

قرار رقم ٢٠١٣ / ٢٦

اعتماد منهاج التدريب على اختصاص "مساعد أمين خدمة"
الذي لا يؤدي لنيل شهادات رسمية في المديرية العامة للتعليم المهني والتقني

إن المديرية العامة للتعليم المهني والتقني بالتكليف،

بناءً على المذكرة الادارية رقم ٢٠١٩/م/٦٥ تاريخ ٢٠١٩/٠٥/٢٤ (قبول طلب المدير العام بالتكليف للتعليم المهني والتقني إعفاء من تكليفه بهذه المديرية العامة وتكليف مدير المعهد الوطني للعناية التمريضية بمهام المدير العام لها)،

بناءً على المرسوم رقم ٨٣٤٩ تاريخ ١٩٩٦/٠٥/٠٢ (تنظيم المديرية العامة للتعليم المهني والتقني)،

بناءً على القانون رقم ١٩٦٤/٦٢ تاريخ ١٩٦٤/٦/٣ (تنظيم التعليم المهني الخاص)،

بناءً على المرسوم رقم ٣٦٦٦ تاريخ ٢٠٠٠/٠٨/١٨ (تنظيم لجان المناهج والتدريب وتحديد التعويضات العائدة لها)،

بناءً على القرار رقم ٢٠٢٦/١٥٣ تاريخ ٢٠٢٦/٣/٣١ (تأليف لجان فنية متخصصة لدراسة المناهج التدريبية التي لا تؤدي لنيل الشهادات الرسمية)،

بناءً على اقتراح رئيس مصلحة التأهيل المهني بالتكليف،

تقرر ما يأتي:

المادة الأولى: يُعتمد في المديرية العامة للتعليم المهني والتقني، منهاج التدريب المُرفق بهذا القرار باللغتين العربية والانكليزية العائد لإختصاص "مساعد أمين خدمة" الذي لا يؤدي لنيل شهادة رسمية .

المادة الثانية: يُنشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ويُبلغ حيث تدعو الحاجة.

١٢ أيار ٢٠٢٦

الدكوانه في:
المديرية العامة للتعليم المهني والتقني

د. هنادي بري

مسودة طبق الأصل

مروره نابلسي

٢٠٧ - ٢٠٧ - ٢٠٧



المديرية العامة للتعليم المهني والتقني
General Directorate of Vocational
and Technical Education



يونسف
لكل طفل

منهاج مساعد أميين خدمة



1. المعلومات العامة

اسم البرنامج: مساعد أمين خدمة (الضيافة وخدمة الأغذية والمشروبات)
مستوى المؤهل: شهادة مهنية
قطاع التدريب: الضيافة والخدمة
نوع البرنامج: تدريب مهني قصير المدى
إجمالي مدة التدريب: 150 ساعة تدريبية
مدة البرنامج: 30 يوماً تدريبياً
عدد الساعات اليومية: 5 ساعات
نمط التنفيذ: حضوري / تدريب عملي ونظري
لغة التدريس: اللغة العربية (مع اعتماد المصطلحات التشغيلية باللغتين الإنجليزية والفرنسية في مجال الضيافة)

2. نظرة عامة على البرنامج

يهدف برنامج تدريب مساعد أمين خدمة إلى تأهيل كوادر متخصصة في مجال خدمات الضيافة، قادرة على تقديم خدمات في مجال تقديم الأطعمة والمشروبات بمستوى عالٍ وفقاً للممارسات والمعايير الدولية في قطاع الضيافة. يُزوّد البرنامج المتدربين بالكفاءات التقنية، ومعايير السلوك المهني، ومهارات خدمة الضيوف، والمصطلحات متعددة اللغات، والمعرفة التطبيقية اللازمة للعمل بكفاءة في المطاعم، والفنادق، والمقاهي.

3. الوصف المهني

المسؤوليات المهنية الرئيسية:

- استقبال الضيوف بأسلوب مهني يضمن تكوين انطباع أول إيجابي.
- تقديم قوائم الطعام مع شرح مكونات الأطباق ومسببات الحساسية وطرق التحضير.
- تسجيل طلبات الطعام والشراب بدقة باستخدام أنظمة نقاط البيع (POS) أو دفاتر الطلبات.
- تأكيد تفضيلات الطهي والاحتياجات الغذائية الخاصة بالضيوف.
- نقل الطلبات بوضوح إلى أقسام المطبخ والبار.
- تقديم الطعام والمشروبات وفق أنماط الخدمة المعتمدة (الأمريكية، الفرنسية، الروسية، البوفيه، وغيرها).
- متابعة الضيوف وإجراء عمليات التحقق من الجودة أثناء الخدمة.
- معالجة مع الشكاوى باستخدام إجراءات منهجية لرضا الضيوف.
- تطبيق (الالتزام بمعايير) معايير النظافة الشخصية وسلامة الغذاء وفقاً لمبادئ نظام الهاسب (HACCP).
- منع التلوث المتبادل وانتقال مسببات الحساسية أثناء الخدمة.
- الحفاظ على الوعي بدرجات الحرارة المناسبة للتخزين والتقديم.
- إعداد الطاولات وفق أنواع الخدمة المختلفة (رسمية، غير رسمية، بوفيه، مزّة لبنانية).
- معالجة الفواتير والمدفوعات بدقة وأمان (نقداً، بطاقات، وسائل رقمية).

- تنفيذ التحضيرات اليومية المسبقة (Mise en Place) وتنظيم محطة الخدمة.
- التنسيق الفعال مع المشرفين وطاقم المطبخ وباقي فريق الخدمة.
- إظهار مهارات الذكاء العاطفي والاحترافية تحت الضغط.
- تطبيق تقنيات البيع الإضافي الأخلاقية لزيادة متوسط قيمة الفاتورة.
- التواصل مع الضيوف باستخدام (مصطلحات الضيافة الأساسية بالإنجليزية والفرنسية).
- الحفاظ على المظهر المهني والسلوك اللائق في جميع الأوقات.

4. مخرجات التعلم القائمة على الكفاءات

عند إتمام البرنامج بنجاح، سيكون المتدرب قادرًا على:

أولاً: الكفاءات الفنية	ثانياً: كفاءات الخدمة والتواصل مع الضيوف
- تسجيل ونقل الطلبات بدقة باستخدام أنظمة نقاط البيع (POS) أو بالطرق اليدوية. - التعرف على مكونات قائمة الطعام وطرق الطهي ومسببات الحساسية الشائعة. - تطبيق مبادئ سلامة الغذاء والنظافة ونظام الهاسب (HACCP) أثناء الخدمة. - منع التلوث المتبادل وانتقال مسببات الحساسية. - إعداد الطاولة وفق معايير للخدمة الرسمية وغير الرسمية وخدمة البوفيه. - تنفيذ أنماط الخدمة المختلفة (الأمريكية، الفرنسية، الروسية، البوفيه). - التعامل مع شكاوى الضيوف باستخدام تقنيات منهجية لاستعادة رضا الضيوف. - تطبيق أساليب البيع الإضافي الأخلاقية بفعالية.	- التواصل باحترافية مع الضيوف باستخدام مصطلحات الضيافة المعتمدة. - تقديم شرح واضح وجذاب لقائمة الطعام. - استخدام لغة جسد مناسبة وسلوك مهني لائق. - إدارة شكاوى الضيوف وفق أساليب منهجية لحل المشكلات. - التفاعل بثقة مع الضيوف الأجانب باستخدام المصطلحات الأساسية باللغتين الإنجليزية والفرنسية.
ثالثاً: الكفاءات البيعية والتشغيلية	رابعاً: الكفاءات السلوكية والمهنية
- تطبيق استراتيجيات البيع الإضافي الأخلاقية لزيادة متوسط قيمة الفاتورة. - تحديد تفضيلات الضيوف وتكييف أسلوب الخدمة وفقاً لذلك.	- الالتزام بالمواعيد والانضباط وتحمل المسؤولية المهنية. - الحفاظ على بيئة عمل نظيفة ومنظمة. - تطبيق الذكاء العاطفي في التعامل مع الضيوف.

- الالتزام بمعايير الضيافة وأخلاقيات بيئة العمل.	- التنسيق بفعالية مع أعضاء الفريق لضمان سير العمل بسلاسة. - الحفاظ على جودة الخدمة تحت ضغط العمل .
--	---

5. منهجية التدريب

يعتمد برنامج مساعد أمين خدمة المحترف على نهج قائم على الكفاءات وموجّه نحو التطبيق العملي، يجمع بين التعليم النظري والتدريب المكثف العملي.

وتشمل المنهجية ما يلي:

- تنفيذ جلسات صفية منظمة لبناء المعرفة الأساسية.
- تقديم عروض تطبيقية يقودها المدرب لشرح إجراءات ومعايير الخدمة.
- اعتماد محاكاة عملية تحاكي بيئة المطاعم الحقيقية.
- تطبيق تمارين لعب الأدوار لتعزيز مهارات التواصل مع الضيوف.
- تنفيذ تدريب عملي مستمر تحت الإشراف مع تقديم تقييم أداء بناء منهجي.

6. تقييم التلاميذ

1. (20%) الاختبار النهائي الكتابي	2. (50%) الاختبار التطبيقي
- النظافة الشخصية - نظام الهاسب (HACCP) - معرفة قائمة الطعام - معايير الخدمة	- إعداد الطاولات - محاكاة الخدمة الكاملة - التعامل مع الشكاوى - دقة استخدام نظام نقاط البيع ((POS
3. (20%) الاختبار الشفوي	4. (10%) التقييم المستمر
- استخدام المصطلحات المهنية متعددة اللغات - عرض الأطباق - التعامل مع مسببات الحساسية	- الحضور - المشاركة - السلوك المهني

7. هيكل البرنامج

عنوان المقرر	عدد الساعات
١. أساسيات الضيافة والمطاعم	١٥ ساعة
٢. دور مساعد أمين خدمة في تجربة الضيف	١٠ ساعات
٣. سلامة الغذاء والنظافة ونظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP)	٢٠ ساعة
٤. آداب المائدة وأنواع الخدمة	١٥ ساعة
٥. قراءة قوائم الطعام ومعرفة الأطباق	٢٠ ساعة
٦. المصطلحات المهنية متعددة اللغات	١٥ ساعة
٧. التواصل مع الضيوف والذكاء العاطفي	٢٠ ساعة
٨. المبيعات وزيادة المبيعات ((Upselling	١٢ ساعة
٩. أنظمة نقاط البيع والفوترة	١٢ ساعة
١٠. التحضير والعمليات اليومية	١١ ساعة
إجمالي عدد الساعات	١٥٠ ساعة

٨. المنهج التفصيلي للبرنامج

مقدمة في صناعة الضيافة

صناعة الضيافة هي قطاع خدمة عالمي يركز على الإقامة في الفنادق وخدمات الطعام والشراب والسياحة وتجربة الضيوف. تشمل الفنادق والمطاعم والمقاهي وشركات تقديم الطعام وأماكن إقامة الفعاليات، وكلها تدور حول رضا الضيوف وتميز الخدمة. يعتمد النجاح في هذا القطاع التنافسي على جودة الخدمة والكفاءة والنظافة وبناء علاقات قوية مع الضيوف. يلعب موظفو الاستقبال، وخاصة النادل، دوراً حيوياً في تشكيل تجربة الضيف من خلال الاحترافية والتواصل ومعرفة المنتجات والعمل الجماعي ومهارات حل المشكلات.

في لبنان، تُعد الضيافة جزءاً أساسياً من الاقتصاد والهوية الثقافية. يشتهر البلد بمأكولاته الغنية ومشهد تناول الطعام النابض بالحياة والتقاليد القوية في استقبال الضيوف. مستويات الخدمة عالية، ومن المتوقع من التُّدُل إظهار الكفاءة ومعرفة جيدة جداً لقوائم الطعام والقدرة على التواصل بعدة لغات والعمل تحت الضغط. إن فهم معايير الضيافة الدولية وسياق الخدمة اللبناني أمر ضروري للمتدربين لتعزيز أدائهم المهني وفرص توظيفهم محلياً ودولياً.

الوحدة ١ : أساسيات الضيافة والمطاعم

مخرجات التعلم - بنهاية هذه الوحدة، سيتمكن المتدرب من:

1. تعريف الضيافة وشرح مكوناتها الأساسية (جودة الخدمة، جودة المنتج، البيئة، الاتصال العاطفي).
2. وصف سلسلة القيمة في المطعم وتحديد كل مرحلة تشغيلية.
3. شرح دور مساعد أمين خدمة في عملية تقديم الخدمة.
4. تطبيق إجراءات دقة الطلبات وتمييز الحساسية الغذائية.
5. التعامل مع الشكاوى وفق خطوات معالجة الشكاوى المنظمة.
6. وصف الهيكل التنظيمي القياسي للمطعم.
7. التمييز بين أدوار موظفي الواجهة الأمامية وموظفي الواجهة الخلفية.

1.1 فهم الضيافة

الضيافة هي الممارسة المهنية لاستقبال الضيوف وخدمتهم والاعتناء بهم لضمان الراحة والأمان والرضا الضيوف.

المكونات الأساسية للضيافة:

1. **جودة الخدمة:** الدقة، الانتباه، سرعة الاستجابة
2. **جودة المنتج:** سلامة الطعام، جودة الطعم، حسن التقديم
3. **البيئة:** النظافة، الجو العام، مستوى الراحة

المهارات العملية لمساعد أمين خدمة:

- تحية الضيوف خلال ٣٠ ثانية من جلوسهم
- استخدام لغة جسد مهنية (الوقوف باستقامة، التواصل البصري)
- مخاطبة الضيوف باحترام
- الإصغاء الفعال لطلبات واحتياجات الضيوف.
- توقع احتياجات الضيوف والاستجابة لها (إعادة ملء الماء، تنظيف الأطباق)

نشاط الصف:

تمثيل مواقف تحية الضيوف في سياقات مختلفة: تقديم الطعام في بيئة رسمية، تقديم الطعام غير رسمية، وتقديم الطعام في فترات الخدمة المزدحمة.

1.2 سلسلة القيمة في المطعم

تشمل سلسلة القيمة في المطعم جميع الأنشطة التشغيلية اللازمة لتقديم الوجبات وتجربة خدمة للضيوف.

المراحل الرئيسية في سلسلة القيمة:

1. الشراء (تأمين المكونات)
2. التخزين ومراقبة المخزون
3. تحضير الطعام
4. تقديم الخدمة
5. الفوترة والدفع
6. متابعة الضيوف وبناء ضيوف أوفياء

دور مساعد أمين خدمة:

مساعد أمين خدمة هو أساس مرحلة تقديم الخدمة، ويعمل كحلقة تواصل بين الضيف والمطبخ. تشمل مسؤولياته:

– نقل الطلبات بدقة

– ضمان تنسيق التوقيت بين المطبخ والخدمة.

– مراقبة رضا الضيوف

– دعم دقة الفوترة

الأخطاء المحتملة:

- تأخير الطعام
- تسجيل أو تنفيذ طلبات غير صحيحة.
- عدم رضا الضيوف

1.3 الهيكل التنظيمي للمطعم

فهم الهيكل التنظيمي يحسن التواصل والمساءلة والعمل الجماعي.

