالية على المكان المراد قطعه .

٦- سكين تقطيع الخضراوات



وهو سكين ذو نصل رفيع خفيف الوزن ويستخدم في تفريغ قلب بعض أنواع الفواكه والخضراوات وكذلك في تقطيع الخضراوات والفواكه .

٧- سكين السلاطات والفواكه



وهو سكين أكبر قليلا من سكين تقطيع الخضراوات وله نصل حاد ومدبب الحافة ويستخدم عادة في تقطيع الخضراوات المستخدمة في السلاطات ويمكن استخدامه في تقطيع الفواكه أيضا

٨- سكين الحمضيات



وهو سكين ذو نصل مشرشر من كلا حافتيه العليا والسفلى وحافته المستديرة مقوسة لأعلى وتشبه في ذلك شكل اللسان إلى حد ما ويستخدم هذا السكين في تقطيع وتقسير الحمضيات مثل البرتقال والجريب فروت

تقنيات التقطيع

قبل أن نتعلم تقنيات تقطيع الأشياء المختلفة بالسكين يجب علينا أولا أن نتعلم كيفية التعامل مع السكين بأمان دون أن نصاب بأذى ويجب دائما وضع السلامة في الحسبان وأن نتذكر هذه التعليمات جيدا أثناء كل استعمال للسكين .

تعليمات السلامة بالنسبة لاستخدام السكين

١- استخدم السكين المناسب لكل غرض وقد سبق وأفردنا أنواع السكاكين المختلفة والغرض الذى تستخدم فيه كل نوعية من هذه الأنواع لأن استخدام النوع غير المناسب من الممكن أن يسبب أخطارا لمستخدمه وعلى سبيل المثال لو أنك استخدمت سكيننا ضعيفا فى تقطيع شئ قوى قد لا يتحمله نصل السكين الضعيف غير المخصص لهذا الغرض فتكون النتيجة انكسار النصل أو التواءه بما يعرض يد المستخدم للجرح .

٢- قم بالتقطيع على سطح مناسب وفى هذا ينصح دائما باستخدام لوح التقطيع لأن سطحه معد لذلك بحيث لا يتلف السكين ولا يتسبب فى انزلاق الأصناف الجارى قطعها ولا بد من التذكير هنا بوجود عدم قطع أى شئ أثناء إمساكه باليد .

٣- عند القطع يجب أن تتم عملية القطع بعيدا عن أجزاء الجسم وذلك حتى لا يفلت السكين ويؤذى جسم المستخدم .

٤- لاتدع السكين يختفى وسط الأشياء أو فى الماء حتى لا تنجرح يدك أثناء التقاطك أى شئ يكون السكين مختفيا داخله ، بل يجب دائما غسل السكين ووضعه فى مكانه المعتاد بعد كل استعمال .

٥- يجب حمل السكين أثناء تداوله بطريقة آمنة بحيث يكون النصل بعيدا عن جسمك ، وإذا تعثرت أثناء سيرك والسكين فى يدك فليكن أول شئ تفعله أن تلقى بالسكين بعيدا ، وإذا سقط السكين من يدك أثناء العمل فلا تحاول إمساكه أثناء سقوطه بل اتركه يستقر تماما على الأرض قبل أى محاولة منك لالتقاطه وبديهي أن يكون التقاط السكين من على الأرض عن طريق المقبض لا النصل .

٦- احتفظ دائما بالسكين حادا ونظيفا ولا تستخدم سكيننا ذا نصل مكسور أو يد مخلخلة .

٧- كن يقظا باستمرار أثناء وجود السكين فى يدك ولا تلتفت فجأة حتى لا تجرح شخصا قد يكون واقفا خلفك أو مارا بالقرب منك .
والآن يمكننا العودة إلى تقنيات القطع بالسكين

*** عملية تشفية اللحم**

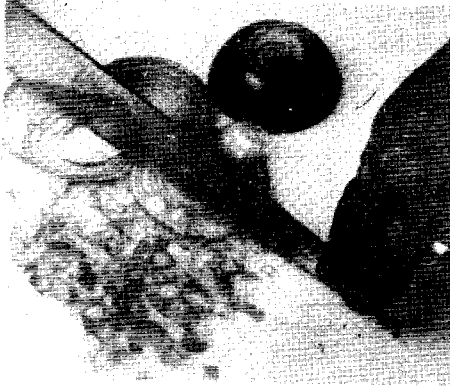
عملية التشفية هذه عبارة عن نزع العظم من اللحم ولاستخدم سكين التشفية الحاد والصغير لابد من الحرص وتعلم المهارة الخاصة بهذا العمل ... نبدأ أولا بإدخال نصل سكين التشفية مابين اللحم والعظم المراد نزعه ثم نبدأ بالقطع على حافة العظام تماما مع إبعاد اللحم تدريجيا باستخدام اليد الخالية وتمر بالسكين تباعا حول العظمة المراد نزعها حتى تمام انفصالها عن اللحم .

*** عملية التقطيع لقطع صغيرة**

كثيرا ما نحتاج لتقطيع الخضراوات أو البصل لقطع مكعبة الشكل صغيرة الحجم تمهيدا لطهى نوع معين أو لعمل سلاطات ، ذلك لأن القطع الكبيرة الحجم تستغرق وقتا أطول كى تنضج .

وعادة مانستخدم السكين العمومى لتقطيع الأجزاء بهذا الشكل المتجانس ولكى نقطع نوعا من الخضراوات كالبقدونس أو الخس نمسك الحزمة المراد تقطيعها باليد اليسرى ثم نضع حافة السكين المديبة على لوح التقطيع ثم ننزل بالسكين على الحزمة لقطع السُمك المراد قطعه بضربات قصيرة متتالية مع نقل السكين للداخل فى كل مرة يتم القطع فيها بمقدار يناسب سمك القطع الذى نرغب فى الحصول عليه .

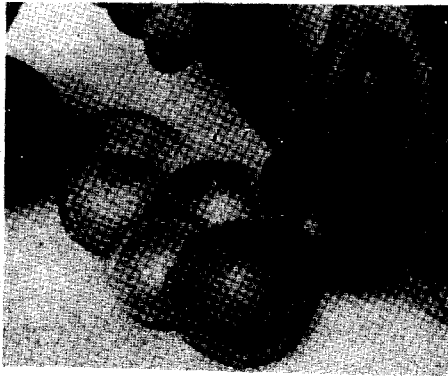
أما فى تقطيع شئ كالبصل فإننا نبدأ فى تقطيع الثمرة إلى شرائح سمكها يساوى سمك المكعب المراد عمله ثم نعود إلى تقطيع هذه الشرائح إلى قطع صغيرة كما هو موضح بالرسم .



عملية تقطيع الخضراوات إلى مكعبات صغيرة

* عملية التقطيع إلى شرائح

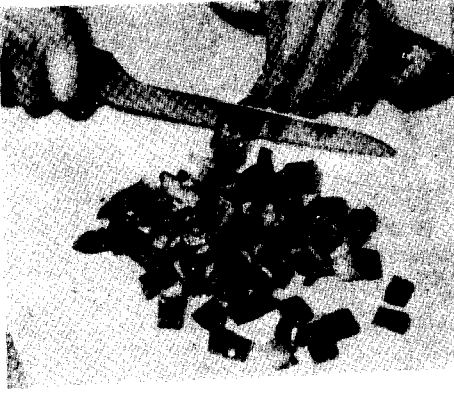
كثيرا ما نحتاج إلى تقطيع أشياء عديدة إلى شرائح ذات سمك واحد مثل اللحم البارد والخبز وهكذا . ويعتمد نوع السكين المستخدم فى تقطيع الشرائح على نوع الطعام المطلوب تقطيعه كما سبق وأشرنا فى استخدام السكين المناسب لكل صنف .



عملية التقطيع إلى شرائح متساوية السمك باستخدام السكين المناسب .

* التقطيع إلى مكعبات

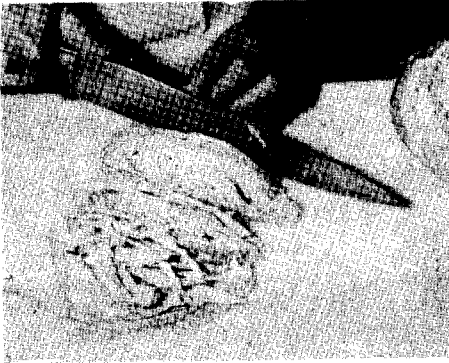
يستخدم السكين العمومى فى تقطيع الخضراوات إلى الشكل المكعب كما هو الحال فى الجزر والفلفل الرومى والبطاطس والكوسة (انظر الشكل) .



تقطيع الخضراوات إلى مكعبات باستخدام
السكين العمومي على لوح التقطيع

* التقطيع إلى قطع طويلة

أحيانا نحتاج إلى تقطيع بعض الخضراوات إلى شرائح طويلة كما هو الحال في الخس والكرنب وذلك للسلطات ويقوم السكين العمومي بهذا العمل كما هو بالشكل .



التقطيع إلى شرائح مستطيلة باستخدام
السكين العمومي

* تقطيع الخضراوات إلى أجزاء صغيرة جدا



عملية تقطيع الخضراوات إلى أجزاء
صغيرة جدا عن طريق تقطيعها على
مرحلتين باستخدام السكين العمومي

نبدأ بتقطيع الخضراوات إلى أجزاء صغيرة باستخدام السكين العمومى
ثم نعيد تقطيع الأجزاء مرة أخرى كما هو موضح بالشكل .

* عملية العناية بالسكاكين

يجب أن نحافظ دائما على نظافة السكاكين وجفافها لمنع الصدأ من الوصول إليها ، كما يجب أن نخزنها مع تغطية النصل حتى لا تسبب أى إصابة لأحد ومنع الاحتكاك الحافة مع أى جسم صلب آخر لكى لا تفقد حدتها ، وعادة مايتم تخزين السكاكين فى مكان به فتحات يمكن أن تحوى نصل السكين داخلها .

ولابد من المحافظة على حدة السكين حتى تحتفظ بقدرتها على القطع ويمكن إعادة سن الحافة باستخدام المسن الحجرى أو المعدنى ، والأخير عبارة عن أسطوانة من الصلب ذات مقبض يتم إمرار حافة السكين عليها عدة مرات كما هو موضح بالشكل .



عملية سن حافة السكين باستخدام المسن
المعدنى للمحافظة على حدته باستمرار

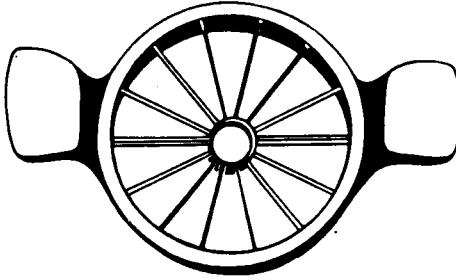
أدوات التقطيع الأخرى

هناك أدوات خاصة خلاف السكاكين تستخدم فى عمليات التقطيع
والتقشير التى تساعد العاملين فى المطبخ فى عملهم وتسهل عليهم عمليات
التجهيز للوجبات



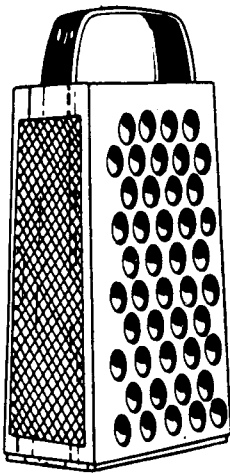
* المقشرة

وهى أداة لها حافة مزدوجة تشبه ثقب إبرة الخياطة ونصلها على شكل الرقم ٨ وتستعمل هذه المقشرة فى غرض مزدوج هو تقشير الخضراوات والفواكه بسمك رفيع جدا وأيضا يمكن إخلاء قلب الخضراوات كالباذنجان والكوسة تمهيدا لحشوها .



* مقطع التفاح

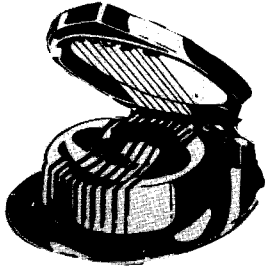
هى أداة تشبه قرص الشمس فى شكلها وتستخدم فى نزع قلب التفاحة وتقسيمها إلى عدة أجزاء هلالية الشكل حيث يعمل الجزء المستدير فى وسطها على نزع قلب التفاحة المليء بالبذور والذى نتخلص منه عند أكلها بينما تعمل الأجزاء الشعاعية المتصلة بهذا الجزء الأوسط على تقطيع التفاحة إلى الأجزاء الهلالية عند إمرارها طوليا على ثمرة التفاح .



