

باسمه تعالی



مرکز آموزش علمی کاربردی حج و زیارت خراسان رضوی

# آیین پذیرایی در سفرهای زیارتی

رشته امور حج و زیارت

دوره بودمانی کاردانی

مشهد مقدس

سورة الاحقاف

# فهرست

بخش اول:

شناخت ابزار و لوازم پذیرایی

بخش دوم:

اصول و روشهای پذیرایی

بخش سوم:

عملیات و اصول پذیرایی در جلسات و بین راه

## پیش‌گفتار:

نوشتاری که پیش روی دارید، مجموعه‌ای از مطالبی است که در ارتباط با پذیرایی از زائران و مسافران قبله و حریم دوست در سفرهای زیارتی را براساس سرفصل‌های درسی آئین پذیرایی گردآوری شده است. این مجموعه در سه فصل به بیان مسائل علمی و مهارتی در نظام پذیرایی به عنوان یکی از بدیهی‌ترین و در عین حال مهمترین نیازهای انسان می‌پردازد و تأکید و تمرکز خاص بر زائر محور بودن و تامین کننده سلامت جسمی و ارتقای توان یا حفظ انرژی آنان در سفر دارد.

هدف کلی از ارائه این مجموعه، با توجه به جامعیت و کاربردی بودن مطالب آن، افزایش آگاهی و در نتیجه رعایت نکات بهداشتی و اصولی پذیرایی درباره‌ی مسائل مربوطه و نیز ایجاد زمینه مناسب برای حفظ حرمت و میزبانی و نیازهای غریزه ای افراد در سفرهای زیارتی می‌باشد. لذا خواندن و علاقه در فصول مختلف آن به عنوان یک منبع درسی به کلیه کارگزاران و دانشجویان علمی کاربردی در فصول مختلف آن به عنوان یک منبع درسی به کلیه کارگزاران و دانشجویان علمی کاربردی در امور حج و زیارت توصیه می‌گردد. با این امید که ما به عنوان کارگزار سفیرانی باشیم که بارعایت آداب پذیرایی در مکتب اسلامی و با رفتار مطلوب و آگاهانه خود به زائران اماکن مقدسه هدیه نمائیم.

در این مجال بر خود لازم می‌دانم از بذل عنایات و توجهات بی‌دریغ تمامی عزیزان فهیم و فرهیخته که در گردآوری این مجموعه یاری نموده‌اند به ویژه ریاست محترم اداره آموزش و مطالعات سازمان جناب آقای سید ابراهیم اسداللهی و همکارانشان آقای بشیر سلیمی بالاخص حاج آقای شهسواری که بامدیریت کلان و نگرش بسیارخوبشان تهیه گردید صمیمانه تشکر و قدردانی نمایم.

امید آنکه مدرسان و دوستان گرامی با ابراز نظرات اصلاحی خود، موجبات بهبود هر چه بیشتر کیفیت این مجموعه را برای چاپ فراهم نمایند لازم بذکر است در ویرایش بعدی تصاویر موردنیاز که در حال جمع آوریست اضافه خواهد شد همچنین ویرایش ادبی لازم قطعاً نیاز است که انشاء.. در نسخه بعدی آن بنحو شایسته پرداخته می شود اکنون باتوجه به ضیق وقت و ضرورت موضوع تقدیم مدرسان محترم می‌گردد.

### **تجهیزات و ملزومات مورد استفاده در رستوران :**

در حرفه پذیرایی و تشریفات هم مشابه سایر مشاغل ، نیاز به ابزار و تجهیزات خاصی است که با به کارگیری آنها کارکنان به وظایف خود رسیدگی می‌کنند. بدیهی است هرچه این ابزار کامل‌تر و کارآمدتر باشد نتیجه نهایی کار ، بهتر و مثبت‌تر خواهد بود و نتایج مطلوب‌تری را حاصل می‌کند.

گسترده‌گی و تنوع کار در واحدهای پذیرایی سبب زیادتر شدن تعداد، حجم و میزان این تجهیزات و ملزومات شده و روز به روز با پیشرفت تکنولوژی از نظر کمی، بیشتر شده و از نظر کیفی کارآمدتر، لوکس‌تر و متنوع‌تر شده است.

طبقه بندی کلی تجهیزات و ملزومات رستوران عبارت‌اند از:

۱- تجهیزات و ملزومات رایانه‌ای و الکترونیکی مانند: رایانه، تابلوهای دیجیتالی اعلام نرخ غذا و «دستگاه مخصوص دریافت سفارش غذا یا نوشیدنی»<sup>۱</sup>.

۲- تجهیزات و ملزومات پایه‌ای و اساسی مانند: میزهای استیشن، میز کمکی، چرخ دستی‌های حمل غذا و امکانات مرتبط، میز و صندلی، کاناپه، مبلمان و ...

۳- تجهیزات و ملزومات پارچه‌ای مانند: میلتون، رومیزی، لچکی، دستمال سفره و ...

۴- تجهیزات و ملزومات چینی، کریستال و بلور مانند: ظروف، بشقاب‌ها، لیوان‌ها، دیس‌ها و سرویس‌های چای خوری.

۵- تجهیزات و ملزوماتی از جنس سیلور، استیل و نقره مانند: کارد، قاشق و چنگال.

۶- تجهیزات و ملزومات تکمیلی و تزئینی مانند: رومیزی، جاسیگاری، گلدان، مجسمه‌های کریستال

۷- تجهیزات و ملزومات کمکی مانند: سینی حمل غذا، وسایل جمع‌آوری زباله، لوازم شستشو و نظافت.

۸- تجهیزات و ملزومات بوفه مانند: سالادبار، چراغ‌های الکلی، میزهای مخصوص، «ظروف مخصوص گرم نگه داشتن غذا»<sup>۲</sup>

۹- تجهیزات و ملزومات کاغذی و مطبوعات مانند: صورتحساب‌ها، فهرست غذایی، برگه‌های دریافت و سفارش غذا.

## ۲- تجهیزات و ملزومات پایه‌ای و اساسی

### ۱-۲) میزهای کمکی :

در نقاط مختلف رستوران، جایگاهی برای استقرار میز کمکی پیش‌بینی شده است که میزبان غذا

<sup>۱</sup>) packet pc

<sup>۲</sup>) chef & dish

را از رستوران به کمک سینی تا آن محل حمل کرده و از آن جا با دست غذا را به میز میهمان منتقل می‌کند.

۲-۲) « میز کناره »<sup>۳</sup> :

معمولاً در هر استیشن یک میز کناره، برای نگهداری وسایل مورد نیاز در طول زمان سرویس‌دهی، پیش بینی می‌شود. این میز در اندازه و اشکال مختلف، متناسب با نوع سرویس ساخته می‌شود؛ اما به طور کلی باید دارای چند جعبه کشویی برای نگهداری وسایلی از قبیل کارد، قاشق، چنگال، کفگیر، ملاقه کوچک، قاشق غذا و سوپ و سایر ابزار باشد. چنانچه سرویس‌های بیشتری لازم باشد کشو یا جعبه‌های بیشتری در آن پیش بینی می‌کنند.

در طبقات پایین این میز محلی برای قرار گرفتن رومیزی، لچکی، دستمال سفره و دستمال نظافت پیش بینی شده و در روی صفحه اصلی آن، محلی برای گرمکن برقی در نظر گرفته شده است. در قفسه وسط به ترتیب بشقاب کناره، بشقاب غذای اول، ظروف مخصوص سس، بشقاب دسر و شیرینی، سوپ خوری، فنجان و نعلبکی، شیردان، سبد نان، گلدان، دستمال کاغذی و سایر ظروف دیگر، پیش بینی شده است.

**طرح و اندازه میز کناره، با توجه به عوامل زیر تعیین می‌شود.**

۱. نوع سرویس

۲. تعداد میزبانانی که از یک میز کناره استفاده می‌کنند.

۳. تعداد میزهایی که از یک میز کناره سرویس داده می‌شود.

۴. تعداد لوازم و وسایلی که انتظار می‌رود در آن نگهداری شود.

**مواقع استفاده از میز کناره :**

۱. زمانی که میهمانان میز را ترک کرده و میزبان قصد چیدمان مجدد میز را دارد.

۲. زمانی که میهمان به ظروف یا ابزار خاصی نیاز پیدا کند.

۳. زمانی که قاشق و چنگال میهمان به زمین می‌افتد.

۴. زمانی که به هر دلیلی مواد غذایی یا نوشیدنی روی میز یا لباس میهمان ریخته و قصد کمک به

ایشان برای نظافت یا ارایه سرویس مجدد داریم.

۵. زمانی که از قبل ، سرویس روی میز را به تعداد صندلی پیش بینی کرده ایم ؛ اما تعداد میهمانان کم تر یا بیشتر از سرویس پیش بینی شده باشد.



### ۲-۳) انواع چرخ دستی های مورد استفاده در رستوران:

« ترولی »<sup>۴</sup> که نام های دیگر آن چرخ دستی ، گاری کارت یا تراک است انواع گوناگونی دارد . در رستوران های مختلف بیش از بیست مدل آن مورد استفاده قرار می گیرد که هر کدامشان به منظور خاصی طراحی شده و در امر سرویس دهی مورد استفاده قرار می گیرد.

### انواع چرخ دستی های مورد استفاده در رستوران و روم سرویس در بخش غذا و نوشابه:

#### ۱-۲-۳) « ترولی یا چرخ دستی روم سرویس »<sup>۵</sup> :



این ترولی در واقع میز غذا خوری چرخ دار سیاری است که برای حمل غذا به اتاق میهمان استفاده می شود. صفحه این ترولی هنگامی که میزبان مشغول حمل آن است ، به شکل مستطیل و زمانی که می خواهد غذا را برای میهمان در اتاق سرو کند دو بال نیم دایره از طرفین میز که به وسیله لولا به میز

وصل شده بالا آمده و میز را به شکل دایره یا گرد در می آورد. در قسمت زیرین بعضی از این ترولی ها کابین هایی وجود دارد که به وسیله برق گرم می شود. در صورتی که نیاز به گرم نگه داشتن غذا باشد.

<sup>۴</sup>) trolley

<sup>۵</sup>) room service trolley

این گرم‌کن‌ها از قبل گرم شده و پس از آماده شدن، آن را داخل کابین ترولی گذاشته سپس از برق خارج کرده و تا اتاق میهمان غذا گرم حمل می‌شود. زمانی که نیاز به حمل یک خامه‌ای یا نوشیدنی سرد باشد از همین مدل ترولی که دارای سیستم خنک‌کننده است استفاده می‌شود. اصولاً این ترولی‌ها پس از استفاده در قسمتی از روم سرویس پارک می‌شود و برای اینکه فضای زیادی اشغال نکند صفحه روی آن خوابیده شده و در کنار هم قرار می‌گیرد.



### ۲-۳-۲) « ترولی مینی‌بار » :

این نوع ترولی که طبقه بندی شده و دارای درپوش یا در کرکره‌ای است، مخصوص حمل اقلام مینی‌بار نظیر: نوشیدنی، خشکبار، شکلات، بیسکویت و سایر اقلام موجود در مینی‌بار می‌باشد که هر روز در شروع نوبت کاری متصدی آن قسمت، بعد از پر کردن ترولی به تمامی اتاق‌هایی که شب گذشته اشغال بوده مراجعه و نسبت به جایگزینی اقلام مصرف شده اقدام می‌کند و صورت خوراکی‌های مصرف شده و مواد به صندوق ارسال می‌شود تا به حساب میهمان گذاشته شود.



۲) mini bar trolley



### ۳-۳-۲) « ترولی سالاد بار »<sup>۷</sup> :

این ترولی به نسبت بزرگ‌تر از ترولی‌های معمولی است و همچنین مجهز به سیستم خنک کننده یا یخچال است، که صفحه زیرین ظروف سالادها را خنک نگه می‌دارد و در قسمت بالای این صفحه کانترهای کوچک و متوسط قرار دارد که در داخل هر کدام یکی از اقلام سالاد قرار داده می‌شود. معمولاً در کنار یا زیر این میز و یا ترولی، جایگاه ویژه‌ای برای بشقاب یا ظروف سالاد پیش بینی شده است.



### ۴-۳-۲) « ترولی حمل آش یا سوپ »<sup>۸</sup> :

این نوع ترولی‌ها که بیش‌تر برای حمل و سرو آش، سوپ و یا غذاهای رقیق در بیمارستان‌ها و جشن‌ها و مراسم بزرگ مثل سرو آش در ماه رمضان مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ترولی‌ها معمولاً دارای دو قسمت مجزا می‌باشد که قسمت زیرین ثابت و گود بوده و قسمت دوم که شیبه قابل‌لمه بلند



می‌باشد در درون قسمت گود جای می‌گیرد، بین این دو ظرف آب جوش ریخته می‌شود، تا گرمای سوپ از بین نرود و همواره به وسیله چراغ‌های الکلی کوچک یا وارمر حرارت به آب و سپس به سوپ منتقل می‌شود.



### ۵-۳-۲) « ترولی حمل چای و نوشیدنی‌های گرم »<sup>۹</sup> :

<sup>۷</sup>) salad bar trolley

<sup>۸</sup>) soup trolley

<sup>۹</sup>) Tea trolley

این نوع ترولی بیش تر در کارخانه‌ها و رستوران‌های بسیار بزرگ که چندین استیشن دارد برای جلوگیری از تردد زیاد پرسنل پیش‌بینی می‌گردد که یک سماور برقی در جایگاه خصوص بالای ترولی قرار داده شده و در طبقات زیرین فنجان و چای و قهوه فوری یا چای کیسه ای قرار دارد. سیستم گرم کننده این سماور هیتر برقی یا المنت داخل سماور و در نهایت می‌تواند چراغ های الکلی یا گاز باشد. توجه: در بعضی از رستوران‌ها برای گرم نگه داشتن از اجاق‌های کوچک گازی که به وسیله کپسول‌های کوچک پیک‌نیک و برای سرد کردن از یخ های خشک یا یخ معمولی استفاده می‌شود.

#### ۶-۳-۲) « ترولی حمل کیک»<sup>۱۰</sup> :



این ترولی مخصوص ارائه (نمایش) و سرو کیک ، شیرینی تر و همچنین دسر (ژله، کرم کارامل...) است که محوطه بالای آن به صورت یک ویتترین شیشه‌ای (شیشه شفاف) بوده که در زیر آن دستگاه خنک کننده جهت سالم نگه داشتن کیک و ارائه سرد آن در حضور مشتری است. در طبقه زیرین این ترولی، بشقاب یا پیش‌دستی مخصوص ارائه کیک و شیرینی پیش‌بینی شده است.

#### ۷-۳-۲) « ترولی حمل و ارائه پنیر»<sup>۱۱</sup> :



این نوع ترولی نیز ، شبیه ترولی کیک و شیرینی بوده با این تفاوت که علاوه بر نمایش انواع پنیر به مشتریان تخته کوچکی به همراه کارد مخصوص جهت برش و ارائه آن در روی ترولی پیش بینی شده است. این ترولی بیشتر در رستوران‌های ایتالیایی ، فرانسوی و آلمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

<sup>۱۰</sup>) Chick trolley

<sup>۱۱</sup>) Cheese trolley

### ۸-۳-۲) « ترولی طبخ غذا »:

این نوع ترولی که در رستوران‌هایی به سبک گریدون غذا ارایه می‌کنند، مورد استفاده قرار می‌گیرد. در صفحه بالایی این ترولی یک شعله کوچک و یک صفحه چدنی و جایگاهی نیز برای قرار دادن روغن و ابزار پخت و پز ( کارد، کفگیر، چنگک، چاقو، ملاقه ) و همچنین مواد غذایی که باید طبخ شود پیش بینی شده است. قسمت پایین این ترولی دارای درب است و علاوه بر کپسول گاز، ظروف دیگری مانند: ماهی تابه، بشقاب و ادویه‌های مورد استفاده در آن قرار دارد. آشپز در حضور میهمانان برش‌های آماده شده گوشت، مرغ و ماهی را با استفاده از سبزیجات و ادویه‌های لازم طبخ کرده و همان‌جا سرو می‌کند. ارایه غذاها به صورت فلمبه (شعله ور) و نمایشی با استفاده از این امکانات جذابیت ویژه‌ای دارد.