الهيكل التنظيمي القياسي للمطعم:

1. المالك / المدير العام
 2. مدير المطعم / مدير الوردية
 3. الشيف التنفيذي / مدير المطبخ
 4. المشرفون
 5. موظفو الواجهة الأمامية (نادل، مضيفون، صرافون)
 6. موظفو الواجهة الخلفية (طهارة، عاملون في المطبخ)
- في سلاسل المطاعم الكبيرة، قد تكون الأدوار أكثر تخصصًا.

1.4 الأدوار والمسؤوليات

دور المدير العام:

- الإشراف على الإدارة التشغيلية والمالية العامة
- تنفيذ السياسات
- فرض الالتزام بالقوانين

دور مدير المطعم / الوردية:

- الإشراف على حسن سير الخدمة
- التعامل مع الشكاوى
- إدارة جدول عمل الموظفين

دور فريق المطبخ:

- تحضير الطعام ومراقبة الجودة
- الالتزام بمعايير سلامة الطعام

دور مساعد أمين خدمة:

- التفاعل المهني مع الضيوف

- أخذ الطلبات بدقة
- تقديم الطعام والشراب وفق معايير الخدمة.
- مراقبة رضا الضيوف
- التنسيق مع أمين الصندوق لإتمام عمليات الفوترة

1.5 قنوات الاتصال

الاتصال التصاعدي	الاتصال الأفقي
مساعد أمين خدمة → المشرف/المدير	مساعد أمين خدمة ↔ طاقم المطبخ
- نقل شكاوى الضيوف. - إبلاغ الطلبات الخاصة. - الإبلاغ عن تأخيرات الخدمة.	- توضيح الطلبات - التنبيه إلى مسببات الحساسية. - تنسيق وتعديل أوقات التحضير.

توجيهات المدرب

- استخدم أمثلة حقيقية من المطاعم.
- قم بتسهيل تمثيل الأدوار (مواقف تحية الضيوف).
- اطلب من المتدربين رسم مخطط يوضح سير عملية الخدمة.

الوحدة 2: دور مساعد أمين خدمة ضمن تجربة الضيف

مخرجات التعلم - بنهاية هذه الوحدة، سيتمكن المتدرب من:

1. شرح مراحل رحلة الضيف في بيئة المطعم.
2. تنفيذ إجراءات التحية المهنية، الجلوس، وعرض قائمة الطعام.
3. تطبيق معايير التحقق من الطلبات ودقة نظام نقاط البيع (POS).
4. التمييز بين الحساسية الغذائية، عدم التحمل الغذائي، والتفضيلات الشخصية.
5. تنفيذ تقنيات منظمة للتعامل مع الشكاوى.
6. إظهار التحكم في الانفعالات والالتزام بالآداب المهنية خلال فترات الذروة.

2.1 رحلة الضيف

تشمل تجربة تناول الطعام المراحل التالية:

1. الوصول
2. الجلوس
3. عرض القائمة

4. أخذ الطلبات
5. تقديم الطعام
6. متابعة الرضا واستبيان تقييم الخدمة
7. الفاتورة
8. المغادرة

مساعد أمين خدمة في المطبخ يشارك في معظم هذه المراحل.

2.2 المسؤوليات الأساسية في تجربة الضيف

التفاعل الأولي يحدد نبرة تجربة الزبون بالكامل. يجب على مساعد أمين خدمة:

- تحية الضيوف بحرارة خلال 30 - 60 ثانية من الجلوس.
 - الحفاظ على وضعية جالسة، تواصل بصري مناسب، ولغة جسد منفتحة.
 - التعريف بنفسه إذا كانت سياسة المطعم تتطلب ذلك.
- المظهر الاحترافي، النظافة الظاهرة، والأسلوب الهادئ والواثق يعزز الثقة وجودة الخدمة المتصورة. وفقاً لعلم نفس الضيافة (تأثير البداية - تأثير الانطباع الأول)، يشكل الضيوف أحكاماً دائمة خلال اللحظات الأولى من الاتصال، مما يجعل هذه المرحلة منظمة ومتعمدة.

2.3 دقة الطلبات

تكرار الطلبات للتأكيد

في العمليات الخدمية، يقال التحقق من الطلبات معدلات الأخطاء بشكل كبير. كرر الطلب بوضوح، بما في ذلك الطباق الجانبية، الصلصات، والتعديلات.

توضيح تفضيلات الطهي

بالنسبة للأطباق القائمة على البروتين (لحم البقر، الماعز، الدواجن، السمك)، تأكد من مستوى الطهي (ملوح - Rare، متوسط النضج، ناضج تماماً) وأسلوب التحضير. الطهي غير الصحيح مصدر رئيسي للشكاوى وهدر الطعام.

تدوين الحساسية بوضوح

الحساسية الغذائية مسألة صحية خطيرة وليست تفضيلاً. ضع ملاحظات الحساسية بوضوح في نظام الطلبات وأبلغ المطبخ شفهيًا إذا تطلب البروتوكول ذلك.

التمييز بين الحساسية، عدم التحمل، والتفضيلات

- الحساسية: استجابة مناعية، قد تكون مهددة للحياة.
- عدم التحمل: استجابة هضمية (مثل عدم تحمل اللاكتوز).
- التفضيل: خيار شخصي.

استخدام نظام نقاط البيع أو دفاتر الطلبات بدقة

إدخال العناصر مباشرة بعد أخذ الطلب لتجنب الأخطاء الناتجة عن الذاكرة. التحقق من رقم الطاولة، موقع المقعد، والمعدلات الإضافية.

التحقق من الاكتمال

قبل تقديم الطلب، تحقق من:

- عدد الأطباق يساوي عدد الضيوف (ما لم يكن هناك مشاركة).
- إدراج المشروبات.
- تسجيل الطلبات الخاصة.
- تفضيلات التوقيت (مثل المقبلات قبل الأطباق الرئيسية).

أخطاء الطلبات وعدم الرضا

الطلبات غير الدقيقة من الأسباب الرئيسية لشكاوى الضيوف، وتؤدي إلى:

- زيادة تكلفة الطعام (هدر وإعادة إعداد)
- تأخيرات في الخدمة
- انخفاض رضا الضيوف انخفاض نسب البقشيش
- الدقة تؤثر مباشرة على كفاءة العمليات وربحية المطعم.

2.4 التعامل مع الشكاوى

الشكاوى جزء لا مفر منه من عمليات خدمة الطعام. الهدف ليس حل المشكلة فقط، بل حماية ثقة الضيف والحفاظ على سمعة المطعم.

خطوات التعامل الفعال مع الشكاوى:

1. الاستماع النشط: أعطِ كامل الانتباه دون مقاطعة.
2. الاعتراف وإظهار التعاطف: قل شيئاً مثل: "أفهم أن هذا ليس ما توقعته."
3. الاعتذار بصدق: تحمل المسؤولية نيابة عن المؤسسة.
4. توضيح المشكلة: لتجنب حل المشكلة الخاطئة.
5. اقتراح حل ضمن الصلاحيات: مثل استبدال طبق أو تقديم مشروب مجاني.
6. إبلاغ المدير إذا لزم الأمر: في حالة استمرار عدم رضا الضيف أو إذا تجاوز الحل صلاحيات مساعد أمين خدمة.
7. المتابعة: عد للطولة بعد دقائق قليلة للتأكد من رضا الضيف.

2.5 السلوك المهني

السلوك المهني يضمن الاتساق، السلامة، وسمعة العلامة التجارية.

- تجنب المحادثات الشخصية قرب الضيوف
- الحفاظ على الهدوء تحت الضغط: استخدم التنفس المنضبط، ترتيب الأولويات، والتواصل الواضح مع المطبخ والفريق.

أنشطة المدرب:

- رسم المخطط التنظيمي.
- محاكاة التواصل عالي الكثافة خلال ساعات الذروة

طرق التقييم المقترحة:

- اختبار كتابي قائم على السيناريو
- محاكاة تمثيل الأدوار في الاتصال

الوحدة 3: السلامة الغذائية والنظافة وHACCP

مخرجات التعلم - بنهاية هذه الوحدة، سيتمكن المتدرب من:

1. تطبيق معايير النظافة الشخصية وفقاً للمعايير الدولية للسلامة الغذائية.
2. التعرف على التلوث المتبادل ومنع حصوله أثناء التعامل مع الطعام والخدمة.
3. تنفيذ ممارسات خدمة آمنة.
4. مراقبة محطات البوفيه وحفظ الطعام الساخن.
5. فهم المبادئ الأساسية لنظام HACCP ودورها في خدمة المطاعم.
6. التعرف على المبادئ السبعة لنظام HACCP وتطبيقها على مسؤوليات مساعد أمين خدمة.

3.1 النظافة الشخصية والمهنية

أهمية النظافة في خدمة الطعام:

- الأمراض المنقولة عبر الطعام غالباً تسببها البكتيريا مثل Salmonella و E. coli و Listeria.
- يمكن مساعد أمين خدمة في المطبخ نقل مسببات الأمراض عبر اليدين، الملابس، الرذاذ التنفسي، أو التعامل غير الصحيح.
- سوء النظافة يؤدي إلى: مرض الضيوف، تبعات قانونية، إغلاق المطعم، تضرر السمعة المؤسسة.

3.2 معايير النظافة الشخصية

نظافة اليدين (التحكم الأكثر أهمية)

يجب غسل اليدين: قبل بدء العمل، بعد استخدام الحمام، بعد لمس الوجه أو الشعر أو الهاتف، بعد التعامل مع النقود، بعد تنظيف الصحن المتسخة، وبعد السعال أو العطس.

طريقة غسل اليدين الصحيحة (20 ثانية على الأقل):

1. ترطيب اليدين بالماء الجاري.
 2. استخدام الصابون.
 3. فرك راحة اليدين، ظهر اليدين، بين الأصابع، وتحت الأظافر.
 4. شطف اليدين جيداً.
 5. التجفيف بمنشفة تستخدم لمرة واحدة.
 6. استخدام المنشفة لإغلاق الصنبور.
- يمكن استخدام مطهر كحولي (60% كحد أدنى) لكنه لا يغني عن غسل اليدين إذا كانت متسخة.

3.3 معايير المظهر المهني

- تنظيف الزي يوميًا
- تثبيت الشعر
- أظافر قصيرة ونظيفة (لا طلاء أو أظافر صناعية)
- تجنب العطور القوية
- الحد من ارتداء المجوهرات (دون خواتم إلا الشريط البسيط)
- تغطية الجروح بضمادة مقاومة للماء ولبسقفازات

3.4 الإبلاغ عن المرض

يجب على مساعد أمين خدمة الإبلاغ عن القيء، الإسهال، الحمى، التهابات الجلد، اليرقان. الموظفون الذين تظهر عليهم أعراض الجهاز الهضمي يجب أن لا يتعاملوا مع الطعام لمدة 48 ساعة على الأقل بعد توقف الأعراض.

3.5 منع التلوث المتبادل

ما هو التلوث المتبادل؟

انتقال الكائنات الدقيقة الضارة من سطح أو طعام أو شخص إلى آخر. وتشمل أنواع التلوث المختلفة ما يلي:

- التلوث من المواد النيئة إلى المطبوخة: يمكن أن تنتقل البكتيريا الضارة من اللحوم النيئة، أو الدواجن، أو المأكولات البحرية إلى الأطعمة المطبوخة أو الجاهزة للأكل إذا تم تداولها أو تخزينها معاً.
- من الأسطح المتسخة إلى الأسطح النظيفة: يمكن للأواني، أو الصواني، أو مناطق العمل غير النظيفة أن تنشر مسببات الأمراض إلى الأسطح المعقمة أو الأطعمة الموضوعة في أطباق التقديم.
- من اليدين إلى الأطعمة الجاهزة للأكل: يمكن أن يؤدي ضعف نظافة اليدين إلى نقل البكتيريا أو الفيروسات عند التعامل مع الخبز، أو الزينة (Garnish)، أو حواف الأطباق.
- التلامس المتبادل لمسببات الحساسية: يمكن للأواني أو الأسطح المشتركة أن تنتقل مسببات الحساسية (مثل المكسرات، الألبان، الجلوتين)، مما يشكل مخاطر جسيمة على الضيوف الذين يعانون من الحساسية.

مخاطر شائعة لمساعد أمين خدمة في المطبخ:

- لمس الزينة النيئة ثم لمس الخبز.
- استخدام نفس الصينية للحوم النيئة والوجبات الجاهزة.
- عدم تنظيف الطاولات بشكل صحيح بين الضيوف.
- لمس حواف الأطباق (المكان الذي يأكل منه الضيوف).
- حمل الأطباق المتسخة فوق الطعام النظيف.

3.6 ممارسات الوقاية

أثناء الخدمة:

- لا تلمس أبداً أسطح تلامس الطعام في الأطباق.
- أمسك الكؤوس من الساق أو القاعدة.
- لا تكدس الأطباق بحيث يلامس الطعام الجزء السفلي.
- استخدم أقمشة منفصلة لتنظيف الطاولات وتلميع أدوات المائدة.
- اغسل يديك بين المهام.

التنظيف والتطهير

- التنظيف = إزالة الأوساخ المرئية.
- التطهير = تقليل الكائنات الحية الدقيقة إلى مستويات آمنة.
- استخدم مطهرات معتمدة ومخصصة للأغذية وبالتركيز الصحيح.

3.7 مسببات الحساسية

تشمل مسببات الحساسية الرئيسية: المكسرات، الحليب، البيض، الغلوتين، والمحار. تمثل هذه المسببات نسبة كبيرة من تفاعلات حساسية الطعام الخطيرة عالمياً. يجب على مساعد أمين خدمة في المطبخ:

- معرفة مسببات الحساسية في قائمة الطعام: فهم أي الأطباق تحتوي على مسببات حساسية شائعة وأي المكونات قد تشكل مخاطر خفية (مثل: الصلصات، التتبيلات، النقوع/التتبيلات السائلة).
- إبلاغ المطبخ بوضوح: نقل معلومات الحساسية شفهيًا ومن خلال نظام نقاط البيع (POS) لضمان اتخاذ الاحتياطات المناسبة.
- عدم تخمين محتوى المكونات أبداً: إذا لم تكن متأكدًا، أكد مباشرة مع المطبخ أو المشرف. قد تؤدي المعلومات غير الصحيحة إلى حالات طبية طارئة خطيرة.
- تجنب التلامس المتبادل عبر الأدوات المشتركة: تأكد من أن أدوات التقديم، وألواح التقطيع، ومناطق التحضير لا تُستخدم بشكل مشترك بين الأطباق التي تحتوي على مسببات حساسية وتلك الخالية منها. حتى الكميات الضئيلة جدًا يمكن أن تُحفز تفاعلات.