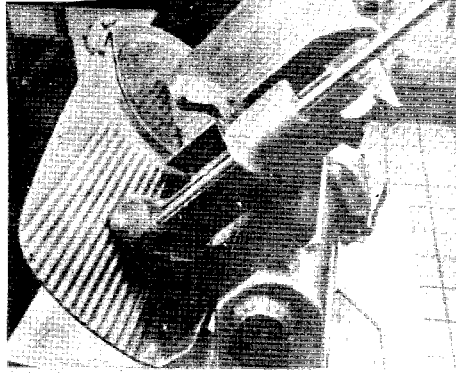
* المبشرة

وتستخدم فى بشر الخضراوات والفواكه والجبن وعادة ماتكون فى شكل صندوقى ولها أربع درجات فى البشر حسب حجم الثقوب الموجودة فى الوجه المستخدم ويمرر الشئ المراد بشره على الوجه المناسب من أعلى لأسفل حيث تقوم التتوءات الموجودة فى الوجه بقطع طبقة من السطح وهكذا .

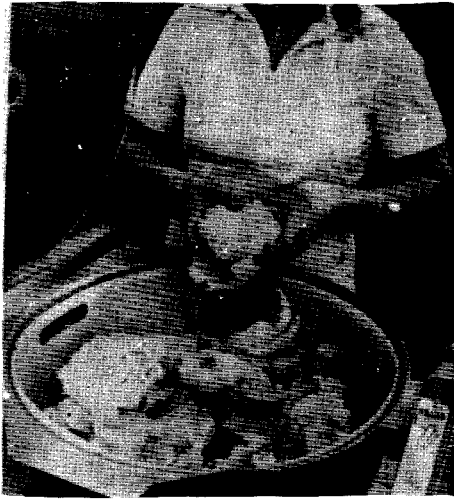
* قاطعة البيض المسلوق



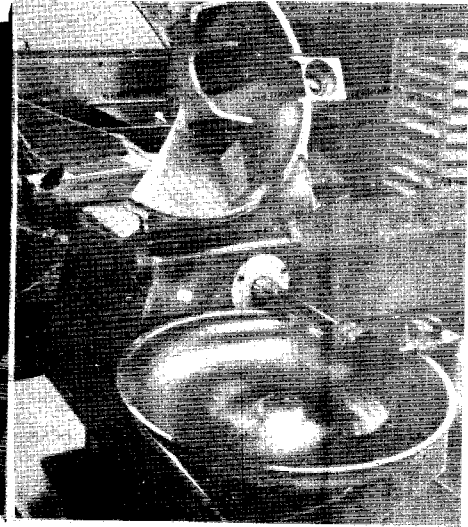
وهى أداة تقسم البيض المسلوق إلى شرائح متجانسة عند إمرار الجزء المتحرك من القاطعة على البيضة المراد تقطيعها والتي تتواجد فى التجويف الموجود فى الجزء السفلى منها (انظر الشكل) .



ماكينة تقطيع إلى شرائح رفيعة



خلاط لعمل السلطات بكميات كبيرة



ماكينة تقطيع متعددة الأغراض
للحوم والخضراوات

عمليات الخلط

عادة ما نحتاج إلى عمليات خلط لمكونات الوجبات ، وهناك العديد من الأدوات والمعدات المستخدمة في هذا الغرض منها اليدوي والكهربي . ويعتمد نوع الخلط على الشكل النهائي المطلوب في الخليط ومذاقه الناتج عن عملية الخلط هذه ، فالكيك على سبيل المثال لا يصبح جيدا إلا إذا خفقت مكوناته جيدا ليصبح هشاً ومستساغاً .

وعموماً فإن الغرض العام من عمليات الخلط المختلفة هي مزج مكونات الطعام وصولاً إلى التجانس التام للمكونات في الخليط الناتج .

- الخلط ..

وهو مزج المكونات مع بعضها البعض حتى تمام الاندماج بطريقة متجانسة .

- التقليب ..

وهو المزج بطريقة هادئة وبطيئة وبحركة دورانية كما هو الحال في بعض أنواع الشوربة والإدام التي تقلب أثناء عملية الطهي على النار .

- الخفق ..

هي عملية تقليب سريع جداً للمكونات بغرض زيادة الحجم وذلك بإدخال الهواء داخل المخلوط أثناء عملية التقليب السريع ، كما هو الحال في أثناء عمل الكريمة الخاصة بالحلويات (انظر الشكل) .



عملية الخفق وهى تقليب سريع للمكونات مع إدخال الهواء فيها لزيادة الحجم الناتج .

- عملية الدمج ..

ويقصد بها عملية مزج مكونات خفيفة وهشة مثل الكريمة المخفوقة مع مكونات أثقل مثل الدقيق ، وتتم هذه العملية بطريقة رفع المكونات من الحواف تجاه مركز الإناء الذى يجرى فيه المزج وذلك باستخدام سكين مرن

- الإذابة ..

مثل إذابة الملح والسكر فى الماء ، وتتم بعملية تقليب عادية بعد وضع الشئ المراد إذابته فى السائل ، وعموما فإن زيادة الحرارة تساعد على سرعة إذابة المواد الصلبة فى الماء .

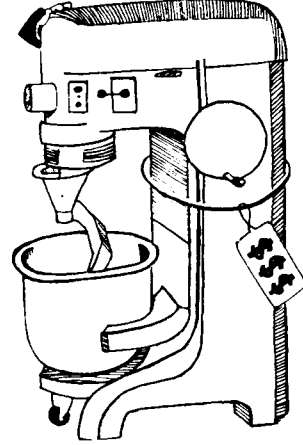
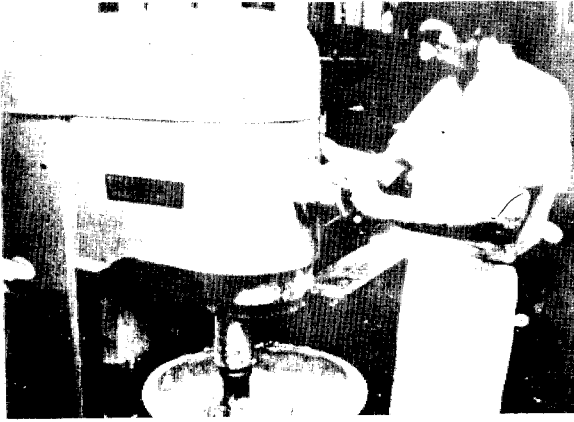


فى بعض عمليات الخلط تكون أصابع اليد هى أفضل وسيلة لمزج المحتويات

المعدات الكهربية

عند التعامل مع كميات كبيرة من الأصناف التى تحتاج إلى عملية خلط فإن من الأسهل استعمال الخلاطات الكهربية وهى متعددة الأنواع والأحجام التى تتراوح ما بين الحجم المعتاد الموجود فى المنازل ، والأحجام

الكبيرة التى توضع على الأرض مباشرة والتى تحتوى على عدة أسلحة للخلط
يمكن تبادلها واستخدامها حسب نوعية المادة الجارى خلطها أو خفقتها ،
وعادة ما تكون هذه الخلاطات الكبيرة ذات سرعات متغيرة حسب الغرض .

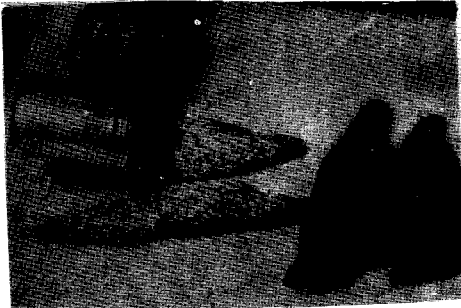


مثال للخلاطات الكبيرة المستخدمة فى المطبخ حيث توضع على الأرض مباشرة ولها عدة
أسلحة يتم تبادلها حسب الحاجة

وهناك أعمال أخرى تدخل ضمن التجهيزات الأولية للوجبات وتتم
قبيل الطهى . وهى :

١- عملية الرش بالتوابل أو الدقيق أو السكر

تحتاج بعض الأطعمة إلى عملية رش بمسحوق التوابل أو بالدقيق أو
بالسكر قبيل وضعها على النار ويستخدم إناء ذو ثقوب فى نثر المادة المطلوبة
على الطعام كما هو موضح بالشكل



عملية نثر مسحوق الدقيق أو التوابل على
الأطعمة قبل الطهى على النار لإكسابها طعما
أولتخفيف تأثير الحرارة على المكونات

٢- عملية تغطية السطح

تحتاج بعض أنواع الأطعمة إلى تغطية سطحها بطبقة أكثر سمكا من مجرد الرش مثل الدجاج واللحوم وبعض الأسماك ويكون ذلك بغمس الجزء المراد تغطية سطحه فى إناء به دقيق أو دقيق ذرة ومن شأن هذه العملية إضفاء طعم جيد على الطعام وإخراج مظهره فى شكل أكثر جاذبية للمتناول ، ومن شروط هذه التغطية أنها تتم قبل الطهى بفترة وجيزة .

وهناك نوع من التغطية يتم على مراحل ثلاثة هى :

أ - وضع الطعام فى الدقيق

ب - يعاد غمس الطعام فى اللبن أو البيض المخفوق

ج - يوضع الطعام بعد ذلك فى مسحوق الخبز الخشن « البقسماط » ثم يقلب بعد ذلك فى الزيت كما هو الحال فى بعض وجبات اللحوم والدجاج وبعض أنواع الجبن التى تقدم مقلية ، ومن شأن هذا الغطاء إضفاء طبقة كاسية للطعام تحافظ على بقائه رطبا مع خلوه من زيت القلى .

وهناك أيضا نوع من تغطية سطح الطعام بسائل مكون من عدة مكونات يغمس فيها الطعام قبل قليه فى الزيت لإكسابه طعما مميزا .

٣- عملية نقع الطعام قبيل الطهى .

تحتاج بعض الأطعمة خاصة اللحوم إلى عملية نقع فى سائل قبل الطهى على النار ، ومن شأن عملية النقع هذه أن تحقق غرضين أولهما إضافة مذاق طيب إلى اللحم بعد تسويته وثانيهما تليين ألياف اللحم الذى قد يكون صلبا صعب التسوية عند الطهى مما يسهل عملية قطعه ومضغه عند الأكل .

فالحوم الرخيصة الثمن عادة ماتكون من حيوانات كبيرة وأليافها قوية

ومن شأن هذه العملية تحسين خواصها عند تقديمها للعميل وبذلك يتحقق أكثر من هدف:

١- تحسين مذاق اللحم المطهي

٢- تليين ألياف اللحم

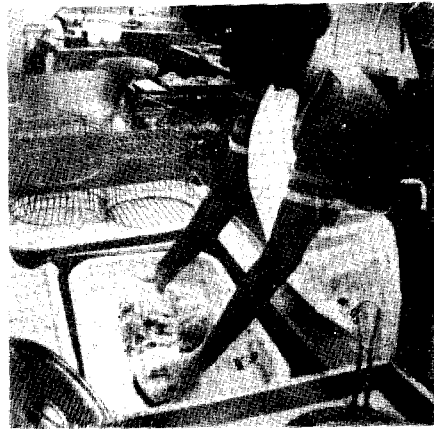
٣- توفير نفقات الطعام لأن اللحم ذا الألياف الصعبة عادة ما يكون سعره أرخص من الأنواع الأخرى ذات الألياف اللينة .

وعادة ما يستخدم عصير الليمون في هذه العملية لكون الليمون عصيراً طبيعياً حمضى الوسط فإنه يساعد على تليين ألياف اللحم ويعطيها مذاقاً طيباً .



عملية تغطية سطح الدجاج بالدقيق ثم
بالببيض ثم بمسحوق الغبزو البقسماط ،
قبيل الطهى فى الزيت .

عملية تغطية سطح الطعام
بالدقيق قبيل الطهى



٤- الطهى الجزئى

فى بعض أنواع الأطباق يقدم اللحم البارد أو اللحم الروستو ومن غير المعقول أن ينتظر طالب هذه الأطباق التى يحتاج طهيها إلى ساعات وعلى ذلك فإن الأطعمة التى يتطلب طهيها وقتا طويلا يتم طهيها جزئيا وحفظها نصف مطهية حتى وقت طلبها .

حفظ الطعام فى درجة الحرارة المناسبة

عادة مانحتاج لحفظ الطعام لبعض الوقت قبيل تقديمه ؛ كما شرحنا فى عمليات التحضير الأولية للوجبات ؛ تمهيدا للطهى النهائى . وهذه الأطعمة التى جهزت مبدئيا من المفروض حفظها على حالتها حتى تبدأ عملية الطهى النهائية ولكن الأطعمة تواجه دائما خطر التلف .

وبعد الهواء الجوى أكبر أعداء الأطعمة المجهزة سواء بمفعوله فى تجفيف الطعام أو بوصوله بما يحوى من بكتريا إلى الطعام وإفساده ولوقاية الطعام من الجفاف بفعل الهواء الجوى لابد من التأكد من تغطية الأطعمة جيدا ونعنى بالتغطية عزلها عن الهواء الجوى .

وأكثر الأطعمة تعرضا للضرر من الهواء الجوى هى الخضراوات والفواكه المقطعة لأجزاء فهى تتهرا ويتغير لونها إذا هى تعرضت للهواء الجوى دون حماية .