### ۹-۳-۲) « ترولی کمکی »:

بعضی از غذاهای گوشتی مانند: بره، بوقلمون، اردک و ماهی بزرگ را از آشپزخانه به وسیله ترولی به صورت کامل داخل رستوران آورده و در کنار میز میهمان یا بوفه غذا پس از برش دادن و دورچین کردن سرو می‌کنند.





### ۱۰-۳-۲) « ترولی ابزار و ظروف »<sup>۱۲</sup> :

این ترولی جهت آماده کردن میزها قبل از حضور میهمان مورد استفاده قرار می‌گیرد. برای انتقال ابزار و ظروف به سر میزها در قسمت بالایی این ترولی که به صورت قسمت بندی شده است ابزار و وسایل پذیرایی پولیش شده و مرتب قرار گرفته و در قسمت زیرین لیوان و ظروف و سایر ملزومات پیش بینی شده است و میزبان با استفاده از این ترولی لوازم مورد نیاز برای آماده کردن سرویس پذیرایی را روی میزهای رستوران حمل می‌کنند.

### ۱۱-۳-۲) ترولی حمل بشقاب غذا :

این ترولی‌ها معمولاً سه یا چهار طبقه است و برای حمل دیس و بشقاب‌های غذا در تالارها و سالن‌های پذیرایی مورد استفاده قرار می‌گیرد. امروزه ترولی‌هایی ساخته شده که توان جابه‌جایی بیش از پنجاه پرس غذا را دارد. بعضی از این ترولی‌ها در آشپزخانه جهت آماده کردن دورچین‌های یک شکل به صورت انبوه استفاده می‌کنند.



<sup>۱۲</sup>) service trolley

### ۱۲-۳-۲) « ترولی جمع آوری و انتقال ظروف » :



در رستوران ها برای جمع آوری ظروف و ابزار برگشتی از سالن رستوران ترولی هایی پیش بینی شده که دارای قفسه بندی های منظمی است که از به هم خوردگی ، ایجاد سر و صدا و آشفته گی ترولی تا حد امکان جلوگیری می کند در جدیدترین نوع این ترولی در صفحه بالای سوراخی به قطر ۲۰ سانتی متر ایجاد کرده اند که در زیر آن سطل زباله قرار می گیرد تا میزبان هنگام جمع کردن ظروف استفاده شده ، غذا ته مانده مواد غذایی را از طریق این سوراخ تخلیه و ظروف مربوطه را مرتب روی هم بچینند. این موضوع باعث می شود صفحه زشتی در مقابل دید میهمان ایجاد نشود.

### ۱۳-۳-۲) « ترولی بشقاب گرم »: ۱۳

این ترولی که معمولاً در آشپزخانه قرار دارد جهت

قرار دادن بشقاب های مورد استفاده در سرو غذای

گرم است. در زیر این ترولی یک هیتر برقی قرار دارد

که با ایجاد گرما بشقاب ها را گرم می کند تا هنگام

کشیدن غذا گرمای آن را ظروف جذب نکند. کف این

ترولی فنرهایی وجود دارد که روی آن حداقل پانزده

بشقاب روی هم قرار بگیرد و هر بار که بشقابی

برداشته می شود به همان میزان فنر آزاد شده و بالا

می آید.





۱۴-۳-۲) « ترولی آبچک » :

این ترولی در ظرف شور خانه کنار سینک ظرف شویی قرار دارد که پس از شستشوی ظروف یا سینی آن را روی قفسه های سیمی که اصطلاحاً آبچک نام دارد قرار می دهند تا آب آن گرفته شود.

۱۵-۳-۲) « ترولی حمل بار » :

این ترولی که شبیه گاری دستی است ، برای انتقال بارهایی مثل کیسه های برنج یا ظروف بزرگ از انبار به آشپزخانه مورد استفاده قرار می گیرد.



۱۶-۳-۲) « ترولی حمل زباله » :

این ترولی که ظرفیت یک تا دو سطل بزرگ زباله را دارد جهت انتقال زباله های رستوران و آشپزخانه مورد استفاده قرار می گیرد.



۱۷-۳-۲) « ترولی حمل کانتر غذا » :

برای انتقال ظروف (کانترهای متفاوت غذا) به صورت حجیم به منظور استفاده در مینی بار یا بوفه از ترولی های گرمی که ظرفیت زیادی جهت حمل این کانترها دارد ، استفاده می شود.







۱۸-۳-۲) « ترولی حمل میز و صندلی » :

از این ترولی برای جابه‌جایی تعداد زیاد میز یا صندلی رستوران استفاده می‌شود.



۱۹-۳-۲) ترولی مخصوص نظافت :

این ترولی که در روی آن محل مخصوص زباله ، مواد شوینده ، آب جمع کن ، حوله نظافت و سایر مواد و ملزومات مورد استفاده برای نظافت می‌باشد قرار دارد. کارکنان خدماتی با استفاده از این ترولی نیازی به جا به جایی و رفت و آمد زیاد جهت شستشوی ابزار و لوازم نظافتی خود ندارند.



## ۲) میز:

میز: وسیله‌ای است که چهارچوب کار را برای چیدمان سرویس تعیین می‌کند. اصولاً میزها از نظر شکل ظاهری دارای اشکال گوناگون و متنوعی می‌باشد که با توجه به محل و مورد استفاده نوع آن تعیین می‌گردد.

ویژگی مشترک میزها شامل موارد زیر است :

الف) پایه میز می‌تواند ثابت یا متحرک باشد و معمولاً از جنس آهن، لوله، آلومینیوم، چوب، سنگ، پلاستیک و یا سیمان ساخته می‌شود.

ب) صفحه روی میز اصولاً به شکل‌های مختلف و با مواد مختلفی از جمله؛ شیشه، چوب، MDF، HDF، فرمیکا، پلاستیک، آلومینیوم، سنگ، ورق آهن گالوانیزه یا ترکیبی از چوب و کاشی و یا سیمان ساخته می‌شود.

ج) پیچ تنظیم ارتفاع میز، زیر پایه میز جایی که با زمین در ارتباط است پیچ پهنی وجود دارد که برای جلوگیری از لق خوردن میز و تنظیم ارتفاع آن مورد استفاده قرار می‌گیرد.

### اشکال مختلف میز:

۱-۴-۲) میز گرد: همان طور که از نام آن پیداست صفحه روی میز دارای شکل هندسی دایره‌ای یا مدور بوده و از نظر کاربرد یکی از بهترین انواع میزهای مورد استفاده در رستوران می‌باشد که قطر آن از پنجاه سانتی متر شروع و گاه تا دو متر نیز می‌رسد اصولاً میز گرد در وسط سالن‌های پذیرایی کاربرد بهتری دارد و مردم استقبال بیشتری از این میز می‌نمایند زیرا:

الف) همه افرادی که دور میز باشند یکدیگر را می‌بینند و بر هم تسلط دارند و برای گفتگو بسیار مناسب است.

ب) تعداد صندلی دور میز را می‌توان افزایش یا کاهش داد و این قابلیت وجود دارد که گاه تا پنجاه درصد ظرفیت واقعی میز، صندلی دور آن را افزایش داد.

ج) با اضافه کردن یک صفحه مدور با قطر کم تر و قرار دادن یک ریل چرخان که حالت گردانندگی به صفحه بالایی می‌دهد می‌توان دسترسی تمامی افراد دور میز را به غذای بوفه و دیس‌های دور میز بیشتر کرد به طوری که هر فرد با چرخاندن صفحه میانی می‌تواند به ظروف دیگر غذا دسترسی پیدا کند. این نوع میزها بیشتر در رستوران‌های چینی مورد استفاده قرار می‌گیرد.





۲-۴-۲) میز بیضی: خصوصیات این میز، مانند میز گرد می باشد و به جز صفحه گرداننده، بیشتر ویژگی های میز گرد را به خود اختصاص می دهد؛ اما ظرفیت صندلی دور آن قابل افزایش نیست. میز بیضی برای بوفه غذا و اردور مناسب است.



۲-۴-۳) میز مربع: این میزها براساس اندازه برای دو تا هشت نفر قابل استفاده و کاربرد آن در فست فودها و کافی شاپ ها و رستوران های دنج بیشتر از سایر رستوران ها می باشد. ویژگی مناسب این میز

که در میزهای گرد وجود ندارد این است که می توانیم هر تعداد از آن را با توجه به فضای رستوران کنار هم بگذاریم تا افراد بیشتری بتوانند کنار یکدیگر بنشینند ، برای مثال زمانی که چند خانواده با هم می خواهند اطراف یک میز باشند، می توان تعدادی میز را به هم چسباند تا همه کنار یکدیگر قرار بگیرند. ابعاد این میز ها ۵۰ × ۵۰ سانتی متر، دو نفره یا ۹۰ × ۱۰۰، ۱۰۰ × ۹۰ سانتی متر، چهار نفره و ابعاد دیگر نیز می تواند وجود داشته باشد، اما هرچه میز بزرگ تر باشد دسترسی به میانه آن مشکل تر می شود.

ارتفاع میزها معمولاً ۷۰ تا ۷۵ سانتی متر است.





۲-۴-۴) میز مستطیل: این میزها به صورت ۴ و ۶ و ۸ نفره طراحی شده است که می توان با افزودن ۲ صندلی به طرفین آن ظرفیت میز را افزایش داد. این میزها با توجه به شکل هندسی آن در رستوران فضای کم تری اشغال کرده و مناسب ترین میز برای کنار دیوار است ، همچنین ، همانند میز مربع می توان آنها را در کنار یکدیگر قرار داد.

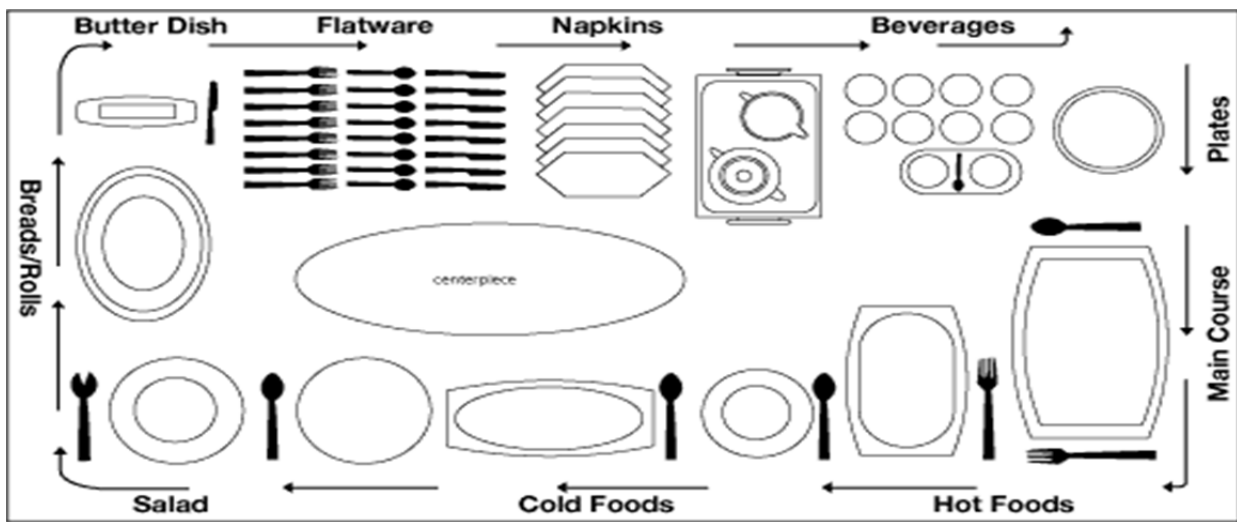


۲-۴-۵) میز چند ضلعی: این نوع میزها که بسیار شکیل و زیباست در خانه ها کاربرد بیشتری داشته و در رستوران ها نیز برای سالاد بار یا بوفه میوه مورد استفاده قرار می گیرد. شکل هندسی این میز باعث می شود افراد بیشتری بتوانند هم زمان از این میز استفاده نمایند.

۲-۴-۶) میز بوفه : ارتفاع میز بوفه ده تا پانزده سانتی



متر از سایر میزها بیشتر است این میزها بیشتر در تالارهای عروسی، سالن‌های سمینار و مکان‌هایی که سرو غذا به صورت ایستاده پیش‌بینی شده است کاربرد دارد. بعضی از تالارهای پذیرایی برای عرضه و نمایش بهتر مواد غذایی مثل؛ ژله، کرم کارامل و کیک، روی میزهای بوفه را با سبد یا صندوق بالا آورده و حالت پلکانی به آن می‌دهند سپس با قرار دادن یک پارچه رنگی روی آن منظره زیبایی به وجود می‌آورد.







۷-۴-۲) میز موج: شکل، این میزها طوری طراحی شده است که وقتی کنار یکدیگر قرار می‌گیرند حالت موج ایجاد می‌کند از این نوع میزها بیشتر برای بوفه غذا استفاده می‌کنند.



۲-۴) میز نیم دایره: این میزها معمولاً در کنار دیوار یا ستون قرار می‌گیرند و ضمن بهره‌وری بیشتر از مکان، برای چیدمان بوفه میوه مورد استفاده قرار می‌گیرند. در رستوران‌هایی که جشن نامزدی، عقد یا میهمانی ویژه برگزار می‌شود از این نوع میز برای قرار دادن کادو یا دسته گل استفاده می‌شود. در مکان‌هایی که می‌خواهند طول میز را افزایش دهند و تمایل به ایجاد گوشه در انتهای میز ندارند از میز نیم دایره استفاده کرده و شکل میز را به حالت بیضی در می‌آورند.



۹-۴-۲) میز گوشه: شکل این میز که یک چهارم، میز گرد است به گونه ای است که می توان از آن برای پر کردن فضای پرت گوشه سالن استفاده شود، در رستوران های لوکس که دارای روشنایی کمی است برای قرار دادن آباژور یا شمعدان و در رستوران های مدرن برای قرار دادن گل، گلدان یا مجسمه استفاده کرد.



در فضاهای خانگی و تالارهای که امکان قراردادن میز دفاع آن شصت سانتی متر است استفاده می کنند. این میز برای قرار دادن چای و میوه و شیرینی مورد استفاده قرار می گیرد.





۱۱-۴-۲) میزهای ژاپنی: شبیه میزهای معمولی بوده با این تفاوت که پایه های آن کوتاه تر از میز عسلی است.



۱۲-۴-۲) سایر میزها:

\*در گذشته میزها به دو شکل ثابت و متحرک بود که در نوع ثابت آن پایه به صفحه پیچ شده بود و در نوع متحرک آن یک پایه فنری تاشو بود که صفحه ای از جنس گالوانیزه روی آن قرار می گرفت و برای ایجاد شکل زیبا به وسیله پلیسه پارچه ای آن را تزئین می نمودند. نسل جدید میزها که اخیراً در هتل ها و رستوران های لوکس مورد استفاده قرار می گیرد پایه ها قابلیت جمع شدن در زیر صفحه را داشته و فضای کم تری را در زمان حمل و نقل و انبار کردن اشغال می کنید.

\*میزهای سیمانی بیشتر در اردوگاه ها و کمپینگ ها مورد استفاده قرار می گیرند.

\*میزهای ترکیبی چوب و کاشی در اغذیه فروشی ها و رستوران های سنتی مورد استفاده قرار می گیرد.

\*میزهای پلاستیکی فقط برای فضای باز مناسب بوده و بیشتر در رستوران های ساحلی و باغ ها مورد استفاده قرار می گیرد.