درجات حرارة التخزين والتقديم

3.8 منطقة الخطر الحرارية

بين 5°م و60°م

يُعرف هذا النطاق بمنطقة الخطر الحرارية لأن معظم البكتيريا الممرضة (مثل السالمونيلا والإشريكية القولونية E. coli) تتكاثر بسرعة داخله. وفي ظروف ملائمة، يمكن لبعض البكتيريا أن يتضاعف عددها كل 20 دقيقة. إن إبقاء الطعام خارج هذا النطاق يقلل بشكل كبير من خطر الأمراض المنقولة بالغذاء.

3.9 درجات حرارة التخزين الآمنة

- الثلاجات: 0-5°م: يُبطئ نمو البكتيريا ويحافظ على الأطعمة سريعة التلف مثل منتجات الألبان واللحوم والأطباق المُحضّرة.

- المجمّدات: -18°م أو أقل: يوقف نمو البكتيريا (مع أنه لا يقتل كل البكتيريا). يساعد التجميد الصحيح على منع التلف والحفاظ على سلامة الغذاء.
- الحفظ الساخن: فوق 60°م: يحافظ على الطعام المطهو عند درجة حرارة تمنع تكاثر البكتيريا أثناء الخدمة، خاصةً في البوفيهات.
- يجب على مساعد أمين خدمة في المطبخ:
- التحقق من درجات حرارة البوفيه أو وحدات الحفظ الساخن عند تحمّل المسؤولية.
- الإبلاغ فورًا عن الأعطال في الثلاجات أو المجمّدات أو معدات التسخين.
- عدم ترك الطعام سريع التلف في درجة حرارة الغرفة لأكثر من ساعتين، لأن ذلك يزيد بشكل كبير من خطر نمو البكتيريا.

3.10 درجات التقديم

- الطعام الساخن: $60^{\circ}\text{C} \geq$ لضمان بقاءه خارج منطقة الخطر.
- الطعام البارد: $5^{\circ}\text{C} \leq$ لمنع النمو السريع للميكروبات في السلطات، الحلويات، والأطباق المبردة.
- إذا بقي الطعام في منطقة الخطر:

- ساعتين أو أقل ← استخدم فورًا.
- أكثر من 4 ساعات ← تخلص منه بسبب ارتفاع خطر التلوث.

3.11 مسؤوليات مساعد أمين خدمة العملية

- مراقبة محطات البوفيه لضمان بقاء الطعام عند درجات حرارة آمنة.
- إبقاء أغطية أطباق التسخين مغلقة للحفاظ على الحرارة.
- تجنب وضع الحلويات أو منتجات الألبان الباردة بالقرب من مصادر الحرارة.
- تدوير الطعام باستخدام مبدأ FIFO أول الداخل أول الخارج.
- إبلاغ المشرف فورًا إذا بدا أن الطعام مخزن بشكل خاطئ أو أعيد تسخينه أو عرضه بطريقة غير سليمة.

3.12 أساسيات HACCP

HACCP تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرج: هو نظام وقائي ومنهجي لإدارة سلامة الغذاء، يهدف إلى تحديد، تقييم، والسيطرة على المخاطر التي قد تجعل الطعام غير آمن. يركّز النظام على الوقاية من المخاطر البيولوجية (بكتيريا، فيروسات)، الكيميائية (مواد تنظيف، مسببات الحساسية)، والفيزيائية (زجاج، معادن) في نقاط محددة من إنتاج الطعام وخدمته.

يحدد HACCP نقاط تحكم حرجية (CCPs) مثل درجات الطهي أو شروط التخزين، حيث يمكن مراقبة المخاطر والتحكم بها باستخدام حدود قابلة للقياس. نظام HACCP معترف به دوليًا ويشكل أساس المعايير الحديثة لسلامة الغذاء في المطاعم والفنادق وخدمات الطعام.

3.13 أنواع المخاطر

1. بيولوجية (بكتيريا، فيروسات)

2. كيميائية (مواد تنظيف، مبيدات حشرية)

3. فيزيائية (زجاج، شعر، معدن)

3.14 المبادئ السبعة لـ HACCP

1. **تحديد المخاطر:** التعرّف على أي عامل قد يجعل الطعام غير آمن، مثل البكتيريا (مخاطر بيولوجية)، مواد التنظيف (مخاطر كيميائية)، أو الزجاج المكسور (مخاطر فيزيائية). يجب على مساعد أمين خدمة أن يكون واعياً للمخاطر أثناء التقديم، والتخزين، والتعامل مع الضيوف.
2. **تحديد نقاط التحكم الحرجة (CCPs):** تحديد الخطوات المحددة التي يمكن عندها منع الخطر أو السيطرة عليه. بالنسبة لمساعد أمين خدمة، يشمل ذلك غالباً التحكم في درجات الحرارة، ومنع التلوث المتبادل.
3. **وضع الحدود الحرجة (مثل درجة الحرارة):** تحديد حدود أمان قابلة للقياس لا يجب تجاوزها. مثال: يجب أن يبقى الطعام الساخن فوق 60°م، والطعام البارد تحت 5°م.
4. **مراقبة نقاط التحكم الحرجة:** التحقق بانتظام من الالتزام بالحدود الحرجة، مثل قياس درجات حرارة البوفيه أو التأكد من تطبيق ممارسات التعامل الآمن مع الطعام.
5. **اتخاذ الإجراءات التصحيحية:** في حال عدم الالتزام بالحدود الحرجة، يجب اتخاذ إجراء فوري. مثال: إذا انخفضت درجة حرارة الطعام عن المستوى الآمن، يجب إبلاغ المطبخ لإعادة تسخينه أو التخلص منه.
6. **التحقق من الإجراءات:** التأكد من أن نظام سلامة الغذاء يعمل بشكل صحيح، من خلال متابعة المشرفين، مراجعة سجلات درجات الحرارة، أو مراقبة ممارسات النظافة لدى الموظفين.
7. **حفظ السجلات:** توثيق إجراءات وفحوصات سلامة الغذاء المهمة. توفر السجلات دليلاً على الالتزام وتساعد في تتبع المشكلات في حال حدوث حادثة تتعلق بسلامة الغذاء.

3.15 دور مساعد أمين خدمة في HACCP

يساهم مساعد أمين خدمة في المطبخ في:

- الحفاظ على النظافة (منع المخاطر البيولوجية)
- مراقبة درجات حرارة البوفيه (الحدود الحرجة)
- الإبلاغ الفوري عن الحوادث
- اتباع جداول التنظيف
- تسجيل درجات الحرارة إذا لزم الأمر

3.16 مثال عملي

السيناريو: قياس درجة حرارة دجاج البوفيه 48°C

- **المخاطر:** نمو بكتيري
- **الحد الحرج:** $60^{\circ}\text{C} \leq$
- **الإجراء:** إبلاغ المطبخ فوراً
- **الإجراء التصحيحي:** إعادة التسخين أو التخلص منه
- **تسجيل الحادث**

إرشادات للمدرب

- عرض الطريقة الصحيحة لغسل اليدين (مدة 20 ثانية على الأقل) مع ملاحظة أداء المتدربين عملياً حتى يتم تنفيذها بدقة وثقة.
- استخدام سيناريوهات واقعية (مثل: بوفيه بدرجة 48°م، خطأ في توصيل معلومات الحساسية، خطر تلوث متبادل) وتوجيه المتدربين لتحديد الخطر، ونقطة التحكم الحرجة، والإجراء التصحيحي المناسب.
- تنظيم نشاط لتحليل المخاطر، حيث يقوم المتدربون بمراجعة مشهد من بيئة مطعم وتصنيف المخاطر إلى بيولوجية، كيميائية، وفيزيائية.

طرق التقييم المقترحة

- تقييم عملي مباشر: يقوم المتدرب بتنفيذ غسل اليدين بشكل صحيح، والتعامل الآمن مع الأطباق، وقياس درجة حرارة البوفيه.
- تقييم شفهي قائم على سيناريو: يشرح المتدرب الإجراء التصحيحي المناسب عند حدوث خلل في حدود السلامة (وجود الطعام بالقرب من مصدر محتمل للتلوث الفيزيائي).
- اختبار كتابي قصير يغطي حدود درجات الحرارة، منطقة الخطر الحراري، أنواع التلوث المتبادل، ومبادئ الهاسب، بالإضافة إلى إعداد قائمة تحقق لتقييم الالتزام بمعايير النظافة.

الوحدة 4: آداب المائدة وأنواع الخدمة

مخرجات التعلم - بنهاية الوحدة، سيتمكن المتدرب من:

1. ترتيب الطاولات بشكل صحيح مائدة فخمة ومائدة عادية.
2. تطبيق أنماط الخدمة الدولية المختلفة باحتراف.
3. تنفيذ تسلسل الخدمة الكامل وفقاً للمعايير.
4. إظهار آداب المائدة المهنية.

4.1 ترتيب الطاولة (مائدة فخمة ومائدة عادية)

أ. الترتيب الرسمي (Fine Dining / À la Carte)

- يُستخدم في المطاعم الفاخرة والفنادق والولائم والفعاليات الدبلوماسية
- سمات رئيسية: أدوات متعددة، أطباق الحلويات فوق الطبق، أطباق الخبز على اليسار، ترتيب زجاجات المياه والنبيد، غطاء للطبق الأساسي، المناديل مطوية على الطبق أو الجانب
- القاعدة: ترتيب الأدوات من الخارج إلى الداخل حسب تسلسل الأطباق

ب. الترتيب شبه الرسمي / العادي

- يُستخدم في مطاعم متوسطة المستوى والمقاهي وغرف الطعام الفندقية
- سمات رئيسية: شوكة واحدة، سكين واحدة، ملعقة إذا لزم الأمر، كأس ماء
- يركز على العملية والسرعة

ج. الترتيب البسيط / غير الرسمي

- مطاعم عائلية أو مطاعم الخدمة السريعة
- سمات رئيسية: طبق رئيسي، شوكة، سكين، كأس ماء، منديل

د. ترتيب البوفيه

- يُستخدم في الفنادق والفعاليات
- سمات رئيسية: الأطباق مكدسة في بداية البوفيه، أدوات الطعام ملفوفة أو معدة مسبقًا، مراقبة الموظفين لإعادة التزويد

هـ. الترتيب اللبناني / الشرق أوسطي (ستايل المازة)

- شائع في المطاعم اللبنانية والتقليدية
- سمات رئيسية: أطباق صغيرة للمشاركة، سلة خبز عربي، أطباق مازة مشتركة، أدوات لكل ضيف، كأس ماء، لا ترتيب صارم للأدوات

و. الفروق الثقافية في آداب المائدة

- الخدمة الفرنسية: رسمية ودقيقة
- الخدمة الأمريكية: التقديم الأطباق مباشرة من المطبخ
- الخدمة الروسية: تقديم الأطباق بواسطة مساعد أمين خدمة
- الترتيبات الآسيوية: قواعد استخدام العصي
- الترتيبات الشرق أوسطية: التركيز على مبدأ المشاركة

4.2 أنواع الخدمة

أ. الخدمة الأمريكية (Plated Service)

- الطعام يُقدم من المطبخ
- يُقدم من جهة يمين الضيف
- الأكثر شيوعًا عالميًا
- مزايا: سريع، كميات محددة، تكلفة عمالة منخفضة
- مسؤوليات المساعد أمين خدمة:
 - حمل الأطباق بشكل صحيح (الإبهام لا يلامس منطقة الطعام)
 - تقديم الطعام بشكل متزامن (تُقدّم الخدمة للسيدات أولاً وباتجاه عقارب الساعة)

ب. الخدمة الفرنسية (Service à la Française)

- تقديم الطعام من جهة اليسار
- الضيوف يخدمون أنفسهم من الصحن

المهارات المطلوبة:

- التوازن في حمل الصينية
- ضبط زاوية الطبق بشكل صحيح
- شرح واضح للطبق شفهيًا

يُستخدم في:

- المطاعم الفاخرة
- المناسبات الدبلوماسية

ج. الخدمة الروسية (Service à la Russe)

- مهارات تقطيع اللحوم (الكارفينغ)
- الدقة في تقسيم الحصص
- استخدام ملعقة وشوكة الخدمة معًا
- شائع في الضيافة الراقية والمآدب.

د. خدمة البوفيه

- الخدمة الذاتية، مع مساعدة مساعد أمين خدمة في المشروبات والمراقبة والنظافة
- مهارات أساسية: مراقبة الحرارة، إعادة التزويد، إدارة تدفق الضيوف، منع التلوث المتبادل

4.3 خطوات تسلسل الخدمة

التسلسل النموذجي للخدمة في المطاعم:

1. التحية: خلال 30 ثانية، اتصال بصري وابتسامة
2. جلوس الضيوف: المساعدة بالكراسي وتقديم القوائم
3. عرض القائمة: إبراز الأطباق الخاصة والعروض
4. أخذ طلب المشروبات: اقتراح المشروبات أولاً، تكرار الطلب للتأكيد
5. أخذ طلب الطعام: تأكيد طريقة الطهي، الاستفسار عن الحساسية
6. إدخال الطلب: إدخال في POS بوضوح، تدوين التعديلات
7. تقديم الطعام: السيدات أولاً، المضيف آخرًا، إعلان الطبق عند التقديم
8. التحقق من الجودة بعد دقيقتين هل كل شيء حسب رضاكم؟
9. إزالة الأطباق: من اليمين، دون تكديس
10. تقديم الحلويات/القهوة
11. تقديم الفاتورة: عند الطلب أو بعد الحلويات، التعامل بحرص

12. الوداع: شكر الضيف بصدق مع ابتسامة ودودة.

- دعوة الضيف للعودة مرة أخرى «نتطلع لاستقبالكم مجدداً».
- عرض المساعدة فيما يتعلق بالمعاطف أو الأمتعة أو إرشادات الخروج.

إرشادات المدرب للتمارين العملية

- استخدام أدوات المائدة الحقيقية أثناء التدريب لتوضيح الإعداد الصحيح (الطعام الفاخر، العادي، البوفيه، المازة اللبنانية).
- تمرين قاعدة ترتيب الأدوات: من الخارج إلى الداخل وفق تسلسل الأطباق.
- عرض التعامل الصحيح مع الأطباق (عدم لمس سطح الطعام) واتجاه التقديم (يمين/يسار حسب أسلوب الخدمة).
- تعزيز معايير التقديم المتزامن (السيدات أولاً، المضيف آخرًا، في اتجاه عقارب الساعة عند الاقتضاء).
- قم بمحاكاة تسلسل الخدمة الكامل من التحية إلى الوداع لضمان فهم المتدربين للتسلسل.

الأنشطة المقترحة:

- تمرين إعداد الطاولة: المتدربون يرتبون الطاولات الرسمية، العادية، البوفيه، والأسلوب اللبناني ضمن وقت محدد.
- محاكاة أساليب الخدمة: لعب أدوار American / French / Russian / Buffet.
- تمرين التعامل مع الأطباق: حمل وتقديم وإزالة الأطباق بدون لمس مناطق الطعام.
- محاكاة تسلسل الخدمة: سيناريو مطعم كامل يشمل 12 خطوة خدمة.

