



## دورة معايير خدمة المطاعم الراقية وتجربة الضيف



## دورة معايير خدمة المطاعم الراقية وتجربة الضيف

المرجع: 217855\_1598 التاريخ: 6 - 10 سبتمبر 2027 المكان: أبوظبي الرسوم: Euro 4700

### نظرة عامة

دورة معايير خدمة المطاعم الراقية وتجربة الضيف هي دورة متوسطة لمدة أسبوع لمشرفي المطاعم ومديري الصالة ورؤساء الخدمة ومقدمي الخدمة والمضيفين ومنسقي جودة الأغذية والمشروبات، ويغادر المشاركون ومعهم دليل معايير خدمة المطاعم الراقية وخطة تحسين تجربة الضيف. تمارس الدورة استقبال الضيوف وتجهيز المائدة ومعرفة القائمة وتنسيق المشروبات وتسلسل الخدمة والتخصيص والتعافي والتسليم بين الفرق. تطور أجايل للتدريب قدرات معايير خدمة المطاعم الراقية.

### الفئة المستهدفة

- المسؤولون عن استقبال الضيوف والحجوزات وتوزيع المقاعد
- المسؤولون عن جاهزية الصالة وتدقيق الخدمة
- المسؤولون عن شرح القائمة وتنسيق المشروبات
- المسؤولون عن خدمة المائدة الشخصية والعناية بالضيف
- المسؤولون عن الشكاوى والتعافي والتسليم بين الفرق

تفترض الدورة عمل المشاركين في خدمة المطاعم أو إشرافهم على فرق الصالة، وتستبعد إنتاج الطعام وشهادات سلامة الغذاء والاستراتيجية التنفيذية للمطعم.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة معايير الخدمة في المطاعم والضيافة والترفيه والسفر وخدمات الزوار المميزة.

- المطاعم الراقية وصالات الطعام الفندقية
- مطاعم المنتجعات والصالات والأندية الخاصة
- خدمة الأغذية والمشروبات وعلاقات الضيوف
- خدمة المناسبات والتموين وخدمات السفر المميزة
- الضيافة الصحية وخدمات الطعام التنفيذي



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق معايير خدمة المطاعم الراقية من الاستقبال إلى التوديع
- استخدام ضوابط ترتيب المائدة والجاهزية قبل الخدمة
- بناء شرح دقيق للقائمة وتنسيق المشروبات
- تحليل وتيرة الخدمة والتسليم وإشارات الضيف
- تشخيص الشكاوى واختيار استجابات التعافي المناسبة
- تقييم اتساق الصالة بالملاحظة والتغذية الراجعة

## جدول الدورة

### اليوم 1: الاستقبال وجاهزية الخدمة

- خريطة رحلة ضيف المطعم الراقى
- قائمة تأكيد الحجز والوصول
- بروتوكول استقبال المضيف وتوزيع المقاعد
- نموذج فحص جاهزية صالة الطعام
- قالب إحاطة ما قبل الخدمة

### اليوم 2: معايير المائدة والقائمة

- دليل تكوين ترتيب المائدة
- قائمة جودة أدوات المائدة والبياضات
- إطار التحضير لمعرفة القائمة
- منهج توضيح الطلبات الغذائية
- بطاقة تنسيق توصيات المشروبات



### اليوم 3: تسلسل الخدمة والتنسيق

- سجل تأكيد الطلب
- خريطة تسلسل تقديم أطباق الوجبة
- بروتوكول التسليم بين المطبخ والصالة
- سجل ملاحظة وتيرة خدمة المائدة
- معيار رفع الأدوات وإعادة التجهيز

### اليوم 4: التخصيص والتعافي

- دليل تسجيل تفضيلات الضيف
- منهج لغة الخدمة المرنة
- قائمة قرار إتيكيت المائدة
- تقييم أثر شكوى الضيف
- مصفوفة التعافي من إخفاق الخدمة والمتابعة

### اليوم 5: ممارسة خدمة المطاعم الراقية

- محاكاة الاستقبال وتوزيع المقاعد
- تمرين جاهزية المائدة وشرح القائمة
- تمرين تسلسل الخدمة والتسليم
- محاكاة التعافي من شكوى الضيف
- تطبيق ختامي لدليل معايير خدمة المطاعم الراقية وخطة تحسين تجربة الضيف

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل معايير خدمة المطاعم الراقية إلى ممارسة قابلة للملاحظة في الصالة.

- نشاط مقترح: فحص ترتيب مائدة وإعداد إحاطة ما قبل الخدمة
- نشاط مقترح: شرح خيارات القائمة وتنسيق طلب مشروب للضيف
- نشاط مقترح: ضبط وتيرة وجبة متعددة الأطباق وإتمام تسليم مع المطبخ
- نشاط مقترح: عرض دليل معايير خدمة المطاعم الراقية وخطة تحسين تجربة الضيف



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة معايير خدمة المطاعم الراقية وتجربة الضيف؟

تناسب مشرفي المطاعم ومديري الصالة ورؤساء الخدمة ومقدمي الخدمة والمضيفين ومنسقي الجودة ممن يعملون في خدمة المطاعم أمام الضيف أو يشرفون على فرق الصالة.

### كيف تختلف معايير خدمة المطاعم الراقية عن تدريب إتيكيت الطعام العام؟

تجمع معايير خدمة المطاعم الراقية بين الإتيكيت والاستقبال وجاهزية المائدة وشرح القائمة وتنسيق الوتيرة والتخصيص والتسليم والتعافي من الشكاوى واتساق الصالة.

### ما الذي يجعل تسلسل خدمة المطاعم الراقية متسقاً؟

يعتمد التسلسل المتسق على تأكيد الطلبات وتنسيق توقيت الأطباق ووضوح التسليم مع المطبخ ومتابعة الضيف ورفع الأدوات وإعادة تجهيز المائدة.

### كيف تخصص فرق المطاعم الراقية خدمة الضيف؟

تخصص الفرق الخدمة بتأكيد التفضيلات وقراءة إشارات الضيف وتقديم خيارات ملائمة واستخدام لغة مرنة وحماية الخصوصية وتنسيق التفاصيل بين الأدوار.

### ماذا يتضمن دليل معايير خدمة المطاعم الراقية؟

يسجل الدليل خطوات الاستقبال وضوابط المائدة وشرح القائمة وتسلسل الخدمة والتسليم وخيارات التخصيص وصلاحيات التعافي ومعايير الملاحظة وإجراءات التحسين.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون دليل معايير خدمة المطاعم الراقية وخطة تحسين تجربة الضيف. يربط المخرج استقبال الضيف وضوابط المائدة ووتيرة الخدمة والتخصيص والتعافي بمسؤوليات الفريق. ويدعم اتساق التنفيذ في الصالة ووضوح التسليم والتحسين العملي عبر نقاط تفاعل الضيف.