presentation :monaf diab

Operation manual

Operation manager

0506988300





بدايتاً دعونا نتفق بأن كل
نشاط له دليل تشغيل
مختلف عن الاخر .. ولكن
هذه بعض الاساسيات
المعترف عليها عالمياً في
قطاع الأغذية والمشروبات

الاقسام

أولاً يجب تقسم المطعم الى عدة أقسام

١- قسم الاغذية والمشروبات

٢- قسم النظافة

٣- قسم التخزين

٤- قسم الأمان

٥- القسم المالي

٦- القسم الاداري

قسم الاغذية والمشروبات

الأستقبال

الترحيب الحار بالعميل وأرشاده لطاولة مناسبة تناسب عدد الاشخاص والموقع المفضل للعميل في حال كانت الخدمة fine dining

ألتقدم على طاولة العميل بعد فترة لاتتجاوز ٣ دقائق وتقديم زجاجة المياه و في حال أطلع العميل على المنيو .. أخذ الطلب ومساعدة العميل بأقتراح أصناف اضافية على الطلب والغرض هو عرض اصناف جانبية على العميل

لرفع متوسط الفاتورة

يجب أخذ الطلب من العميل بطريقة مهذبة وتناسب نوع الخدمة المعتمدة في المطعم

أرسال الطلب عن طويق السيستم للمطبخ ومتابعة عدم تأخير الطلب

يتم تقديم الطلب على عربية الخدمة أو حسب نوع الخدمة المعتمدة

تقديم الطلب يبدأ بتقديم اطباق الشوربة أولاً ومن ثم الاطباق الباردة ومن ثم الحاوة

ويتم البدء بالاطفال الى كبار السن فالنساء من ثم الرجال

قسم الاغذية والمشروبات

تعليمات

١- النظافة الشخصية - تقليم الأضافر - ترتيب الشعر - حلاقة الذقن - عدم ارتداء أكسسوارت - الأستحمام واستخدام مزيل التعرق قبل القدوم للعمل

٢- أستخدام كلمات وجمل مهذبة تدل على رقي المكان والترحيب يكون حسب الفترة مساء الخير سيدي - صباح الخير سيدي - أهلاً وسهلاً بك في .هل لديك حجز مسبق ؟

قيادة العميل لطاولة مناسبة– أخذ الطلب - أهلا وسهلا هل يمكنني مساعدتك هل طلبك جاهز - هل ترغب بشيء من الاطباق... هل ترغب بنوع من المشروبات - هل تفضل تناول الحلويات بعد الطعام - هل تفضل مشروب حار بعد الطعام .

قبل انتهاء الربع الاخير من الوجبة نتقدم على طاولة العميل ويتم سؤاله في كان يرغب بمساعدة أو الاستفسار. من العميل عن جودة الطعام المقدمة أو اذا كان هنالك ملاحظات

بعد انتهاء العميل نقوم بتوديع العميل وشكره لزيارتنا مع تمنياتنا له بالعودة مرة أخرى

يتم أزالة السيت اب وتنظيف المنطقة كاملة وارسال الديبراس لمنطقة التنظيف والتعقيم ومن ثم فرش الطاولة مرة أخرى - يجب بأن يكون في منطقة الخدمة خزن (كونسول) سيت اب نظيفة وجاهزة لخدمة عملاء اخرين

لمشاهدة التدريب اضغط هنا

قسم النظافة

التنظيف اليومي

- تنظيف جميع الأسطح (الواح التقطيع والمعدات ايضاً)
- تنظيف آلات الآيس كريم والآلات الأخرى
- مسح المقلاة
- تنظيف وتفريغ حاويات القمامة وإعادة التدوير
- تنظيف الأرضيات (من ضمنها ارضيات خدمة الضيوف)
- تبديل أوراق القصدير من على أحرف الشواية
- وضع كل المآزر، الخرق والملابس الرسمية في الغسيل
- تنظيف الشوايات
- تفريغ وتنظيف الحاويات
- تسمية وتغطية كل المواد الغذائية
- تعقيم فلاتر الغطاء في غسالة الصحون
- تنظيف الطاولات
- تنظيف نافورة الصودا، الحنفيات والأحواض