## ۵-۲. انواع صندلی:

صندلی مورد استفاده در هر رستوران یا محل پذیرایی متناسب با محیط ، فضا ، امکانات ، فرهنگ و کشور(ملیت)،سن طراحی می گردد.راحتی و سختی صندلی می تواند به عنوان عاملی تشویق کننده یا باز دارنده برای توقف مشتریان مد نظر قرار می گیرد ، مبلمان برای توقف بیشتر و صندلی سخت برای توقف کم تر مورد استفاده قرار می گیرد.

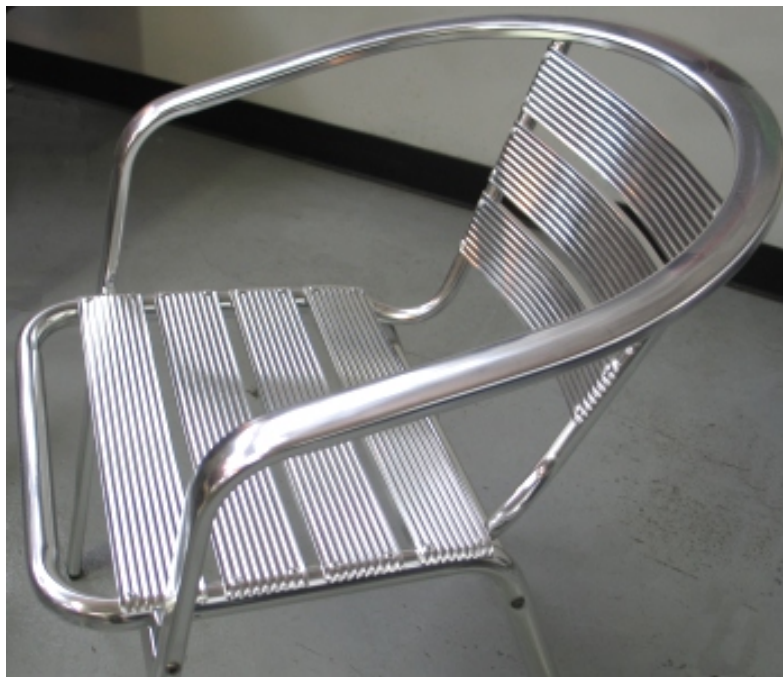
امروزه طراحان و مهندسان بر اساس اصول روانشناسی و فیزیک بدنی انسان اقدام به طراحی و تولید صندلی هایی کرده اند که نهایت راحتی را برای استفاده کننده به وجود بیاورد.

با توجه به موارد فوق به بررسی انواع صندلی های مورد استفاده در رستوران و تالارها می پردازیم.

۱-۵-۲) صندلی پلاستیکی یا فایبر گلاس: این صندلی ها از جنس پلاستیک فشرده یا فایبر گلاس است. به علت وزن سبک و مقاومت زیاد در مقابل نور آفتاب و باران، بیشتر در فضاهای باز، باغ ها، کنار دریا، کیوسک های ارائه غذا در کنار خیابان و پیاده رو ها این صندلی ها مورد استفاده قرار می گیرد. ساختمان فیزیکی این صندلی ها طوری است که می توان چندین صندلی را روی هم قرار داد تا در موقع حمل و نقل وجابه جایی فضای کمتری را اشغال کند.



۲-۵-۲) صندلی فلزی سبک: اخیراً یک نوع صندلی فلزی که پروفیل آن بسیار سبک، زیبا و مقاوم است طراحی گردیده که وزن آن حتی از صندلی فایبر گلاس هم کمتر است و بیشتر در فست فود، آلاچیق ها و فضای باز مورد استفاده قرار می گیرد کف این صندلی از جنس کنف یا پلاستیک های بافته شده مقاوم و یا چوب بسیار سبک ساخته شده و در مقابل باران و نور خورشید نیز مقاوم است.



۲-۵-۳) صندلی فلزی تاشو: این نوع صندلی بیشتر از جنس فلز بوده و برای برگزاری مراسم در محوطه از مراسم عروسی که در باغ ها برگزار می گردد مورد استفاده قرار می گیرد. سبکی و حجم کم آن باعث شده استفاده کنندگان و افرادی که برگزار کننده مراسم در خارج از رستوران ها است، به این نوع صندلی گرایش بیشتری داشته باشند. این صندلی ها انواع مختلفی دارد که عمدتاً اسکلت آن فلزی ولی کفی و پشتی آن از مواد زیر ساخته شده است؛

الف) کفی و پشتی فلزی      ب) کفی و پشتی پارچه ای      ج) کفی و پشتی فوم

مجموعه های ظروف کرایه به خاطر حمل و نقل آسان و استحکام و حجم کم معمولاً این نوع صندلی را به مشتریان خود عرضه می کنند.





۴-۵-۲) صندلی های فلزی، چوبی و ترکیبی؛ این نوع صندلی ها که به شکل های فانتزی ظاهری بسیار زیبا و وزنی سبک، بیشتر در فست فود ها و رستوران های درجه یک باید توجه داشت که فست فود ها غذاهای خود را نسبتاً ارزان و فوری ارائه می نمایند. لذا تمایل دارند که میهمانان حداکثر بین ۳۰ تا ۴۵ دقیقه بعد از دریافت غذا در رستوران حضور داشته باشند تا بتوانند در یک وعده غذایی تعداد بیشتری غذا به مشتریان خود عرضه نمایند. لذا طراحان ساختمان فیزیکی این صندلی ها را طوری طراحی نموده اند که میهمانان در زمان طولانی روی این صندلی ها احساس راحتی نداشته باشند و جای خود را به دیگران بدهند کف و پشتی این صندلی ها که اسکلت همه آن ها فلزی است از جنس چوب، فلز یا فوم با ظاهری بسیار زیبا است .





۵-۵-۲) صندلی فلزی معمولی: این نوع صندلی در رستوران های بین راهی و عمومی شهر و چلوکبابی ها مورد استفاده قرار می گیرد و پشتی آن نوع صندلی ها بیشتر از جنس فوم می باشد و جنس اسکلت آن یا لوله های نورد(گره) شده با رنگ چکشی می باشد و یا با قوطی های فلزی با روکش آب کاری (استیل) در بازار عرضه می شود. اشکال این نوع صندلی متفاوت، سنگین وزن و شکل هندسی نامتفارن با بدن انسان دارند.



۶-۵-۲) صندلی چوبی با کفی پارچه ای یا چرمی: این صندلی ها بسیار راحت و نرم می باشد و برای نشستن طولانی بسیار مناسب است، اگرچه وزن آن سنگین است اما از نظر ظاهری زیبا و تشکی نرم و گران قیمت تهیه شده است و بیشتر در رستوران های خانوادگی و تالارها مورد استفاده قرار می گیرد.



۷-۵-۲) مبلمان وکاناپه: همان طور که از نامش پیداست بسیار گران قیمت شیک و راحت و برای نشستن طولانی مدت پیش بینی شده است که در رستوران های درجه یک اشرافی و هتل ها مورد استفاده قرار می گیرد.



۸-۵-۲) صندلی بلند کافی شاپ: در کافی شاپ هایی که از میهمانان خود جلوی کانتیر پذیرایی می کنید به خاطر بلندی میز کانتیر از صندلی های پایه بلند که متناسب با ارتفاع کانتیر (بار) می باشد استفاده می نمایند. کفی این صندلی ها راحت و فاقد پشتی است. در بعضی از کافی شاپ ها ، صندلی ها دارای پشتی کوتاهی است تا باعث راحتی بیشتر میهمان شود.



۹-۵-۲) صندلی بچه: این صندلی که پایه آن بلند و یا چرخ دار است ویژگی خاصی دارد تا کودکان بتوانند از آن استفاده کنید.

الف) جنس آن از چوب یا فایبر گلاس است.

ب) رنگ آن بسیار شاد و متناسب با سن کودک اناست .

ج) جلوی آن جایگاهی برای قرار دادن ظرف غذا پیش بینی شده است.

د) اسکلت آن طوری طراحی شده که وقتی کودک روی آن می نشیند پاهای او قفل شده و نمی تواند حرکت اضافه داشته باشد لذا کاملاً امن می باشد. و از افتادن او جلوگیری می کند.

ه) روی بعضی از این صندلی ها مهره های رنگی برای سرگرم کردن کودک پیش بینی شده است.

و) بعضی از این صندلی ها تاشو بوده و ارتفاع آن غیر قابل تنظیم است.





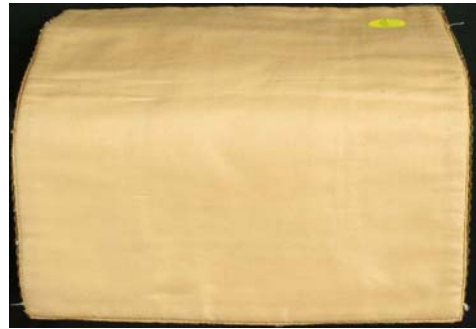
۱۰-۵-۲) صندلی ژاپنی: این نوع صندلی فاقد پایه بوده و صرفاً دارای کفی و پشتی است. که بسیار نرم و راحت است و بعضی از انواع آن پشتی این قابل تنظیم است؛ البته، در بعضی از رستوران های ژاپنی که میهمان در کندوهای پذیرایی قرار می گیرد به جای صندلی از پشتی و کفی سرهم استفاده می شود.





### ۳- تجهیزات و ملزومات پارچه ای مورد استفاده در رستوران:

۱-۳) میلتون: این پارچه ، نمدی و از جنس فلافل یا پنبه است که بر روی سطح میز کشیده می شود. متأسفانه در کشور ما به علت عدم توجه به آسایش میهمان از این پارچه استفاده نمی شود و صرفاً در بعضی از هتل های درجه یک به عنوان پوشش اصلی نیز مورد استفاده قرار می گیرد.



#### مزایای استفاده از میلتون:

- الف) حذف صدای ناخوشایند بشقاب ، قاشق ، چنگال و لیوان در هنگام قرار دادن آن بر روی میز.
  - ب) جلوگیری از سر خوردن رو میزی و نگاه داشتن پارچه اصلی رومیزی در موقعیت ثابت .
  - ج) جذب مایعاتی که روی میز ریخته می شود و جلوگیری از ریختن آن روی البسه میهمانان .
  - د) حالت دادن به لبه میز و ایجاد نرمی در آن قسمت .
  - ه ) ایجاد موقعیتی که بتوان روی میز ، پلیسه زد بدون اینکه لازم باشد وزنه ای روی میز قرار دهیم .
- ۲-۳) رومیزی:

این پارچه روی میلتون کشیده می شود و شکل ظاهری میز را زیبا جلوه می دهد. اندازه رو میزی باید به گونه ای باشد که از لبه میز ۲۰ تا ۲۵ سانتی متر آویزان باشد تا وقتی که میهمان روی صندلی می نشیند ، علاوه بر اینکه مزاحمتی برای او ایجاد نکند فرد بتواند به راحتی و بدون مزاحمت از میز فاصله گرفته یا به سمت جلوی میز حرکت کند.

جنس رومیزی بهتر است از پارچه های رزین شده باشد. (رزین ماده ای پلاستیکی است که بعد از تهیه پارچه ، در بافت آن تزریق می کنند تا مانع نفوذ لکه های چربی و یا سایر لکه ها در بافت پارچه شود و لکه ها در سطح پارچه باقی بماند تا به محض شستشو از بین برود. پارچه های رزین شده خوش اتو بوده و به محض شستشو و خشک شدن با یک حرارت کم ، فرم اولیه خود را پیدا کرده و صاف می شود. اخیراً پارچه های نانو وارد بازار شده که نه تنها لکه را به خود نمی گیرد بلکه آب نیز در درون آن نفوذ نمی کند و با یک دستمال می توان لکه ها را از روی آن پاک کرد.

رستوران ها ، معمولاً پارچه های رومیزی را به رنگ روشن (سفید-کرم-گل بهی) انتخاب می کنند.

رستوران های لوکس چهار تا پنج سری رومیزی با رنگ های متنوع روشن در اختیار دارند تا در موقعیت های مختلف بتوانند دکوراسیون رستوران را تغییر دهند. مثلاً برای جشن ها از رنگ گل بهی و برای مراسم رسمی از رنگ سفید استفاده کنند.

در رستوران هایی که از میزهای تاشو استفاده می شود سعی می کنید رو میزی را طوری انتخاب کنند که تا سطح زمین پوشیده شده باشد تا زشتی های پایه میز دیده نشود . هنگام اتوی رومیزی سعی می کنند تا رو میزی را یک تای افقی و یک تای عمودی بزنند تا زمانی که آن را روی میز پهن می کنند بتوانند تقارن رومیزی را در چهار طرف میز حفظ کنند.

در میز های گرد ، دوخت و برش رومیزی به گونه ای است که دور تا دور میز به شکل منظم آویزان باشد.



### (۳-۳) لچکی و نوار:

برای ایجاد زیبایی بیشتر در روی میزها و جلوگیری از آلودگی زیاد ، رومیزی از پارچه هایی به نام لچکی به شکل نامتقارن (لوزی) روی آن قرار می دهند تا زمانی که میهمان بعد از صرف غذا میز را ترک کرد ، بتوان سریعاً بدون تعویض رومیزی و صرفاً با برداشتن لچکی و تعویض آن مجدداً میز را برای میهمانان بعدی آماده کرد. این عمل مناسب است ؛ زیرا در زمان حضور میهمان رومیزی تعویض نمی گردد تا زشتی های میلتون و اسکلت میز دیده شود.

مدل دیگر روکش روی رومیزی نوارهای رنگی است که روی رومیزی قرار می گیرد این نوارها علاوه بر ایجاد زیبایی این امکان را هم فراهم می کند که لوازم مشترک (نمکدان، فلفل دان، گلدان) روی آن قرار گیرد یا کاور مورد نیاز هر فرد یا جایگاه سرویس روی میز مشخص شود.

معمولاً رنگ لچکی یا نوار را متضاد با رومیزی یا متناسب با رنگ آمیزی محیط و تجهیزات رستوران انتخاب می کنند . برای مثال رومیزی سفید با لچکی سرخ یا رومیزی گل بهی با نوارهای زرد یا نارنجی و...

اندازه لچکی و نوار ، باید متناسب با لبه رومیزی باشد ؛ یعنی بزرگ تر نباشد. بعضی از رستوران ها مجدداً بر روی لچکی یک دستمال سفره رنگی در وسط میز قرار می دهند.





### (۳-۴) دستمال سفره :

دستمال سفره پارچه ای رنگی یا سفید به ابعاد  $۴۰ \times ۴۰$  یا  $۵۰ \times ۵۰$  (با توجه به مدل دستمال سفره است) که معمولاً میهمان از آن برای پاک کردن دست ها و لب خود استفاده می کنند. میزبانان در رستوران با استفاده از دستمال سفره ، مدل های مختلفی که بسیار زیبا و متناسب با امکانات و رنگ آمیزی مجموعه است تهیه می کنند تا زمانی که میهمان در محل خود قرار گرفت علاوه بر لذت بصری بتواند آن را باز کرده و روی پای خود پهن کند تا از ریختن مواد غذایی در حین صرف آن بر روی لباس خودداری شود. وظیفه میزبان است که پس از استقرار میهمان در جای خود دستمال سفره را باز و بر روی پای میهمان قرار بدهد. پارچه ای که برای دستمال سفره انتخاب می شود بهتر است از جنس پنبه باشد تا بتواند آهار (بخار نشاسته) را به خود جذب کند و فرم بگیرد تا میزبانان بتوانند دستمال سفره را به هر شکلی که تمایل دارند در آورند.