والأطعمة التى تحفظ فى درجة حرارة الغرفة تكون فى خطر أكبر لأن البكتريا موجودة حولنا فى جو الغرفة العادى وبعض هذه البكتريا لا ضرر منه ولكن بعضها ضار ويفرز مادة سامة أثناء نموه وهذه المادة السامة تصيب من

يتناولها بالأمراض ، لذلك يجب الحد من البكتيريا فى الطعام . والبكتيريا الضارة يمكنها العيش ما بين درجة حرارة ٤ ، ٦٠ درجة مئوية لذلك يجب حفظ أى أطعمة محضرة خارج هذا النطاق إما أسفل ٤ درجة مئوية أو أعلى من ٦٠ درجة مئوية .

الثلاجة

تصمم الثلاجة على أساس أنها وعاء مغلق يعزل ما بداخله ويبرده لدرجة حرارة (٢- ٣) درجة مئوية وعند هذه الدرجة المنخفضة يقل نمو البكتيريا لأن هذه الحرارة خارج نطاق الحرارة التى يمكن للبكتيريا أن تنشط فيه وأن تتكاثر ، وهناك بعض النقاط التى يجب مراعاتها عند حفظ الأطعمة فى الثلاجات :-

١- لاتدع باب الثلاجة مفتوحا لأوقات طويلة لأن ذلك يسبب فقد الطاقة إضافة إلى دفعه للثلاجة للعمل فترة أطول لتبريد الهواء الدافئ الذى تسرب داخل الثلاجة عند فتح الباب .

٢- يجب تنظيم وضع الطعام داخل الثلاجة بحيث يمكن سحب الأصناف التى يحتاج إليها كل مستخدم بسهولة وسرعة عند الاحتياج .

٣- يجب تغليف الأطعمة المجهزة جيدا حتى لاتمتص روائح الأطعمة الأخرى الموجودة بالثلاجة والتى قد تحوى رائحة قوية وأفضل شئ فى هذا المجال هو التغطية بالبلاستيك أو بورق الألومنيوم ، فالهواء لاينفذ من خلالهما كما هو الحال فى الورق أو القماش ، وهناك أيضا الأواني البلاستيك المحكمة التى توفر جوا من الحماية للأطعمة المحفوظة داخلها .

٤- يجب تغليف الخضراوات والفواكه المقطعة جيدا بغلاف مانع للهواء حتى لايتغير لونها وقوامها مع الحفظ .

٥- يجب إزالة أى تسرب فور حدوثه منعا لأى احتمال لتكاثر الجراثيم والبكتريا .

حفظ الأطعمة الساخنة

ذكرنا فيما سبق أن حفظ الأطعمة الساخنة يكون فى درجة حرارة أعلى من ٦٠ درجة مئوية وذلك لمنع تكاثر البكتريا الضارة وتكون عملية الحفظ الساخن هذه فى أحد الأدوات الآتية :

١- الأفران

من الممكن استخدام أفران الطهى فى عملية حفظ الطعام ساخنًا وذلك بضبط مفتاح التحكم فى درجة الحرارة ليكون حول المعدل المطلوب (٦٠ درجة مئوية) ، لأن الحرارة العالية تسبب جفاف الطعام .

٢- حمام الماء الساخن « بان مارى »

عبارة عن وعاء مستطيل الشكل به ماء يسخن بواسطة الكهرباء وبه ثرموستات لحفظ درجة حرارة الماء عند ٨٠ درجة مئوية باستمرار وفوق هذا الحمام المائى توضع الصوانى التى تحوى الطعام المطلوب حفظه ساخنًا ويصلح هذا الحمام المائى لحفظ الشورية بكافة أنواعها والإدامات السائلة .

٣- الحفظ بالبخار

تشبه حافظات الطعام بالبخار حمام الماء الساخن غير أنها تستخدم بخار الماء فى تسخين الطعام الموجود أعلاها بدلا من الماء وهى من الكبر بحيث تسع عدة أوانى من الطعام فوقها .

٤- مصابيح التسخين الكهربائية

تستخدم مصابيح كهربية خاصة فى هذا النوع من التسخين ، ومن خصائص هذه النوعية من المصابيح إشعاع حرارة مركزة إذا سلط وجهها نحو

إناء الطعام المراد حفظه ويوضع الإناء تحت مصباح التسخين مباشرة حتى يظل الطعام دافئا ولا تصلح مصابيح التسخين لحفظ كل أنواع الأطعمة خصوصا التي تجف مكوناتها بسرعة ، وعادة ماتستخدم مصابيح التسخين لحفظ الطعام فترة وجيزة .

٥- دولاب حفظ الساخن

وهي أداة عكس الشلاجة بالضبط من حيث أنها معزولة عن الجو الخارجى ومحكمة الإقفال وتحفظ الطعام بالتسخين بدلا من التبريد المعتاد فى الشلاجات ، ودولاب حفظ الساخن قد يكون كبير الحجم أو صغير الحجم وقد يكون ثابتا أو متحركا .

ومن القواعد الهامة فى عملية حفظ الطعام وللمحافظة على المذاق والقوام لابد من اختيار درجة الحرارة المناسبة لكل نوع ، وأن تغلف الأطعمة التى سوف تحفظ لمدة طويلة تغليفا جيدا ، من أهم قواعد الحفظ قاعدة سحب الأقدم أولا ثم الأحدث فى الحفظ وهكذا .

درجة حرارة الطهي

لكل طعام طريقة للطهى ودرجة حرارة مناسبة لطهيه ، وكثيرا ما نجد فى وصفات الأطعمة تحديدا لدرجة الحرارة التى يجب أن يكون الفرن عليها أو درجة النار التى يطهى عليها (عالية - متوسطة - منخفضة) وهكذا . لأن درجة الحرارة التى يطهى عليها الطعام تؤثر تماما على الشكل والطعم اللذين يخرج بهما الطعام ، وحتى نحدد درجات الحرارة التى نطهو بها الطعام يجب أن نضع فى الاعتبار النقاط التالية :-

* المكونات الموجودة فى هذا الصنف من الطعام ، فعلى سبيل المثال فالزبد والكريمة ومنتجات الألبان عموماً أصناف حساسة جداً للحرارة وتفسد فى درجات الحرارة العالية .

* سمك الطعام وكثافة مكوناته ، فقطع اللحم الكبيرة مثلاً إذا تم شيها على نار عالية يحترق سطحها الخارجى قبل أن تصل الحرارة إلى جوفها وبالتالي فإن قطع اللحم المقطعة بحجم كبير تحتاج إلى نار هادئة

* حرارة بدء الطهى فمثلاً الأسماك أو اللحوم الباردة يجب أن تطهى فى درجات حرارة أعلى من الأطعمة المحفوظة فى درجات حرارة عادية .

* عنصر الوقت الذى يسير جنباً إلى جنب مع درجة الحرارة عندما نتكلم عن طهى طعام ما ، وعلى وجه العموم فالنار الهادئة عادة ما يصاحبها وقت طويل نسبياً كما هو الحال فى حالة شواء لحم ذبيحة كاملة مثلاً لحفل يضم مدعوين فالتسوية تتم على نار هادئة ولمدة عدة ساعات حتى يطيب اللحم تماماً ، وبالعكس فإن الحرارة العالية يصاحبها وقت قصير للطهى مثال ذلك السمك المقلّى أو المطهى فى الفرن يجب ألا تطول فترة بقاءه فى الحرارة حتى لا يجف ، لذلك فالأصلح أن يطهى على نار متوسطة أو عالية ولمدة ليست طويلة .

وعادة ماتشمل وصفات الأطباق المختلفة درجة حرارة الطهى والوقت اللازم لإتمام التسوية على الشكل المطلوب .

قياس الحرارة

عادة تقاس الحرارة بمقياس درجات الحرارة المئوية وهى الأسهل وهناك درجة الحرارة بالدرجات الفهرنهايت وعادة ماتستخدم فى البلاد التى تستخدم النظام الإنجليزى فى القياس ، فإن صادفك درجة حرارة بالفهرنهايت فيمكن

تحديد المقابل لها من درجات الحرارة المئوية باستخدام قانون التحويل التالي

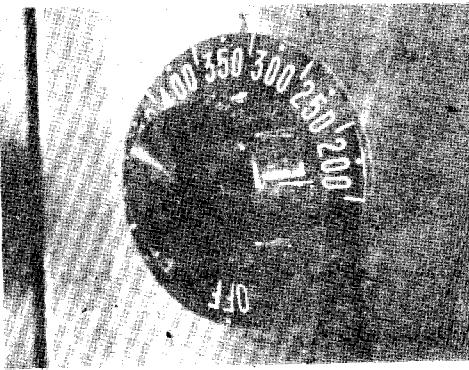
$$\text{درجة الحرارة المئوية} = \frac{5}{9} (\text{درجة الحرارة بالفهرنهايت} - 32)$$

$$\text{درجة الحرارة بالفهرنهايت} = \left(\frac{9}{5} \times \text{درجة الحرارة المئوية} \right) + 32$$

منظمات الحرارة « الثرموستات »

« الثرموستات » أو منظم الحرارة - كما يتضح من اسمه - أداة تعمل على تثبيت درجة حرارة وسط معين عند درجة قد تم ضبطها سلفاً ويتم ذلك التحكم آلياً وذلك عن طريق إحساس المنظم بدرجة الحرارة المعينة ثم قطع مصدر الحرارة أو التبريد فيتوقف إمداد الوسط بالحرارة أو التبريد ثم إذا انخفضت درجة الحرارة عن حد معين أو زادت عن حد معين في حالة التبريد فإن نفس الحساس الخاص بالثرموستات يعود فيعطى الإشارة لمصدر الحرارة أو التبريد لبدء عمله من جديد وصولاً للنهاية مرة أخرى وهكذا وبذلك يتحقق مستوى من السخونة أو التبريد يثبت عنده الوسط .

وفي حالة الطهي نجد أن مفتاح معدات التسخين الكهربائية يقوم بهذا العمل وفي العادة نجد على هذا المفتاح تدريجات تشير إلى درجات الحرارة التي يصل إليها التسخين وتظهر هذه المنظمات بوضوح في الأفران الكهربائية حيث يتحكم المنظم « الثرموستات » في درجة حرارة الفرن بالضبط .

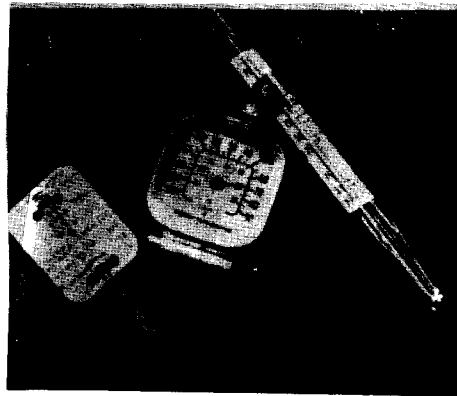


مفتاح الحرارة يتحكم في درجة الحرارة التي نرغب في طهي الطعام عندها

والجدول التالي يبين بعض درجات الحرارة الهامة فى عمليات الطهى

درجة الحرارة فهرنهايت	درجة الحرارة مئوية	البيان
٣٢	صفر	درجة تجمد الماء
٦٨	٢٠	درجة حرارة الغرفة
٩٨, ٦	٣٧	درجة حرارة الجسم
٢١٢	١٠٠	درجة غليان الماء
٣٥٦ - ٢٥٢	١٨٠ - ١٢٠	درجة حرارة الفرن المنخفضة
٣٩٢ - ٣٥٦	٢٠٠ - ١٨٠	درجة حرارة الفرن المتوسطة
٤٤٦ - ٣٩٢	٢٣٠ - ٢٠٠	درجة حرارة الفرن العالية
٥٠٠ - ٤٤٦	٢٦٠ - ٢٣٠	درجة حرارة الفرن القصوى

وتلافيا لأى خطأ يمكن أن يحدث بالمنظم عن عمله زيادة أو نقصانا فإن الطهاة المحترفين يقومون بعملية قياس للحرارة المطلوبة باستخدام مقياس حرارة خاص ذى مدى واسع يمكنه قياس حرارة الطعام .

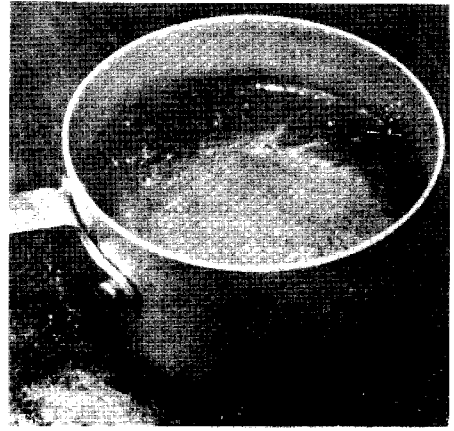


بعض أنواع مقياس الحرارة المستخدمة فى المطابخ لقياس درجات الحرارة

* الحكم على درجة الحرارة بالخبرة

بعد فترة طويلة من العمل يصبح الطاهى الماهر قادرا على الحكم على درجة الحرارة ومدى ملاءمتها للطهى ويصبح تقديره أقرب مايمكن للصواب من واقع خبرته ومشاهداته .