قسم النظافة

تنظيف يومي

- تنظيف كل الأسطح، مثل الكراسي والطاولات، والبار وحجر الطعام
- كنس الأرض بالمكنسة الكهربائية
- مسح وتنظيف الأرضيات
- تنظيف الحمامات عدة مرات خلال المناوبة
- تنظيف قائمات الطعام
- مسح موزعات الصوص والتوابل
- إزالة غبرة الأرفف وعناصر الديكور الأخرى

قسم النظافة

تنظيف أسبوعي

- تنظيف وتعقيم الثلاجات، المبردات والأفران (حسب تعليمات الشركة المصنّعة)
- تنظيف الجدران (إذا لزم الأمر)
- تنظيف المداخل (زجاج ومقابض واطارات الابواب)
- كنس الأرضية والسجادات بالمكنسة الكهربائية
- تعقيم ماكينات القهوة
- تنظيف مصارف الأرضيات باستخدام منظف الصرف

قسم النظافة

تنظيف أسبوعي

- تنظيف إطارات الصور، مراوح الأسقف، والجدران (إذا لزم الأمر)
- تنظيف ازار الجدران
- مسح أرجل الكراسي والطاولات

قسم النظافة

تنظيف أسبوعي

- تنظيف جميع الشحوم (القلايات والأسطح المسطّحة، الفرن والموقد)
- مسح ثلاجات التجميد
- تفريغ وتنظيف صندوق الثلج
- تنظيف الأسقف
- تنظيف وفحص معدات المطبخ (دقة السكاكين، درجة حرارة الثلاجة، معايرة الفرن وموازين الحرارة)

قسم النظافة

تنظيف أسبوعي

- تنظيف جميع الشحوم (القلايات والأسطح المسطّحة، الفرن والموقد)
- مسح ثلاجات التجميد
- تفريغ وتنظيف صندوق الثلج
- تنظيف الأسقف
- تنظيف وفحص معدات المطبخ (دقة السكاكين، درجة حرارة الثلاجة، معايرة الفرن وموازين الحرارة)

لمشاهدة فيديو التدريب انقر هنا

قسم المخزون

- 1: درجة حرارة عند الاستلام
-
- عند استلام المنتجات الطازجة، قم بقياس درجة حرارة كل مكون. إذا لم تكن مبرّدة بدرجة الحرارة الصحيحة، يمكن أن للبكتيريا ان تنمو بشكل أسرع. اتصل بشريك التوصيل الخاص بك وأعد المنتج.

قسم المخزون

- 2: المواد الكيميائية السامة
-
- احتفظ بالكيماويات السامة ومنتجات التنظيف بعيدًا عن الطعام. لا تضع المواد الخطرة فوق الطعام.

- 3: مستوى الأرض
-
- لا تخزّن الصناديق على الأرض، ولكن على منصة أو رف مرتفع. الأرضية هي مصدر للبكتيريا.

قسم المخزون

- 2: المواد الكيميائية السامة
-
- احتفظ بالكيماويات السامة ومنتجات التنظيف بعيدًا عن الطعام. لا تضع المواد الخطرة فوق الطعام.

- 3: مستوى الأرض
-
- لا تخزّن الصناديق على الأرض، ولكن على منصة أو رف مرتفع. الأرضية هي مصدر للبكتيريا.

قسم المخزون

- 4: مساحة التخزين
-
- تأكد من أن مساحة التخزين والمنتجات نظيفة وصحيّة. يجب أن تكون قادرًا على إغلاق منطقة التخزين لإبقائها جافة وآمنة من الآفات.