### (۳-۵) دستمال سرویس:

این دستمال ، پارچه سفیدی است که در اندازه های شصت در شصت و بیشتر که میزبانان ارائه کننده غذا ، هنگام دریافت سفارش و حمل غذا بر روی ساعد دست خود قرار می دهند تا چنانچه مواد غذایی روی لبه بشقاب یا بر روی میز ریخت به کمک آن پاک کند و علاوه بر این ، هنگام حمل و دسته، بشقاب آنرا تا کرده و دور تا دور بشقاب قرار می دهند تا دست میزبان به کف بشقاب نخورد و ایجاد آلودگی ننماید. از موارد دیگر استفاده از دستمال سرویس پهن کردن آن کف سینی و حمل قاشق و چنگال و سایر ابزار آلات مورد نیاز میهمان است.

هنگام حمل غذاهای داغ از دستمال سرویس برای جلوگیری از سوختن دست استفاده می شود.



### ( ۳-۶ ) دستمال مرطوب:

امروزه در رستوران های لوکس و مدرن دستگاه مخصوصی شبیه به کیس کامپیوتر وجود دارد

که دستمال گرم، مرطوب و معطری را به صورت رول ارائه می کند که اندازه این دستمال حدود ۲۰ × ۲۰ سانتی متر است و میزبان به وسیله گیره مخصوص آن را در بشقاب قرار داده و به میهمان ارائه می کند که میهمان برای پاک و خوش بو کردن دست ها و لب بعد از صرف غذا از آن استفاده می کند. رستوران هایی که دستگاه فوق را ندارند از دستمال مرطوب و خوش بوی آماده که در بسته بندی آلومینیومی قرار دارد استفاده می کنند . در مراکز ارسال غذای بسته بندی، فست فود ها و همچنین کیتزینگ شرکت های هواپیمایی و درجه یک قطارها نیز از دستمال های مذکور استفاده می شود.

## (۳-۷) روکش صندلی:

در تالار های عروسی و تشریفات بر روی صندلی ها ، روکش قرار می دهند که مزایای زیر را در

بر دارد.

۱\_ظاهر صندلی و رستوران را زیبا می کند.

۲\_معایب و زشتی های صندلی را می پوشاند.

۳\_می توان با تعویض روکش ها متناسب با نوع مجلس حال و هوای رستوران را تغییر داد.

۴\_امکان شستشو و تعویض روکش ها وجود دارد.

۵\_با قرار دادن یک پایون یا یک شال و گل در پشت صندلی می توان ظاهره آن را زیباتر کرد.

۶\_با انتخاب پارچه های مختلف، سبک ، ارزان و شیک می توان با هزینه بسیار کم دکور رستوران را

تغییر داد.

۷\_ روکش ها از کفی و پشتی صندلی محافظت و از خرابی آنها جلوگیری می کند.



## ۹-۳) پلیسه:

پلیسه نوعی پوشش دور میز است که به صورت پارچه های روی هم (چین دار) قرار می گیرد اصولاً برای پلیسه زدن روی میز به چند شکل عمل می کنند:

### الف) پلیسه به صورت غلفتی (یکپارچه):

در این روش رومیزی و پلیسه دور میز به صورت یکپارچه به اندازه میز دوخته شده و شبیه روکش روی میز قرار می گیرد و بعد از اتمام مراسم آن را جمع آوری و شستشو می کنند. اشکال این نوع پلیسه ، این است که به اندازه مشخصی قابل دوخت بوده و در صورت نیاز به استفاده در میزهای دیگر وضعیت ناهنجاری ایجاد می کند.

### ب) به صورت چسبی:

در این روش ، رومیزی را روی میلتون انداخته و در حاشیه دور میز چسب هایی دوخته می شود و در بالای پلیسه نیز که قبلاً دوخته شده ، چسب قرار می دهند، (چسب آماده) در زمان نصب کافی است که پلیسه از محل چسب نر و ماده به یکدیگر متصل می شود. اشکال این مدل ، معیوب شدن چسب ها و عدم امکان برای ایجاد شکل ها و اندازه های مختلف پلیسه است .

### ج) ایجاد پلیسه با سنجاق:

در این روش ، ابتدا باید حتماً بر روی میز میلتون یا یک پارچه ضخیم (پتو) قرار داد ؛ سپس رومیزی را بر روی آن کشید و بعد یک جسم سنگین در میانه میز گذاشته تا از سر خوردن رومیزی جلوگیری شود ، آنگاه به وسیله سنجاق (سوزن ته گرد) به اندازه دلخواه پلیسه بر روی آن ایجاد نمود. ایجاد این نوع پلیسه زمان بر اما از کیفیت بالایی برخوردار است. در بعضی از تالارها پائین پلیسه را مجدداً با سنجاق شکل داده و شبیه کندوی زنبور در می آورند.

اصولاً پارچه پلیسه را از رنگ های شاد یا تند انتخاب می کنند ، اما در مجالس رسمی از رنگ سفید و در جشن ها از رنگ سرخ ، زرد یا نارنجی استفاده می شود.

جنس پارچه پلیسه معمولاً کرپ است که بیشتر مواد آن را پلاستیک تشکیل می دهد و کم تر نیاز به اتو دارد، به طور کلی پارچه پلیسه باید لخت و سنگین باشد.

### ۴- تجهیزات و ملزومات چینی و کریستال:

بهترین ظروف ، برای پذیرایی در رستوران ها و تالار ها ظروف چینی است ، به شرطی که سالم بوده و دارای رنگ سفید و شفاف باشد.



✓ چینی مرغوب ظریف و قابلیت شکل گیری بهتری دارد.

✓ چینی مرغوب طرح و رنگ را جذب درون خود نکرده و شفاف و براق نشان می دهد.

✓ در اثر شستشوی زیاد ، لعاب و روکش روی آن از بین نرفته و ایجاد لکه نمی کند. تنها در اثر

استفاده مداوم در کارد و سیم ظرفشویی خط روی آن ایجاد می شود.

✓ چینی مرغوب محکم است و به راحتی شکسته نمی شود مگر بر اثر برخورد با جسم نوک تیز.

در کارخانه های ساخت ظروف چینی پس از شکل دادن خمیر ، آن را در کوره و در حرارت خاصی می پزند ، آنگاه به قسمت پرداخت ارسال تا زائده های اضافی آن را جدا کرده و چینی را به شکل مورد نظر در آورند.

۲-۴) لیوان: لیوان از جمله وسایلی است که برای نوشیدن مایعات سرد و گرم و یا دسرهایی شبیه کرم، بستنی و سایر نوشیدنی های ترکیبی و بعضی از غذاهای کوچک نظیر کوکتل میگو مورد استفاده قرار می گیرد.

انواع لیوان از نظر شکل:

۱-۲-۴) لیوان ساده : لیوان ساده لیوانی است که هیچ گونه نقش و نگاری بر روی آن نیست و به شکلی بسیار ساده طراحی شده است این نوع لیوان ها بیشتر برای نوشیدنی های شبیه آب مورد استفاده قرار می گیرد حجم داخل این لیوان ها بین ۲۰۰ تا ۳۰۰ سی سی است و در زمان خرید آن برای رستوران باید نوعی از آن انتخاب شود که در زمان شست و شو دست به راحتی در داخل آن چرخش داشته باشد. لیوان ساده ممکن است به شکل های ، گرد ، استوانه ای و قیفی شکل و در اندازه های بلند یا کوتاه باشد. بعضی از این کارخانه ها نیز آن را به شکل مربعی بلند می سازند.



۲-۲-۴) لیوان دسته دار (ماگ): این لیوان مخصوص سرو نوشابه های کف دار نظیر ماء الشعیر می باشد گنجایش این لیوان ها معمولا از ۳۰۰ تا ۶۰۰ سی سی است این لیوان ها از جنس چینی یا سرامیک بوده و گاهی نیز از جنس بلور یا کریستال می باشد که وزن آنها سنگین تر است.



۳-۲-۴) لیوان پایه دار: اصولاً لیوان هایی که دارای پایه بوده و مخزن آن در قسمت بالاتر قرار دارد لیوان پایه دار یا گیلان هستند. لیوان های پایه دار کاربرد فراوانی دارند و برای سرو نوشیدنی ها، کوکتل و دسرها مورد استفاده قرار می گیرد.

۵) لیوان پایه دار مخصوص سرو دسر و بستنی: این نوع لیوان جهت سرو بستنی و دسر به کار می آید. گنجایش آن به اندازه سه اسکوپ بزرگ یا پنج اسکوپ کوچک بستنی است و معمولا روی آن را با ترافل یا اشکال کوچک کاغذی تزئین می کنند.



و) لیوان پایه دار: این نوع

لیوان ها جهت سرو نوشیدنی های ترکیبی مانند: گلاسه

، میلک شیک، همچنین ارائه پیش غذا هایی مانند: کوکتل میگو مورد استفاده قرار می گیرد. در بعضی

از رستوران ها نیز از این نوع گیلان برای ارائه سالاد میوه استفاده می شود.

## انواع لیوان از نظر جنس:

الف) لیوان یک بار مصرف پلاستیکی: این لیوان ها صرفاً برای سرو آب و نوشیدنی های سرد مناسب است.



ب) لیوان پلاستیکی دائمی: این لیوان نیز تا زمانی که دیواره آن آسیب ندیده (لک نشود) برای سرو نوشیدنی های سرد مانند آب، آب میوه، و نوشابه مناسب است. از این نوع لیوان در پذیرایی داخل هواپیمه برای چای نیز استفاده می شود که به عنوان لیوان یک مصرف قلمداد می شود.



ج) لیوان مقوایی: این نوع لیوان برای سرو نوشیدنی های سرد و به ویژه گرم مناسب تر است، زیرا علاوه بر اینکه دست نمی سوزد مواد داخل لیوان نیز با نوشیدنی گرم حل نمی شود اما توصیه می شود برای نوشیدنی های داغ که مواد ترش مثل لیمو در آن ترکیب شده استفاده نگردد.



د) لیوان های سلولوزی: این لیوان ها از مواد گیاهی بازگشت پذیر نظیر: چوب ذرت تهیه شده که برای سرو نوشیدنی سرد به کار می رود و چنانچه نوشیدنی گرم در آن ریخته شود مشکلی ایجاد نمی کند. این نوع لیوان ها قابل برگشت به طبیعت است .





بخش دوم:

اصول و روشهای پذیرایی

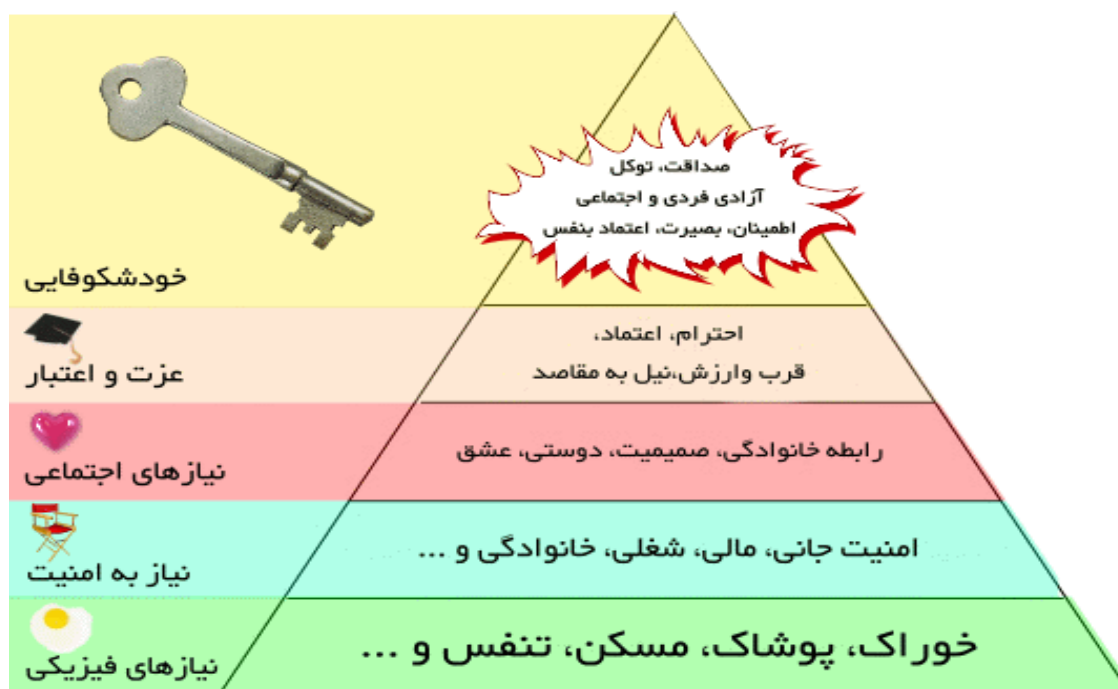
## فصل اول :

### پذیرائی تشریفات

#### سلسله مراتب نیازهای مازلو

در ابتدا به هرم انگیزش یا سلسله مراتب نیازهای مازلو ، می پردازیم تا به اهمیت شناسایی سطح نیازهای افراد و الزام به رعایت مهارت های آداب و معاشرت در رابطه با نیازهای روانی مشتری ( مورد احترام است ) دست یابیم .

« آبراهام مازلو<sup>۱۴</sup> » روان شناس آمریکایی در سال ( ۱۹۷۰م - ۱۹۰۸م ) برای نخستین بار در مقاله خود به نام « نظریه انگیزش انسان » نیازهای انسان را به صورت یک هرم تقسیم کرد که از سطوح پایین به سمت نوک هرم ، این نیازها از حالت طبیعی و ابتدایی به صورت نیازهای عالی و معنوی در می آید و نهایتاً فرد را به تعالی می رساند.



مازلو معتقد است نیازهای آدمی به ترتیب اهمیت ، عبارت اند :

- ۱) « نیازهای حیاتی جسمانی و فیزیولوژیکی » که شامل نیاز به آب ، غذا و هوا است.
- ۲) « نیاز به ایمنی و امنیت » که امنیت جانی و مالی و نیاز به داشتن سرپناه از آن جمله است .
- ۳) « نیازهای اجتماعی » که نیاز به برقراری ارتباط با دیگران ، نیاز به شغل و نیاز به تعلق به خانواده .

<sup>۱۴</sup>. ABRHAM. Mazlo

۴) « نیازهای روانی » مانند نیاز به احترام ، عزت نفس و مورد احترام دیگران واقع شدن می‌باشد.

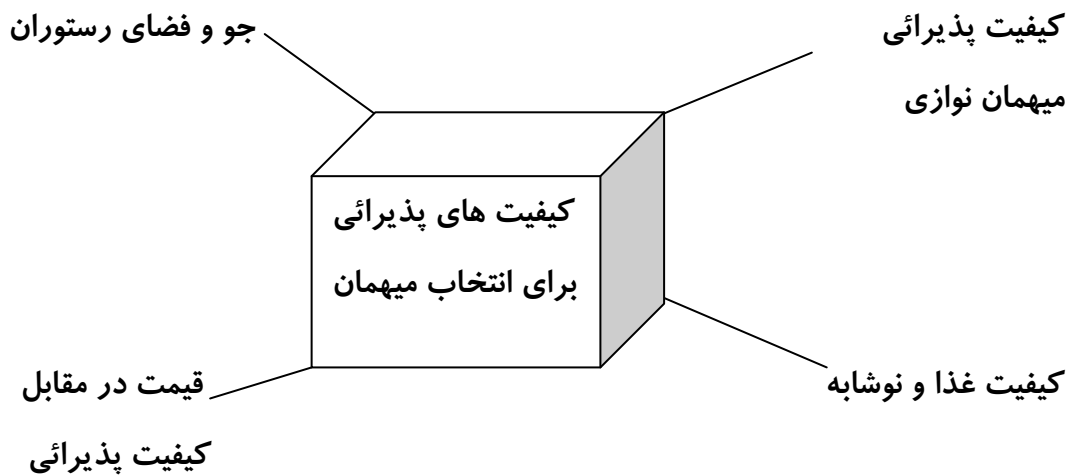
۵) « نیازهای معنوی » مانند نیاز به خود شکوفایی ، تعالی و تکامل و خودیابی که بالاترین نوع نیازهای بشریت است.

