

خدمة الطعام

المستوى الثالث

الصف الثاني عشر

الفصل الأول



2017 / 2018

إعداد المعلمين

محمد الحجاوي وعاكف مخامرة

0787708286 / 0795122367



الوحدة الاولى : خدمة المشروبات

اولا : المشروبات الساخنة

١ - الشاي : تعد الصين واليابان والهند وسيريلانكا اكثر البلدان المصدرة للشاي / طريقة التحضير تجفف اوراق الشاي بعد تحضيرها ثم تتم التعبئة والتغليف حسب حاجة الاسواق العالمية

أ -- انواع الشاي :

- ١ - الشاي الاسود :: وهو من اكثر الانواع شيوعا ويقدم مع شرائح الليمون او النعناع
- ٢ - الشاي المنكه :: شاي بنكهات مختلفة مثل (النعناع والقرفة والليمون وانواع من الفاكهة)
- ٣ - الشاي الاخضر :: تجفف اوراقه لمنع التخمر والتغير في اللون ويعتبر صحيا اكثر لمنعه (تأكسد القيتامينات داخل الجسم)

ب - تحضير الشاي : ---

يعد الشاي من الاشربة المرغوبة في بلادنا لنكهته ولونه وكما يحتوي على مادة منبهة تسمى (تانين) ومن اضرار الشاي سببها المادة القابضة الموجودة عند زيادة الغلي

* الامور التي يجب مراعاتها عند اعداد مشروب الشاي ذو نكهه ومذاق جيد :--

- ١ - استعمال ماء نقي
- ٢ - تسخين الماء لدرجة الغليان
- ٣ - وضع ماء ساخن في ابرلاق التقديم
- ٤ - ا فراغ الماء من ابريق التقديم قبل تحضير الشاي
- ٥ - وضع كمية الشاي حسب حجم الابريق

ج - خدمة الشاي : --

تختلف خدمة الشاي حسب درجة وتصنيف الفندق والادوات المطلوبة هي (١ - الصينية ٢ - مفرش ٣ - ابريق الشاي ٤ - ابريق ماء ساخن ٥ - ابريق حليب ٦ - مصفاة شاي ٧ - وعاء سكر ٨ - فنجان وصحن ٩ - ملعقة شاي ١٠ - اناء للفضلات)

يقدم المضيف الشاي من جهة يمين الضيف واذا كان عدد الضيوف اكثر توضع الابريق في منتصف الطاولة والفناجين امام كل الضيف

٢ - القهوة : تستخرج بذور القهوة من شجرة البن واشهر البلدان في زراعتها اليمن والحبشة وبعض بلدان اسيا وامريكا اللاتينية

أ - انواع القهوة :-

١ -- القهوة العربية (الساده) تحضر من حبوب البن المطحون خشنا ويتميز بطعم ونكهة مميزة

٢ -- القهوة التركية : وتعد اكثر انتشارا

٣ -- القهوة الامريكية : تحضر بواسطة الات تحضير القهوة ويقدم مع الحليب او بدونه

٤ - القهوة سريعة الذوبان : تكون على شكل حبيبات ناعمة سريعة الذوبان تقدم مع حليب

٥ - قهوة - سبرسو : تجهز بأسلوب الفلتر والتسخين بواسطة ماكينات خاصة تسكب القهوة في فنجان ويكون بجانبه ملعقة وكيس سكر

٦ - قهوة كباتشينو : توضع القهوة المفلترة والمسخنة في فنجان قهوة ساخن يضاف لها الحليب ورغوة الحليب برش فوقها القليل من القرفة او بودرة الكاكاو ويوضع بجانب الفنجان وعاء السكر

المادة المنبهة في الكاكاو تسمى (الثيوبرومين) والمادة القابضة والمنبهة في الشاي تسمى (التانين)

والمادة المنبهة في القهوة تسمى (الكافيين).

* تتوافر القهوة التركية بأربعة مذاقات عددها ؟ (بدون سكر / سكر قليل / حلو / وسط)

ب - تحضير القهوة للحصول على نكهة الجيدة للقهوة التركية يجب مراعاة ما يلي:-

١ - حفظ القهوة بأوعيه محكمة الأغلاق حتى لا تتطاير نكهتها.

٢ - استعمال قهوة طازجة حديثة التحميص.