طرق التقييم:

- اختبار إعداد الطاولة العملي: إعداد طاولة فاخرة وعادية ضمن الوقت المحدد.
- عرض أسلوب الخدمة: تنفيذ أحد أساليب الخدمة المخصصة.
- محاكاة خدمة كاملة: التحية، أخذ الطلب، التقديم، إزالة الأطباق، الدفع، الوداع.
- معايير التقييم: دقة الإعداد، اتجاه التقديم، الوضعية، التنسيق، الالتزام بالتسلسل، الاحترافية.

الوحدة 5: قراءة القائمة ومعرفة الأطباق

مخرجات التعلم - بنهاية هذه الوحدة، سيتمكن المتدرب من:

1. فهم هيكل القائمة بالكامل.
2. شرح الأطباق بثقة.
3. تحديد مسببات الحساسية وطرق الطهي.
4. تنفيذ البيع الإضافي باحتراف.

5.1 فهم هيكل القائمة

أ. المقبلات

أطباق صغيرة تُقدَّم قبل الطبق الرئيسي لتحفيز الشهية وتهيئة الجهاز الهضمي. تشمل الأنواع:

- الشوربات (صافية أو كريمية؛ معرفة المكونات الرئيسية ومسببات الحساسية).
- السلطات (فهم نوع التتبيلة وما إذا كانت تُقدَّم على الجانب).
- مقبلات مثل البروشيتا أو المازة (غالبًا تُشارك؛ توضيح حجم الحصة ومستوى التوابل).

تشغيليًا، يجب تقديم المقبلات بسرعة للحفاظ على انسيابية الخدمة ورضا الضيوف.

ب. الأطباق الرئيسية

الطبق الأساسي في الوجبة، وغالبًا ما يتمحور حول مصدر بروتين. تشمل الأنواع:

- اللحوم (معرفة مستويات الاستواء وتفضيلات الطهي).
 - الدواجن (يجب أن تكون مطهية بالكامل لضمان سلامة الغذاء).
 - السمك (حساس للإفراط في الطهي؛ وغالبًا يتطلب توضيح أسلوب التحضير).
 - الخيارات النباتية (قد تشمل مثل البقوليات أو الحبوب أو البروتينات النباتية).
- يجب على مساعد أمين خدمة فهم المكونات، والأطباق الجانبية، ومسببات الحساسية، وأوقات الطهي لإدارة التوقعات وتجنّب الأخطاء.

ج. الحلويات

طبق حلو يُقدَّم في نهاية الوجبة.

يجب على مساعدين الخدمة في المطبخ أن يعرفوا:

- المكونات الرئيسية (خصوصًا المكسرات، ومنتجات الألبان، والغلوتين).
 - ما إذا كانت الحلويات مُحضّرة داخل المطعم أو مُسبقة التحضير.
 - اقتراحات التوافق (القهوة، الشاي، نبيذ الحلويات).
- تُسهّم الحلويات بشكل كبير في إجمالي المبيعات ورضا الضيوف.

د. المشروبات

تنقسم إلى:

- غير كحولية: الماء، العصائر، المشروبات الغازية.
- كحولية: النبيذ، البيرة، المشروبات الروحية (التحقق من السن القانوني للتقديم).
- مشروبات ساخنة: القهوة، الشاي، مشروبات متخصصة.

يجب على مساعد أمين خدمة فهم مبادئ التوافق الأساسية (مثلًا: النبيذ الأحمر مع اللحم الأحمر) ودرجات حرارة التقديم المناسبة.

هـ. الأطباق الخاصة (طبق اليوم)
عناصر ذات توافر محدود، وغالبًا ما تكون موسمية أو معتمدة على مكونات طازجة.
تتطلب معرفة قوية بالمنتج لأن:

- قد تتغير المكونات بشكل متكرر.
 - غالبًا ما يطرح الضيوف أسئلة تفصيلية.
 - الكميات محدودة، لذا فإن التواصل مع المطبخ أمر أساسي.
- إن الترويج للأطباق الخاصة بفعالية يزيد الإيرادات ويقلل هدر الطعام.

5.2 فهم مكونات الأطباق

أ. تحديد المكونات الرئيسية
يجب على مساعد أمين خدمة في المطبخ معرفة: مصدر البروتين، الصلصة، والمكونات الجانبية (رز، خضار، سباغيتي...).

ب. الوعي بمسببات الحساسية
مسببات الحساسية الشائعة: المكسرات، الغلوتين، منتجات الألبان، المحار والبيض.
يجب على مساعد أمين خدمة ألا يُخْمَن أبدًا. أكد ذلك في المطبخ.

ج. طرق الطهي

- مشوي: حرارة جافة، درجة حرارة عالية.
 - مقلي: يُطهى في الزيت.
 - مخبوز: حرارة جافة في الفرن.
 - مطهو على البخار: حرارة رطبة، خيار أكثر صحة.
- يساعد فهم طرق الطهي في الإجابة عن أسئلة الضيوف الصحية.

د. تقديم الأطباق باحتراف

د.1 الوصف بشكل جذاب

استخدم لغة حسية:

- القوام (مقرمش، طري)
 - النكهة (مدخن، كريمي)
 - المصدر (من مصادر محلية، مستورد)
- مثال: “سلمون مشوي يُقدَّم مع صلصة زبدة الليمون الكريمية وخضار موسمية.”

د.2 اقتراح بدائل

إذا لم يكن متاحًا:

- قدّم بروتينًا مشابهًا

– اقترح توصية الشيف

– قدّم بدائل غذائية

هـ. توافق الطعام والمشروبات
المبادئ الأساسية:

– اللحم الأحمر ← نبيذ أحمر

– السمك ← نبيذ أبيض

– الطعام الحار ← مشروب خفيف

– الحلوى ← قهوة أو نبيذ حلو

تدريب عملي

– شرح قائمة طعام تجريبية.

– اختبار سريع عن مسببات الحساسية

– تمثيل أدوار للبيع الإضافي

– تحديد المكونات بشكل أعمى

اختبار شفهي مُحدّد الوقت

إرشادات المدرب

- استخدم قائمة مطعم حقيقية أو تجريبية أثناء التدريب لضمان التطبيق العملي.
- لا تقم أبدًا بالتخمين فيما يتعلق بمسببات الحساسية أو مكونات الأطباق — يجب دائمًا التأكد من المطبخ.
- ادمج الوعي بمسببات الحساسية وطرق الطهي والبيع الإضافي في جميع سيناريوهات التدريب.
- قدّم نموذجًا لوصف الأطباق باحتراف باستخدام صيغة منظمة (العنصر الرئيسي + طريقة الطهي + الصلصة + الطبق الجانبي + نقطة بيع).

أنشطة مقترحة

- تمرين تفكيك القائمة: يصنّف المتدربون أقسام القائمة (مقبلات، أطباق رئيسية، حلويات، مشروبات، أطباق خاصة) ويشرحون هدف كل قسم.
- اختبار مسببات الحساسية: أسئلة سريعة لاختبار الوعي بالمكونات والتواصل الآمن.
- تمثيل أدوار للبيع الإضافي: تفاعلات ضيف محاكية حيث يوصي المتدربون بإضافات أو مشروبات أو حلويات.

- شرح شفهي مُؤَقَّت: يقدّم كل متدرّب توصية كاملة من القائمة بثقة.

الوحدة 6: المصطلحات المهنية متعددة اللغات

مخرجات التعلّم - بنهاية هذه الوحدة، سيتمكن المتدرب من:

1. استخدام مصطلحات أساسية في الإنجليزية والفرنسية.
2. التواصل بثقة مع الضيوف الدوليين.
3. التعامل مع الخدمة باحترام ودقة.

6.1 الإنجليزية

- مستويات الطهي: Rare, Medium, Well done

- مصطلحات الخدمة: Bill, Reservation, Table for two, Allergy, Takeaway

6.2 الفرنسية

- À la carte, Bon appétit, Hors d'œuvre, Entrée, Plat principal, Dessert, L'addition, Réservation

6.3 مشروبات

- ماء عادي، ماء فوّار، نبيذ المنزل، عصير طازج، إسبرسو، كابوتشينو

6.4 جمل تواصل أساسية

- مرحبًا، كم عدد الضيوف؟
- هل ترغب في رؤية القائمة؟
- هل يمكنني أخذ طلبكم؟
- استمتعوا بوجبتكم.
- إليكم الفاتورة.

أنشطة عمل: لعب أدوار مع ضيوف أجانب، تمارين (تحسين) وضوح النطق، محاكاة شكاوى، اختبار شفوي متعدد اللغات.

طرق التقييم: امتحان إعداد طاولة، اختبار مصطلحات شفوي، اختبار مسببات الحساسية، تقييم تفاعل الضيوف.

الوحدة 7: خدمة الضيوف والتواصل المهني

مخرجات التعلّم - بنهاية هذه الوحدة، سيتمكن المتدرب من:

1. إظهار لغة جسد احترافية وتواصل لفظي.
2. إدارة الشكاوى باستخدام تقنيات استعادة الخدمة المنظمة.
3. التعامل مع الزبائن الصعبين بهدوء واحتراف.
4. تطبيق مبادئ الذكاء العاطفي في بيئات الضيافة.

7.1 لغة الجسد في الضيافة

أ. أهمية التواصل غير اللفظي

تُظهر الأبحاث أن أكثر من 50% من التواصل غير لفظي (تعبير الوجه، وضعية الجسم، النبرة). في الضيافة، تؤثر لغة الجسد على:

– الانطباعات الأولى

– راحة الضيف

– الاحترافية المتصورة

– الثقة والرضا

ب. لغة الجسد الإيجابية

– الحفاظ على وضعية منفتحة (عدم تشبيك الذراعين)

– الحفاظ على تواصل بصري مناسب (3-5 ثوانٍ)

– ابتسامة صادقة (تُفعل استجابة إيجابية لدى الضيف)

– الوقوف وضعية مستقيمة

– استخدام إيماءات يد مُتحكَّم بها

– اعتماد نبرة صوت هادئة ومعتدلة

ج. لغة الجسد السلبية التي يجب تجنبها

– النظر إلى الهاتف

– الاتكاء على الجدران

– التثهد أو تقليب العينين

– الإشارة إلى الضيوف بطريقة غير لائقة.

– إدارة الظهر أثناء الحديث

تدريب عملي

– تمارين تدريب أمام المرآة

– محاكاة خدمة مُسجَّلة بالفيديو

– تغذية راجعة من الزملاء حول الوضعية والنبرة

7.2 التعامل مع الضيوف الصعبين

أ. أنواع الضيوف الصعبين: ممكن أن يكون الضيوف عدواني، غير صبور، متردد، كثير المطالب أو مخمور.

ب. تقنيات احترافية

- الحفاظ على نبرة هادئة
 - استخدام اسم الضيف إن كان معروفًا
 - وضع حدود محترمة
 - تجنب المواجهة
 - طلب دعم المدير عند الضرورة
- إذا كانت السلامة في خطر → اتّبع بروتوكول أمن المطعم.

7.3 الذكاء العاطفي في الضيافة

الذكاء العاطفي (EQ) هو القدرة على:

- التعرف على مشاعرك الخاصة
- إدارة ردود الفعل
- فهم مشاعر الضيف
- الاستجابة بشكل مناسب

أمثلة تطبيقية

- التعرف على الإحباط قبل تقديم الشكوى
- تكيف النبرة للعائلات مقابل ضيوف الأعمال
- إدارة التوتر خلال ساعات الذروة

إرشادات المدرب

- قدّم نموذجًا للغة جسد ونبرة احترافيتين خلال جميع الجلسات.
- أكّد تأثير التواصل غير اللفظي على الانطباعات الأولى ورضا الضيوف.
- اعرض الوضعية الصحيحة، والتواصل البصري، والإيماءات المُتحكّم بها.
- علّم خطوات منظمة للتعامل مع الشكاوى (استمع، اعترف، اعتذر، حلّ، تابع).
- استخدم سيناريوهات واقعية للضيوف الصعبين ووجّه المتدربين للحفاظ على رباطة الجأش.

أنشطة مقترحة

- تدريب المرأة والوضعية: يتدرّب المتدرّبون على لغة الجسد الإيجابية وإزالة العادات السلبية.
- تمثيل الأدوار: تسجيل ومراجعة تفاعلات ضيوف محاكاة.
- محاكاة التعامل مع الشكاوى: تمثيل أدوار منظم باستخدام سيناريوهات حقيقية لاستعادة الخدمة.
- سيناريوهات الضيف الصعب: التدريب على الاستجابة لضيوف عدوانيين أو غير صبورين أو مخمورين.

التقييم

- تقييم تمثيل أدوار بالملاحظة: تقييم لغة الجسد، والنبرة، والتعاطف، وحل المشكلة.
- اختبار محاكاة التعامل مع الشكاوى: يطبّق المتدرّب خطوات الاستعادة المنظمة بشكل صحيح.
- قائمة تدقيق للسلوك المهني: الوضعية، التواصل البصري، وضوح التواصل، والتحكم العاطفي.

الوحدة 8: مهارات البيع و Upselling

مخرجات التعلّم - بنهاية هذه الوحدة، سيتمكن المتدرب من:

1. زيادة المبيعات بطريقة احترافية وغير مُتطفّلة.
2. تحديد فرص البيع الطبيعية أثناء الخدمة.
3. تحسين متوسط قيمة الفاتورة بشكل أخلاقي مع الحفاظ على رضا الضيف.

8.1 البيع الإضافي بطريقة غير مُتطفّلة

البيع الإضافي هو تشجيع الضيوف على اختيار عنصر أعلى قيمة أو إضافة منتجات تكميلية تعزّز تجربة تناول الطعام لديهم.
يجب أن يُحسّن دائماً رضا الضيف، لا أن يسبب عدم ارتياح.
أ. مبادئ البيع الإضافي الأخلاقية

- زيادة المبيعات بطريقة مهنية وغير مزعجة
 - خصّص التوصيات: اجعل الاقتراحات مبنية على ما طلبه الضيف.
 - قدّم قيمة مضافة: اشرح الفوائد (الجودة، التوافق، التجربة)، وليس فقط فرق السعر.
- يكون البيع الإضافي فعّالاً عندما يبدو كإرشاد مهني، وليس ضغطاً للبيع.

ب. أمثلة تواصل عملية
بدلاً من: “هل تريد ماء؟”
قل: “هل تفضل ماء عادياً أم غازياً؟”
بدلاً من: “أي شيء آخر؟”
قل: “حلوى الشيف الخاصة تتوافق بشكل جميل مع القهوة.”
تريد الأسئلة المغلقة أو المُوجّهة من وضوح القرار واحتمالية البيع.

8.2 قراءة سلوك الضيف

يعتمد نجاح المبيعات على الملاحظة والوعي بالموقف.

أ. مهارات الملاحظة

يجب على مساعد أمين خدمة تحديد:

- حساسية الميزانية
- مناسبات الاحتفال
- اجتماعات العمل
- تناول الطعام العائلي
- قيود الوقت

يساعد فهم السياق على تعديل النبرة والتوصيات.