رستورانهای اشرافی	نیاز معنوی	تعالی و تکامل
رستورانهای درجه یک	نیازهای روانی	مقام و احترام
رستورانهای خانوادگی با قیمت متوسط	نیازهای اجتماعی	تعلق به خانواده
سلف سرویس ها و غذاهای سریع	امنیت	ایمنی و امنیت
دکه‌های غذا فروشی	نیازهای حیاتی و فیزیولوژیکی	غذا

اینک به بررسی دقیق تر سطح چهارم و اول نیازها یعنی نیاز روانی و نیاز به آب و غذا زیرا ، مشتری از ما توقع خدماتی همراه با احترام را دارد و درگیر پاسخ گویی به نیازهای روانی می‌باشد و از سه مرحله نیازهای حیاتی ، ایمنی و اجتماعی عبور کرده و دیگر در صدد پاسخگویی به آن نیازها نیت فردی که مشغول ارایه است باید به این نکته مهم توجه داشته باشد که مشتری می‌خواهد به بهترین نحو به این نیاز روانی خود پاسخ دهد و حال رعایت نکات قابل ملاحظه در آداب و معاشرت و پذیرایی در نحوه ارایه برخورد و سرویس دهی هرچه بهتر است و بسیار تاثیر گذار به او کمک می کند تا منجر به یک ارتباط عالی و سرویس دهی بسیار مطلوب گردد که در نهایت رضایت مشتری را در بر دارد.

باید در نظر داشت ، مشتریان تنها برای خوردن غذا به رستوران نمی روند و احتیاجات دیگری هم دارند بر اساس تحقیقات ، غذا کوچک ترین دلیل مشتری برای استفاده از یک رستوران است دلایل مهمتر عبارت اند از : امنیت ، وابستگی به گروه ، احترام اجتماعی و همچنین به دست آوردن وجهه و شخصیت بالا در اجتماع و در آن رستوران خاص.

## دلایل میهمان برای انتخاب یک رستوران



رضایت میهمان از غذا و پذیرائی رستوران ، باعث موفقیت و بازگشت مجدد وی به آن رستوران می شود برای بازگشت میهمان پیشنهاد جادویی وجود ندارد . مگر اینکه روی مشتری ها شناخت داشته و کیفیت پذیرائی را همیشه در سطح بالا نگه داریم . رستورانی که پذیرائی با کیفیت و غذای خوب ارائه کند مشتری بارها به آن جا باز می گردد. مشتریانی هستند که به دلیل غذای خوب و میهمان نوازی مناسب رستورانی خاص ، سفرهای طولانی را می کنند تا بتوانند از آن رستوران لذت ببرند. اگر برنامه ریزی در ایجاد هنر و سبک پذیرائی دقیق و صحیح انجام شود موفقیت یک رستوران قطعی است.

مکان سنجی رستوران

از آنجائیکه واحدهای عرضه و پذیرائی مواد غذایی و نوشیدنی ها را اعم از اینکه به صورت مستقل طراحی و اداره شوند و یا در مجموعه یک هتل و یا واحد اقامتی قرار گیرند به عنوان یکی از مراکز درآمدزا محسوب شده و داشتن توجه اقتصادی از شاخص ها و المانهای اولیه طراحی و اجرای چنین پروژه هایی می باشد. هر چند در مواردی نیز اینگونه واحدها ظاهراً در هتلهای استاندارد بین المللی ممکن است توجه اقتصادی به شکل منفرد نداشته باشد اما فراموش نفرمائید که در این قبیل مراکز نیز ، طراحی رستوران ها و یا بعضی از واحدهای پذیرائی تحت پوشش هتل به عنوان یک حرکت اقتصادی در سطح کلان هتل دیده و بررسی شده بعضاً به علت حفظ سطح ، کلاس و استاندارد هتل طراحی و اجرا می گردد و در نهایت سودنهایی و توجه اقتصادی مجموعه کامل هتل در نظر بوده که کاری است اصولی و متداول و مغایرتی با بحث کلی ما ندارد در هر حال چه به صورت منفرد یا زیر مجموعه هتلهای چه براساس اهداف کوتاه مدت اقتصادی و یا دراز مدت در طراحی این قبیل اماکن لازم است موارد زیر رعایت شود :



الف. بررسی بازار منطقه جغرافیائی و مطالعه شناخت ظرفیت بازار هدف و مشتریان از زاویه‌های گوناگون.  
ب. بررسی وضعیت رقبا در منطقه و درک صحیح از توانایی‌های آنها و میزان موفقیت در شرایط حضور در میدان رقابت و اطمینان از امکان نفوذ و جذب بازار.  
ج. وضعیت اقتصادی مردم منطقه و مشتریان احتمالی آینده .  
د. بررسی امکانات در زمینه‌های دسترسی به منابع و مواد خام اولیه انرژی و سوخت ارزان و پایدار و نیروی کار مناسب و کافی .  
ه . بررسی امکان توسعه واحد در آینده و حصول اطمینان از توجیه اقتصادی در طرح و امنیت سرمایه گذاری در کوتاه مدت و بلند مدت .

انگیزه غذا خوردن در رستوران :

در رابط با انگیزه غذا خوردن در رستوران ، دلایل مختلفی برای ارضای ذائقه و شخصی مردم وجود دارد . در یک رستوران نحوه سرویس دهی ، موقعیت اجتماعی افرادی که انتظار می‌رود در آن رستوران باشند ، سرپرستان یا مدیران و کارکنان رستوران ، انتخاب می‌کنند.

رستورانها را می‌توان بر اساس ، قیمت غذاها ، مقدار سرویس ارایه شده و تنوع غذاهای منو ، معیار قرار داد ، درجه رستورانها نشان دهنده پرستیژ رستوران است از این نظر رستورانها به چهار دسته تقسیم می‌شود :

۱. رستورانهای گران قیمت مانند رستوران های تجملی و درجه یک را شامل می‌شود.

۲. رستورانهای متوسط که رستورانهای خانوادگی و رستورانهای مخصوص شام را شامل می‌شود.

۳. رستورانهای مناسب که سلف سرویسها و کافی شاپها را شامل می‌شود.

۴. رستورانهای کم قیمت که دکه‌های غذافروشی و فست فود ( fast food ) را شامل می‌شود.

سرویس رستوران قیمت غذاها و تنوع غذاهای منو برخی از نیازهای روانی مشتریان را ارضاً می‌کند و در انتخاب یک رستوران خاص مؤثر است .

### **خصوصیات یک میزبان موفق**

شرایطی که یک میزبان موفق باید دارا باشد عبارت اند از :

۱. امین باشد مدیر باید بتواند مسئولیتهایی را که برای آن استخدام شده‌اید به شما بسپارد. صداقت

درستکاری امانت داری درمقابل میهمان ان مدیران و همکاران رستوران بسیار اهمیت دارد.

۲. علاقه به کار میزبانی که به کارش علاقه دارد ، با ارایه سرویس مناسب می‌تواند به سهولت میهمان

ان را دوباره به رستوران باز گرداند.

۳. ابتکار ، سلیقه ، علاقه و خلاقیت معمولاً میزبان سعی می کند تا مشکلات میهمان نوازی اش را با ابتکار و سلیقه طبیعی اش و با استفاده از خلاقیت خدادادی مرتفع نماید.
۴. توانائی انجام کار ادغامی از دانش و توانائی حرفه ای توأم با فکر کردن منطقی عکس العمل سریع تصمیم گیری به موقع و همچنین توانائی انجام کار گروهی از ویژگیهای یک میزبان موفق است .
۵. وفاداری به میهمانان مدیران و همکارانش با هدف از پیش تأمین شده که نتیجه ی آن بازگشت میهمانان و رسیدن بودجه رستوران به شرایط مطلوب است.
۶. توانائی ذهنی ، حافظه خوب توانائی حل مشکلات و بکاربردن گفتار سریع ، نیز می تواند باعث موفقیت یک میزبان شود.
۷. انتظارات شخصی ، قابلیت منطبق شدن با مردم و موقعیتهای مختلف ، وقت شناسی ، آرزومند بودن برای بهتر کردن ، زیرکی ، شخصی ، سلیقه ، ظرافت ، پشتکار ، جاذبه شخصی توأم با اعمال و رفتار دوستانه همراه با ادب و تواضع خصوصیات هستند که یک میزبان را واقعاً موفق می سازند.
۸. با شخصیت ، میزبان به خاطر شخصیت پسندیده و داشتن ابتکار در ایجاد دوستی ، شکیبائی ، نرمش ، رعایت ادب در مقابل میهمانان ، همکاران و مدیریت انتخاب می شود. وی باید خلق خوی خوبی داشته باشد اما نباید با مشتریان صمیمی شود و نباید از اصطلاحات محاوره ای مانند یارو و اخوی و داداش و ... در زمانی که آنان را مخاطب قرار می دهد استفاده کند.
۹. سلامتی ، این پیشه ایجاب می کند میزبان ارتباط نزدیکی با مشتریان ، همکاران و به ویژه غذا داشته باشد. بنابراین میزبان باید تندرست باشد. سلامتی و شادابی وی را برای داشتن ظاهری مناسب کمک می کند میزبان سالم خوب به نظر می رسد و کار را خوب انجام می دهد.
۱۰. مطلع ، یک میزبان خوب باید روشهای لازم برای ارایه سرویس و چگونگی به کاربردن آنها را به طور ساده و مؤثر یاد بگیرد. باید از نحوه برخورد در رفتار مناسب و دانش خود را درباره عناوین غذا در منو بالا ببرد بنابراین می توان گفت که داشتن تجربه در سطح سفارش و کنترل آن با وجود آنکه مطلوب است اما به واسطه دانش فنی می تواند آموخته شود.
۱۱. متقاعد کننده ، شما باید این توانائی را داشته باشید که اقلام غذائی را در میان بخشهای غذائی حین ارایه خدمت به مشتری بفروشید. برای موفقیت در این کار توانائی خود را در برقراری ارتباط خوب بالا ببرید توانمندی هایتان را پرورش دهید تا نیازهای مشتریان را بشناسید و با افزایش پیشنهاد فروش و بالا بردن صورتحساب منافع رستوران و در نهایت انعام خود را تضمین کنید.

۱۲. دقت ، ممکن است مشتریان در طول صرف غذا به میزبان نیاز داشته باشد بنابراین میزبان خوب همیشه حواس خود را جمع کرده و هرگز بی‌دقتی نمی‌کند شما باید از مقدار غذا در هر میز اطلاع داشته و نیاز مشتریان را پیش‌بینی کنید ، از خالی بودن لیوانهای آب و فنجانهای قهوه آگاه باشید اما در ارایه سرویس مجدد افراط نکنید .

با مرتب نگهداشتن ظاهر غذا خوری به شغلتان افتخار کنید.

۱۳. انتظارات عقلانی که شامل حافظه خوب ، توانایی سازماندهی ، توانایی بیان خوب و تحصیلات خوب می‌باشد.

۱۴. انتظارات اخلاقی که موارد زیر را در بر می‌گیرد.

اجتماعی ( خجالتی نبودن ) ، وقت شناسی ( سر وقت آمدن ) ، جاه طلب ( خواستار پیشرفت ) ، ماهر ( حضور ذهن در آداب و گفتار ) ، ساعی ( فعال و با پشتکار ) ، دلربایی ( دوست داشتنی بودن ) ، رفتار دوستانه و خوش اخلاق ، مؤدب و با نزاکت .

یک میزبان نمونه باید خصوصیات زیر را داشته باشد .

۱. باید بهداشت فردی را رعایت کند ، بوی بد و یا خوب زیادش میهمان را اذیت می‌کند.

۲. وضع ظاهری باید مناسب با قوانین رستوران یا هتل باشد.

۳. باید در مواقع کاری سکوت را رعایت کند زیرا سر و صدا میهمان را ناراحت و عصبی می‌کند .

۴. میزبان خوب باید با محبت بوده و به میهمان مدیریت رستوران یا هتلش وفادار باشد.

۵. در مورد درخواست میهمان و رستوران عکس العمل سریع داشته باشد.

۶. هیچ گاه با میهمانان صمیمی نشود.

۷. احساسات زیاد از حد میزبان میهمان را ناراحت و معذب می‌کند.

۸. درباره یک میهمان با میهمان دیگر صحبت نکند . این مسئله می تواند مشکل ساز شود و علاوه بر

این که ناراحت کننده است بر خلاف احترام نیز می‌باشد.

۹. اعتماد میهمانان و مدیرانش را جلب کنید.

۱۰. مشکلاتش را در بیرون از هتل یا رستوران گذاشته و بعد وارد محل کار شود.

۱۱. در موقعیت‌های مشکل و شلوغ در هتل یا رستوران آرامش به وجود آورد.

۱۲. همیشه آمادگی پذیرائی در رستوران را داشته باشد. ( روحی و عملی )

۱۳. از کارش لذت ببرد کاری را که با خوشی انجام شود نتیجه‌اش مطلوبتر است.

« غذای یک آشپز خوشحال لذیذ است »

۱۴. رازدار میهمانان و مدیرانش باشد.

۱۵. اگر نمی‌داند پیرسد ، مثلاً وضع طبخ غذا در منو .

۱۶. از شوخی به موقع برای رفع مشکلات روزه مره استفاده کند.

۱۷. در پیشنهاد برای فروش کوشا باشد.

۱۸. همیشه لبخند بزند همه متوجه لبخند غیر واقعی و مصنوعی می‌شوند.

۱۹. بداند که برای آگاهی به میهمان نوازی امنیت کاری هم وجود دارد .

۲۰. رفتار مطلوب طبق کیفیت هتل یا رستوران را آموخته باشد. مثلاً صحبت به میهمان و استفاده درست با تلفن .

۲۱. از ایجاد حوادث برای همکاران و میهمانانش جلوگیری کنیم .

۲۲. از اسراف و به هدر دادن مواد مصرفی بر حذر باشید.

۲۳. همیشه آماده کمک کردن به همکاران و میهمانانش باشد.

۲۴. میزبان در هیچ مورد با میهمان بحث نکند و از قانون طلائی مطلع باشد که

« میهمان همیشه درست می‌گوید حتی اگر اشتباه کند. »

۲۵. دائماً به میهمانانش توجه کند.

۲۶. بداند که میهمان راضی یعنی کارمند راضی و مدیر راضی و در نتیجه آینده ایمن از نظر کاری .

۲۷. هیچ وقت میهمانش را تحت فشار قرار ندهد.

۲۸. همیشه رابطه خوب با همکارانش دارد.

۲۹. تکبر نداشته و متواضع باشد.

۳۰. بداند که او به میهمان لطف نمی‌کند بلکه میهمان به او لطف می‌کند.

۳۱. هیچ وقت میهمانان همکاران و مدیرانش را مسخره نکند.

۳۲. در تبلیغات امکانات هتل رستوران و برنامه‌های جالب آینده آن کوشا باشد.

۳۳. بداند که اگر میهمان شکایت نمی‌کند دلیل بر رضایت قطعی او نیست .

۳۴. بداند که خبر پذیرائی بد خیلی سریع حرکت می‌کند.

۳۵. هیچ گاه نگذارد میهمانش ناراضی از هتل یا رستوران خارج شود اگر خودش نمی‌تواند او را راضی

کند از مدیرانش کمک بگیرد.