٣ - استعمال ادوات تحضير نظيفه.

٤ - استعمال الماء النقي.

٥ - تجهيز القهوة آليا أو عن طريق الغلايه قبل وصول الماء لدرجة الغليان.

٦ - وضع الماء الساخن في الابريق لتسخينه قبل ملئه بالقهوه.

٧ - تقديم القهوة مباشره قبل ان تبرد.

ج- خدمة انواع القهوة

تقدم القهوة في المناسبات وفي الصباح الباكر وفترة العشاء : ويتم خدمة انواعها كالتالي :

١ - القهوة العربية: وتعد القهوة العربية من التراث والعادات الاصيله يقوم المضيف بمسك دلة القهوة باليد اليسرى والفناجين باليد اليمنى

ثم سكب كميته قليله من القهوة وتقديمها للضيف لحين الاكتفاء.(تستخدم لخدمتها / الدلة / الفناجين الخاصة / موقد الفحم)

٢ - القهوة التركية: يقوم المضيف بحمل فنجان القهوة وصحنها وغلاية القهوة ويقوم بسكب القهوة في الفنجان ويقدمها للضيف من جهة اليمين

٣ - القهوة الامريكية: وتتم بحمل الادوات اللازمة من فنجان القهوة و وعاء السكر والحليب ويضعها على يمين الضيف يسكب الفنجان لثلاثة أرباع مع ترك المجال للضيف لوضع السكر و الحليب حسب الرغبة.

الادوات الخاصه بالقهوه الامريكية (صينييه / مفرش صينييه / فنجان وصحن فنجان / سكريه / ملعقه صغيره / ابريق قهوة / ابريق حليب)

٣ - النباتات العطرية والطبية

ويتم تحضيرها باحدى الطريقتين الآتيتين:

أ - النقع الساخن: يوضع النبات في الوعاء ويضاف له الماء الساخن ويترك مغطى ١٥ دقيقة ثم يقدم ساخن او بارد مثل الكرديه والبابونج والنناع

ب - الغلي: يوضع النبات في وعاء ويضاف اليه الماء البارد ويترك فوق النار حتى يغلي لمدة ١٥ دقيقة على الاقل ثم يصفى ويقدم ساخن مثل اليناسون والقرقه والحلبه.

ثانيا: المشروبات الباردة

وتقدم المشروبات الباردة كفاتحه للشهيه مثل العصير الطبيعي ،وتقدم المشروبات الغازيه اثناء الوجبات. وتقع منطقة خدمة المشروبات بين المطبخ والمطعم وتسمى غرفة التحضيرات

١ - المياه

وتقدم قبل بداية الخدمه وهناك نوعان من المياه المقدمه في المطاعم وهي:

أ - المياه المعدنية: هي مياه معبئه بشكل صحي تحتوي نسبة معينه من المعادن المفيده للانسان ويتم سكب الماء للضيف من جهته اليمنى.

ب - المياه الغازيه: وهي الاكثر شيوعا وانتشارا وهي ماء مضاف اليها غاز ثاني اكسيد الكربون مثل الصودا الغازيه ويضاف اليها النكهات مثل البرتقال والليمون.

٢ - العصائر

الامور الواجب اتباعها عند تحضير العصائر ؟

وتحتاج اعداد العصائر الى الخبرة في الاعداد والتقديم ونظافة المواد والادوات والنظافة الشخصية وانواع العصائر هي :-

أ - العصير الصناعي : ويكون بنكهات متنوعه مضاف اليها مواد حافظه تعبىء في عبوات خاصه تسكب في كؤوس خاصه وتقدم للضيف مبردة

ب - العصير الطبيعي : ويقدم كفاتح شهيه منها : الليمون والمنجا والفراولة والبرتقال والجزر وتقدم في كؤوس خاصه

ج - الكوكتيل : وهو مزج نوعين من العصير الطبيعي او اكثر مثل(البرتقال والجزر) (الموز والحليب) (الفراولة والمنجا مع الموز والحليب) ويزين الكأس بشرحات الفواكه

الوحدة الثانية : خدمة البوفيه

اولا : خدمة البوفيه

وتعني عرض الطعام على طاولات ضمن ترتيب خاص ويقوم الضيف بسكب الطعام من هذا البوفيه ومن انواع البوفيه ما يلي :

١ - بوفيه الافطار

ولاعداد بوفيه الافطار اعدادا جيدا خاصة عند وجود اعداد كبيرة من الضيوف - يقدم الفطور في مطعم او صالة الفندق ويشمل بوفيه الافطار الانواع العالمية والعربية للطعمة موعد وجبة الافطار من الساعة ٦ - ١١ صباحا وغالبا ما توضع المشروبات على بوفيه الافطار .