قسم المخزون

- 5: اول من يدخل، اول من يخرج
-
- عند تنظيم المنتجات وتخزينها، يجب عليك استخدام نظام ‘اول من يدخل، اول من يخرج’.باستخدام هذه الطريقة، ستضمن جودة الطعام وسلامة الغذاء. تضمن هذه الطريقة أنه عندما يتم توصيل الطعام إلى المطعم، سيتم تخزينه خلف المنتجات الموجودة مسبقاً. تضمن هذه الطريقة استخدام الأطعمة القديمة أولاً.

قسم المخزون

- 6: وضع العلامات
-
- عند تحضير الطعام، تذكر أن تضيف تاريخ التحضير إلى الطبق. (أضف ملصقات مع ذكر: التاريخ واسم الطبق وتاريخ التحضير).
- 7: اللحوم في الأسفل
-
- يجب تخزين اللحوم دائمًا أسفل المواد الغذائية الأخرى لمنع التلوث الخلطي لعصائر اللحوم مع المواد الغذائية الأخرى.

قسم المخزون

- 8: التزم بدرجات الحرارة
-
- اتبع تعليمات درجة حرارة تخزين الطعام للتأكد من تخزين طعامك دائمًا في درجة الحرارة المثلى لضمان طزاجته ومنع تلوثه.

قسم المخزون

فئة الطعام	درجة حرارة التخزين الموصى بها
الطعام القابل للتلف في التبريد مثل اللحوم	-18 °C
الطعام القابل للتلف في التبريد مثل الأسماك واللحوم	0 - 7°C
الأطعمة الجافة مثل الأرز أو المعكرونة	16 - 21°C
الطعام القابل للتلف في التبريد مثل الفواكه والخضروات	2 - 7°C
الطعام القابل للتلف في التبريد مثل منتجات الألبان	2 - 7°C

اضغط هنا لمشاهدة فيديو التدريب



الامان والسلامة

مخاطر العمل في المطاعم تشمل الأنواع الرئيسية للمخاطر التي يتعرض لها الموظفون ما يلي:[٦]

الجروح التي تسببها السكاكين أو أدوات المطبخ. الإصابات الناتجة عن الاصطدام بالأشياء. الإرهاق الناتج عن رفع الأشياء أو الحركات المتكررة.
الجروح التي تتسبب بها آلات معالجة الأغذية والمشروبات مثل: آلات التقطيع والمطاحن والخلاطات أو بسبب الزجاج المكسور.



الامان والسلامة

إجهاد العضلات بسبب حدوث التواء أو انزلاق بسبب التعثر بشيء ما والسقوط. الحروق الناتجة عن انسكاب السوائل الساخنة مثل الزيوت الساخنة والشحوم. الحروق الناتجة عن معدات التدفئة وأدوات الطبخ مثل الأفران والشوايات أو الأواني والصواني الساخنة والبخار.



قواعد السلامة العامة في المطبخ

غسل الأيدي باستمرار بالطريقة الصحيحة باستخدام الماء الدافئ ورغوة الصابون وفرك ظهر اليد وباطنها وبين الأصابع والأظافر لمدة 20 ثانية على الأقل. غسل جميع الفواكه والخضروات الطازجة قبل استخدامها بالماء فقط دون صابون. تنظيف لوح أو طبق أو صينية تقطيع الطعام النيء وخاصة اللحم فور الانتهاء منها، وعدم وضع الطعام المطبوخ عليها قبل تنظيفها منعاً للتلوث وانتشار البكتيريا. وضع المناشف الورقية ومناشف الأطباق وحوامل الأواني في مكان بعيد عن الغاز وأبواب الفرن حتى لا تتسبب في إشعال النيران



قواعد السلامة العامة أثناء استخدام أدوات ومعدات المطبخ

يجب الحرص على استخدام أدوات ومعدات الطبخ بالطريقة الصحيحة ووفق تعليمات السلامة التالية

أثناء استخدام السكين استخدام سكين ولوح تقطيع مناسبين للشيء المراد تقطيعه. التحقق من أن السكين حادة. استعمال سكين واحدة فقط في كل مرة وتوجيه رأسها للأسفل وإبعادها عند الجسم أثناء الاستخدام. تخزين السكاكين بطريقة آمنة من خلال وضعها في أغلفتها ثم وضعها في الرفوف بحيث تكون الحافة الحادة بعيدة عن اليد. استخدام ملابس واقية أثناء التقطيع مثل القفازات المقاومة للقطع.