۳۶. مشتاق به دیدن دوباره میهمانش باشد.
۳۷. شکایت میهمان را جدی بگیرد و با کمک مدیرانش سعی کند که مشکلات او را برطرف کند.
۳۸. رفاه و رضایت میهمان را همیشه در نظر داشته باشد.
۳۹. همیشه بی حوصلگی را از خودش دور کرده و سعی کند منفی نبوده و همیشه مثبت باشد.
۴۰. بداند که او کارمند هتل است و نه کارمند یک بخش از هتل.
۴۱. یک میزبان هرگز نباید بگوید به کار من مربوط نیست زیرا این واژه غیر قابل قبول است .
۴۲. پذیرائی از میهمانانش همیشه مساوی و به یک شکل باشد . همه را به یک چشم ببیند.
۴۳. هیچ گاه میهمان انش را جناب صدا نکند.
۴۴. بداند که اگر میهمان را اذیت کند دیگر او را نمی بیند.
۴۵. صورت حساب دقیق را به میهمان ارایه کند و در مورد برطرف کردن اشکالات حساب ، سریع برطرف کند.
۴۶. پیشنهاداتش را در مورد پذیرائی بهتر در هتل ، به مدیرانش ارایه کند.
۴۷. مشکلات روزمره را با مدیرانش در میان بگذارد.
۴۸. همیشه مشتاق به یادگیری و آموزش دادن باشد.
۴۹. همیشه مصمم به بهسازی زمینه برای آمیزه بهتر خودش و هتل باشد.
۵۰. مشکلات خصوصی اش را با مدیرانش مطرح کند.
۵۱. در حضور میهمان با همکاران خود صحبت نکند.
۵۲. هیچوقت بیشتر از دو نفر در یکجا بیکار نایستند.
۵۳. با صدای بلند دستور ندهند.
۵۴. هیچوقت به گوشه و کنار رستوران و دیوار تکیه ندهند.
۵۵. دستهای خود را در جیب یا بر کمر نگذارند.
۵۶. دست به سینه در مقابل میهمان نایسند .
۵۷. هیچ کس یا هیچ چیزی را با اشاره نشان ندهند.
۵۸. سریع راه بروند ، اما هیچوقت ندوند.
۵۹. موقعی که میهمان را به میز راهنمایی می کنند تند راه نروند.
۶۰. هیچوقت در مورد غذا در آشپزخانه ایراد نگیرند ، بلکه به مسئول خود اطلاع دهند.

۶۱. هیچوقت مداد ، یادداشت یا حوله سرویس را ( پشت گوش ، در دست ، زیر بغل ) به طوری که دیده شود قرار ندهند.

۶۲. در محلهائی که میهمانان حضور دارند سیگار نکشند.

۶۳. آدامس جویدن ، آشامیدن ، و غذا خوردن در حضور میهمان ممنوع است .

۶۴. در مقابل میهمان پولهای خود را نشمارند ، و با پول خرد جیبشان بازی نکنند.

۶۵. اگر چیزی روی لباس میهمان ریختند ، پس از معذرت خواهی ، آن را تمیز کنند. سپس به مسئول خود اطلاع دهید.

۶۶. در سالن پذیرائی از پاک کردن صورت و بینی به وسیله دستمال خودداری کنند.

۶۷. هیچوقت غذا ، یخ ، نان و چیزهای دیگر را با انگشت بر ندارند .

۶۸. در مقابل میهمان دست خود را به صورت ، مو و جاهای دیگر بدنشان نزنند و پس از تماس دست با این نقاط حتماً دست های خود را بشویند.

۶۹. با دستمال سرویس عرق صورت یا بدن خود را پاک نکنند.

۷۰. دست خود را با پیش بند یا لباس خود پاک نکنند.

### **استاندارد ظاهری کارمندان سرویس**

نخستین برخورد یک میهمان، معمولاً از آراستگی کارکنان سرویس شروع می شود و می توان تأثیر زیادی در موفقیت کار سرویس داشته باشد. یک میزبان فروشنده است.

ظاهر خوب یعنی فروش بیشتر و میانگین بالاتر صورت حسابها و انعام بیشتر است ؛ بنابراین ، داشتن ظاهر آراسته و اخلاق مؤدبانه برای تک تک افرادی که با میهمان در ارتباط هستند ضروری می باشد.

حال به ویژگیهای ظاهری کارکنان زن و مرد در رستوران می پردازیم.

#### **۱. ویژگیهای ظاهری کارکنان زن**

✓ موها باید مرتب و بدون زیاده روی در مدل های مختلف مو باشد.

✓ موهای بلند و باز در محیط سرویس مجاز نیست.

✓ دندانها باید تمیز و مرتب باشد.

✓ باید از مواد خوشبو کننده دهان استفاده شود.

✓ از رژلب کم رنگ استفاده کرده و آرایش بسیار ساده داشته باشد.

✓ هر روز دوش بگیرد.

- ✓ استفاده از دئودورانت طی زمان کار لازم ، ولی از عطرهاى تند و تیز استفاده ننماید.
- ✓ دستها را مرتباً بشوید ، ( مخصوصاً بعد از استفاده از توالت )
- ✓ ناخنها کوتاه ، تمیز و بدون لاک باشد.
- ✓ استفاده از جواهرات مجاز نیست ( مگر یک حلقه ازدواج یا انگشتری شبیه به آن )
- ✓ یونیفرمها باید تمیز ، بدون لکه و اتو کشیده باشند.
- ✓ پیش بندها باید تمیز و اندازه آن طوری باشد که بتوان با آن کار کرد.
- ✓ در فصلهای گرم باید از جوراب شلواری استفاده شود.
- ✓ کفشها باید واکس زده با پاشنه‌های کوتاه بوده و کف آن لیز نباشد.

## ۲. ویژگیهای ظاهری کارکنان مرد

- ✓ کلیه مقررات مشابه مقررات مربوط به کارکنان زن می‌باشد.
  - ✓ موها کوتاه باشد ، طوری که پشت گردن بدون مو باشد.
  - ✓ پیراهنها تمیز مخصوصاً یقه و سر آستین آنها.
  - ✓ یونیفرم تمیز باشد ، بدون لکه و اتو شده ( یونیفرم کثیف یعنی آشپزخانه کثیف )
  - ✓ دستها باید تمیز و ناخنها کوتاه و مرتب باشد.
  - ✓ کفشها واکس زده ، راحت و کف آن نباید لیز باشد. ( کفشهایی که از چرم با کیفیت خوب برخوردار است از عرق کردن پا جلوگیری می‌کند. )
  - ✓ جورابها از جنس نخ طبیعی و هم رنگ کفش باشد.
  - ✓ دستمال سرویس تمیز و آهار زده باشد.
  - ✓ دوش گرفته شود.
  - ✓ دندانها تمیز و مرتب باشد.
- روش‌های سرویس دهی و چیدمان میز

روشهای مختلفی از سرویس دهی در رستورانها مورد استفاده قرار می‌گیرند. تعداد زیادی از آنها نشأت گرفته از فرهنگ خانه‌های شخصی اشراف اروپایی است و برای استفاده در رستوران ، طی سال‌های طولانی متحول شده اند. امروزه از هر نوع خصوصیت متمایز منحصر به فرد در رستوران‌ها حفاظت می‌شود. هر چند بعضی از رستورانها ترکیبی از اشکال دو یا چند نوع سرویس دهی منو و تسهیلات را برای ایجاد تصویری مناسب از رستوران با هم تطبیق می‌دهد ، چها رنوع از انواع سرویسهای سنتی که در این فصل مطرح می‌شود عبارتند از : سرویس‌های فرانسوی ، روسی ، انگلیسی و آمریکائی .

علاوه بر آنها سرویس‌های مشهور دیگری که در این فصل توضیح داده شده‌اند عبارت اند از : بانکوئت ، پذیرایی خانوادگی ، بوفه ، میزهای سالاد و دسر ، افزون بر آن وجه تمایز ، خصوصیتها ، مسئولیتهای سرویس دهی و مزایا و معایب انواع مختلف سرویس ، چیدمان یا پوشش سبز ، همه توضیح داده شده است . ظروفي که در چیدن میز مورد استفاده قرار می‌گیرد شامل دستمال سفره ، ظرف چینی ، شیشه‌ای و نقره‌ای است .  
خصوصیات این روش عبارتند از :

✓ مقدار غذا از قبل ( تحت عنوان یک پرس غذا ) مشخص بوده و میهمان در افزایش و یا کاهش اندازه و حجم آن نمی‌تواند بدون سفارش قبلی و یا تقاضای مجدد غذای اضافی و یا اصطلاحاً ( سرریز ) دخل و تصرفی داشته باشد.

✓ غذا به صورت تک نفری و در حجم مشخصی برای یک نفر سرو می‌شود.

✓ در میهمانیهای بزرگ با تعداد زیاد میهمانان در صورت کمبود پرسنل و نبود امکانات و تجهیزات کافی و فاصله نامعقول مرکز تولید از مرکز سرویس دهی قطعاً این روش زمان‌بر بوده و مناسب نخواهد بود.

✓ بکارگیری این روش در مقایسه با روشهای مشکل تری که بعداً به آن خواهیم پرداخت کار نسبتاً ساده‌تری بوده و میزبان‌ها از تخصصی خیلی بالایی برخوردار نمی‌باشند.

✓ در این روش از حداقل سرویس‌های پذیرایی ( قاشق ، چنگال ، بشقاب و ... ) استفاده می‌شود.

✓ در این روش غالباً غذا در آشپزخانه داخل بشقاب قرار گرفته و پس از تزئین و دورچین عیناً توسط میزبان و کمک وی به داخل سالن آورده شده و جلوی میهمان گذاشته می‌شود.

✓ سرویس دهی در این روش یک مرحله‌ای بوده و به ندرت تکرار می‌شود مگر با تقاضا و هماهنگی میهمان .

✓ در این روش اگر تیم آشپزخانه و تیم پذیرایی آموزش کافی ندیده باشند ، هماهنگ عمل نمایند و سرعت و دقت کافی نداشته باشد غذا اغلب سرد ، دیر ، با کیفیت نامطلوب به میهمان خواهد رسید.

## ۲- روش فرانسوی ( French Service )

این روش به جهت اینکه ابتدا در فرانسه متداول گردیده و سپس در سایر نقاط دنیا رایج گردیده اصطلاحاً به این نام و مشخصه معروف شده است . شیک ترین و با نظم ترین سرویس‌ها سرویس فرانسوی است زیرا تمام میزبانان آقا با کت و شلوار سه تکه ( کت ، شلوار و جلیقه ) یا تاکسیدو ، دستکش سفید و دستمال سرویس انجام وظیفه می‌نمایند. تشریفات و سرویس دهی لوکس در این روش



بسیار مهم بوده و تیم میزبان باید دارای مهارت و تخصص بیشتری در مقایسه با روش قبلی داشته باشند. در این روش تمام میزبانان در ضیافت‌های بزرگ در یک زمان وارد سالن شده با این تفاوت که اولین میزبان پذیرایی آخرین میز را بعهده دارد و آخرین میزبان پذیرایی اولین میز را بعهده دارد و همه آنها با اشاره « سر میزبان » یا « کاپیتان » ، کار را با میز هد ( مقامات عالیرتبه ) شروع می‌نمایند و در اتمام کار جهت جمع کردن سرویس از همان میز شروع می‌کنند. میزبان در شرایط پذیرایی می‌بایستی دست راست خود را به حالت احترام پشت کمر قرار داده و در حالیکه سینی و ظرف غذا را از سمت چپ جلوی میهمان گرفته است و به حالت نیم تعظیم و رعایت فاصله مجاز آنقدر منتظر بماند تا میهمان به دلخواه خود با استفاده از گیره غذا و یا قاشق و چنگال‌های سرویس که در کنار دیس غذا گذاشته شده و جلوی میهمان گرفته است به هر میزان که تمایل دارد غذا بردارد . ( در بعضی از رستوران‌های لوکس در اجرای این روش گوشت و یا غذای اصلی را داخل بشقاب جلوی میهمان گذاشته و تنها سبزیجات و دورچین گرم را به این طریق تعریف می‌نماییم ولی بیشتر معمول است که شانس انتخاب را در تمامی مواد غذایی به میهمان داده و همه چیز تعارف می‌گردد.

خصوصیات این روش عبارتند از :

- زمان پذیرایی نسبت به روش قبلی طولانی‌تر است .
- سرو غذا در این روش چند مرحله‌ای است و به تعداد تنوع غذا و دسرها تشریفات معمولی تکرار می‌شود.
- نیروی انسانی بیشتری برای انجام چنین سرویس دهی مورد نیاز است .
- تیم پذیرایی در این روش از مهارت و تبحر بیشتری نسبت به روش قبلی می‌بایستی برخوردار باشد.
- انتخاب مقدار غذا و سبزیجات به حد دلخواه در اختیار میهمان است .
- تعرفه غذا در این نوع سرویس دهی از قیمت بالاتری برخوردار است .
- محل‌های پذیرایی با این روش از نظر رده بندی در حد و متوسط به بالا و خوب طبقه‌بندی می‌شوند.
- در این روش سرویسها ، وسایل و ملزومات سرویس دهی به مراتب بیشتر و تکمیل‌تر از روش قبلی است .

- چیدمان و طراحی مبلمان و میز و صندلی در رستوران‌هایی که به این روش سرویس دهی می‌نمایند از فضای نسبتاً بیشتری در مقایسه با روش قبلی برخوردار بوده و حتماً می‌بایستی فضای کاملی جهت مانور و انجام تشریفات پذیرایی برای میزبان مربوطه در نظر گرفته شود.
- برای میهمانی‌های بزرگ با تعداد زیاد میهمانان ، این روش وقت گیر بوده و برای گرفتن نتیجه مطلوب نیاز به کادر پذیرایی زیادی می‌باشد.
- در سرویس فرانسوی بعضی مواقع غذا در یک سمت میز در حضور مشتریان پخته یا کامل می‌شود.
- در این سرویس غذا را درون سینی‌های نقره‌ای سنگین روی یک کالسکه به ناهار خوری می‌آورند و از یک فر خوراک پزی کوچک برای گرم نگهداشتن غذا استفاده می‌کنند.
- در صورت لزوم غذا با پختن ، برش زدن ، تزئین کردن کامل می‌شود و در بشقاب‌های گرم برای مشتریان سرو می‌گردد.
- تنها غذاهایی در حضور مشتریان می‌توان طبخ کرد که مدت زمان کمی برای طبخ ، گردآوری و کامل کردن آن صرف شود. در این نوع سرویس دو میزبان برای کار با هم جهت سرو غذا همکاری می‌کنند که ممکن است شامل یک ارشد برای سازماندهی مشتریان و یک میهماندار برای سرو نوشیدنی‌ها باشد.
- میزبان اصلی « ارشد<sup>۱</sup> » نامیده می‌شود وی مشتریان را می‌نشاند ، سفارشات را می‌گیرد ، نوشیدنی سرو می‌کند ، مقداری غذا با تزئینات به میز مشتریان می‌آورد و همچنین صورتحساب را برای پرداخت آماده می‌کند . « دستیار<sup>۲</sup> » کسی است که دستورات را از مشتریان می‌گیرد و به آشپزخانه می‌برد ، غذا را که توسط میزبان درون بشقابها ریخته شده است بر می‌دارد و آن را به ناهار خوری می‌آورد و سرو می‌کند ، ظرف‌ها را پاک و تمیز نگه می‌دارد ، برای هر گونه کمک احتمالی ، آماده می‌ایستد ، تمام غذا را سرو و ظرفها را از سمت مشتریان پاک می‌کند به جز بشقاب کره ، نان و سالاد که باید در سمت چپ مشتری قرار بگیرد.
- برای شستشوی انگشتان دست مشتریان ، از کاسه‌های آب گرم با گلبرگ رز یا تکه‌های لیمو استفاده می‌شود. این کاسه‌ها با تمام غذاهایی که با دست خورده می‌شود در پایان غذا سرو

<sup>۱</sup> chef de rang میزبان با تجربه ، ارشد ، کاپیتان

<sup>۲</sup> commis de rang

می‌شوند. ( مثل جوجه و خرچنگ ) . کاسه‌ی شستن انگشتان ، روی یک دستمال کوچک درون بشقابی کوچک که زیربشقابی نامیده می‌شود با یک دستمال سفره تمیز در جلو مشتریان قرار می‌گیرد.