٢ - بوفيه الغداء والعشاء

يتميز بتعدد الاطباق الباردة والساخنة وهذا ما يتطلب ابراز الجانب الفني كما ان تهيئة الجو المحيط يعطي انطباع جيد عن جودة الخدمة ومستواها ويعتمد تحديد الشكل المناسب للبوفيه (أ) عدد المدعوين (ب) مساحة مدخل البوفيه - وهنا يتم استعمال حافظات خاصة لحفظ الاطعمة والحلويات والشوربات الساخنة بوضع مادة مشتعلة تحت الاناء كما ويستعمل اجهزة كهربائية لحفظ المواد الساخنة والباردة

٣ - بوفيه الحفلات

وهي من انواع الخدمات السهلة والتي لا تتطلب مهارة وجهد كبيرين حيث يتم تجهيز البوفيه قبل حضور المدعوين لانه يكون متفق على قائمة الطعام مسبقا وعلى شكل البوفيه ايضا مع صاحب الدعوة كما توضع الادوات والاجهزة في بداية البوفيه وغالبا ما يتواجد بعض الطباخين لمساعدة المدعوين في عملية سكب المأكولات وتقطيع بعض انواع اللحوم لهم اما موظفو الخدمة فعملهم يقتصر على رفع الاطباق

ثانيا : مكونات البوفيه

الهدف من استخدام البوفيه هو خدمة الاعداد الكبيرة من الضيوف وليتسنى للفندق تقديم الاطباق الباردة والساخنة والحلويات ينصح بعدم وضع الطاولات جميعها على مستوى واحد او جعلها متراسة لان ذلك يعطي شكلا مملا ويجب التنوع في ترتيب الطاولات وارتفاعها وحتى في اشكالها

ويتم ترتيب اطباق الطعام وتجهيزها على النحو التالي : -- تتبع (بالترتيب)

١ -- سلة الخبز بانواعه المختلفة .

٢ -- صحن الصيني في بداية المائدة ليسكب الضيف طعامه

٣ -- اطباق واصناف السلطات والمقبلات الباردة

٤ -- اطباق الشوربات وفناجينها وملاعقها

٥ -- الاطباق الرئيسية وتعتمد انواع الاطباق على عدد الضيوف ونوع البوفيه وطريقة الخدمة

٦ -- اطباق واصناف الحلويات والفاكهة

٧ -- توضع ادوات المائدة كالشوك والسكاكين والملاعق مسبقا قبل بداية الحفلة

ثالثا اجراءات خدمة البوفيه

تستعمل خدمة البوفيه في الفنادق وذلك نظرا ل ١) بساطتها وسهولتها ٢) قلة عدد الايدي العاملة التي تقوم بالاشراف عليها ٣) لتقديم الخدمة

يتطلب من موظفي خدمة البوفيه اثناء الخدمة ما يلي : --

١ -- مساعدة الضيوف على تقطيع بعض انواع اللحوم .

٢ -- الاجابة عن استفسارات الضيف .

٣ -- تزويد البوفيه بالطعمة عند فراغ الجاطات

٤ -- التواجد بالقرب من الموائد لتلبية حاجات الضيف .

٥ -- تنظيف بقايا الطعام على طاولة البوفيه

تزيين البوفيه :--

توضع اطباق مختلفة وتقوم بوضع كل نوع على حده - الحلويات وحدها -- والمقبلات وحدها .

فرش البوفيه : --

يتم فرش الطاولات بكامل موادها قبل بدء الخدمة (ممالح / مياهر / منافض / شوك وملاعق / المزهريات / سكاكين)

شكل مائدة البوفيه : --

تأخذ شكل المستطيل او U او L او V والمهم من الشكل ان يكون < قادر على استيعاب الاصناف كلها > يعطي الوضع الامثل للضيف

مميزات خدمة البوفيه :--

١ -- استعمالها في المناسبات والحفلات الكبيرة .

٢ -- تقديم الخدمة لعدد كبير ووقت قصير .