وهناك بعض النقاط المساعدة على ذلك فالماء والسوائل تغلى عند ١٠٠ درجة مئوية وعلى ذلك فيمكن الحكم على درجة حرارة سائل بتقدير اقترابه من درجة الغليان وشواهد الغليان معروفة بظهور الفقاعات الغازية صاعدة لأعلى مع اختراق السطح وهناك نقطة ماقبل الغليان مباشرة والتي تقدر بـ ٨٥ درجة مئوية والتي تبدأ عندها فقاعات صغيرة فى الظهور ببطء نحو السطح وتخترق السطح بخفة دون إحداث تناثر مثل الذى يحدث حال الغليان أما الزيت عند القلى فى المقلاة العميقة فسجب أن تكون درجة حرارته ١٩١ درجة مئوية وإذا لم يكن منظم الحرارة موجودا فى الإناء الذى تستخدمه فهناك طريقة تجريبية لمعرفة تمام وصول الزيت للحرارة المطلوبة وهى بوضع قطعة خبز مكعبة الشكل تقريبا فى الزيت المراد الحكم على درجة حرارته وتركها فيه لمدة دقيقة واحدة فإذا لم يتحول لون قطعة الخبز إلى اللون البنى خلال هذه الدقيقة كان ذلك دليلا على أن درجة حرارة الزيت لم تصل بعد إلى ١٩١ درجة مئوية ، وقد وجد عمليا أن الأطعمة التى تقلى فى زيت حرارته أقل من ١٩١ درجة تمتص الزيت وتصبح لينه بدرجة غير مقبولة إضافة إلى تشبع أنسجتها بالزيت ويمكننا أيضا الحكم على سلامة أداء الثلاجة فإذا صادفنا بللورات ثلجية داخل الأصناف المحفوظة بالثلاجة دل ذلك على أن التبريد زائد عن الحد وبناء على ذلك يجب تعديل ضبط الترموستات حتى يكون التبريد عند الدرجة المقبولة وهى من (٣-٢) درجة مئوية ويمكن التأكد من ذلك باستخدام مقياس للحرارة .



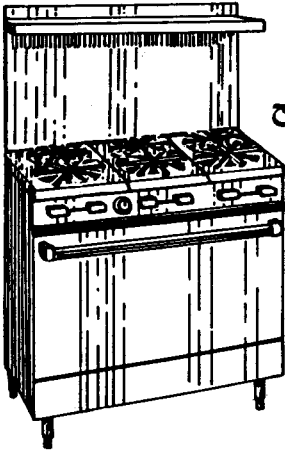
يمكن الحكم على درجة حرارة السائل الموجود على النار بملاحظ
سرعة تدفق الفقاعات من أسفل لأعلى

كما يمكن الحكم على درجة تبريد « الفريزر » فى الشلاجات التى
تحفظ بها اللحوم والدواجن والتى من المفروض وصول درجة حرارتها إلى
(١٨ درجة مئوية) حيث تصبح اللحوم مجمدة بطريقة أقرب إلى التحجر
فإن أى ليونة بها تدل على عدم سلامة التبريد فى « الفريزر »

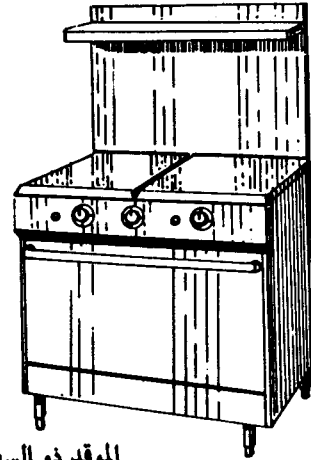
معدات التسخين فى المطبخ

عادة مايكون الموقد والفرن فى مطابخ المطاعم والفنادق شئتين منفصلين
وليسا فى جهاز واحد كما هو الحال فى المنازل .

فالموقد الذى يعرف بأنه الأداة التى تصدر الحرارة من أسفل لأعلى نراه
فى مطابخ المطاعم والفنادق على نوعين ، نوع مفتوح السطح يشبه ذلك
الموجود فى المنازل والنوع الثانى ذو السطح المصمت المعدنى والذى يوجد
أسفله مصدر الحرارة الكهربى يتم التحكم فى حرارته عن طريق ثرموستات



شكل الموقد مفتوح السطح



الموقد ذو السطح المصمت

أما الأفران فى المطابخ الكبيرة فتكون على أشكال ثلاثة

١- الفرن المعتاد أو التقليدى

وهو فرن يعتمد على انتقال الحرارة للطعام الموجود به عن طريق الهواء الساخن الذى يحيط بالإناء داخل الفرن ، ويعمل هذا النوع التقليدى إما بالغاز أو بالكهرباء وعادة مايكون به منظم للحرارة (ترموستات) ينظم الحرارة ما بين ٧٠ ، ٢٩٠ درجة مئوية وقد يكون مزودا بمنظم للوقت «تايمر» يفصل الكهرباء بعد مدة محددة يتم ضبطها مسبقا .

٢- فرن تيارات الهواء الساخن

وهو فرن يشبه فى تكوينه الفرن التقليدى ؛ ووجه الاختلاف الوحيد هو وجود مروحة تقوم بدفع تيار الهواء الساخن تجاه الطعام الموجود بداخله ، ومن شأن هذه التيارات من الهواء الساخن الإسراع بطهى الطعام دون أن يحدث جفاف للطعام .

٣- أفران الميكروويف

وتعتمد على انبعاث موجات من أنبوبة داخل الفرن وهذه الموجات عبارة

عن موجات لاسلكية بالغة القصر ومن شأن هذه الموجات التي تنجذب نحو الطعام الموجود بالفرن إحداث ذبذبات بجزئيات الطعام وهذه الذبذبات هي التي تسبب سخونة الأطعمة في وقت وجيز ويمكن لهذه الحرارة أيضا طهي الطعام ، ومن الطريف في هذه النوعية من الأفران أن الطعام فقط هو الذي يسخن ويظل الفرن ومكوناته بدرجة حرارة عادية ومن خصائص الموجات البالغة القصر أنها تنعكس على الأسطح المعدنية لذلك فلا يمكن استخدام أى إناء معدني داخل أفران الميكروويف ، فقط يمكن استخدام الأطباق الزجاجية أو البلاستيك أو السيراميك وحتى الورق يمكن استخدامه في التسخين داخل فرن الميكروويف والميزة الكبرى في أفران الميكروويف السرعة الكبيرة في طهيها للطعام مقارنة بالأفران الأخرى ، ولكن الاستخدام الأكثر شيوعا لهذه النوعية هو تسخين الطعام الذي سبق طهيه قبيل تقديمه مباشرة.

الشواية

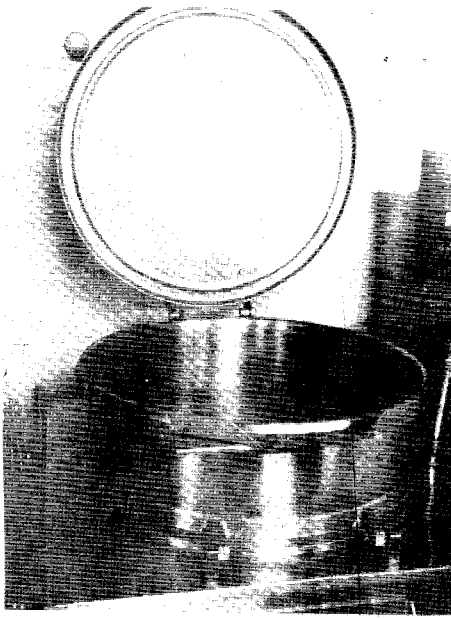
هي سطح مستوي يوجد تحته وسيلة تسخين إما كهربية أو بالغاز وعادة ما تكون درجة الحرارة المنبعثة من السطح ثابتة وتستخدم غالبا في تسوية قطع اللحم المفروم المجهز على شكل أقراص « البرجر » وكذا في قلي البيض وعمل بعض الفطائر ، وغالبا مايكون وقت الطهي قصيرا .

ولما كان الطعام المطهى على الشواية يفرز دهونا عند الطهى ولكون الشواية غير قابلة للتفريغ فإنها غالبا ماتزود بنظام لتجميع وتصريف المواد الدهنية التي تفرزها الأطعمة أثناء الطهى .

الطهى بالبخار

تستخدم هذه الطريقة في مطابخ المطاعم والفنادق أكثر مما تستخدم في المنازل ، فالطهى بالبخار أسرع وأكثر توفيراً ، ولما كانت الحرارة المطلوبة لهذه الطريقة عالية والبخار المتولد عن هذه الحرارة يكون تحت ضغط مرتفع

لذلك نجد أن هذا النظام يزود بالعديد من أجهزة الأمان وأجهزة التحكم ضمانا لسلامة مستخدميه ومعظم هذه النوعية تغلق آليا لو كان الضغط عاليا أو كانت الحرارة أعلى من المطلوب ، ومن الأدوات التى تستخدم البخار فى الطهى إناء الطهى المحاط بقميص البخار والمسمى اختصارا بإناء البخار وهو عبارة عن إناءين يوضع أحدهما داخل الآخر مع وجود فراغ بسيط بينهما وفى هذا الفراغ يمر بخار الماء الساخن ، وفى هذا النوع من الأواني لا يلامس البخار الطعام الموجود بإناء وإنما يقوم فقط بتسخين جدار الإناء الداخلى وبهذه الحرارة الناتجة من البخار تتم عملية طهى الطعام .



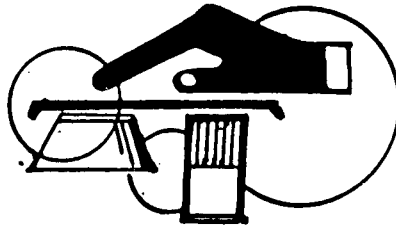
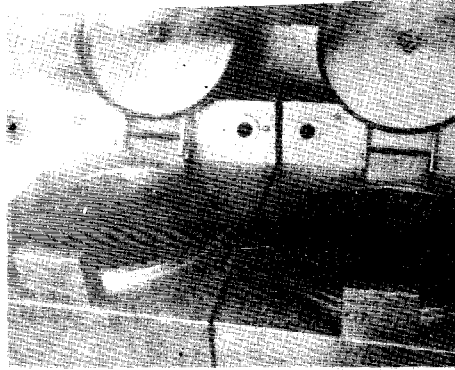
إناء الطهى بالبخار الذى يعمل عن طريق غلاف من البخار يحيط بإناء وتعمل الحرارة المنبعثة من هذا البخار على طهى الطعام .

وهناك أيضا وعاء الطهى بالبخار المضغوط وفى هذا النوع يلامس البخار الطعام حيث يتم تسخين البخار تحت ضغط ثم يندفع داخل الوعاء المحكم الغلق الذى يحوى الطعام المراد طهيه بهذه الطريقة . وميزة هذه الطريقة أنها سريعة وتحافظ على رطوبة الطعام . وتصلح هذه الطريقة لطهى الخضراوات والأسماك والأرز كما يمكن فك تجميد الأطعمة المجمدة بسهولة باستخدام طريقة البخار المضغوط .

القلاية العميقة

هى إناء كبير الحجم نسبيا توضع به كمية من الزيت يتم تسخينها إما بالغاز أو بالكهرباء ولا بد من التأكد من وصول درجة حرارة الزيت داخلها إلى درجة ١٩١ درجة مئوية قبل وضع الطعام المراد قليه فيها .

ولأن الأطعمة المختلفة يتخلف عنها رائحة ونكهة مختلفة عند القلى فى الزيت لذلك فإنه من المفضل استخدام قلايات مختلفة لكل من اللحوم والأسماك والخضراوات ، كما يجب أن توضع السلة المعدنية التى تحوى الأصناف المقلية لبعض الوقت فوق القلاية بعد إخراجها حتى تصفى الزيت العالق بالطعام ، ويجب استخدام الزيت لفترة محدودة يغير بعدها بزيت جديد .



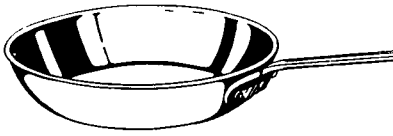
الأوعية المستخدمة في الطهي

يمكن تقسيم أوعية وأواني الطهي إلى نوعين من حيث مكان الاستخدام حيث يستخدم القسم الأول فوق السطح الساخن أو فوق الموقد والقسم الثاني هو الذي يتم الطهي به داخل الأفران .