#### مزیت‌ها و معایب سرویس فرانسوی

مزیت سرویس فرانسوی این است که به مشتریان توجه زیادی می‌شود و آنان سرویس کاملاً زیبا دریافت می‌کنند . معایب آن این است که به تعداد کمی از مشتریان سرویس ارایه می‌شود ، همچنین فضای زیادی برای ارایه سرویس مورد نیاز است . لازم به ذکر است که میزبانان باید حرفه‌ای باشند و این نوع سرویس دهی وقت زیادی را به خود می‌گیرد.

#### ۳- سرویس انگلیسی یا سیلور سرویس ( Silver Service )

این روش که در بعضی از رساله‌ها و کتب آموزشی کلاسیک به روش انگلیسی نیز معروف است در مقایسه با روش فرانسوی تابع تشریفات بیشتری است و از آنجا که بسیار وقتگیر است معمولاً در رستوران‌هایی متداول می‌باشد که میهمانان صرفاً جهت صرف شام و غذا در آن محل‌ها حضور نیافته بلکه علاقه‌مند هستند با آرامش و فرصت کافی غذای خود را میل نموده و جلسات و گفت‌وگوها را نیز داشته باشند. صرف‌نظر از اینکه منو بصورت آلا کارت<sup>۱</sup> و یا تبل و دت<sup>۲</sup> و یا ترکیبی از هر دو باشد غذا از طریق آشپزخانه در دیس‌های مجلل و تفکیک شده و تزئین شده آماده و سپس به میز ساید برد داخل رستوران منتقل می‌گردد. آنگاه میزبان ضمن قرار دادن بشقاب گرم در جلوی میهمان به حد دلخواه وی غذا را شخصاً سرو می‌نماید. و این عملیات و تشریفات آنقدر ادامه خواهد داشت تا میهمان دستور توقف آن را بدهد. انداختن یک دستمال سفید و مرتب در روی ساق دست چپ ، ادای احترام ، تعاریف ، تعظیم و سایر تشریفات از مشخصه‌های این روش بوده و سرعت عمل و دقت و مهارت و تبحر کافی از ناحیه تیم پذیرایی بسیار اهمیت دارد. در نوع ساده‌تری از این سرویس دهی که به روش ترکیبی سیلور سرویس و بشقابی Plate / Silver Service معروف است غذای اصلی از قبل داخل بشقاب قرار گرفته ( در آشپزخانه ) و تنها سبزیجات و دورچین بصورت تشریفات آن طور که ذکر گردیده سرو می‌شود.

<sup>۱</sup> Alacart

<sup>۲</sup> Table - d hote

خصوصیات این روش عبارتند از :

- ✓ اجرای این روش در رستوران‌های معمولی ممکن و متداول نیست زیرا نیاز به تجهیزات و ملزومات لوکس و خاصی دارد .
- ✓ تیم پذیرایی می‌بایستی از مهارت و تبحر بسیار بالایی برخوردار باشند.
- ✓ روش پذیرایی طولانی بوده بنابراین کمتر اتفاق می‌افتد که در یک وعده غذایی بشود از میز و امکانات مربوطه بیش از یک بار استفاده نمود بنابراین هزینه بالا داشته و بالطبع قیمت غذاها و سرویس دهی نیز متناسب با آن گرانتر از سایر روشها است .
- ✓ واحدهای پذیرایی که به این روش خدمات ارائه می‌دهند در طبقه بندی رستوران‌های خوب و متمایل به عالی و تشریفاتی قرار می‌گیرند.
- ✓ انجام چنین تشریفات و پذیرایی بخصوص به روش فول سیلور برای میهمانیها و جشنهای بزرگ با تعداد میهمانان زیاد مقدور نیست مگر آنکه تیم پذیرایی به حد نیاز تقویت شده و اضافه گردند.

#### ۴- روش روسی ( Russian Service )

سرویس روس نسبت به سرویس فرانسوی ساده‌تر و بسیار رسمی و زیباست و به مشتری به طور قابل ملاحظه‌ای توجه می‌شود . در این نوع سرویس از ظروف نقره‌ای سنگین استفاده و میز عیناً یا همانند سرویس فرانسوی چیده می‌شود . دو فرق اصلی آنها این است که در این روش تنها یک میزبان غذا را کاملاً آماده و به صورت جذابی روی سینی نقره‌در آشپزخانه تزئین می‌کند برای سرو کردن میزبان از قبل بشقاب داغ را از سمت راست در جهت عقربه‌های ساعت برای مشتری می‌گذارد و غذا را سر میز به مشتریان ارائه می‌کنند در سمت چپ هر مشتری می‌ایستند و سینی غذا را در دست چپ نگه می‌دارند و به میهمان نشان می‌دهند بعد از تأیید میهمان ، میزبان با رعایت حق تقدم دیس را از سمت چپ میهمان بطوری که دو سانتی‌متر بالای ظرف میهمان نگه داشته تا میهمان برای خود بکشد یا میزبان با استفاده از یک قاشق و چنگال بزرگ در دست راستش مقدار غذای مورد درخواست هر مشتری را در بشقابش می‌ریزد . بعد از اتمام سرویس به کلیه افراد دور میز اگر غذا در دیس باقی مانده بود میزبان باید دیس را در وسط میز قرار دهد تا میهمانان برای سرو دوم برای خودشان بکشند.

مزایا و معایب این روش :

- ✓ زمان سرو غذا و تناول آن در اختیار میهمان بوده و مقدار آن به دلخواه وی تعیین می‌گردد.



✓ این روش نسبتاً پر هزینه است و با توجه به این که میزان غذای ارایه شده معمولاً بیش از حد نیاز است در پایان مقداری از غذا باقی می ماند که نوعی اسراف تلقی می گردد، اما به هر جهت بخشی از تشریفات محسوب شده و بهتر است برای استفاده مجدد آن از قبل برنامه ریزی شود.

✓ برای میهمانیهای بزرگ و با مقدار زیاد نسبت به روش قبلی مناسب تر بوده و نیروی انسانی کمتری را نیاز دارد. (اکثر میهمانیهای عصرانه در کشور خودمان ایران به همین روش انجام می شود )  
✓ در بعضی از کشورها به این سرویس ، سرویس نقره ای می گویند. زیرا از ظروف سیلور استفاده می شود.  
✓ مزیت سرویس روسی این است که در این روش به یک میزبان نیاز است و به زیبایی سرویس فرانسوی بوده و فضای زیادی برای تجهیزات ویژه مثل کالسکه نیاز ندارد.

✓ یکی از معایب سرویس روسی این است که هزینه زیادی برای تهیه ظروف نیاز دارد و گاهی به چندین بشقاب برای سرو نیاز است .

✓ اشکال دیگر این سرویس این است که سرو غذا برای آخرین فرد در میز از غذاهای باقی مانده ای است که کمتر اشتها آور است .

#### ۷- سرویس بوفه ( Buffet Service )

این روش که در واقع نوع غربی سرویس روسی است و الهام گرفته از آن می باشد بیشتر برای میهمانیهای بزرگ و با مدعوین زیاد طراحی و اجرا می گردد و اهداف اولیه و اساسی آن همانند سرویس روسی تحقق سه اصل کلی در پذیرایی است که عبارتند از :

الف. میهمان هر چقدر که می خواهد غذا میل کند.

ب. میهمان هر زمان که می خواهد غذا میل کند و قادر باشد به دفعات به میز بوفه مراجعه نماید.

ج. میهمان از هر نوع غذا و نوشیدنی موجود به انتخاب خود استفاده کند.

بنابراین اصول در اینگونه پذیرایی ها صرفاً تامین و عرضه غذا تنها اصل مهم نیست بلکه رضایت و احترام به میهمان نیز مطرح بوده و به همین دلیل برای رسیدن به این هدف تجهیزات و امکانات ویژه ای می بایستی تدارک دیده شود مانند انواع ظروف شف انددیش و سالاد بار و غیره که قادر باشند غذا را در طی مدت میهمانی گرم نگه داشته و سالادها و نوشیدنی ها را نیز به صورت سرد و در شرایط مطلوب عرضه نمایند.

با توجه به موارد مذکور ملاحظه می نمایید که فرهنگ ما هنوز با این روش پذیرایی به شکل منطقی عجین نشده و به علت بی اطلاعی میهمانان از یک سو و عدم شناخت و آموزش صحیح بعضی از



حال ظروف و سرویس‌های تمیز به حد کافی در میز بوفه و یا میزهای کمکی نزدیک به آن می‌بایستی به حد نیاز در اختیار میهمانان قرار گیرد.

اینگونه میهمان‌ی‌ها که به ندرت بعنوان یک جشن میهمانی با هدف صرفاً پذیرایی صورت می‌پذیرد مساله غذا و پذیرایی در اولویت دوم بوده و هدف‌های برگزاری از آنها معمولاً مسائل مهم دیگری است که سرویس دهی غذا و نوشیدنی تنها بخشی از تشریفات آن را تشکیل می‌دهد مانند : انواع سمینارها ، کنفرانسها ، همایش‌ها ، گالری‌های هنری ، موزه‌ها ، مراسم قرعه کشی ، جمع‌آوری اعانات و امور خیریه ، افتتاحیه‌های مراکز مهم و پروژه‌ها ، جشنواره‌های مختلف ، نمایشگاه مد لباس ، مراسم اهداء پایان نامه و لوح‌های افتخار به برگزیدگان ، فستیوال‌های مختلف ، مراسم تودیع مقامات بلند مرتبه سیاسی و اجتماعی و غیره .

#### خصوصیات این روش

- مسئولیت مدیران برگزار کننده بسیار سنگین بوده و کنترل میز بوفه و سازماندهی نیروی انسانی در حال حرکت در بین مدعوین از اهمیت زیادی برخوردار است .
- پرسنل نیاز به تخصص بسیار بالا نداشته و وظیفه شناسی و دقت کافی آنان و اجرای دستورات مدیران کافی خواهد بود که بتوانند وظایف خود را به نحو احسن انجام دهند.
- معمولاً در این روش وجهی بابت بوفه و غذا از میهمانان گرفته نمی‌شود و هزینه‌های آن از محل دیگری تامین و به حساب برگزاری مراسم اصلی گذاشته می‌شود.
- پذیرایی می‌تواند در تمام طول برگزاری مراسم اصلی و یا در زمان استراحت بین برنامه‌ها صورت پذیرد.
- تمام مواد و ملزومات مورد نیاز از قبل دقیقاً می‌بایستی پیش بینی شده باشد و در زمان اجرا دیگر فرصت چندانی برای جبران نقایص موجود وجود نخواهد داشت .

#### ب. روش بوفه نشسته :

در این روش علاوه بر تدارک میز بوفه به نحوی که در روش قبلی بیان شد می‌بایستی میز و صندلی به حد نیاز و کافی برای نشستن میهمان از قبل تأمین و چیدمان مناسب گردد . توجه داشته باشید اطراف و حریم میز بوفه نباید توسط میز و صندلی‌ها اشغال شده و جلوی رفت و آمد را بگیرد و مسیر شارژ بوفه تا آشپزخانه و حمل ظروف کثیف تا ظرفشویخانه نیز می‌بایستی گشوده بوده و از قبل پیش بینی شود. روی میزهای مدعوین می‌توان از قبل سرویس دهی سیلور را چید و تنها بشقاب‌های

برداشتن غذا و دسر و پیش غذاها را در مجاورت و یا روی میز بوفه قرار داد و می توان تمامی سرویس ها را در میز بوفه چید و میز مدعوین فقط با رومیزی و دستمال سفره و تجهیزات تکمیلی و تزئینی مانند ( نمکدان ، فلفل دان ، گلدان ، شمعدان ، سس ها و آبلیمو و روغن زیتون و غیره ... ) تجهیز گردد . در این روش میهمانان مانند روش گذشته غذای خود را انتخاب نموده و پس از مراجعه به میزهای چیده شده از قبل ، نشسته و آنرا میل می نمایند. نوشیدنی ها نیز می توانند هم به طریق بوفه ( میز مخصوص نوشیدنی ها ) و هم توسط میزبان حمل و سرو گردد.

خصوصیات این روش :

- اگر غذا به حد کافی پیش بینی شده و شارژ بوفه به طور صحیح و اصولی مرتباً انجام شود این روش بهترین روش ممکن برای پذیرایی همزمان از گروه زیاد و میهمانیهای بزرگ می باشد.
- هزینه تمام شده این روش از نظر مواد غذایی بالاست و در پایان میهمانی قطعاً مقدار زیادی غذا باقی خواهد ماند که از قبل می بایستی در جهت استفاده بعدی آنها و جلوگیری از اسراف پیش بینی لازم به عمل آید.
- سرعت عمل در پذیرایی بالاست و نیروی انسانی کمتری نیز بکار گرفته می شود.
- تنوع غذایی درصد اعتراضات را کاهش داده و تقریباً هر نوع سلیقه ای را راضی نموده و میهمانان خرسند محل را ترک خواهند کرد.
- به لحاظ تشریفاتی و تزئینی از موقعیت ممتازی برخوردار است و فیلمبرداری و عکس برداری از میز بوفه در آینده خاطره آن را زنده خواهد کرد.
- به علت وسیع بودن میز بوفه در مقایسه با میزهای معمولی رستوران امکان تزئین و انجام عملیات تماشایی و استثنایی مانند روشن کردن مشعل ، تهیه و نمایش کیک ها ، مجسمه های تزئینی از یخ ، کره مارگارین ، شکر و مواد قندی و حتی مجسمه های کریستالی و تزئینی وجود داشته و ظاهر زیبا و به یاد ماندنی به مجلس خواهد داد.
- هارمونی رنگ ها مواد غذایی ، اردوها ، دسر ها ، چیدمان و تزئین مناسب آنها می تواند نمایانگر ذوق و سلیقه برگزار کنندگان بوده و بسیار اشتها آور و دلچسب واقع گردد.
- اگر بوفه به شکل اصولی طراحی و اجرا نگردد و پیش بینی های لازم بعمل نیاید و از نظر مقدار غذا و نوشیدنی ها کمبود حاصل شده و یا اگر بوفه به موقع شارژ و پر نگردد متأسفانه در اولین مراجعه میهمانان به میز بوفه غذاهای اصلی و گرانبه تمام شده و یا با برآشتنی نامناسب غذا



توسط میهمانانی که با فرهنگ استفاده از بوفه آشنا نیستند هارمونی و شکل بوفه از وضعیت مطلوب خارج گردیده و چه بسا که غذای کافی و لازم به بعضی از میهمانان نرسد و موجی از ناراحتی و نارضایتی را حاصل نماید. به همین دلیل و بخصوص هزینه بالای مواد غذایی روش نیم بوفه پیشنهاد می‌گردد مادامی که این فرهنگ کاملاً در جامعه شناخته نشده از روش نیم بوفه که ترکیبی از روش بوفه و پلیت سرویس بشقابی است استفاده شود. در این روش میز بوفه با انواع سالاد و اردو و احتمالاً دسر پر و تزئین شده و غذای اصلی به صورت پلیت سرویس بشقابی در جلوی میهمانان سرو گردد و یا به روش روسی در دیس‌های چند نفره روی میز گذاشته شود تا در نهایت ضمن حفظ زیبایی مجلس و بهره برداری مناسب از زیبایی میز بوفه برای فیلمبرداری و ثبت خاطرات بطور مرتب و منظم به تمامی میهمانان و مدعوین غذای اصلی داده شده و از این طریق از میزان نارضایتی‌ها نیز کاسته شده و هزینه بوفه که عمدتاً مربوط به غذاهای اصلی است نیز کاهش یابد.