٣ -- سرعة الخدمة مقارنة مع انواع خدمة اخرى .

٤ -- تذوق عدد اكبر من اصناف الطعام .

٥ -- امكانية عودة الضيف للبوفيه لاخذ المزيد من الطعام .

رابعاً : وجبة الفطور

توفر وجبة الفطور ثلثي احتياجات الجسم للطاقة ولا بد ان تكون الوجبة متوازنة صحية وتكون غالباً في الفنادق شاملة سعر الغرفة ويرمز لها بارمز (B+ B)

١) انواع الفطور ومكونات كل منها : ---

أ --- الفطور الاوروبي (الكونتينتال) ويعود باصوله الى فرنسا --- ويتضمن ما يلي :- ---

خبز توست / زبده / مربى وعسل / شاي او قهوة / عصير بارد كالبرتقال

ب --- الفطور الانجليزي : -- يتضمن جميع مكونات الفطور الاوروبي بالاضافة الى : --- حبوب الفطور يرافقها الحليب / اللبن والجبن / بيض حسب الطلب / خضار وفواكه او سلطة فواكه / نوع من اللحوم الحمراء او البيضاء

ج -- الفطور الامريكي : -- مكونات الفطور الاوروبي والانجليزي بالاضافة الى : --

لحوم بارده مثل روست بيف والحبش والمرديلا / اسماك مثل التونا والاشوجه / فاكهه الموسم .

د -- الفطور الشرقي : -- ويتضمن : ---

مشروبات ساخنة / خبز عربي / زيت وزعتر / جبنه بيضاء / فول وحمص / الزيتون الاسود والاخضر / البيض بانواعه / شرائح خضروات طازجه

هـ -- بوفيه الفطور --- يشمل بوفيه الفطور ما يلي : -- اهم مكوناته مع ذكر مثال :

١) العصير البارد : توضع كاسات خاصة لعصير البرتقال والتفاح والبندورة والجريب فروت

٢) انواع الخبز : منها خبز عربي والتوست والخبز الفرنسي .

٣) المربى والعسل : منها البرتقال والمشمش والفراوله والعسل .

٤) الالبان والاجبان : البيضاء والصفراء .

٥) منتجات الحبوب : كورن فلكس .

٦) اطباق البيض : مسلوق او قلبي .

٧) فواكه طازجة .

٨) مشروبات ساخنة : شاي / قهوة .

٩) بقوليات : حمص / فول / فلفل .

١٠) لحوم باردة وساخنة : مرتديلا وكبد .

و----- افطار رمضان ----- وتسعى الفنادق لجذب الزبائن بتصاميم الاجواء الرمضانية -- ويتضمن

عصير فواكه او قمر الدين / جبنه بيضاء او لبن ولبنه / حمص وفول / فواكه طازجة / شاي او قهوة / خبز .

الوحدة الثالثة : الخدمة في مرافق الفندق والمؤسسات الاخرى

اولا : الخدمة في مرافق الفندق

تعمل الفنادق لتوفير اقسام اخرى لراحة الضيوف وتقديمه خدمة الطعام والشراب لهم -

١ - الخدمة في ردهة الفندق : ---

وهو المكان الواقع بالقرب من مدخل الفندق ومنطقة الاستقبال وتقدم فيه بعض المشروبات الساخنة او الباردة للضيوف او من الذين انهوا وجباتهم ويرغبوا في تناول المشروبات وعندما يتم خدمة الضيوف يحضر المضيف لهم فاتورة الحساب لمحاسبتهم او توقيعها اذا كان مقيم

٢ - الخدمة في الكوفي شوب : --

تشجع الفنادق الضيوف على تناول القهوة او المشروبات الباردة لتتمكن من استقبال ضيوف اخرين في المطعم وتتم خدمة بعض السانويتشات ويعد الكوفي شوب المكان الامثل لاستقبال الضيوف مثل اجتماعات العمل واللقاءات العائلية .

٣ - الخدمة في بركة السباحة والنادي الصحي : ---

تقدم بعض المشروبات والمأكولات الخفيفة لتتمكنهم من العودة لممارسة رياضتهم وغالبا ما تقدم العصائر الطازجة والاغذية الصحية في النادي الصحي والخدمة فيها تكون حسب طريقة الكفتريرا والحساب يتم تسويته مباشرة .