أثناء استخدام القلايات

رتداء القفازات الواقية لحماية اليدين والذراعين من رذاذ الماء. عدم ملئ المقلاة بأكثر من نصف سعتها. عدم الوقوف بمكان قريب جدًا من الزيت الساخن أو الاتكاء على الموقد الموضوع عليه. إبعاد السوائل والمشروبات عن المقالي. عدم التخزين فوق المقلاة حتى لا يسقط شيء في الزيت الساخن. عدم تصفية وحمل الزيت وهو ساخن والانتظار حتى يبرد. عدم لمس الأواني والمقالي والمقابض المعدنية وهي ساخنة، وفي حال الاضطرار لذلك يجب ارتداء القفازات المناسبة الواقية من الحرارة. إبعاد مقابض الأواني عن الشعلات النارية.



أثناء التعامل مع الفريزر وأماكن التخزين البارد

قراءة ومعرفة علامات التحذير من الإجهاد البارد.
ارتداء ملابس دافئة متعددة الطبقات وارتداء معدات الوقاية الشخصية مثل القبعة والقفازات والأحذية المطاطية المانعة للانزلاق عند العمل في المجمدات. فحص الوحدات بشكل مستمر ودوري للتأكد من عدم وجود أي شخص محاصر بداخلها.



القسم المالي

يعد أهم جزء في قطاع المطاعم القسم المالي

ومهمة القسم المالي تحليل العمليات اليومية والشهرية والربع سنوية ونهاية العام

عمل قائمة دخل وتشمل ...

لتحميل ملفات عمل المالية اضغط هنا

مبيعات - مصروفات - مشتريات

عمل رسبي لكافة الوجبات الموجودة في المنيو

متابعة وتحليل المشتريات- متابعة وتحليل المشتريات
الجرد الشهري والربع سنوي والنصف سنوي والجرد السنوي

متابعة المخزون والمشتريات والموردين

ابلاغ ادارة التشغيل بالهدر وتكلفة المنتجات المرتفعة والمنتجات الاقل تكلفة - العمل لفرصة صندوق مخاطر لأدارة الازمات



القسم الاداري

تدريب المديرين على جميع النقاط السابقة ومتابعة خطة سير العمل كما متفق عليها
الهايجين - سلامة الغذاء - النسب المحاسبية - الخدمة - الجودة - معدل دوران الموظفين

متابعة الثلاجات - المعدات - الخطة الوقائية - تحليل المخاطر

متابعة سلامة الموظفين- متابعة المنطقة الخارجية - نظافة وسلامة

متابعة المنطقة الداخلية نظافة وسلامة

كرت المعايير - استلام الطلبيات - رفع المبيعات -
متابعة مصائد الزيوت - الشفاطات - مراوح التهوية - الستائر الهوائية - التغليف - البرزنتيشن للوجبات - الجو العام

متابعة نظافة الموظفين - توزيع أجازات الموظفين - وقت الافتتاح - وقت الاغلاق - خطة ماقبل الافتتاح - خطة مابعد الاغلاق - الطلبيات - المخزون - بطاقة المنتج - تخزين المواد - خطة الصيانة -

presentation :monaf diab

Operation manual

Thank you for watching

اتمنى الدعاء لوالدي و والديكم وجزاكم الله خيرا
وصل الله على سيدنا محمد و على اله وصحبه
وسلم تسليما كثيرا