أولا : الأوعية المستخدمة فوق الموقد

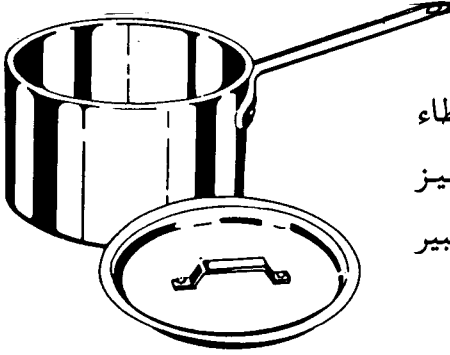
عندما نطهو الطعام فوق الموقد فإن الحرارة تأتيه من أسفل لأعلى فقط وذلك يتطلب أن يكون جسم الإناء مصنوعا من معدن جيد التوصيل للحرارة لأن الحرارة لا تخطيط بالإناء من كل جانب كما هو الحال في حالة الأفران ، وعادة ماتصنع أواني الطهي من النحاس أو الألومنيوم كما يدخل الصلب الغير قابل للصدأ في تصنيع بعض الأواني أيضا باعتبار هذه المعادن هي أفضل موصلات الحرارة وهناك العديد من أشكال الأواني المستخدمة للطهي فوق الموقد مثل

١- طاسات الطهي ذات اليد



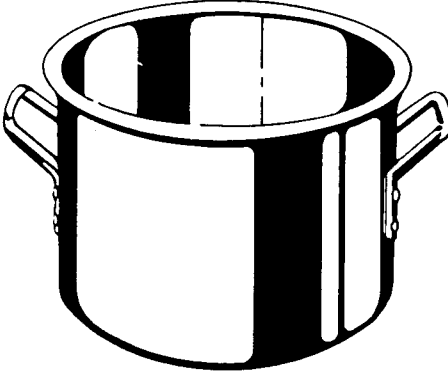
وأحيانا تسمى المقلاة ومنها ذات الجانب المائل أو المتعامد على القاع ولكن في كل الأحوال فالمقلاة لا تكون عميقة وتستخدم في طهي الأصناف التي تقدم على هيئة أقراص غير سميكة كما يمكن قلي بعض الأنواع فيها

٢- إناء الطهى العميق



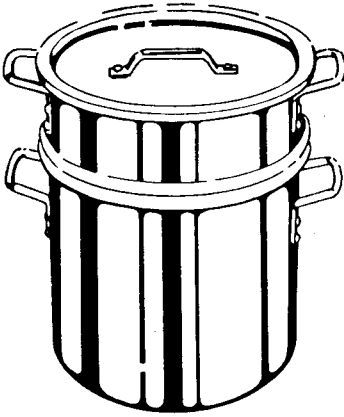
وهو إناء ذو يد واحدة وله غطاء
ويستخدم فى تحضير الإدام وتجهيز
الإضافات السائلة ويسمح عمقه الكبير
نسبيا بعمليات التقليب المستمر .

٣- إناء الطهى العميق « الحلة »



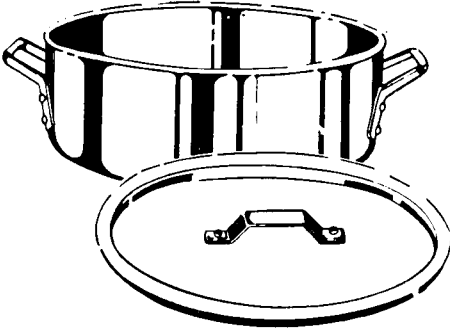
وهو إناء ذو مقبضين ويستخدم فى
طهى الأصناف التى تستغرق وقتا طويلا
على النار وفيها توضع الشوربة الناتجة
عن سلق اللحوم

٤- الغلاية المزدوجة .



وهى عبارة عن زوج من أواني
الطهى يوضع الطعام فى الإناء العلوى
الذى يرتكز داخل إناء سفلى يملأ
جزئيا بالماء وبالتسخين تغلى المياه
الموجودة فى الإناء السفلى مكونة بخار
الماء الذى يسخن بدوره قاع الإناء
العلوى ويستخدم هذا النوع من الأواني
فى طهى الأطعمة التى يخشى عليها
من الاحتراق والالتصاق لو تم طهيها
على النار مباشرة .

٥- إناء الطهى المتسع الفوهة

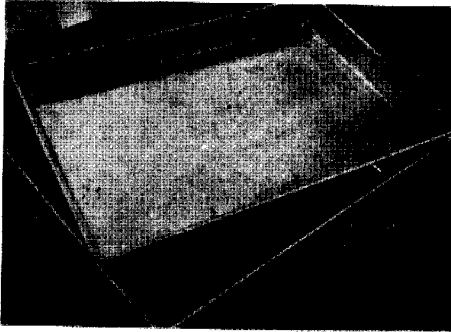


هو إناء متسع الفوهة مصنوع من معدن سميك نسبيا وله مقبضان وغطاء محكم وعادة ما يستخدم فى طهى اللحوم التى تنضج بطريقة التسخين فى مقدار قليل من الماء ودرجة حرارة منخفضة لذلك فالقاع متسع حتى يعطى كمية حرارة كبيرة .

أواني الطهى المستخدمة فى الأفران

على العكس من أواني الطهى المنزلية التى عادة ماتكون ذات مظهر جذاب والتى تكون صالحة للتقديم مباشرة ، فإن أواني الطهى للمطاعم مصممة بغرض واحد فقط وهو كفاءة الأداء بغض النظر عن مظهرها أو شكلها الذى قد يكون غير جذاب وسبب ذلك أن الطعام فى المطاعم غالبا مايقدم فى أطباق فمن غير المهم أن تكون أدوات التسوية فى الفرن ذات شكل جذاب

١- صاج الفرن



عادة ما يكون ذا أشكال عديدة منها المستدير أو المستطيل أو المربع وتستخدم فى طهى اللحوم والدجاج والخضراوات وأصناف الحلويات التى تطهى فى الأفران وعادة ماتصنع من الألومنيوم .

٢- صاج طهى اللحم

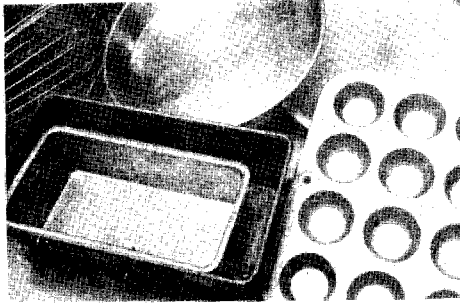
وهو على شكل مستطيل وذا حواف مستقيمة وعميقة نسبيا للاحتفاظ بالمرقة الناتجة عن طهى اللحم دون أن تنسكب خارجها وعادة مايكون سمك المعدن المصنوع من هذا الصاج أكبر من الأنواع الأخرى .

٣- صاج إعداد البيتزا

وهو على شكل دائرى وذو عمق قليل

٤- أواني عمل العجائن والحلوى

وعادة ماتكون من الألومنيوم وأشكالها عديدة منها مايستخدم لعمل الكعك والفطائر والكيك (انظر الشكل) .



بعض أشكال أواني عمل العجائن والحلوى فى الفرن

٥- أواني خاصة بالأفران الميكروويف

كما ذكرنا فى السابق فإن الأواني التى يمكن استخدامها داخل الميكروويف لاتصلح أن تكون معدنية لذلك فأواني الطهى والتسخين التى تستعمل داخل الميكروويف تكون زجاجية أو بلاستيك أو من الورق الكرتون وعموما يجب العناية بنظافة أواني الطهى بعد الاستعمال وذلك بنقعها فى الماء حتى تلين المكونات الملتصقة بالسطح ثم تغسل بالمنظفات ولايجب استعمال الألياف المعدنية فى تنظيف هذه الأواني لأنها تحدث خدوشا بها .

تجميل الطبق

من أهم عوامل نجاح المكان فى تقديم وجبات الطعام مذاق الطعام نفسه بمعنى أن تكون رائحته ومذاقه وشكله العام فاتحا للشهية لذلك فمن المهم أن يعنى الطاهى بالتفاصيل مثل المظهر ودرجة الحرارة والرائحة والقوام فى نوع الطعام الذى يقدمه .

وتعد عملية إعداد الطبق هى المرحلة النهائية وتتلخص هذه العملية فى إخراج شكل الطبق وطريقة وضع المكونات فيه وتزيينه بمكونات طبيعية بحيث يبدو جذابا فاتحا للشهية ومهما كان الجهد المبذول فى إعداد الطعام وطهيه فإنه لايلقى الاستحسان والقبول لدى المتناول إلا إذا كان إخراجة جذابا فاتحا للشهية .

١- وضع الطعام فى الطبق

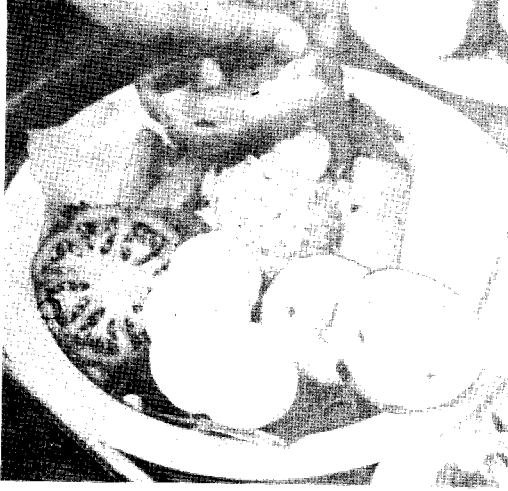
ويقصد بذلك طريقة رص الطعام الذى نقدمه للمتناول فلايصح أن نكوم الطعام فى وسط الطبق أو أن ندفعه إلى أحد الأجناب كما لايستحب ازدحام الطبق بأصناف متراسة بجوار بعضها البعض .

٢- تباين الألوان فى الطبق

إن الطبق الفاتح للشهية لابد وأن يحوى ألوانا متباينة وأصنافا مختلفة القوام فإضافة بعض حلقات من الجزر الأصفر أو الخضراوات الخضراء أو الطماطم الحمراء وكذا البطاطس المقلية بتناسق لوني سوف يضيف الجاذبية إلى الطبق المقدم بطريقة لطيفة .

٣- الإضافات الأخرى

كما يمكن إضافة بعض قطع المخللات ذات الألوان الجذابة أو نثر بعض المقدونس المقطع حول مكونات الطبق لإضافة الشكل الجمالى للطبق



إضافة الخضراوات والأصناف المقطعة
ذات الألوان المتباينة يساعد على
إضفاء الجمال والجاذبية على الطبق
عند التقديم

خدمة العميل

إن مقدم الطعام للعميل هو الشخص الذى يتعامل تعاملًا مباشرًا معه ، لذلك فإن مظهر هذا الشخص وحسن معاملته للعميل من أهم عوامل نجاح المكان . ولا بد أن يحس العميل بمقدم الطعام باسم الوجه نظيف الملبس ومقبول الهندام بشكل عام ولا بد من إعطاء العميل الإحساس بالاحترام والترحيب به والصبر على الطلبات والملاحظات التى قد يديها .

الاستعداد لتقديم الخدمة للعميل

إن عمل مقدم الطعام لا ينحصر فى خدمة العميل بتوصيل الطعام إليه فقط بل يمتد ليشمل أعمالًا جانبية أخرى مثل تنظيف المكان وإعداد الموائد

مسبقا استعدادا للوجبة التالية ومن أمثلة تلك الاستعدادات :-

- ١- جمع الملاحات التى تحوى ملح السفرة والفلفل وتفرغ محتوياتها
- ٢- غسل جميع الملاحات من الداخل والخارج باستخدام فرشاة لضمان نظافة السطح الداخلى للملاحات جيدا .
- ٣- استخدام أحد سلاكات الأسنان الخشبية فى إزالة أى ترسبات فى فتحات الملاحات .
- ٤- تجفيف الملاحات تماما قبل إعادة ملئها بالملح أو الفلفل ثم تعاد مرة

أخرى إلى المواثد



عملية تنظيف فتحات الملاحات من الملح
المجمد عليها بفعل الرطوبة حتى تسهل
عملية نثر الملح والفلفل منها عند الاستعمال

نظافة السكريات وأدوات الشاى :-

- ١- يتم جمع السكريات واللبانات على إحدى الصوانى ثم تفرغ محتوياتها .
- ٢- يتم غسل كل الأوعية الخاصة بالسكر واللبن الجاف ثم تجفف الأوانى جيدا .
- ٣- يعاد ملء السكريات واللبانات بالمواد مرة أخرى .

٤- لابد من فحص السكريات دوريا أثناء النهار لأن العملاء قد يغمسون ملاعق الشاي مبللة بالشاي داخل السكريات مما يؤدي إلى تجمد السكر داخلها ، فلا بد من تفريغ قطع السكر المتجمدة من داخل السكريات وإعادة ملء الوعاء مرة أخرى .

مجموعة زجاجات المائدة

غالبا مايتواجد على مائدة الطعام مجموعة زجاجات تحوى الخل والزيت والصلصة الحمراء والمستردة ، وهذه المجموعة يجب تنظيفها باستمرار مرة واحدة فى اليوم على الأقل ولتنظافة هذه المجموعة :

١- امسح السطح الخارجى لهذه الزجاجات بقطعة من القماش منداة بالماء مع العناية خاصة بالجزء العلوى من الزجاجاة ولابد من تنظيف فتحة كل زجاجة جيدا ثم تجفيفها .

٢- ضع أغطية هذه الزجاجات تحت الماء الجارى لإزالة أى رواسب من المادة التى تحتويها الزجاجاة ولايجب استخدام المناديل أو الفوط الورقية فى نظافة هذه المجموعة حتى لاتدخل أجزاء من هذه المناديل الورقية داخل فوهة الزجاجاة .

٣- أعد أغطية مجموعة الزجاجات لمكانها ثم أعد الزجاجات للمائدة مرة أخرى .