ثانيا مطاعم الوجبات السريعة

انتشرت في العصر الحديث وخاصة مطاعم الوجبات السريعة ومن اسباب الانتشار : ---

١ () تغير انماط الحياة ٢ () العمل خارج البلد دون العائلات ٣ () ساعات العمل والراحة .

الوجبات السريعة : هي وجبة تحتوي على اطعمة سريعة التحضير مثل البرغر والدجاج المقلي والبطاطا المقلية والشاورما مع المشروبات الغازية

١ -- صفات طعام الوجبات السريعة : --- وتتصف بالاتي :---

أ () سريعة التحضير ب () تحتوي كميات كبيرة من الدهون وبالتالي سرعات حرارية عالية ج () فقيرة بالعناصر الغذائية المفيدة كالفيتامينات والكالسيوم والحديد د () غنية بالصوديوم هـ () ذات مذاق مميز بجذب صغار السن والشباب و () تكلفة الوجبة غير عالية

٢ -- طريقة الخدمة : --

توصف طريقة الخدمة انها ذاتية حيث يقوم الضيف باختيار ما يناسبه من الوجبات والكمية المطلوبة ثم يقوم بدفع الحساب وبعد ذلك يستلم الوجبة على صينية خاصة ويختار مكان جلوسه ودور المضيف الموجود في الصالة يقوم بامور النظافة .

ثالثا : خدمة الطعام في المؤسسات غير الفندقية :

١ -- خدمة الطعام بالمستشفيات : --

وهنا تهدف المستشفيات الخاصة تحقيق الربح لقاء هذه الخدمة بينما لا تهدف المستشفيات العامة لذلك تراعى المستشفيات الكلفة المعقولة والمقبولة وتتوفر عدة اطباق للمريض حتى يختار طعامه من بدائل عدة

المرضى يعاملون عند اختيار الاطعمة حسب : --

أ () السن (كبار السن وحالات الولادة والاطفال) ب () المرض (المصابين بالسكري او الضغط او اشخاص اجريت لهم عمليات)

(أ) الحميات الغذائية : --- هي كمية ونوعية الغذاء الذي يتناوله الشخص في الوجبة حسب الحالة الصحية والمرضية .

**** انواع الحميات التي تقدم في المستشفيات : ---**

١ --- الحميات العادية او الروتينية : -- وهي التي يتناولها المريض العادي الغير مصاب بامراض تستوجب الحميات من النوع العلاجي ايضا وجبات عدلت كما ونوعا لتتناسب والحالة الصحية الطارئة مثل استخدام السوائل والشوربات والطعام اللين واللحوم المفرومة التي تتناسب وحالات الولادة وكبار السن الذين يعانون مشكلات في الهضم او في الاسنان .

٢ --- الحميات العلاجية : -- وهي غذاء ودواء في ان واحد تسهم في علاج المرض لذلك تعطي كعلاج بحيث تصبح حمية مناسبة للمريض مثل مرضى السكري وضغط الدم وامراض القلب والسمنة والشرابين

**** الفرق بين الحميات العلاجية والحميات الروتينية : --**

(أ) الحميات العلاجية تشكل جزءاً من العلاج .

(ب) الحميات العلاجية تعطى لمدة اطول و احيانا طوال فترة المرض .

(ج) الحميات الروتينية هي طعام جرى تعديل في قوامه اما العلاجية تركز على واحد او اكثر من العناصر .

**** مهمات اخصائيي التغذية : --**

* التعاون مع الطبيب واختيار الاطباق التي تتناسب مع تعليماته

* ارشاد الطهاة بطريقة الطهو اللازمة .

* الارشاد بوضع قوائم الطعام .

* الارشاد الغذائي للمرضى .

(ب) كيفية خدمة الطعام بالمستشفيات : والخدمة المتبعة فيها هي خدمة الغرف للمرضى : --- تتبع بالترتيب :

١ (اعداد القوائم حسب سياسة المستشفى / يومي / اسبوعي / شهري .

٢ (يوجه رئيس المطبخ فريقه لاعداد قوائم الطعام حسب المعلومات من قسم التغذية .

٣ (وضع بطاقة التغذية على كل صينية .

٤ (تمرر الصواني التي تحتوي بطاقات بواسطة حزام ناقل ثم وضع الحصص في صينية .