ب. مؤشرات سلوكية

- النظر مرارًا إلى عمود الأسعار ← على الأرجح مهتم بالتكلفة.
- التقاط صور للطعام أو الديكورات → احتمال وجود احتفال أو مناسبة خاصة.
- التحقق المتكرر من الساعة أو الهاتف → قد يكون الضيف مستعجلًا.
- إن تكييف أسلوب الخدمة بناءً على هذه الإشارات يحسّن كلاً من الرضا وكفاءة المبيعات.

8.3 زيادة متوسط قيمة الفاتورة

أ. تقنيات عملية

- اقتراح المقبلات قبل الطبق الرئيسي.
- التوصية بمشروبات مميزة بدلاً من الخيارات القياسية.
- تقديم الحلويات بثقة بعد رفع أطباق الطبق الرئيسي.
- الترويج للأطباق الخاصة اليومية.
- استخدام اقتراحات الحزم (مثلاً: وجبة + مشروب + توافق حلوى).
- الهدف هو تعزيز تجربة تناول الطعام مع زيادة الإيراد لكل طاولة.

ب. مؤشرات الأداء الرئيسية

- متوسط قيمة الفاتورة: إجمالي المبيعات مقسومًا على عدد الضيوف أو الطاولات.
- معدل التحويل: نسبة الضيوف الذين يقبلون توصية.
- نسبة الإضافات: تكرار بيع عناصر إضافية تتجاوز الطلبات الرئيسية.
- يساعد فهم هذه المؤشرات على رؤية كيف تؤثر أدائهم بشكل مباشر على ربحية المطعم.

تدريب عملي

- تمثيل أدوار المبيعات
- تمارين اقتراحات القائمة
- محاكاة تتبع الأداء

إرشادات المدرب

- أكد أن البيع الإضافي يجب أن يعزّز تجربة الضيف، لا أن يسبب ضغطاً.
- قدّم نموذجاً لسلوك بيع أخلاقي باستخدام أسئلة مُوجَّهة وتوصيات مُخصَّصة.
- علّم المتدربين مراقبة سلوك الضيف وتعديل النبرة وفقاً لذلك.
- عزّز الفرق بين الاقتراح والدفع.

أنشطة مقترحة

- تمثيل أدوار للبيع الإضافي: محاكاة سيناريوهات خدمة حيث يقترح المتدربون المقبلات أو المشروبات أو الحلويات بشكل طبيعي.
- تدريب الأسئلة المُوجَّهة: تحويل الأسئلة المفتوحة أو الضعيفة إلى بدائل احترافية مُوجَّهة للمبيعات.
- تحليل سلوك الضيف: عرض سيناريوهات للضيوف وطلب من المتدربين تحديد نهج المبيعات المناسب.
- محاكاة مبيعات مصغرة: تتبّع عدد الإضافات الناجحة التي يحققها كل متدرب خلال تمثيل الأدوار.

التقييم

- تقييم تمثيل أدوار بالملاحظة: تقييم النبرة، والتخصيص، والثقة، والنهج غير المتطفل.
- اختبار سيناريوهات المبيعات: يُظهر المتدرب القدرة على تحديد فرص البيع الطبيعية.
- معايير الأداء: لغة احترافية، سلوك أخلاقي، وعي بالموقف، وتقنية توصية فعّالة.

الوحدة 9: نظام POS أوامر وفواتير

مخرجات التعلّم - بنهاية هذه الوحدة، سيتمكن المتدرب من:

1. إدخال الطلبات بدقة.
2. تعديل الطلبات بشكل صحيح.
3. إصدار الفواتير ومعالجة المدفوعات بأمان.

9.1 إدخال الطلبات

أ. أفضل الممارسات

- تأكيد الطلب شفهيًا قبل إدخاله
- استخدام رقم الطاولة الصحيح
- تحديد تفضيلات الطهي
- تدوين الحساسيات الغذائية بوضوح
- إرسال الطلب بسرعة إلى المطبخ

9.2 تعديل الطلبات

التعديلات الشائعة:

- بدون ملح
 - صلصة إضافية
 - إزالة مسبب حساسية
 - درجة الطهي
- احرص دائمًا على تأكيد التغييرات قبل الإنهاء.

9.3 إصدار الفاتورة

- التحقق من الأصناف مرتين
- تأكيد من رقم الطاولة
- الطباعة بوضوح
- تقديم الفاتورة بشكل متحفظ داخل ملف/حافظة
- تجنب مناقشة المبلغ بصوت مرتفع

9.4 طرق الدفع

أ. الأنواع

- نقدًا
- بطاقة ائتمان/خصم
- الدفع اللائقسي Tap to Pay
- المحفظة الإلكترونية على الهاتف

ب. إجراءات الأمان

- على مساعد أمين خدمة أن لا يأخذ البطاقة بعيدًا عن نظر الضيف أبدًا

– أن يتحقق من أصالة الأوراق النقدية الكبيرة

– عدّ الباقي بعناية

– إصدار الإيصال

تدريب عملي

• محاكاة نظام نقاط البيع (POS)

• اختبار دقة الفوترة

• تمثيل أدوار لسيناريوهات الدفع

إرشادات المدرب

• اعرض سير العمل الكامل لنظام نقاط البيع (POS) من إدخال الطلب حتى إتمام الدفع.

• أكد الدقة في أرقام الطاولات، والتعديلات، والحساسية، وتقضيات الطهي.

• عزّز أهمية التأكيد الشفهي قبل إنهاء الطلبات.

أنشطة مقترحة

• تدريب محاكاة نظام نقاط البيع (POS): يُدخل المتدربون طلبات تجريبية ويعدّلونها ويرسلونها باستخدام سيناريوهات واقعية.

• تمرين تعديل الطلبات: التدريب على التعامل مع الطلبات الخاصة (بدون ملح، إزالة مسبب حساسية، تغييرات الطهي).

• تمثيل أدوار للدفع: محاكاة معاملات نقدية وبالبطاقة ولائحة مع فحوصات الأمان.

• اختبار إدخال مؤقّت: تقييم السرعة والدقة تحت ضغط وقت خفيف.

التقييم

• اختبار عملي على نظام نقاط البيع (POS): يُدخل المتدرب الطلبات ويعدّلها بدقة دون أخطاء.

• تقييم الفوترة: إعداد صحيح وتقديم متحفظ للفواتير.

الوحدة 10: التحضير والعمليات اليومية

مخرجات التعلّم - بنهاية هذه الوحدة، سيتمكن المتدرب من:

1. أداء **mise en place** بشكل صحيح.

2. تجهيز محطة الخدمة ((Service Station)

3. التنسيق الفعّال مع فريق المطبخ.

Mise en Place 10.1

مصطلح فرنسي يعني "كل شيء في مكانه". يشمل:

- تلميع أدوات الزجاج
 - طي المناديل
 - إعادة تعبئة التوابل والصلصات
 - فحص أدوات المائدة
 - تجهيز الصواني
- يعتمد التحضير على قائمة تحقق لتقليل أخطاء الخدمة.

10.2 تجهيز منطقة الخدمة

قبل الافتتاح:

- تنظيف الطاولات والكراسي
- فحص الإضاءة ودرجة الحرارة
- ترتيب بطاقات القائمة
- التحقق من نظام نقاط البيع ((POS
- تفقد نظافة الحمامات

مهام الإغلاق:

- تنظيف الطاولات وإعادة ترتيبها
- إعادة تخزين محطة الخدمة الجانبية
- (تنفيذ) إجراءات التخلص من النفايات
- (تطبيق) قائمة تنظيف نهاية الوردية
- الإبلاغ عن الأضرار أو النقص
- تسوية نقاط البيع عند الإغلاق (إذا كان ذلك مطبقاً)

تنظيم محطة الخدمة الجانبية:

- التنظيم السليم للصواني وأدوات المائدة والمناديل
- مراقبة المخزون للعناصر المستخدمة بشكل متكرر
- المحافظة على مستويات التعبئة أثناء الخدمة
- الحفاظ على النظافة خلال ساعات الذروة

تسليم الوردية:

- التواصل بشأن حالة الطاولات
- توضيح الطلبات المعلقة
- نقل شكاوى الضيوف أو الملاحظات الخاصة
- الإبلاغ عن نقص المخزون
- توضيح الحجوزات والفعاليات الخاصة
- تحديد أولويات المهام أثناء الخدمة:

- المهام العاجلة مقابل غير العاجلة
- التعامل مع عدة طاولات في الوقت نفسه
- الإبلاغ المبكر عن التأخيرات
- دعم الزملاء خلال ساعات الذروة

10.3 التنسيق مع المطبخ

أ. بروتوكول الاتصال:

- نقل الطلبات بوضوح
- تأكيد الطلبات الخاصة شفهيًا
- إعلام المطبخ بالضيوف المهمين ((VIP))
- تحديث الضيوف عن أي تأخيرات بصدق

ب. مبادئ العمل الجماعي:

- التواصل باحترام
- عدم إلقاء اللوم أمام الضيوف
- التعاون في حل المشكلات

قائمة التحقق لمهام الافتتاح (وردية الصباح/التحضير)

أولاً: المظهر الشخصي والنظافة (قبل دخول الصالة)

- غسل اليدين: وفق بروتوكول الـ 20 ثانية (فرك بين الأصابع وتحت الأظافر).
- الزي الرسمي: نظيف، مكوي، ومثبت عليه بطاقة الاسم.
- المظهر العام: الشعر مثبت، الأظافر قصيرة ونظيفة، وتجنب العطور القوية .

ثانياً: تجهيز صالة الطعام

- **النظافة العامة:** مسح الطاولات والكراسي والتأكد من خلوها من الغبار.
- **الأجواء:** فحص الإضاءة، درجة حرارة التكييف، ونظافة الحمامات.
- **إعداد الطاولات:** وضع الأدوات حسب نوع الخدمة (رسمية، عادية، أو مازة لبناني) مع التأكد من ترتيب الأدوات من الخارج للداخل.
- **تلميع الأدوات:** فحص وتلميع الأكواب والسكاكين للتأكد من خلوها من البصمات.

ثالثاً: محطة الخدمة الجانبية (Side Station)

- **المناديل:** طي المناديل القماشية أو الورقية وتجهيزها.
- **التوابل والصلصات:** إعادة تعبئة المملحات وزجاجات الزيت والخل والتأكد من نظافة فوهاتها.
- **نظام الـ POS:** تشغيل الجهاز والتأكد من جهوزيته لإدخال الطلبات.

قائمة التحقق لمهام الإغلاق (نهاية الوردية)

الهدف هنا هو ترك المكان جاهزاً للوردية التالية ومنع أي تلوث أو هدر.

أولاً: التنظيف والتنظيم

- **إخلاء الطاولات:** إزالة كافة الأطباق المتسخة من الصالة.
- **إعادة التخزين:** ملء محطة الخدمة بالأدوات النظيفة والمناديل للوردية القادمة.
- **النفايات:** التخلص من النفايات وفق الإجراءات الصحية لمنع جذب الحشرات.

ثانياً: سلامة الغذاء (HACCP)

- **حفظ الأطعمة:** التأكد من تخزين الأطعمة القابلة للتلف في الثلاجة (تحت 5 درجات مئوية).
- **مبدأ FIFO:** التأكد من أن الأطعمة الأقدم في المقدمة لاستخدامها أولاً.

- **فحص المعدات:** الإبلاغ فوراً عن أي عطل في الثلاجات أو معدات التسخين.

ثالثاً: العمليات المالية والإدارية

- **تسوية الفواتير:** إغلاق كافة الطاولات في نظام الـ POS وتسوية الحسابات (نقدًا وبطاقات).
- **تسليم الوردية:** إبلاغ الزملاء أو المشرف بأي شكاوى معلقة، حجوزات قادمة، أو نقص في المخزون.
- **قائمة الإغلاق:** مراجعة القائمة النهائية للتأكد من إتمام جميع المهام.

نصيحة إضافية للمدرب:

يمكنك طباعة هذه القوائم وتغليفها حرارياً (Lamination) ليعاد استخدامها يومياً من قبل المتدربين باستخدام أقلام قابلة للمسح، مما يعزز ثقافة المساءلة والاحترافية لديهم.

إرشادات المدرب

- عرض إجراءات الافتتاح والإغلاق خطوة بخطوة.
- استخدام قوائم تحقق حقيقية لـ **mise en place**، وتفقد منطقة الخدمة، ومهام نهاية الوردية.
- التأكيد على التنظيم والنظافة والمساءلة في إدارة محطة الخدمة الجانبية.
- محاكاة سيناريوهات ساعات الذروة لتعليم تحديد الأولويات والعمل الجماعي.
- تعزيز ممارسات تسليم الوردية المهنية لتجنب الأخطاء التشغيلية.

الأنشطة المقترحة

- **تمرين عملي على: Mise en Place** تجهيز محطة خدمة كاملة باستخدام قائمة التحقق.
- **محاكاة الافتتاح والإغلاق:** أداء فحص ما قبل الافتتاح ومهام نهاية الوردية.
- **تمرين تنظيم محطة الخدمة الجانبية:** إعداد وصيانة المحطة خلال سيناريو خدمة محدد بالوقت.
- **تمثيل تسليم الوردية:** ممارسة التواصل حول حالة الطاولات والطلبات المعلقة والمشكلات.
- **محاكاة ساعات الذروة:** تحديد أولويات المهام أثناء التعامل مع عدة طاولات.
- **تمثيل التنسيق مع المطبخ:** ممارسة نقل الطلبات بوضوح والتواصل حول الطلبات الخاصة.

الخاتمة

تم تصميم منهج مساعد أمين خدمة لتزويد المتدربين بالمهارات التقنية، وكفاءات الخدمة، والمعايير المهنية المطلوبة في قطاع الضيافة وخدمات الطعام. من خلال منهجية منظمة قائمة على الكفاءات تجمع بين النظرية والتدريب العملي المكثف، يجهز البرنامج المشاركين للانخراط الفوري في سوق العمل. سيتمكن الخريجون من تقديم خدمة عالية الجودة، والالتزام بمبادئ سلامة الغذاء، والتواصل الفعال مع الضيوف من مختلف الخلفيات، والمساهمة بشكل إيجابي في كفاءة العمليات ورضا الضيوف داخل منشآت الضيافة.



Waiter Curriculum



1. General Information

Program Title: Professional Waiter (Hospitality & Food Service)

Qualification Level: Vocational Certificate

Training Sector: Hospitality and Food Service

Program Type: Short-Term Vocational Training

Total Duration: 150 Training Hours

Training Period: 30 Training Days

Daily Hours: 5 Hours

Delivery Mode: In-Person / Practical and Theoretical Training

Language of Instruction: Arabic (with operational English and French hospitality terminology where applicable)

2. Program Overview

The Professional Waiter Training Program aims to prepare qualified hospitality service personnel capable of delivering high-standard food and beverage service in accordance with international hospitality practices.

The program equips trainees with technical competencies, professional conduct standards, Guest service skills, multilingual terminology, and operational knowledge required to work efficiently in restaurants, hotels, cafés, and catering establishments.