وضع فوط الطعام

معظم المطاعم التقليدية ذات السمعة تتمسك بوضع فوط من القماش على مائدة الطعام ويتم تطبيق هذه الفوط بشكل جذاب بحيث تضيف جمالا على الشكل العام للمائدة ... ولكن بعض المطاعم مع ظهور المناديل والفوط الورقية ذات الاستعمال الواحد تضع فوطا ورقية بدلا من الفوط

المصنوعة من القماش .



تجهيز المائدة بوضع فوطه الطعام

الزهور على المائدة

لا يخفى على أحد تأثير الزهور الموضوعة برقة على إضفاء الجمال على المكان ولكن الزهور تحتاج إلى عناية حتى يظل مظهرها جميلا لفترة طويلة ومن المناسب وضع كمية بسيطة من الأزهار فى إناء به ماء ولا تنزح من المكان بالكثير من الزهور ثم نتابع العناية بماء الزهرية وإكمالها إذا لزم الأمر، كما يجب التخلص من الزهور الذابلة أولا بأول ، ومن الأمور الهامة بتجفيف الزهرية من الخارج جيدا قبل وضعها على المائدة .

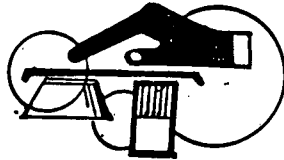
ومن الأعمال الإضافية التى يجب على طاقم تقديم الطعام القيام بها يوميا

* نظافة طفايات السجائر

* نظافة صوانى التقديم التى يحمل عليها الطعام المقدم للعملاء

* مسح الكراسى وإزالة أى بقع من على ظهر أو قاعدة الكرسي

* افحص وتأكد من نظافة قائمة الطعام التى تقدم للعميل



إعداد مائدة الطعام

هناك طرق ونظم معينة لإعداد المائدة فى الوجبات المختلفة فمائدة الإفطار يختلف إعدادها عن مائدة العشاء ومع ذلك فهناك أصناف تظل على المائدة باستمرار فى كل الوجبات مثل ملاحات الملح والفلفل ومجموعة زجاجات الخل والزيت والصلصة والمستردة ، والصحيح أن يكون وضع هذه المجموعة فى وسط الطاولة المستديرة أو المربعة التى يجلس الناس حولها ، أما الطاولة التى يستند أحد أضلاعها إلى حائط فيجب أن توضع هذه المجموعة فى طرف الطاولة الأقرب للحائط ، أما طاولات الطعام المستطيلة التى يجلس عليها أكثر من ستة أفراد فيجب وضع مجموعتين من هذه الأصناف حتى يكون فى استطاعة أى فرد التقاط أى زجاجة من هذه الأصناف .

والقاعدة العامة هى أنه إذا كان الطعام لمجموعات كبيرة فيجب وضع مجموعة زجاجات لكل ستة أشخاص .

طريقة فرد مفرش المائدة

١- ابدأ عملية فرد المفرش وهو مطوى من منتصفه ثم افرد نصفه على المائدة مع جعل خط الطى فى منتصف المائدة .

٢- ارفع طرف المفرش القديم المطلوب استبداله ثم اجمعه فى وسط المائدة ثم انقل أدوات المائدة الأساسية (الملاحات وزجاجات الزيت والخل والصلصة) إلى نصف المائدة الذى فرش بالمفرش الجديد .

٣- أكمل فرد باقى مفرش المنضدة وافرد أى كسرات به وتأكد من تناسق الحواف المتدلية من المفرش على أجناب المائدة بالتساوى

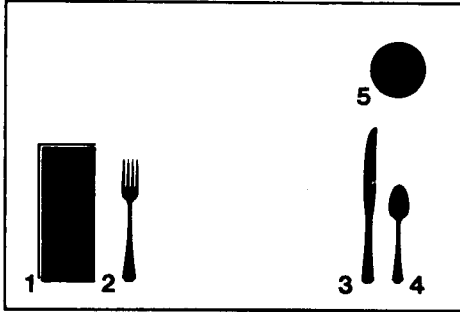
تجهيز المائدة لوجبة الإفطار

تجهز مائدة الإفطار ببعض الأطباق والأكواب والأدوات والصحيح أن يتم وضع كل منها فى مكان محدد على المائدة

- الشوكة توضع فى الركن الأيسر من المائدة بحيث يكون رأسها لأعلى ومقبضها لأسفل (إذا نحن نظرنا من أعلى على المائدة) (انظر الشكل) .

- الوضع الصحيح لفوطه المائدة على يسار الشوكة وفى بعض الأحيان توضع فى منتصف المائدة فى المكان الذى يتم فيه تقديم الأطباق

- أما السكين فيوضع فى الناحية اليمنى على يمين الشخص الجالس للمائدة بمسافة لاتقل عن ٢٣ سم من الشوكة الموجودة فى يسار المائدة وذلك لإفساح المكان للطبق الذى يقدم فيه الطعام ويجب أن يكون حد السكين للدخل أى أن يكون مواجهها للناحية اليسرى



- ١- فوطه المائدة
- ٢- الشوكة
- ٣- سكين المائدة
- ٤- ملعقة الشاى
- ٥- كوب المياه

أدوات المائدة لوجبة الإفطار

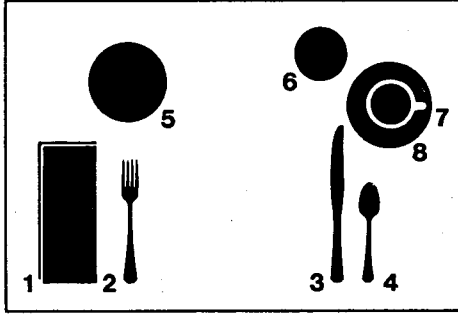
- أما الملعقة الصغيرة الخاصة بالشاى فتوضع على يمين سكين المائدة وموازية لها ويجب أن يكون بعد الحافة السفلى لكل من أدوات المائدة عن طرف المائدة حوالى ٢,٥ سم .

- كوب الماء يكون وضعه فى الركن الأيمن العلوى فوق مكان سكين المائدة .

تجهيز المائدة لوجبة الغداء

عادة ماتقدم وجبة الغداء فى الظهيرة وعادة مايشبه تجهيز المائدة فى الغداء نفس التجهيز السابق للإفطار فى مكوناته الأساسية فيما عدا اختلافات ثلاثة هى إضافة الآتى :-

- طبق للخبز والزبد ومكانه أعلى الشوكة فى يسار المائدة .
- طبق للفنجان فى يمين المائدة أعلى السكين وملعقة الشاى .
- فنجان للشاى أو القهوة فوق الطبق على اليمين وفى بعض الأحيان يوضع الفنجان مقلوبا فى مكانه حتى وقت تقديم الشاى أو القهوة .



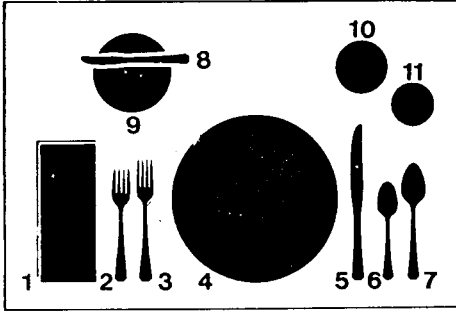
- ١- فوطه مائدة ٢- شوكة
- ٣- سكين مائدة ٤- ملعقة شاى
- ٥- طبق للخبز ٦- كوب للماء
- ٧- طبق فنجان
- ٨- فنجان الشاى أو القهوة

أدوات المائدة المجهزة لوجبة الغداء

وقد تحتاج وجبة الغداء إلى أدوات مائدة إضافية وعلى سبيل المثال إذا طلب العميل طبقا من الشوربة فى الوجبة فهنا تضاف ملعقة للشوربة يكون مكانها على يمين ملعقة الشاى وبالنسبة للسلطات فإن تضمنت الوجبة سلطات فيجب إضافة شوكة للسلطات وهى أعرض قليلا من الشوكة العادية ومكانها على يسار شوكة المائدة فى الركن الأيسر من المائدة .

تجهيز المائدة لوجبة العشاء

عادة ماتعتبر المطاعم والفنادق وجبة العشاء هى الوجبة الرئيسية لذلك كان عدد الأدوات فيها أكبر من السابق ، والمعتاد فى وجبة العشاء أن يقدم فيها أكثر من صنف وهذا مايفسر تعدد الأدوات والأطباق فى هذه الوجبة



- ١- فوطه المائدة
- ٢- شوكة للسلطات
- ٣- شوكة مائدة
- ٤- طبق
- ٥- سكين مائدة
- ٦- ملعقة شاي
- ٧- ملعقة شوربة
- ٨- سكين للزبد
- ٩- طبق للخبز والزبد
- ١٠- كوب ماء
- ١١- كوب للعصائر

إعداد المائدة لوجبة العشاء

أما الأدوات التي ازدادت على المائدة بالاختلاف عن مائدة الغداء فهي :-

- كوب للعصائر يوضع في الناحية اليمنى أعلى الملاعق .
- سكين للخبز والزبد يوضع بالعرض فوق طبق الخبز في الناحية اليسرى أعلى شوكة المائدة على أن تكون حافة السكين لأسفل والمقبض ناحية اليمين .
- تضاف شوكة السلطات على يسار شوكة الطعام في الناحية اليسرى من المائدة فيما بين شوكة المائدة وفوطه المائدة .
- توضع ملعقة للشوربة على يمين ملعقة الشاي .
- في وسط المائدة وأمام العميل يوضع طبق مسطح وهو طبق الخدمة أو « السرفيس » حيث توضع عليه الأطباق التي تقدم قبيل الوجبة الرئيسية مثل الشوربة ويرفع هذا الطبق قبل تقديم الطبق الرئيسي في الوجبة وعادة مايقدم هذا الطبق « السرفيس » في المطاعم التي تحافظ على التقاليد .
- وعادة ماتشتمل الوجبة الرئيسية المتعددة الأطباق على الأصناف التي تقدم بالترتيب التالي :

٢- الشوربة أو عصير الفواكه

١- المشهيات

٣- السلطات

٤- الطبق الرئيسى الذى يحوى اللحم أو السمك أو الدجاج

٥- الخضراوات وعادة ما تقدم مع الطبق الرئيسى فى آن واحد

٦- النشويات وهى إما بطاطس أو أرز أو مكرونة

٧- طبق الحلويات

تناول وتوصيل الطعام بالطريقة الصحيحة

عندما يقوم المطبخ بتجهيز الطعام الذى يطلبه العميل يبدأ دور الشخص المسئول عن توصيل الأطباق للعميل والطريقة الصحيحة هى أن يتناول أطباق الطعام البارد قبل الساخن وعلى سبيل المثال لو كان هناك طلب فيه لحم مشوى وسلطات فالسليم أن نأخذ أطباق السلطات أولا ثم نأخذ أطباق اللحم المشوى الساخن ثانيا مع مراعاة ألا تتلامس الأطباق الباردة مع الساخنة أثناء التداول وعند وصول الطلب للمائدة يتم إنزال الطبق الساخن أولا حتى لا يبرد

أما إذا كان الطلب محتويا على القشريات كالجمبرى فلا بد من توفير طبق فارغ للعميل كى يضع فيه القشور الناتجة من هذه النوعية من المأكولات البحرية مع مراعاة وضع بعض الخضراوات كالبققدونس لتزيين الطبق مع بعض قطع الليمون ولا بد أن يعرف العاملون فى هذا المجال طريقة وضع الأطباق على صينية التقديم بالطريقة السليمة التى تحفظ توازنها أثناء السير ، فالمعتاد أن يتم حمل مجموعة من الأطباق على صينية بيضاوية الشكل وهناك طريقتان أساسيتان فى تحميل هذه الصينية :-

١- الطريقة الأولى : تقضى بأن يتم تحميل الأطباق ثقيلة الوزن فى منتصف الصينية والأطباق خفيفة الوزن فى الأحرف هذا إذا كان العامل ينوى حمل الصينية بكلتا يديه

٢- الطريقة الثانية : وهى أن توضع الأطباق ثقيلة الوزن فى أحد أطراف الصينية وذلك عند حمل الصينية على الكتف ، حيث يستند الطرف الثقيل على الكتف ويسند الكف الأيسر الصينية بالقرب من طرفها الآخر أما الذراع الأيمن فيستخدم لاتزان الصينية والأطباق عموما .



الطريقة الأولى فى حمل صينية توصيل الأطباق
بكلتا اليدين أمام الجسم بحيث يكون الثقل
مركزا فى وسط الصينية والأصناف الخفيفة
موزعة على الحواف

الطريقة الثانية حمل الصينية على الكتف
مع جعل الثقل الأكبر مركزا على الكتف
 واستخدام اليد اليسرى كمسند أسفل الصينية
واليمنى لاتزان الحمل





الطريقة السليمة لتحميل الصينية فوق الكتف
تبدأ بأن ينحني العامل حتى يصبح كتفه
موازيا لمستوى الطاولة ثم يسحب الصينية تجاه
كتفه باليد اليمنى مع سند قاعدتها باليد
اليسرى ثم يقوم بفرد رجليه مع المحافظة على
استقامة ظهره حتى لاتميل الصينية أثناء القيام .