٥ (وضع ادوات المائدة على الصينية في مكانها المخصص .

٦ (يدقق مشرف الطعام على كل وجبه تدقيق نهائي .

٧ (تقديم الصواني حسب رقم غرفة وسرير المريض .

ملاحظه : -- يتبع اسلوب الخدمة الذاتية للعاملين والاطباء .

٢ -- خدمة الطعام في المصانع : --

يتناول الموظفون وجباتهم في مطعم الموظفين ويكون مجهز بالاثاث والادوات اللازمة وقد تكون الوجبات مجانية او بسعر التكلفة .
ويزود الطعام للموظفين باحدى الطريقتين : --

١ (التعاقد مع شركات تموينية . ٢) انشاء مطبخ وقسم تمويل داخل الشركة او المصنع .

اسلوب الخدمة : : -- استلام الموظف الوجبة على صينية ثم يذهب الى طاولة في المطعم لتناول وجبته / ممكن تواجد موظفين يزودون الموظفين بالماء والاهتمام بالنظافة (ذاتية)

٣ خدمة الطعام في المدارس : --

تلجأ بعض المدارس الى استعمال ادوات بلاستيكية للاهتمام بالنواحي الصحية ومن المرض .

* * طريقة التحضير : --

يستلم الطالب وجبته من امام الكاونتر ثم يذهب لطاولة لتناول الطعام بعد ذلك يقوم عامل النظافة بتجميع الاطباق الفارغة ويرسلها لمنطقة الجلي والطعام المتبقي في كيس النفايات .

٤ خدمة الطعام في الطائرات : --

تختلف الخدمة في الطائرات وذلك حسب نوع الرحلة ودرجة الراكب اولى او ثانيه وعلى مسافة الرحلة -- وتجهز الطائرة بمطبخ مركزي توضع الوجبات على صواني خاصة وتغلف مع ادوات المائدة على عربات خاصة -- اما المسافرين في الدرجة الاولى تقدم لهم خدمات مميزة وحسب الطريقة الفرنسية باسلوب مشابه لفنادق الخمس نجوم و ادوات المائدة من سكاكين وملعق وشوك تكون من نوعية فاخرة .

٥ خدمة الطعام في السفن : --

تحرص الشركات الخاصة بالرحلات السياحية على توفير مطابخ ومطاعم في موقع جيد والاثاث من النوعية الفاخرة ايضا وتوفر افضل قوائم الطعام وافضل الاجهزة والادوات والايدي العاملة المدربة

* * طريقة الخدمة

تقديم الطعام على الصواني الفضية واستعمال عربة تقطيع اللحوم وعربة الحلويات وبوفيه للمأكولات الباردة .

ويعتمد نوع الخدمة المقدمة في السفن على :: --

(أ) طول الرحلة (ب) نوع الرحلة اولى او سياحي (ج) التسهيلات الممنوحة (د) مواصفات مكان الخدمة مثل مطعم او بركة

٦ خدمة الطعام في المؤسسات الاجتماعية : --

وتتولى المؤسسات الاجتماعية مسؤولية رعاية الايتام والمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة ويتلقى المضيفين التدريب للتعامل مع هذه الحالات بالصبر واللطف .

**** طريقة الخدمة :--**

تكون الخدمة مثل الكفترية مع امكانية توفر خدمة الغرف وتقدم فيها الوجبات حسب حالة كل نزيل يراعى ان يحتوي الطعام على العناصر الغذائية المفيدة .

٧ خدمة الطعام الخارجية : --

تقدم بعض الفنادق خدمة طعام خارج منطقة الفندق لتغطية الحفلات والولائم ويتوفر في هذه الفنادق التجهيزات اللازمة لعرض الطعام ايضا ووسائل النقل للطعام الساخن والبارد وموظفين مدربين وموهلين للخدمة

يجب على مشرف الحفلة الخارجية زيارة الموقع لمعرفة الاحتياجات اللازمة للقيام بالمهمة

**** طريقة الخدمة : -**

لا تختلف عن الخدمة المقدمة في المطاعم والفنادق

يجب الحرص على تقديم الخدمة بشكل ممتاز وبدون اخطاء للحفاظ على سمعة الفندق وعدم التسبب بخسارة مالية للفندق

انتهت المادة (المرجع الرئيسي هو الكتاب المقرر)