3. Occupational Description

Main Occupational Responsibilities:

- Welcome guests professionally and create a positive first impression.
- Present menus and explain dishes, ingredients, allergens, and preparation methods.
- Take accurate food and beverage orders using POS systems or order pads.
- Confirm cooking preferences and dietary requirements.
- Communicate orders clearly to kitchen and bar staff.
- Serve food and beverages according to established service styles (American, French, Russian, buffet, etc.).
- Monitor guest satisfaction and perform quality check-backs.
- Handle complaints using structured service recovery procedures.
- Apply personal hygiene and food safety standards in compliance with HACCP principles.
- Prevent cross-contamination and allergen cross-contact during service.
- Maintain proper storage and serving temperature awareness.

- Perform table setup for various service types (formal, casual, buffet, Lebanese mezze).
- Process billing and payments accurately and securely (cash, card, digital methods).
- Perform daily preparation (mise en place) and service station organization.
- Coordinate effectively with supervisors, kitchen staff, and other service personnel.
- Demonstrate emotional intelligence and professionalism under pressure.
- Apply ethical upselling techniques to increase average check value.
- Communicate with guests in multiple languages (English/French basic hospitality terminology).
- Maintain professional appearance and conduct at all times.

4. Competency-Based Learning Outcomes

Upon successful completion of the program, the trainee will be able to:

A. Technical Competencies	B. Service and Communication Competencies
• Take and transmit orders accurately using POS systems or manual methods. • Identify menu components, cooking methods, and common allergens. • Implement food safety, hygiene, and HACCP principles during service. • Prevent cross-contamination and allergen cross-contact. • Set tables correctly for formal, casual, and buffet service. • Execute different service styles (American, French, Russian, buffet). • Handle Guest complaints using structured service recovery techniques. • Perform ethical upselling and suggestive selling techniques.	• Communicate professionally with guests using appropriate hospitality terminology. • Deliver clear and attractive menu explanations. • Demonstrate appropriate body language and professional conduct. • Manage Guest complaints using structured problem-solving techniques. • Interact confidently with foreign guests using basic English and French terms.
A. Sales and Operational Competencies	B. Behavioral and Professional Competencies
• Apply ethical upselling strategies to increase average check value.	• Demonstrate punctuality, discipline, and professional responsibility.

• Identify Guest preferences and adapt service approach accordingly. • Coordinate effectively with team members to ensure smooth workflow. • Maintain service quality under operational pressure.	• Maintain a clean and organized work environment. • Apply emotional intelligence in guest interactions. • Uphold hospitality industry standards and workplace ethics.
---	--

5. Training Methodology

The Professional Waiter Program adopts a **competency-based, practice-oriented approach** that combines theoretical instruction with intensive hands-on training.

The methodology includes:

- Structured classroom sessions to build foundational knowledge.
- Trainer-led demonstrations of service procedures and standards.
- Practical simulations replicating real restaurant environments.
- Role-play exercises to strengthen Guest communication skills.
- Continuous supervised practice with constructive feedback.

6. Assessment and Evaluation

1. Written Final Exam (20%)	2. Practical Exam (50%)
• Hygiene • HACCP • Menu knowledge • Service standards	• Table setup • Full service simulation • Complaint handling • POS accuracy
3. Oral Examination (20%)	4. Continuous Assessment (10%)
• Multilingual terminology • Dish presentation • Allergen response	• Attendance • Participation • Professional behaviour

7. Program Structure

Module Title	Number of Hours
1. Hospitality & Restaurant Foundations	15 Hours
2. The Waiter's Role Within the Guest Experience	10 Hours
3. Food Safety, Hygiene & HACCP	20 Hours
4. Table Etiquette & Types of Service	15 Hours
5. Menu Reading & Product Knowledge	20 Hours
6. Multilingual Professional Terminology	15 Hours
7. Guest Communication & Emotional Intelligence	20 Hours
8. Sales & Upselling	12 Hours
9. POS & Billing Systems	12 Hours
10. Preparation & Daily Operations	11 Hours
Total	150 h

8. Detailed Program Curriculum

Introduction to the Hospitality Industry

The hospitality industry is a global service sector focused on accommodation, food and beverage services, tourism, and guest experience. It includes hotels, restaurants, cafés, catering companies, and event venues, all centered on Guest satisfaction and service excellence. Success in this competitive industry depends on quality service, efficiency, hygiene, and strong guest relations. Front-of-house staff, especially waiters, play a crucial role in shaping the Guest experience through professionalism, communication, product knowledge, teamwork, and problem-solving skills.

In Lebanon, hospitality is a key part of the economy and cultural identity. The country is known for its rich cuisine, vibrant dining scene, and strong tradition of welcoming guests. Service standards are high, and waiters are expected to demonstrate efficiency, menu knowledge, multilingual communication, and the ability to work under pressure. Understanding both international hospitality standards and the Lebanese service context is essential for trainees to enhance their professional performance and employability locally and abroad.

Module 1: Hospitality and the Restaurant Foundations

By the end of this module, the trainee will be able to:

1. Define hospitality and explain its core components (service quality, product quality, environment, emotional connection).
2. Describe the restaurant value chain and identify each operational stage.
3. Explain the waiter's role within the service delivery process.
4. Apply order accuracy procedures and allergy differentiation.
5. Handle complaints using structured service-recovery steps.
6. Describe a standard restaurant organizational hierarchy.
7. Differentiate between front-of-house and back-of-house roles.

1.1 Understanding Hospitality

Hospitality is the professional practice of welcoming, serving, and caring for guests to ensure comfort, safety, and satisfaction.

Core Components of Hospitality

1. **Service Quality** – Accuracy, attentiveness, responsiveness
2. **Product Quality** – Food safety, taste, presentation
3. **Environment** – Cleanliness, ambience, comfort

Practical Skills for Waiters

- Greet guests within 30 seconds of seating
- Use professional body language (upright posture, eye contact)
- Address guests respectfully
Practice active listening
- Anticipate guest needs (water refills, clearing plates)

Class Activity:

Role-play guest greeting scenarios including formal dining, casual dining, and busy service periods.

1.2 The Restaurant Value Chain

The restaurant value chain includes all activities required to deliver a meal and service experience to the guest.

Key Stages

1. Procurement (purchasing ingredients)
2. Storage and inventory control
3. Food preparation
4. Service delivery
5. Billing and payment
6. Guest feedback and retention

Where the Waiter Fits

The waiter is central to the **service delivery stage**, acting as the communication bridge between the guest and the kitchen. Responsibilities include:

- Accurately transmitting orders
- Ensuring timing coordination
- Monitoring guest satisfaction
- Supporting billing accuracy

Errors in this role may result in:

- Delays
- Incorrect orders
- Guest dissatisfaction

1.3 Restaurant Organizational Structure

Understanding organizational structure improves communication, accountability, and teamwork.

Typical Restaurant Hierarchy

A standard restaurant structure includes:

1. Owner / General Manager
2. Restaurant Manager / Shift Manager
3. Head Chef / Kitchen Manager
4. Supervisors
5. Front-of-House Staff (Waiters, Hosts, Cashiers)
6. Back-of-House Staff (Cooks, Stewards)

In large restaurant chains, roles may be more specialized and layered.

1.4 Roles and Responsibilities

General Manager

- Overall operational and financial control
- Policy implementation
- Legal compliance

Restaurant/Shift Manager

- Supervises service
- Handles complaints
- Manages staff scheduling

Kitchen Staff

- Food preparation and quality control
- Food safety compliance

Waiter

- Guest interaction
- Order taking
- Food and beverage service
- Monitoring satisfaction
- Coordinating with cashier for billing

1.5 Communication Channels

Upward Communication	Lateral Communication
Waiter → Supervisor/Manager • Guest complaints • Special requests • Service delays	Waiter ↔ Kitchen Staff • Order clarification • Allergen alerts • Timing adjustments

Trainer Guidance

- Use real restaurant case examples.
- Facilitate role-play for greeting scenarios.
- Ask trainees to map service flow on board.

Suggested Assessment Methods

- Written short quiz (20 min)
- Role-play assessment (greeting & professionalism)

Module 2: The Waiter's Role Within the Guest Experience

By the end of this module, the trainee will be able to:

1. Explain the stages of the Guest journey in a restaurant setting.
2. Execute professional greeting, seating, and menu presentation procedures.
3. Apply order verification and POS accuracy standards.
4. Distinguish between allergies, intolerances, and preferences.
5. Implement structured complaint-handling techniques.
6. Demonstrate emotional control and professional etiquette during peak service.

2.1 The Guest Journey

The dining experience includes:

1. Arrival
2. Seating
3. Menu presentation
4. Order taking
5. Food service
6. Check-back and satisfaction monitoring
7. Billing
8. Departure

The waiter is involved in most of these stages.

2.2 Key Responsibilities in Guest Experience

The initial interaction sets the tone for the entire dining experience. Waiters should greet guests warmly within 30–60 seconds of seating, maintain upright posture, appropriate eye contact, and open body language, and introduce themselves if required by restaurant policy. Professional appearance, visible hygiene, and calm, confident manner reinforce trust and perceived service quality. According to hospitality psychology (primacy effect), guests form lasting judgments within the first moments of contact, making this stage structured and intentional.

2.3 Order Accuracy

Repeat orders for confirmation

Repeating the order reduces cognitive and communication errors. In service operations, verification reduces error rates significantly. Repeat clearly, including sides, sauces, and modifications. This is part of quality control at the service level.

Clarify cooking preferences

For protein-based dishes (beef, lamb, poultry, fish), confirm doneness levels (rare, medium, well-done) and preparation style. Incorrect doneness is a major source of complaints and food waste. Accurate clarification reduces returns and kitchen rework.

Note allergies clearly

Food allergies are a serious health matter, not a preference. Even small traces can trigger reactions. Clearly mark allergy notes in the POS system and verbally inform the kitchen if protocol requires. Cross-contact awareness is essential (e.g., shared grills, fryers, utensils).

Differentiate allergies vs. intolerances vs. preferences

Waiters should understand basic distinctions:

- Allergy: immune response, potentially life-threatening.
- Intolerance: digestive reaction (e.g., lactose intolerance).
- Preference: personal choice.

This ensures proper communication urgency with the kitchen.

Use POS or order pads accurately

Input items immediately after taking the order to prevent memory-based mistakes.

Ensure correct table number, seat position (if used), and modifiers. Seat numbering improves service precision, especially in fine dining.

Check for completeness

Before submitting, verify:

- Number of dishes equals number of guests (unless sharing).
- Drinks included.
- Special requests recorded.
- Timing preferences (e.g., appetizers before mains).

Order errors and dissatisfaction

Order inaccuracies are one of the leading causes of Guest complaints in food service operations. They lead to:

- Increased food cost (waste and remakes)
- Delays in service
- Reduced Guest satisfaction
- Lower tip percentages

Accuracy directly affects operational efficiency and restaurant profitability.

2.4 Handling Complaints

Guest complaints are an inevitable part of food service operations. The objective is not only to resolve the issue but to protect Guest trust and maintain the restaurant's reputation.

Steps for Effective Complaint Handling:

a. Listen actively

Active listening means giving full attention without interrupting. Maintain eye contact, nod appropriately, and allow the guest to finish explaining.

Psychological studies show that Guests who feel heard experience reduced emotional escalation. Avoid defensive language and do not blame the kitchen or colleagues.

b. Acknowledge and show empathy

Before apologizing, acknowledge the inconvenience. For example: "I understand this is not what you expected." Empathy reduces perceived hostility and builds rapport.

c. Apologize sincerely

A professional apology does not assign blame but accepts responsibility on

behalf of the establishment. The tone must be calm and respectful. Sincerity is conveyed through voice tone and body language, not only words.

d. Clarify the problem

Confirm the issue to avoid solving the wrong problem. Example: “So the steak is overcooked and colder than expected, correct?” Clarification prevents repeat mistakes.

e. Offer a solution within authority

Waiters should know their level of authority (e.g., replacing a dish, offering a complimentary beverage, adjusting the bill). Quick resolution reduces negative emotional impact. Delayed responses increase dissatisfaction.

f. Inform the manager if necessary, Escalate when:

- The guest remains dissatisfied.
- The issue involves health or safety.
- The compensation exceeds waiter authority.
- The guest requests management.

g. Follow up: After corrective action, return to the table within a few minutes to confirm satisfaction. Follow-up reinforces care and professionalism and often restores trust.

2.5 Professional Conduct

Professional conduct ensures consistency, safety, and brand reputation. It is part of service ethics and operational discipline.

Avoid Personal Conversations Near Guests

Personal discussions reduce perceived professionalism and may create discomfort. Guests expect focused attention. Conversations unrelated to service should occur only in designated staff areas. Sound control is part of ambiance management in hospitality operations.

Stay Calm Under Pressure

Restaurants operate in high-stress environments (peak hours, delays, multiple tables). Emotional regulation is critical. Stress management techniques include:

- Controlled breathing.
- Prioritizing tasks.
- Clear communication with kitchen and team.

Emotional contagion theory shows that staff stress can transfer to guests. Maintaining composure protects the guest experience.

Trainer Activities

- Draw organizational chart.
- Simulate high-volume communication during peak hours.

Suggested Assessment Methods

- Scenario-based written test
- Communication role-play simulation

Module 3: Food Safety & Hygiene & HACCP

By the end of this module, the trainee will be able to:

Apply personal hygiene standards according to international food safety standards

Identify and prevent cross-contamination during food handling and service.

Implement safe service practices.

Monitor buffet and hot-holding stations.

Understand the basic principles of HACCP and their role in restaurant service.

Identify the seven principles of HACCP and apply them to waiter-level responsibilities

3.1 Personal and Professional Hygiene

Importance of Hygiene in Food Service

- Foodborne illnesses are commonly caused by bacteria such as *Salmonella*, *E. coli*, and *Listeria*.
- Waiters can transmit pathogens through hands, clothing, respiratory droplets, or improper handling.
- Poor hygiene can lead to:
 - Guest illness
 - Legal consequences
 - Restaurant closure
 - Damage to reputation

3.2 Personal Hygiene Standards

Hand Hygiene (Most Critical Control)

Hands must be washed:

- Before starting work
- After using the restroom
- After touching face, hair, or phone

- After handling money
- After clearing dirty dishes
- After coughing or sneezing

Proper Handwashing Procedure (Minimum 20 seconds):

1. Wet hands with running water.
2. Apply soap.
3. Rub palms, back of hands, between fingers, under nails.
4. Rinse thoroughly.
5. Dry with a disposable towel.
6. Use a towel to close the tap.

Alcohol-based sanitizer (minimum 60% alcohol) may be used, but does NOT replace handwashing when visibly dirty.

3.3 Professional Appearance Standards

- Clean uniform daily
- Hair restrained
- Short, clean nails (no polish or artificial nails)
- No strong perfume
- Minimal jewelry (no rings except plain band)
- Covered wounds with waterproof bandage and glove

3.4 Illness Reporting

Waiters must report Vomiting, Diarrhea, Fever, Skin infections, Jaundice.

Employees with gastrointestinal symptoms must not handle food for at least 48 hours after symptoms stop.

3.5 Prevention of Cross-Contamination

What is Cross-Contamination?