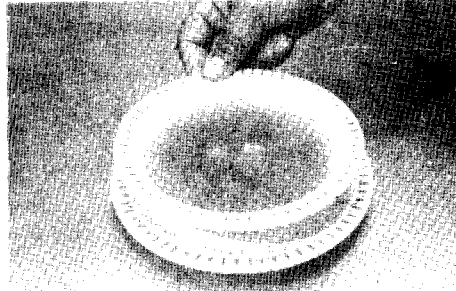
أما حين وصول العامل إلى غرفة الطعام وعند إنزال الصينية على الطاولة
يبدأ بأن يثنى رجليه حتى تصل الصينية لمستوى الطاولة ثم يحمل الصينية
على الطاولة ويبدأ فى سحب كتفه من تحتها مع التأكد من تمام استنادها
على الطاولة ثم يقوم بدفع الصينية بالكامل لداخل الطاولة .

طريقة تقديم الوجبة

بفرض أن هناك عميلا فى قاعة الطعام طلب عشاء كاملا بمعنى أنه
قد طلب فاتحا للشهية ونوعا من الشورية ونوعاً أو أكثر من السلطات ثم
نوعاً من اللحم المشوى كطبق رئيسى مع بعض الخضراوات .

بناء على ذلك يكون ترتيب الخدمة كالتالى نبدأ أولاً بتقديم فاتح الشهية
من على يسار العميل ويوضع الطبق فى وسط الطاولة أمام العميل مباشرة ،
ويقوم العامل أثناء عمله مع باقى العملاء فى الطاولات المجاورة بملاحظة
انتهاء العميل من هذا الطبق الأول فإذا لاحظ انتهاءه فعليه بسؤاله عن
إمكانية رفع الطبق فإن لم يبد أى اعتراض يقوم بسحب الطبق من على يسار
العميل أيضا .

يلى ذلك إحضار طبق الشورية الذى طلبه العميل ولا بد من وضع طبق فارغ تحت طبق الشورية المقدم للعميل (انظر الشكل) .



والترتيب الصحيح لذلك هو أن يبدأ العامل فى وضع الطبق الفارغ أولاً فى منتصف المائدة أمام العميل وفوقه يضع طبق الشورية المقدم ويكون ذلك التقديم من الناحية اليسرى للعميل .

يلى ذلك تقديم السلطات بعد رفع طبق الشورية من الجانب الأيسر للعميل أيضا .

بعد ذلك يقدم الطبق الرئيسى وهو اللحم المشوى فى هذه الحالة من الناحية اليسرى للعميل بحيث يكون فى متناول العميل وعلى يمين هذا الطبق يمكن أن يوضع طبق الخضراوات .

وهناك أحوال تصعب فيها خدمة العميل من الناحية اليسرى كما تقضى بذلك أصول خدمة العميل وفى هذه الحالة يمكن الخدمة من الناحية اليمنى .

تقديم المشروبات الساخنة

بعد الفراغ من تناول الوجبة يجب إزالة جميع الأطباق الفارغة المستخدمة من فوق المائدة وتكون عملية جمع الأطباق من الناحية اليسرى للعميل أيضا وباليدي اليسرى .

وقد يطلب العميل فنجانا من القهوة أو الشاي وعندئذ يجب مراعاة النقاط الآتية عند التقديم :-

- إذا كان التقديم فى المكان يتم بطريقة الحمل على صينية والفناجين مملوءة بالفعل فمن الواجب أن تكون الفناجين المملوءة وحدها بدون أطباق على الصينية وأن تكون الأطباق وحدها ، وعند التقديم يتم وضع كل فنجان على طبق ويقدم للعميل .



طريقة تقديم الشاي والقهوة وحملها
من مكان التحضير إلى مائدة التقديم .

- إذا كان العدد قليلا بحيث يحمل فى اليد « فنجان أو اثنين » ففي هذه الحالة يجب حمل الشاي على طبق أثناء التوصيل .

- إذا انسكب بعض الشاي أو القهوة فى الطبق أثناء الحمل فيجب ألا يقدم للعميل بهذا الشكل ويجب دائما أن يتم تقديم المشروب الساخن على طبق نظيف وجاف دائما .

- الطريقة الصحيحة لتقديم المشروبات الساخنة تكون من على الجانب الأيمن للشخص الجالس بحيث يوضع الفنجان والطبق على يمين المتناول ويجوار ملعقة الشاي على أن تكون يد الفنجان جهة اليمين أيضا .

- إذا قدم الشاي أو القهوة فى براد ساخن فمن الضرورى استخدام منديل ورقى واق تحت البراد لوقاية المائدة من تأثير الحرارة وامتصاص أى تسرب لمحتويات البراد أثناء الصب ويكون مكان البراد لأعلى مكان الفنجان والطبق فى الجهة اليمنى وتكون يد البراد جهة اليمين أيضا .

- عند قيام العامل بصب القهوة أو الشاي للعميل فوق المائدة فيجب ألا يرفع البراد من على الطاولة وذلك منعا لاحتمال اندفاع المشروب الساخن خارج نطاق الفنجان وتلويث المكان .

- الإضافات المصاحبة للشاي والقهوة مثل عبوات القهوة الإضافية والحليب الجاف والسكر يكون مكانها على يسار فنجان المشروب ومن المستحب وضع منديل ورق تحت هذه الإضافات المصاحبة .

وهناك بعض النصائح الهامة للعامل الذى يقدم المشروبات الساخنة :

- يجب الابتعاد نهائيا عن وضع صينية التقديم على مائدة العميل مباشرة بل يجب أن يتم ذلك على طاولة جانبية أخرى خلاف التى يجلس عليها العميل

- لا يجب مطلقا أن تستند بجسمك أو بذراعك على مائدة العميل .

- يجب ألا تلمس بأصابعك الجزء العلوى من الأكواب أو الفنجانين .

- يجب ألا ترفع الأكواب أو الفنجانين من على الطاولة عند القيام بملئها بالشاي أو القهوة بل يجب أن تظل على الطاولة أثناء ذلك .

- يجب تحذير العميل عند وجود أطباق ساخنة حتى لا يمسكها بيده مباشرة فتؤذيهِ .

إخلاء المائدة

يختلف واجب إخلاء المائدة من مكان لمكان فأحيانا يقع هذا الواجب على نفس العامل الذى قدم الطعام وأحيانا أخرى يكون من واجبات عامل النظافة المختص بغسل الأطباق وماشابه ذلك وعموما فإن القواعد الصحيحة

لإخلاء المائدة بغض النظر عن القائم بها تلخص فى الآتى :-

- إذا كان العميل ما زال جالسا إلى المائدة فتكون عملية إخلاء الأطباق الموجودة على المائدة من على يساره ، أما أدوات وأكواب المشروبات فيجب إخلاؤها من على يمين العميل .

- بالنسبة لأكواب المياه لاتخلى من فوق المائدة إلا بعد انصراف العميل من المكان .

- يجب إزالة كل مجموعة أطباق مستخدمة فى مرحلة معينة من مراحل الوجبة بعد انتهاء المرحلة وذلك قبل تقديم الطبق التالى بمعنى أنه يجب إخلاء طبق الشوربة قبل تقديم الطبق الرئيسى .

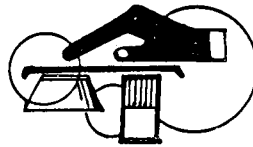
- يجب إزالة أى قطع صغيرة من الطعام قد تكون تناثرت من العميل » مثل قطع الخبز الصغيرة أو أى بقايا طعام أخرى « من على المائدة فيما بين مراحل تقديم الوجبة .

- إذا حان وقت تقديم صنف الحلو فيجب إخلاء المائدة من كل شئ عدا أكواب الماء وأى أكواب تكون بها عصائر لم يتم الانتهاء منها بعد .

- إذا لم ينهِ العميل مثلاً طبق السلطات وقد تم تجهيز الطبق الرئيسى فيجب ترك طبق السلطات له .

- إذا لم يكن العامل متأكداً من إتمام العميل لطبق معين فيجب استئذانه قبل رفع الطبق من أمامه

- عند مغادرة العميل للمائدة يجب تمام إخلائها وجعلها جاهزة لاستقبال عميل آخر .



بعض المحادثات باللغة الإنجليزية

سوف نورد فى هذا الفصل مثالا لما يمكن أن يحدث من حوار بين عميل المطعم أو الفندق سواء فى حجز طاولة بالمطعم أو عند طلب طعام وهكذا وبين موظف الفندق أو المطعم الذى يرد على العميل فى نفس المجال.. وسيجد القارئ الحوار باللغتين الإنجليزية والعربية لإيضاح محتوى الحوار بالإنجليزية ، وفى ذلك فائدة مزدوجة لنا إذا كنا من الذين يقصدون بلاداً أجنبية للعمل أو للسياحة فالفندق والمطعم من الأماكن التى لا بد وأن نمر بها أثناء الرحلات الخارجية ولا بأس من تعلم بعض الحوارات التى تحدث فى مثل هذه الأحوال باللغة الأجنبية وأيضاً تعلم بعض المصطلحات الداخلة فى هذا المجال ما بين العميل وموظف المطعم .

ومن ناحية أخرى فهى تخدم العاملين فى مجال السياحة وخدمة العملاء من الأجانب الذين يفدون على البلاد بغرض العمل أو السياحة وقد اخترنا عدة نماذج لمحادثات محتملة ما بين العميل من جهة وموظف الفندق الذى يعمل فى المطعم من جهة أخرى لمواقف مثل حجز المائدة ومايستتبعه ذلك من سؤال عن المواعيد وعدد الأفراد المطلوب الحجز لهم وهكذا .

كذلك بعض المواقف ما بين العميل وموظف الفندق العامل فى المطعم أثناء تقديم وجبة العشاء وبيان بعض الطلبات المختلفة من جانب العميل وكذا بعض الأمثلة لما يمكن أن يحدث من شكاوى من العميل سواء من طول فترة الانتظار أو من الطعام نفسه أو من جو المكان وكيفية تصرف موظف الفندق بلباقة خلال تلك المواقف .

حجز مكان أو مائدة بالمطعم

Employee : Restaurant , may I help you?

الموظف : هنا المطعم ، أى خدمة يمكن أن أؤديها ؟

Caller : What time do you open this evening?

الطالب : متى يفتح المطعم هذا المساء ؟

E : At 7.00 Sir. And we close at mid night .

الموظف : فى الساعة مساء ونغلق فى منتصف الليل

C : I'd like to reserve a table For two, please

الطالب : أود حجز مائدة لشخصين من فضلك

E : For what time, sir ?

الموظف : فى أى وقت تود الحضور ؟

C : Around 8 . 15 pm.

الطالب : حوالى الثامنة والرابع مساء

E : May I have your name please sir ?

or could you give me your name please ?

الموظف : الاسم من فضلك .

E : A table for two for this evening at 8.15 for you.

الموظف : تم حجز مائدة لشخصين فى الثامنة والرابع مساء لك ياسيدى

That is right .

الطالب : هذا حسن «هذا صحيح»

E : Thank you, sir

الموظف : شكرا سيدى

C : Thank you, Good bye

الطالب : شكرا ... وداعا .

واليك مثال آخر لمحادثة تليفونية للحجز بالمطعم

E : Restaurant, may I help you ?

الموظف : المطعم ، أى خدمة يمكن أن أؤديها لك ؟

C : I'd like to reserve a table for this evening at 8.00 .

الطالب : أود حجز مائدة فى الساعة الثامنة مساء اليوم .

E : I'm sorry , sir . There isn't any table left for 8.00 , but we can give you one at 9.30 .

الموظف : آسف سيدى . لا يوجد لدينا موائد فى الساعة الثامنة ولكن يمكننا تدبير مائدة فى التاسعة والنصف .

C : No that's too late

الطالب : لا . هذا متأخر جدا .

E : I'm sorry, sir .

الموظف : أنا آسف ياسيدى

C : Thank you .

الطالب : شكرا

E : Thank you . good bye

الموظف : شكرا وداعاً .

مثال آخر للحجز بالتليفون

E : Restaurant, may I help you ?

الموظف : المطعم ... أى خدمة يمكن أن أؤديها لك ؟

C : What time do you open ?

الطالب : متى يفتح المطعم ؟

E : At 6.00 and we close at 11.00 .

الموظف : نفتح فى السادسة ونغلق فى الحادية عشرة ؟

C : I'd like to reserve a table .

الطالب : أود حجز مائدة .

E : For how many ?

الموظف : لكم شخص ؟

C : two .

الطالب : لشخصين

E : For what time , please ?

الموظف : لأي وقت ؟

C : 8.00 p.m .

الطالب : فى الثامنة مساء

E : I'm, sorry there isn't any table left for 8.00 but we can give you one at 9.00 .

الموظف : آسف لا يوجد أى موائد فى الساعة الثامنة ولكن يمكننا حجز مائدة لك فى الساعة التاسعة .

C : All right .

الطالب : حسنا .

E : What's your name please ?

الموظف : الاسم من فضلك ؟

C : Miller .