Cross Contamination is the transfer of harmful microorganisms from one surface, food, or person to another.

The different types of contamination include:

- Raw to cooked contamination: Harmful bacteria can transfer from raw meat, poultry, or seafood to cooked or ready-to-eat food if handled or stored together.
- Dirty to clean surfaces: Unclean utensils, trays, or work areas can spread pathogens to sanitized surfaces or plated food.

- Hands to ready-to-eat food: Poor hand hygiene can transfer bacteria or viruses when handling bread, garnishes, or plate edges.
- Allergen cross-contact: Shared utensils or surfaces can transfer allergens (e.g., nuts, dairy, gluten), posing serious risks to allergic guests.

Common Cross-Contamination Risks for Waiters

- Touching raw garnish and then bread
- Using same tray for raw meat and ready meals
- Not cleaning tables properly between Guests
- Touching plate rims where Guests eat
- Carrying dirty dishes over clean food

3.6 Prevention Practices

During Service:

- Never touch food contact surfaces of plates.
- Hold glasses by stem or base.
- Do not stack plates where food touches the bottom.
- Use separate cloths for cleaning tables and polishing cutlery.
- Wash hands between tasks.

Cleaning & Sanitizing

- Cleaning = removing visible dirt.
- Sanitizing = reducing microorganisms to safe levels.
- Use approved food-grade disinfectants at correct concentration.

3.7 Allergen

Major allergens include: Nuts, milk, eggs, gluten and shellfish.

These allergens account for a significant proportion of serious food allergy reactions worldwide.

Waiters must:

- Know menu allergens: Understand which dishes contain common allergens and which ingredients may pose hidden risks (e.g., sauces, dressings, marinades).
- Inform the kitchen clearly: Communicate allergy information verbally and through the POS system to ensure proper precautions are taken.

- Never guess ingredient content: If uncertain, confirm directly with the kitchen or supervisor. Incorrect information can result in serious medical emergencies.
- Avoid cross-contact through shared utensils: Ensure that serving tools, cutting boards, and preparation areas are not shared between allergen-containing and allergen-free dishes. Even trace amounts can trigger reactions.

Storage and Serving Temperatures

3.8 The Temperature Danger Zone

Between 5°C and 60°C

This range is known as the *temperature danger zone* because most pathogenic bacteria (such as Salmonella and E. coli) multiply rapidly within it. Under favorable conditions, some bacteria can double in number every 20 minutes. Keeping food outside this range significantly reduces the risk of foodborne illness.

3.9 Safe Storage Temperatures

- Refrigerators: 0–5°C
Slows bacterial growth and preserves perishable foods such as dairy, meat, and prepared dishes.
- Freezers: -18°C or below
Stops bacterial growth (though it does not kill all bacteria). Proper freezing prevents spoilage and maintains food safety.
- Hot holding: above 60°C
Keeps cooked food at a temperature that prevents bacterial multiplication during service, especially in buffets.

Waiters should:

- Check buffet or hot-holding unit temperatures when responsible.
- Report malfunctioning refrigerators, freezers, or heating equipment immediately.
- Never leave perishable food at room temperature for more than 2 hours, as this significantly increases bacterial growth risk.

3.10 Serving Temperatures

- **Hot food: $\geq 60^{\circ}\text{C}$**
Ensures food remains outside the danger zone until consumption.
- **Cold food: $\leq 5^{\circ}\text{C}$**
Prevents rapid microbial growth in salads, desserts, and chilled dishes.

If food remains in the danger zone:

- More than 2 hours → Use immediately (if safe and monitored).

- More than 4 hours → Discard due to high contamination risk.

3.11 Practical Responsibilities of the Waiter

- Monitor buffet stations to ensure food remains at safe temperatures.
- Keep lids closed on hot chafing dishes to maintain heat.
- Avoid placing cold desserts or dairy items near heat sources.
- Rotate food using FIFO (First In, First Out) to ensure older stock is used first.
- Inform a supervisor immediately if food appears improperly stored, reheated, or displayed.

3.12 HACCP Fundamentals

HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) is a systematic, preventive food safety management system designed to identify, evaluate, and control hazards that could make food unsafe. Rather than relying only on final inspection, HACCP focuses on preventing biological (bacteria, viruses), chemical (cleaning agents, allergens), and physical (glass, metal fragments) hazards at specific points in the food production and service process. It establishes critical control points (CCPs), such as cooking temperatures or storage conditions, where risks can be monitored and controlled using measurable limits. HACCP is internationally recognized and forms the foundation of modern food safety standards in restaurants, hotels, and food service operations.

3.13 Types of Hazards

1. Biological (bacteria, viruses)
2. Chemical (cleaning agents, pesticides)
3. Physical (glass, hair, metal)

3.14 The 7 Principles of HACCP (Simplified for Waiters)

1. **Identify hazards:** Recognize anything that can make food unsafe, such as bacteria (biological), cleaning chemicals (chemical), or broken glass (physical). Waiters must be aware of risks during serving, storage, and guest interaction
2. **Determine critical control points (CCPs):** Identify the specific steps where a hazard can be prevented or controlled. For waiters, this often includes temperature control, buffet stations, and preventing cross-contamination.
3. **Establish critical limits (e.g., temperature):** Set measurable safety limits that must not be exceeded. Example: Hot food must stay above 60°C, cold food below 5°C.
4. **Monitor CCPs:** Regularly check that critical limits are respected. For example, checking buffet temperatures or ensuring proper food handling practices
5. **Take corrective action:** If a critical limit is not met, act immediately. Example: If food drops below safe temperature, inform the kitchen to reheat or discard it.

6. **Verify procedures:** Ensure the food safety system is working properly. This may include supervisor checks, reviewing temperature logs, or observing staff hygiene practices.
7. **Keep records:** Document important food safety checks and actions taken. Records provide proof of compliance and help trace problems if a food safety issue occurs.

3.15 Waiter's Role in HACCP

Waiters contribute by:

- Maintaining hygiene (prevents biological hazards)
- Monitoring buffet temperatures (critical limit)
- Reporting incidents immediately
- Following cleaning schedules
- Recording temperature logs if required

3.16 Example Practical Scenario

Scenario: Buffet chicken measured at 48°C.

- Hazard: Bacterial growth
- Critical limit: $\geq 60^{\circ}\text{C}$
- Action: Inform kitchen immediately
- Corrective action: Reheat to safe temperature or discard
- Record incident

Trainer Guidance

- Demonstrate proper handwashing technique (20-second method) and observe trainees practicing until performed correctly and confidently.
- Use real-case scenarios (e.g., buffet at 48°C, allergen miscommunication, cross-contamination risk) and guide trainees through identifying hazard, CCP, and corrective action.
- Facilitate a hazard-identification activity where trainees analyze a restaurant scene and classify biological, chemical, and physical hazards.

Suggested Assessment Methods

- Practical observation test: trainee demonstrates correct handwashing, safe plate handling, and buffet temperature check.
- Scenario-based oral assessment: trainee explains corrective action for a HACCP breach (e.g., Food positioned next to a potential source of physical contamination).
- Short written quiz covering temperature limits, danger zone, cross-contamination types, and HACCP principles and the development of checklist to assess hygiene compliance

Module 4: Table Etiquette and Types of Service

By the end of this module, the trainee will be able to:

1. Set tables correctly for casual and fine dining.
2. Apply different international service styles professionally.
3. Execute the full service sequence according to industry standards.
4. Demonstrate professional dining etiquette.

4.1 Table Setup (Casual & Fine Dining)

A. Formal Table Setting (Fine Dining / À la Carte Service)

Used in upscale restaurants, luxury hotels, banquets, and diplomatic events.

Key Characteristics:

- Multiple forks (placed left of plate)
- Multiple knives and spoons (placed right of plate)
- Dessert cutlery placed above the plate
- Bread plate on the left (with butter knife)
- Water glass above knife
- Wine glasses arranged diagonally above knives
- Charger plate (base plate) often used
- Napkin folded on plate or left side

Rule of Use:

Cutlery is arranged from outside to inside according to the sequence of courses.

Service Context:

- Multi-course meals (starter, soup, fish, main course, dessert)
- High emphasis on precision and alignment
- Strict spacing standards (usually 1–2 cm between items)

B. Semi-Formal / Casual Dining Setting

Used in mid-range restaurants, cafés, hotel dining rooms.

Key Characteristics:

- One fork (left)
- One knife (right, blade facing plate)
- One spoon (if needed)
- One water glass

- Bread plate optional
- Fewer glasses and utensils

Service Context:

- 2–3 course meals
- Practical and efficient setup
- Focus on speed of turnover

C. Basic / Informal Table Setting

Used in family restaurants, quick service venues, or home-style dining.

Key Characteristics:

- Dinner plate
- One fork (left)
- One knife (right)
- Water glass
- Napkin (under fork or on plate)

Very practical, minimal, and focused on functionality.

D. Buffet Table Setting

Used in hotels, events, weddings.

Key Characteristics:

- Plates stacked at beginning of buffet line
- Cutlery placed either:
 - o Rolled in napkin on buffet table, or
 - o Pre-set on guest tables
- Glassware often pre-set on table
- Service staff monitor replenishment

Focus is on guest flow and hygiene control.

E. Lebanese / Middle Eastern Table Setting (Mezze Style)

Common in Lebanese restaurants and traditional dining.

Key Characteristics:

- Small plates for sharing
- Bread basket (Arabic bread)
- Shared mezze dishes in center
- Fork and knife per guest
- Water glass
- Sometimes no strict formal cutlery order

Service is more communal and interactive compared to European fine dining.

F. Cultural Differences in Etiquette

Table etiquette also varies internationally:

- French Service – Highly formal, precision-oriented
- American Service – Plate service from kitchen
- Russian Service – Platter presentation and serving by waiter
- Asian Settings – Chopsticks placement rules
- Middle Eastern Settings – Emphasis on sharing dishes

4.2 Types of Service

Understanding service styles improves adaptability in hotels and high-end restaurants.

A. American Service (Plated Service)

- Food plated in the kitchen.
- Served from guest's right.
- Most common worldwide.

Advantages:

- Fast and efficient
- Good portion control
- Lower labor cost

Waiter Responsibilities:

- Correct plate handling (thumb never touching food area)
- Synchronized serving (ladies first, clockwise direction)

B. French Service (Service à la Française)

- Food presented from the left.
- Guests serve themselves from a platter.

Skills Required:

- Tray balance
- Correct platter angle
- Clear verbal explanation of dish

Used in luxury restaurants and diplomatic events.

C. Russian Service (Service à la Russe)

- Food fully prepared and portioned by waiters at the side station (gueridon).
- Served from the left.

Skills Required:

- Carving skills
- Portioning precision
- Use of service spoon and fork together

Common in high-end hospitality and banquets.

D. Buffet Service

- Self-service system.
- Waiter assists with beverages, clearing, monitoring hygiene.

Critical Skills:

- Monitoring food temperature
- Refilling safely
- Managing flow of guests
- Preventing cross-contamination

4.3 Service Sequence Steps

A structured service flow ensures consistency and Guest satisfaction.

Standard Service Sequence:

1. Greeting

- Within 30 seconds
- Eye contact and smile

2. Seating Guests

- Assist with chairs
- Provide menus

3. Presenting Menu

- Highlight specials
- Mention promotions

4. Taking Beverage Order

- Suggest drinks first
- Repeat order for accuracy

5. Taking Food Order

- Confirm cooking preference
- Ask about allergies

6. Order Transmission

- Enter into POS clearly
- Note modifications

7. Serving Food

- Ladies first
- Host last
- Announce dish when serving

8. Quality Check (2-minute check-back)

- “Is everything to your satisfaction?”

9. Clearing Plates

- From the right
- Do not stack at table

10. Offering Dessert/Coffee

11. Presenting Bill

- Upon request or after dessert
- Handle payment discreetly

12. Farewell

- Thank the guest sincerely and, if possible, by name.
- Make positive eye contact and smile warmly.
- Invite the guest to return (“We look forward to welcoming you again.”).
- Offer assistance with coats, belongings, or directions.

Trainer Guidance

- Use actual tableware during training to demonstrate proper setup (fine dining, casual, buffet, Lebanese mezze).
- Demonstrate the rule: cutlery arranged from outside to inside according to course sequence.
- Model correct plate handling (no contact with food surface) and serving direction (right/left depending on service style).
- Reinforce synchronized serving standards (ladies first, host last, clockwise direction when applicable).
- Simulate full service flow from greeting to farewell to ensure trainees understand sequence discipline.

Suggested Activities

- Table Setup Practice: Trainees set up formal, casual, buffet, and Lebanese-style tables within a timed exercise.
- Service Style Simulation: Role-play American, French, Russian, and Buffet service techniques.
- Plate Handling Drill: Practice carrying, serving, and clearing plates correctly without touching food areas.
- Service Sequence Role-Play: Simulated restaurant scenario where trainees perform the full 12-step service flow.

Suggested Assessment Methods

Assessment should include practical demonstration and observation:

- Practical Table Setup Exam: Trainee sets up a fine dining and casual table correctly within a time limit.
- Service Style Demonstration: Trainee performs one assigned service style (American/French/Russian/Buffer).
- Full Service Simulation: Trainee executes greeting, order taking, serving, clearing, billing, and farewell professionally.
- Evaluation Criteria: Accuracy of setup, correct serving direction, posture, coordination, sequence discipline, and professionalism.

Module 5: Menu Reading and Product Knowledge

By the end of this module, the trainee will be able to:

1. Understand full menu structure.
2. Explain dishes confidently.
3. Identify allergens and cooking methods.
4. Perform upselling professionally.

5.1 Understanding Menu Structure

A. Appetizers

Small dishes served before the main course to stimulate appetite and prepare the digestive system.

Types include:

- Soups (clear or cream-based; know main ingredients and allergens).
- Salads (understand dressing type and whether it is served on the side).
- Starters such as bruschetta or mezze (often shared; clarify portion size and spice level).

Operationally, appetizers should be served promptly to maintain service flow and guest satisfaction.

B. Main Courses

The primary dish of the meal, usually centered around a protein source. Types Includes:

- Meat (know doneness levels and cooking preferences).
- Poultry (must be fully cooked for food safety).
- Fish (sensitive to overcooking; often requires clarification on preparation style).
- Vegetarian options (may include legumes, grains, or plant-based proteins).

Waiters must understand ingredients, side dishes, allergens, and cooking times to manage expectations and avoid errors.

C. Desserts

Sweet course served at the end of the meal.

Waiters should know:

- Main ingredients (especially nuts, dairy, gluten).
- Whether desserts are prepared in-house or pre-made.
- Pairing suggestions (coffee, tea, dessert wine).

Desserts contribute significantly to total sales and guest satisfaction.

D. Beverages

Divided into:

- Non-alcoholic: water, juices, soft drinks.
- Alcoholic: wine, beer, spirits (verify legal serving age).
- Hot beverages: coffee, tea, specialty drinks.

Waiters must understand basic pairing principles (e.g., red wine with red meat) and proper serving temperatures.

E. Specials (Dish of the Day)

Limited-availability items, often seasonal or based on fresh ingredients.