الطالب : ميللر

E : A table for two at 9.00 for Miller, thank you.

الموظف : تم حجز مائدة لشخصين فى التاسعة مساء باسم ميللر وشكراً.

C : Thank you , Good bye .

الطالب : شكرا وداعا .

مثال لمحادثة بين حاجز مائدة للعشاء ومستقبله من موظفى المطعم .

E : Good evening , sir . Have you got a reservation ?

الموظف : مساء الخير سيدى .. هل لديك حجز مسبق ؟

Diner : Yes for 8.00 the name's peterson .

العميل : نعم لدى حجز للساعة الثامنة والاسم بيترسون

E : Would you like to follow me please ?

الموظف اتبعنى من فضلك .

Will this table be all right ?

هل تعجبك هذه المائدة ؟

D : It's fine, thank you .

العميل : لا بأس بها .. شكرا لك .

E : I'll bring you the menu,sir .

الموظف : سوف أحضر لك قائمة الطعام ياسيدى .

مثال لمحادثة يعتذر فيها الموظف عن عدم وجود موائد خالية .

E : Good afternoon .

الموظف : مساء الخير

D : Hello, have you got a table for two ?

العميل : أهلا . هل أجد لديكم مائدة لشخصين ؟

E : Have you got a reservation ?

الموظف : هل لديك حجز مسبق .

D : No we've just arrived in town .

العميل : لا لقد وصلنا لتونا إلى المدينة .

E : I'm sorry . the restaurant's full now , but we can seat you in about half an hour . You can sit in the lounge if you like and we 'll

call you when we have a table .

الموظف : أنا آسف فالمطعم كامل العدد حاليا ، ولكن يمكننا استضافتكم خلال نصف ساعة . يمكنكم الانتظار بالبهو إذا أحببتهم وسوف نخطرهم عند توفر مائدة لكم .

D : okay, the name's smith .

العميل : حسنا ... واسمى سميث .

مثال على محادثة بين الموظف والعميل الجالس للمائدة لطلب الطعام

Waiter : What would you like to have ?

الموظف : ماذا تود أن تأكل ؟

Diner : (hesitating) I can't decide .

العميل : (مترددا) لست متأكداً ..

W : Today's special is roasted leg of lamb with saute' potatoes and green beans .

الموظف : طبق اليوم الخاص هو فخذ الضأن المشوى مع البطاطس المحمرة والفاصوليا الخضراء .

D : No , I'm not that hungry . what else do you recommend

العميل : لا .. أنا لست جائعا لهذا الحد ... ماذا تقترح غير ذلك ؟

W : Perhaps you'd like some sole ?

الموظف : ربما أنت ترغب فى بعض أسماك مثل نوع « سمك موسى » ؟

D : That sounds fine

العميل : هذا يروق لى .

W : Would you like some salad with it,sir ?

الموظف : هل تريد بعض السلطات معه ياسيدى ؟

D : Yes please, a mixed salad .

العميل : نعم سلاطة متنوعة .

W : yes , sir .

الموظف : نعم ياسيدى .

D : And can I have some rice with the sole , please ?

العميل : هل يمكننى طلب بعض الأرز مع سمك موسى من فضلك ؟

W : Yes , sir .

الموظف : حاضر ياسيدى

مثال لمحادثة بين عميل يطلب لحما وأصنافا أخرى .

Waiter : Would you like to order ,sir ?

الموظف : هل تود طلب الطعام ياسيدى ؟

Diner : Yes I' ll have a steak and chips please .

العميل : نعم أريد قطعة لحم مشوى مع بطاطس مقلية .

W : How would you like the steak ? Rare , medium or well done ?

الموظف : كيف تريد اللحم من حيث نسبة الطهى (طهى بسيط أو متوسط أو طهى كامل)

Diner : Rare

العميل : طهى بسيط

Waiter : Would you like a salad ?

الموظف : هل تود بعض السلطات ؟

D : Yes please ,

العميل : نعم من فضلك

W : What kind of vegetables would you like ? We have a choice of green beens , spinach and grilled tomatoes .

الموظف : ماهو نوع الخضراوات الذى ترغبه ؟ .. لدينا خيار مابين الفاصوليا

الخضراء والسبانخ والطماطم المشوية .

D : I'll have some green beans .

العميل : سوف أتناول بعض الفاصوليا الخضراء .

W : Would you like anything to drink ?

الموظف : هل تود شرب أى شئ ؟

D : Yes, orange juice, please .

العميل : عصير البرتقال من فضلك .

Waiter : yes sir .

الموظف : حاضر ياسيدى .

مثال لطلب الحلوى بعد الوجبة

Waiter : Is every thing all right ?

الموظف : هل كل شئ على مايرام ؟

Diner : It's delicious

العميل : لقد كانت وجبة شهية .

Waiter : Would you like some thing else ?

الموظف : هل تود أى شئ آخر ؟

Diner : Yes , we' ll have some dessert now .

العميل : نعم سوف نطلب بعض أصناف الحلوى الآن .

W : You can choose from the dessert trolley ,

I'll bring it over .

الموظف : يمكنك انتقاء صنف الحلوى من عربة الحلويات ،

سوف أحضر لك عربة الحلوى .

Diner : I sow some strawberries earlier on

العميل لقد رأيت بعض الفراولة على عربة الحلوى فيما قبل .

W : Yes I' m sorry , there isn't any left

الموظف : نعم وأنا آسف فلم يبق أى منها .

D : Have you got any apple tart ?

العميل : هل لديكم تورتة تفاح

Waiter : I'll ask the kitchen , would you like it with whipped cream?

الموظف : سوف أسأل المطبخ ، هل تحبها بالكريمة المخفوقة ؟

Diner : Yes , please .

العميل : نعم من فضلك .

مثال لتقديم الفاتورة للعميل

Diner : waiter ! can I have the bill please ?

العميل : ينادى على الموظف .. هلا أحضرت لى فاتورة الحساب ؟

Waiter : Yes , sir .

الموظف : حاضر ياسيدى .

Diner : What 's this for ?

العميل : ماهو الصنف المدون أمام هذا الثمن ؟

Waiter : That' s for the orange juice ,sir .

الموظف : هذا هو ثمن عصير البرتقال ياسيدى .

Diner : I see .

العميل فهمت .

Waiter : Would you like to sign for it ?

الموظف : هل تود التوقيع على الفاتورة ؟

Diner : Yes please .

العميل : نعم من فضلك .

Waiter : What is your room number ?

الموظف : ماهو رقم غرفتك ؟

Diner : 333.

العميل : ٣٣٣ .

Waiter : Thank you, I hope you enjoyed your dinner

الموظف : أشكرك وأتمنى أن تكون قد استمتعت بوجبة العشاء .

وهنا أيضا يمكن أن يتعدل الحديث بعد سؤال الموظف للعميل هل
تود التوقيع على الفاتورة كالاتى

Diner : No I'll pay now . do you accept foreign currency ?

العميل : لا .. سوف أدفع الآن ... هل تقبلون العملات الأجنبية ؟

Waiter : What kind of currency sir ?

الموظف : أى أنواع العملات ياسيدى ؟

Diner : Sterling .

العميل : معى الجنيه الاسترلى

Waiter : Certainly sir, I'll find out the exchange rate

الموظف : بكل تأكيد سيدى .. سوف أستعلم عن سعر الصرف

مثال لشكوى عميل من الطعام

Diner : Waiter ..

العميل : ينادى على الموظف

waiter : Yes sir .

الموظف : نعم ياسيدى

Diner : This meat is raw , I told you I wanted it well done

العميل : هذا اللحم نئى ، لقد طلبته ناضجاً تماماً .

Waiter : I'm terribly sorry , sir , would you like it cooked a little

more ?

الموظف : آسف جدا ياسيدى .. هل تود أن أعيد تسويته قليلا على النار؟
Diner : How long would it take ?

العميل : كم تستغرق هذه العملية من الوقت ؟
Waiter : Just a few minutes . Would you like a salad while you' re waiting ?

الموظف : بضعة دقائق .. هل أحضر لك طبقا من السلطات أثناء الانتظار؟
Diner : No thanks but tell them to hurry .

العميل : لا شكرا ... ولكن اطلب من المطبخ أن يسرع .
Waiter : Yes sir .

الموظف : حاضر ياسيدى .

مثال لشكوى العميل من الخدمة

Diner : Waiter ,

العميل : ينادى على الموظف

Waiter : Yes sir ,

الموظف : نعم ياسيدى

Diner : I' ve been trying to catch your attention now for the last 15 minutes .

العميل : إننى أحاول جذب انتباهك لمدة ١٥ دقيقة دون فائدة .

Waiter : I'm sorry sir, we're terribly busy

الموظف : آسف جدا ياسيدى ولكننا مشغولون للغاية

Diner : How much longer are we going to wait for our dinner ?

العميل : إلى متى سوف ننتظر وجبة العشاء .

Waiter : I am afraid ducks take quite a while to prepare .

الموظف : أخشى أن أقول لك أن البط يأخذ وقتاً طويلاً فى الطهى .
Waiter : I'll see about your order , would you like a salad while you are waiting .

الموظف : سوف أذهب للمطبخ من أجل طلبك ... هل تود بعض السلاطات أثناء الانتظار ؟

Diner : No thank you

العميل : لا وشكرا .

مثال لشكوى العميل من جو المكان

Diner : Waiter , العميل : ينادى على الموظف
Waiter : Yes sir , الموظف : نعم ياسيدى .
Diner : My wife is freezing .

العميل : إن زوجتى تكاد تتجمد من البرد .

Waiter : I am sorry , I can ' t turn down the airconditioning , because we've had several complaints that it's too warm in here .

الموظف : أنا آسف لايمكننى خفض درجة تبريد جهاز التكييف لأن هناك عدة شكاوى من أن المكان حار بعض الشيء .

Waiter : Why don' t you put on your jackets ?

الموظف : لماذا لا ترتدون السترات ؟

Diner : I don' t particularly care for eating with my jacket on .

العميل : أنا لا أحب أن أتناول الطعام مرتدياً السترة

Waiter : Perhaps , you'd rather sit over there in the corner ? there' s less draught .

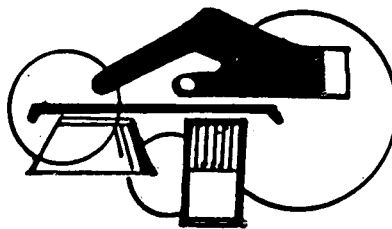
الموظف : ربما تفضلون الجلوس فى ذلك الركن فهناك تيار الهواء قليل .

Diner : Thank you very much .

العميل : شكرا جزيلا لك .

المراجع

- English for hotel staff Kale schrago - Lorden
- Quantity food techniques - Michael Pepper
- Menu planning and cost control
- Fast food and short - order cooking
- Questions in hotel reception
- Safety and sanitation
- Customer service.



الفهرس

٣	مقدمة
٥	الأطعمة السريعة
٦	الهدف من خدمة الأطعمة السريعة
٩	مكان إعداد الطعام
١٠	مراعاة القواعد الصحية
١٢	الكفاءة فى العمل
١٣	توفير الطاقة
١٤	عملية تحضير الوجبات
٢٠	الفكرة وراء نجاح صناعة الوجبات السريعة
٢٢	أهمية الإعلان فى ازدهار العمل
٢٤	تطابق أصناف الطعام فى جميع الفروع
٢٥	الأدوات المستخدمة فى طهى الوجبات السريعة
٢٩	الفرق بين الطهى فى المنزل والطهى فى المطاعم
٣١	نظافة المطبخ
٣٤	تقسيم العمل وتوزيعه على العاملين
٣٧	محطات العمل
٤٤	عمليات التحضير الأولية
٤٦	عمليات القياس فى المطبخ
٥٠	عمليات التقطيع
٥٢	تقنيات التقطيع
٦٠	عمليات الخلط
٦٥	حفظ الطعام فى درجات الحرارة المناسبة

- ٦٨ درجة حرارة الطهى
- ٦٩ قياس الحرارة
- ٧٣ معدات التسخين فى المطبخ
- ٧٥ الطهى بالبخار
- ٧٧ القلاية العميقة
- ٧٨ الأوعية المستخدمة فى الطهى
- ٨٢ تجميل الطبق
- ٨٣ خدمة العميل
- ٨٦ الزهور على المائدة
- ٨٧ إعداد مائدة الطعام
- ٩١ تداول وتوصيل الطعام بالطريقة الصحيحة
- ٩٣ طريقة تقديم الوجبة
- ٩٤ تقديم المشروبات الساخنة
- ٩٦ إخلاء المائدة
- ٩٨ محادثات مختارة باللغة الإنجليزية
- ٩٩ - حجز مائدة بالمطعم
- ١٠٤ - طلب وجبة معينة
- ١٠٥ - طلب أصناف حلوى
- ١٠٦ - تقديم الفاتورة للعميل
- ١٠٧ - شكوى العميل من الطعام
- ١٠٨ - شكوى العميل من الخدمة
- ١٠٩ - شكوى العميل من جو المكان

رقم الإيداع ٩٦/٤٧٢٥

977-271-193-1