Require strong product knowledge because:

- Ingredients may change frequently.
- Guests often ask detailed questions.
- Quantities are limited, so communication with the kitchen is essential.

Promoting specials effectively increases revenue and reduces food waste.

5.2 Understanding Dish Components

A. Identifying Main Ingredients

Waiter must know:

- Protein source
- Sauce base
- Side dishes
- Garnish

B. Allergens Awareness

Common allergens:

- Nuts
- Gluten
- Dairy
- Shellfish
- Eggs

The waiter must NEVER guess. Confirm in the kitchen.

C. Cooking Methods

- Grilled: Dry heat, high temperature.
- Fried: Cooked in oil.
- Baked: Dry heat in the oven.
- Steamed: Moist heat, healthier option.

Understanding cooking methods helps answer Guest health questions.

D. Professionally Presenting Dishes

D.1 Describing Attractively

Use sensory language:

- Texture (crispy, tender)
- Flavor (smoky, creamy)
- Origin (locally sourced, imported)

Example: “Grilled salmon served with lemon butter sauce and seasonal vegetables.”

D.2 Suggesting Alternatives

If unavailable:

- Offer similar protein
- Suggest chef recommendation
- Provide dietary alternatives

E. Food and Beverage Pairing

Basic principles:

- Red meat → red wine
- Fish → white wine
- Spicy food → mild drink
- Dessert → coffee or sweet wine

Practical Training

- Mock menu explanation
 - Allergen quiz
 - Upselling role-play
 - Blind ingredient identification
- Timed oral test

Trainer Guidance

- Use a real or mock restaurant menu during training to ensure practical application.
- Reinforce the rule: Never guess allergens or ingredients — always confirm with the kitchen.
- Integrate allergen awareness, cooking methods, and upselling into all practice scenarios.
- Model professional dish descriptions using a structured formula (main item + cooking method + sauce + side + selling point).

Suggested Activities

- Menu Breakdown Exercise: Trainees classify menu sections (appetizers, mains, desserts, beverages, specials) and explain their purpose.
- Allergen Quiz: Rapid questioning to test ingredient awareness and safe communication.
- Upselling Role-Play: Simulated guest interactions where trainees recommend add-ons, beverages, or desserts.
- Timed Oral Explanation: Each trainee presents one full menu recommendation confidently.

Suggested Assessment Methods

- Written Test: Menu structure, allergens, cooking methods, and pairing basics.
- Oral Examination: Confident and accurate explanation of dishes.

Module 6: Multilingual Professional Terminology

By the end of this module, the trainee will be able to:

1. Use essential hospitality terms in English and French.
2. Communicate confidently with international guests.
3. Handle service interactions politely and accurately.

6.1: English Terminology

A. Cooking Levels

- Rare
- Medium
- Well done

B. Service Terms

- Bill / Check
- Reservation
- Table for two
- Service charge
- Allergy
- Takeaway
- Compliment (positive feedback)

6.2: French Hospitality Terms

- À la carte
- Bon appétit
- Hors d'œuvre
- Entrée

- Plat principal
- Dessert
- L'addition
- Réservation

Used frequently in fine dining and luxury hotels.

6.3: Beverage Terminology

- Still water
- Sparkling water
- House wine
- Soft drink
- Fresh juice
- Espresso
- Cappuccino

6.4: Essential Communication Sentences

Professional tone required.

- Welcome, how many guests?
- Would you like to see the menu?
- May I take your order?
- Enjoy your meal.
- Here is your bill.

Practical Training Activities

1. Role-play with foreign guests
2. Accent clarity exercises
3. Complaint handling simulation
4. Order-taking speed drill
5. Multilingual oral test

Suggested Assessment Methods

- Practical table setup exam
- Oral terminology test (English/French)
- Allergen identification test
- Guest interaction role-play evaluation

Module 7: Guest Service and Professional Communication

By the end of this module, trainees will be able to:

1. Demonstrate professional body language and verbal communication.
2. Manage complaints using structured service-recovery techniques.
3. Handle difficult Guests calmly and professionally.

4. Apply emotional intelligence principles in hospitality settings.

7.1 Body Language in Hospitality (5 Hours)

A. Importance of Non-Verbal Communication

Research shows over 50% of communication is non-verbal (facial expression, posture, tone). In hospitality, body language influences:

- First impressions
- Guest comfort
- Perceived professionalism
- Trust and satisfaction

B. Positive Body Language

- Maintain open posture (no crossed arms)
- Maintain appropriate eye contact (3–5 seconds)
- Genuine smile (activates positive guest response)
- Upright posture
- Controlled hand gestures
- Calm and moderate tone of voice

C. Negative Body Language to Avoid

- Looking at phone
- Leaning on walls
- Sighing or eye rolling
- Pointing at guests
- Turning back while speaking

Practical Training

- Mirror practice exercises
- Video-recorded service simulation
- Peer feedback on posture and tone

7.2 Handling Difficult Guests

A. Types of Difficult Guests

- Aggressive
- Impatient
- Indecisive
- Over-demanding
- Intoxicated

B. Professional Techniques

- Maintain calm tone
- Use guest name if known

- Set respectful boundaries
- Avoid confrontation
- Seek manager support when necessary

If safety is at risk → follow restaurant security protocol.

7.3 Emotional Intelligence in Hospitality

Emotional Intelligence (EQ) is the ability to:

- Recognize your own emotions
- Manage reactions
- Understand guest emotions
- Respond appropriately

Application Examples

- Recognizing frustration before complaint
- Adapting tone for families vs. business guests
- Managing stress during peak hours

Trainer Guidance

- Model professional body language and tone during all sessions.
- Emphasize the impact of non-verbal communication on first impressions and guest satisfaction.
- Demonstrate correct posture, eye contact, and controlled gestures.
- Teach structured complaint-handling steps (listen, acknowledge, apologize, solve, follow up).
- Use realistic scenarios for difficult Guests and guide trainees on maintaining composure.

Suggested Activities

- Mirror & Posture Practice: Trainees practice positive body language and eliminate negative habits.
- Role-Play: Record and review simulated guest interactions.
- Complaint Handling Simulation: Structured role-play using real service-recovery scenarios.
- Difficult Guest Scenarios: Practice responding to aggressive, impatient, or intoxicated guests.

Evaluation

- Observed Role-Play Assessment: Evaluate body language, tone, empathy, and problem resolution.

- Complaint-Handling Simulation Test: Trainee applies structured recovery steps correctly.
- Professional Conduct Checklist: Posture, eye contact, communication clarity, and emotional control.
- Passing benchmark recommended: Minimum 70% with demonstrated ability to manage at least one difficult scenario effectively.

Module 8: Sales Skills and Upselling

Learning Outcomes

By the end of this module, trainees will be able to:

1. Increase sales in a professional and non-intrusive manner.
2. Identify natural sales opportunities during service.
3. Improve average bill value ethically while maintaining guest satisfaction.

8.1: Upselling in a Non-Intrusive Manner

Upselling is encouraging guests to choose a higher-value item or add complementary products that enhance their dining experience.

It must always improve guest satisfaction, not create discomfort.

A. Ethical Upselling Principles

- Suggest, don't pressure: The guest must feel free to decline.
- Personalize recommendations: Base suggestions on what the guest ordered.
- Provide added value: Explain benefits (quality, pairing, experience), not just price difference.

Upselling is effective when it feels like professional guidance, not sales pressure.

B. Practical Communication Examples

Instead of: "Do you want water?"

Say: "Would you prefer still or sparkling water?"

Instead of: "Anything else?"

Say: "Our chef's special dessert pairs beautifully with coffee."

Closed or guided questions increase decision clarity and sales probability.

8.2: Reading Guest Behavior

Sales success depends on observation and situational awareness.

A. Observational Skills

Waiters should identify:

- Budget sensitivity
- Celebration events
- Business meetings
- Family dining
- Time constraints

Understanding context helps adjust tone and recommendations.

B. Behavioral Indicators

- Looking repeatedly at the price column → likely cost-conscious.
- Taking photos of food or decorations → possible celebration or special occasion.
- Frequently checking the watch or phone → guest may be in a hurry.

Adapting service style based on these signals improves both satisfaction and sales efficiency.

8.3: Increasing Average Bill Value

A. Practical Techniques

- Suggest appetizers before the main course.
- Recommend premium beverages instead of standard options.
- Offer desserts confidently after clearing main plates.
- Promote daily specials.
- Use bundle suggestions (e.g., meal + drink + dessert pairing).

The goal is to enhance the dining experience while increasing revenue per table.

B. Key Performance Metrics

- Average Check Value: Total sales divided by number of guests or tables.
- Conversion Rate: Percentage of guests who accept a recommendation.
- Add-On Percentage: Frequency of additional items sold beyond main orders.

Understanding these metrics helps waiters see how their performance directly affects restaurant profitability.

Practical Training

- Sales role-play
- Menu suggestion exercises

- Performance tracking simulation

Trainer Guidance

- Emphasize that upselling must enhance the guest experience, not create pressure.
- Model ethical selling behavior using guided questions and personalized recommendations.
- Teach trainees to observe guest behavior and adjust tone accordingly.
- Reinforce the difference between suggesting and pushing.

Suggested Activities

- Upselling Role-Play: Simulate service scenarios where trainees suggest appetizers, beverages, or desserts naturally.
- Guided Question Practice: Convert open or weak questions into professional sales-oriented alternatives.
- Guest Behavior Analysis: Present guest scenarios and ask trainees to identify the appropriate sales approach.
- Mini Sales Simulation: Track how many successful add-ons each trainee achieves during role-play.

Evaluation

- Observed Role-Play Assessment: Evaluate tone, personalization, confidence, and non-intrusive approach.
- Sales Scenario Test: Trainee demonstrates ability to identify natural sales opportunities.
- Performance Criteria: Professional language, ethical conduct, situational awareness, and effective recommendation technique.

Module 9: POS System (Orders & Billing Systems)

Learning Outcomes

By the end of this module, Trainee will be able to:

1. Enter orders accurately.
2. Modify orders correctly.
3. Issue bills and process payments securely.

9.1: Order Entry

A. Best Practices

- Confirm order verbally before entering
- Use correct table number

- Specify cooking preferences
- Note allergies clearly
- Send order promptly to kitchen

Accuracy reduces food waste and complaints.

9.2: Order Modification

Common modifications:

- No salt
- Extra sauce
- Allergy removal
- Cooking level

Always confirm changes before finalizing.

9.3: Issuing the Bill

- Double-check items
- Confirm table number
- Print clearly
- Present bill discreetly in folder
- Avoid discussing amount loudly

9.4: Payment Methods

A. Types

- Cash
- Credit/Debit card
- Contactless payment
- Mobile wallet

B. Security Procedures

- Never take card out of guest sight (if policy requires)
- Check authenticity of large banknotes
- Count change carefully
- Issue receipt

Practical Training

- POS simulation
- Billing accuracy test
- Payment scenario role-play

Trainer Guidance

- Demonstrate the full POS workflow from order entry to payment completion.
- Emphasize accuracy in table numbers, modifiers, allergies, and cooking preferences.
- Reinforce the importance of verbal confirmation before finalizing orders.

Suggested Activities

- POS Simulation Practice: Trainees enter, modify, and transmit mock orders using realistic scenarios.
- Order Modification Drill: Practice handling special requests (no salt, allergy removal, cooking changes).
- Payment Role-Play: Simulate cash, card, and contactless transactions with security checks.
- Timed Entry Test: Assess speed and accuracy under mild time pressure.

Evaluation

- Practical POS Test: Trainee accurately enters and modifies orders without errors.
- Billing Assessment: Correct preparation and discreet presentation of the bill.

Module 10: Preparation and Daily Operations

Learning Outcomes

By the end of this module, Trainee will be able to:

1. Perform mise en place correctly.
2. Prepare a service station.
3. Coordinate effectively with kitchen staff.

10.1: Mise en Place

French term meaning “everything in its place” Includes:

- Polishing glassware
- Folding napkins
- Refilling condiments
- Checking cutlery
- Preparing trays

Checklist-based preparation reduces service errors.

10.2: Preparing the Service Area

Before opening:

- Clean tables and chairs
- Check lighting and temperature
- Arrange menu cards
- Verify POS system
- Inspect restroom cleanliness

Closing Duties

- Final table clearing and resetting
- Side station restocking
- Waste disposal procedures
- End-of-shift cleaning checklist
- Reporting breakages or shortages
- Closing POS reconciliation (if applicable)

Side Station Organization

- Proper organization of trays, cutlery, napkins
- Stock control of frequently used items
- Refill levels during service
- Maintaining cleanliness during peak hours

Shift Handover

- Communicating table status
- Pending orders
- Guest complaints or special notes
- Stock shortages
- Reservations and special events

Task Prioritization During Service

- Urgent vs non-urgent tasks
- Handling multiple tables
- Communicating delays early
- Supporting teammates during peak hours

10. 3: Coordination with the Kitchen

A. Communication Protocol

- Clear order transmission
- Confirm special requests verbally
- Inform kitchen about VIP guests
- Update guests on delays honestly

B. Teamwork Principles

- Respectful communication
- No blaming in front of guests
- Problem-solving collaboration

Trainer Guidance

- Demonstrate full opening and closing procedures step-by-step.
- Use real checklists for mise en place, service area inspection, and end-of-shift duties.
- Emphasize organization, cleanliness, and accountability in side station management.
- Simulate peak-hour scenarios to teach task prioritization and teamwork.
- Reinforce professional shift handover practices to prevent operational errors.

Suggested Activities

- Mise en Place Practical Drill: Trainees prepare a complete service station using a checklist.
- Opening & Closing Simulation: Perform pre-opening inspection and end-of-shift closing tasks.
- Side Station Organization Exercise: Set up and maintain a station during a timed service scenario.
- Shift Handover Role-Play: Practice communicating table status, pending orders, and issues.
- Peak Hour Simulation: Trainees prioritize tasks while handling multiple tables.
- Kitchen Coordination Role-Play: Practice clear order transmission and communication of special requests.

Assessment

- Practical Observation Test: Evaluate mise en place accuracy and station readiness.
- Opening/Closing Checklist Review: Ensure all steps are completed correctly.

- Scenario-Based Evaluation: Assess prioritization and teamwork during simulated peak service.

Final Assessment Structure

1. Written Final Exam (20%)

- Hygiene
- HACCP
- Menu knowledge
- Service standards

2. Practical Exam (50%)

- Table setup
- Full service simulation
- Complaint handling
- POS accuracy

3. Oral Examination (20%)

- Multilingual terminology
- Dish presentation
- Allergen response

4. Continuous Assessment (10%)

- Attendance
- Participation
- Professional behavior

Conclusion

The Professional Waiter Curriculum is designed to equip trainees with the technical skills, service competencies, and professional standards required in the hospitality and food service sector. Through a structured, competency-based approach combining theory and intensive practical training, the program prepares participants for immediate integration into the labor market. Graduates will be capable of delivering high-quality service, adhering to food safety regulations, communicating effectively with diverse guests, and contributing positively to operational efficiency and Guest satisfaction within hospitality establishments.