- این امر تردد میهمانان و مراجعات مکرر به میز بوفه را نیز منتفی کرده و ظاهر بهم ریخته یک میز بوفه که درست هم شارژ نگردیده باشد را از ذهن آنان خواهد زدود و دشواریهای رایج برای شارژ دوباره بوفه و عبور تیم تولید و پذیرایی از بین مدعوین تا رسیدن به میز بوفه را منتفی خواهد کرد. ( این مشکل متأسفانه در مواردی که میهمانان آشنایی به روش بوفه نداشته و وقت زیادی را در اطراف میز بوفه گرفته و اجازه عبور و حضور دیگران را به میز بوفه نمی‌دهند بیشتر ایجاد می‌گردد )

در این روش ترکیبی این شانس برای تیم پذیرایی بوجود می‌آید که با آرامش خاطر و با دقت و وسواس لازم بتوانند کمبودهای هر میز را بررسی و سریعاً سفارشات و کمبودها را بطور مقطعی و موردی متوجه شده و حل و فصل نمایند و از جهات مالی و کنترلی نیز شمارش میهمانان و مصرف مواد غذایی و نوشیدنی‌ها نیز سریعتر و با دقت بیشتر ممکن می‌گردد.

#### ۸- روش سلف سرویس ( Self Service )

این روش از جهاتی شباهت به روش بوفه دارد و بخشی از خدمات توسط خود مشتری و یا میهمان صورت می‌پذیرد ولی در نهایت هم به لحاظ اجرایی و هم کاربردی تفاوت‌های قابل توجهی دارد که ذیلاً به بخشی از آنها اشاره می‌نماییم :

- در سلف سرویس معمولاً مشتریان و مراجعه کنندگان متفرقه مراجعه نموده و کمتر به شکل ضیافت و میهمانی اتفاق می افتد و غالباً در مسیر یک خط زنجیره‌ای مشتری ابتدا سینی و سرویس فاشق و چنگال را شخصاً برداشته و با توجه به نرخ غذاها و سلیقه خود در حال حرکت آنرا انتخاب نموده و تقاضای وی توسط آشپز حاضر در پشت میز کانتر سلف سرویس اجابت شده و غذای مورد نظر با میزان و پرس‌های تعیین شده از قبل تحویل وی گردیده و به همین ترتیب پیش غذا، نوشابه و دسر خود را نیز انتخاب نموده و در انتهای خط با حضور در مقابل صندوقدار وجه آن را پرداخت نموده و شخصاً به یکی از میزهای آماده در سالن مراجعه نموده و در مواردی حتی پس از صرف غذا ظروف کثیف خود را نیز به محل خاصی تحویل می‌دهد. ( حمل می‌کند ) و اگر ظروف یک بار مصرف باشد مانند بعضی از رستوران‌های فست فود آنها را به داخل ظروف مخصوص زباله بزرگ که مجهز به دریچه متحرک می‌باشد می‌ریزد.

- سلف سرویس‌ها فاقد تشریفات زیاد بوده و غذاها بجای تزئین و چیدمان در روی میز بوفه داخل بن ماری قرار داشته در یک خط و در اختیار تیم آشپزی قرار دارد و سالادها و نوشابه‌ها نیز در ظروف مخصوص سالاد بار و نوشابه سرد کن نگهداری و از پشت خط سلف سرویس در رویت میهمانان و مشتریان قرار دارد.

- نیروی انسانی در این روش در حداقل ممکن بوده و بسیار با صرفه است .

- سرعت پذیرایی در این روش بسیار بالا بوده و تحویل غذا به تندی صورت می‌پذیرد بنابراین از میزهای سالن به دفعات امکان استفاده وجود دارد.

- تعرفه غذا در این روش ارزان و پایین بوده و اینگونه سالن‌ها بیشتر در مراکز شلوغ تجاری کاربرد داشته و میهمانی که بعلت کمبود وقت ، قصد صرف غذا را به سرعت دارند مشتریان دائمی آن را تشکیل می‌دهند. ( در این قبیل مراکز بیشتر ظهرها شلوغ بوده و کاربرد آن بیشتر در مواقع صرف نهار می‌باشد. )

- این روش در بسیاری از مراکز نظامی ، دانشگاهی و کارخانجات و موسسات بزرگ کارگری که در زمان کوتاه و محدودی می‌بایستی غذا توزیع و سرو گردد کاربردی اجرایی داشته و متداول است .

#### سرویس خانوادگی

این نوع سرویس ، غیررسمی و تعدیل شده سرویس آمریکایی است و تهیه تمام ملزومات مثل طبخ غذا و تکه کردن گوشت در آشپزخانه انجام می‌شود . سپس غذا در کاسه‌های بزرگ و سینی

کشیده می‌شود و به شکل مناسبی تزئین می‌گردد میزبان کاسه‌ها و سینی‌ها را در وسط میز قرار می‌دهند غذا به وسیله میهمانان دور میز گردانده می‌شود و میهمانان به میل خودشان و به اندازه دلخواه غذا برمی‌دارند.

در این روش میزبان به طور ساده غذا را روی میز می‌چیند، نوشیدنی می‌ریزد، ادویه‌ها لازم را می‌آورد، ظرفهای کثیف را جمع می‌کند. کاسه و بشقاب به تعداد برای میهمانان موجود در میهمانی قرار می‌دهد. در این نوع سرویس در صورت تمام شدن غذاهای روی میز و اعلام نیاز میهمانان، میزبان باید ظرفها را پر کند. در این روش معمولاً پوشش آمریکایی یا تعدیل شده آن مورد استفاده قرار می‌گیرد برای سرو غذا لوازم بشقاب‌ها و کاسه‌های غذا آورده می‌شود.

مزیت این شیوه ارایه سرویس برای میزبانانی است که جزئیات صحیح سرو کردن را نمی‌دانند زیرا میهمانان خودشان غذا را سرو می‌کنند و یک میزبان می‌تواند برای تعداد بیشتری از افراد غذا سرو کند. اما عیب آن این است که به تک تک میهمانان توجه کمتری می‌شود و خودشان باید از سینی‌ها که کمتر جذابیت دارند غذا بکشند.

## انواع صبحانه

### (۱) صبحانه کنتینانتال

متداول‌ترین نوع صبحانه در قاره اروپا و دیگر نقاط دنیا «صبحانه کنتینانتال» می‌باشد. در بعضی از هتل‌ها قیمت اتاق شامل این صبحانه نیز می‌شود. و گاهی اوقات به عنوان حداقل سرویسی که باید داده شود محسوب می‌شود. (مثلاً در اتریش)

صبحانه کنتینانتال ترکیبی است از :

✓ نوشابه (حداقل ۲ فنجان قهوه، چای، شکلات داغ، شیر و غیره ...)

✓ کره (۲۰ گرم)

✓ مربا (مارمالاد، مربا یا عسل)

✓ نان (حداقل ۲ برش یا ۲ تکه)

اصولاً سرویس صبحانه در سه مرحله انجام می‌شود :

الف. میز باید شب هنگام برای روز بعد چیده شود، که مشتمل است بر :

۱. بشقاب دسر

۲. دستمال سفره ( کاغذی )

۳. کارد دسر

۴. نعلبکی و قاشق قهوه خوری

ب. میز و وسایل صبحانه با افزودن موارد ذیل قبل از سرویس کامل می‌شود :

✓ نان تازه

✓ مربا ، مارمالاد و عسل

✓ منوی صبحانه

✓ گل

✓ شکر ، نمک ، فلفل ، زیر سیگاری و وسایل اولیه غذاخوری را از شب قبل روی میز قرار می‌دهند.

ج. سرویس صبحانه بعد از نشستن ، عبارت است از :

✓ نوشیدنی ( فنجان چای یا قهوه باید گرم باشد )

✓ کره ( نرم باشد )

۴) بوفه صبحانه :

در سال های اخیر ، اکثر هتل ها صبحانه را به سبک بوفه ارایه می‌نمایند. به دلیل اینکه هزینه‌های پرسنلی (مخارج میزبانان) زیاد می‌باشد و اکثر کارکنان آموزش های لازم را ندیده‌اند.

هر تشکیلات باید بهترین و با صرفه‌ترین صبحانه را در بوفه ارایه دهد. تجربه مشخص می‌کند

چه نوع صبحانه‌یی مورد پسند میهمان است .

شرط لازم برای ارایه صبحانه به صورت بوفه :

۱. در اختیار داشتن یک رستوران نسبتاً بزرگ در هتل مورد نظر .

۲. تعداد میهمانان هتل در فصل های مختلف که هرچه تعداد میهمانان استفاده کننده از بوفه بیشتر

باشد ارایه

بوفه صبحانه راحت تر و ارزان تر می باشد.

مزایای صبحانه بوفه ای برای میهمان :

۱. متنوع بودن غذا

۲. آزاد بودن میهمان در انتخاب غذا و مقدار آن

۳. صرف صبحانه بوفه‌یی سریع و بدون انتظار است .

۴. محیط اشتهاآور است و میهمان لذت بیشتری می‌برد.

## مزایای صبحانه بوفه ای برای هتل :

۱. استخدام کارمندان بدون تجربه .
۲. تعداد کارمندان کمتری به کار گرفته می شود.
۳. مخارج کارمندی پائین تر. ( هزینه های پرسنلی کمتر )
۴. کار راحت تر انجام می شود.
۵. رضایت بیشتر میهمانان .
۶. برای آشپزخانه کارکنان کمتری نیاز است . برای اینکه به غیر از غذای بوفه غذای دیگری پخت و پز نمی شود.
۷. روم سرویس برای صبحانه سفارشات کمتری دریافت می کند.
۸. تبلیغات رایگان و درآمد بیشتر ، در صورت رضایت میهمانان .

## زیان های صبحانه های بوفه ای برای میهمان :

۱. اکثراً به صورت سلف سرویس عمل می کنند و میهمان برای خودش صبحانه را سرو می کند.
۲. گران تر است. ( هزینه صبحانه بوفه برای میهمان بالاتر از صبحانه معمولی است )
۳. میهمان در صورت فراموش کردن چیزی باید به میز بوفه برگردد.
۴. در صورت رفت و آمد زیاد میهمانان ، صدا های آزار دهنده در رستوران بیشتر خواهد بود.
۵. در صورتی که میهمان برای خود غذا سرو کند ممکن است با کمبود جا مواجه شود.
۶. به هم خوردن شکل بوفه بعد از سرو اولیه میهمانان که منظره دلچسبی ایجاد نخواهد کرد.

## معایب صبحانه بوفه برای هتل

۱. به دلیل کامل بودن صبحانه ، میهمانان نهار صرف نمی کنند.
۲. رزرو اتاق با دو وعده غذا ، در اکثر اوقات تغییر می کند. ( اتاق با یک وعده غذا )
۳. نیاز به وسایل سرویس بیشتری می باشد.
۴. زمان بیشتری برای آماده کردن غذا مورد نیاز است .

## ۱- مقررات عمومی و استانداردهای پایه ای سرویس

### ۱-۱ اصول سرویس

۱-۱-۱) وسایل را با دست چپ حمل کنید و با دست راست ارایه کنید.



۱-۱-۲) بشقاب ها و غذاها معمولاً از سمت راست میهمان سرو می‌شوند ، این در صورتی است که آنها در سمت راست و یا کاملاً در جلوی میهمان قرار بگیرند. ( فینگر بول ، سالاد میوه )

۱-۱-۳) غذاها و ظروفی که در سمت چپ میهمان قرار می‌گیرند ، از همان سمت چپ میهمان سرو می‌گردد. ( ظروف سالاد ، ظروف سس ها )

۱-۱-۴) ظروف را از همان جهت که سرو کردید جمع‌آوری کنید.

۱-۱-۵) نوشابه‌ها از سمت راست سرو می‌شوند.

۱-۱-۶) همیشه به طرف جلو حرکت کنید ، عقب عقب راه نروید تا از برخورد با دیگران جلوگیری شود.

۱-۱-۷) جهت سرویس همچون حرکت عقربه‌های ساعت است .

۱-۱-۸) سرو غذا در بشقاب میهمان از دیس سرویس ( در حضور میهمان ) از سمت چپ صورت می‌گیرد.

## ۲-۱) اصول پذیرایی

۱-۲-۱) غذا و وسایل مربوط به غذا را می‌توان با سینی تا استیشن و یا گوشه‌ای از رستوران حمل کرده و از آنجا به بعد به وسیله دست حمل می‌شود.

۱-۲-۲) در سرویس « آلا کارت » غذا معمولاً برای بانوان قبل از آقایان سرو می‌شود. در این نوع سرویس افرادی که مقام اجتماعی بالاتری دارند بر دیگران حق تقدم دارند. در ضیافت های گروهی ، چون تعداد میهمانان زیاد است این اصل را رعایت نمی‌کنند.

۱-۲-۳) هیچ گاه بیش از سه بشقاب غذا در دست چپ حمل نکنید.

۱-۲-۴) همیشه بین ظروف شیشه‌ئی ( بشقاب ها و سس خوری ها ) و کلیه ظروفی که آنها را در ظرف دیگری قرار می‌دهیم باید از دستمال کاغذی یا کاغذهای مخصوص زیر بشقاب، استفاده کرد.

۱-۲-۵) نشان ها و آرم های روی ، ظروف مخصوص هتل ، باید طوری قرار گیرد که میهمان آن را به راحتی ببیند.

۱-۲-۶) در حضور میهمان قاشق ، چنگال ، کارد و ... را همیشه روی بشقاب یا سینی حمل کنید.

۱-۲-۷) ظروف هر وعده غذایی را زمانی که تمام میهمان‌های سر میز غذای خود را تمام کردند جمع‌آوری کنید.

۸-۲-۱) قاشق، چنگال و ... مربوط به هر وعده غذا را در زمان جمع کردن ظروف بردارید.

۹-۲-۱) نان و کره را بعد از اینکه ظروف غذای اصلی جمع آوری شد، بردارید.

۱۰-۲-۱) هیچگاه از جلوی پنتری (قسمت تهیه سالاد و آبدارخانه) و ظرفشوی خانه دست خالی عبور نکنید همیشه ظروف استفاده شده را به ظرفشویخانه ببرید.

### با فکر کار کنید تا پاهایتان خسته نشود

۱۱-۲-۱) قبل از سرو دسر، کلیه ظروف، سس ها و لوازمی که به دسر مربوط

نیست را، جمع کنید. شکر را برای دسرهای گرم باقی بگذارید.

۱۲-۲-۱) قبل از اینکه نقره‌جات را برای دسر روی میز بگذارید، رومیزی را با کمک یک دستمال و بشقاب تمیز یا برس های مخصوص نظافت کنید.

۱۳-۲-۱) هیچگاه میهمانان را به طرف میزی که هنوز چیده نشده هدایت نکنید.

۱۴-۲-۱) در صورت استفاده میهمان از سیگار سریعاً زیر سیگاری به او ارایه نمائید. (در صورت مجاز بودن استعمال دخانیات)

۱۵-۲-۱) میزبان باید از منو و مواد تشکیل دهنده تمامی غذاهایی که ارایه می‌نماید آگاهی کامل داشته باشد. تا بتواند ایشان را در انتخاب غذا راهنمایی نماید.

## ۲- روش اصولی سرویسی «بشقابهای غذا خوری»

### ۱- ۲-۱) بالاگیر<sup>۱۵</sup>

۱-۱-۲) انگشت شصت را روی لبه بشقاب قرار دهید. بدین ترتیب که بشقاب را توسط انگشت شصت، انگشت شاهد و انگشت وسط نگهدارید.

۲-۱-۲) انگشت حلقه و انگشت کوچک را بالای لبه بشقاب اول قرار دهید.

۳-۱-۲) بشقاب دوم را روی قسمت پهن انگشت شصت و کف دست و دو انگشت دیگر

قرار دهید.

۴-۱-۲) در موقع جمع آوری، ظروف را روی بشقاب دوم بگذارید و قاشق و چنگال‌های استفاده شده را در بشقاب اول بچینید.

### ۲- ۲-۲) پائین گیر<sup>۱۶</sup>

<sup>۱۵</sup> High Grip

<sup>۱۶</sup> Low Grip

۲-۲-۱) حداکثر سه بشقاب را در دست چپ حمل کنید.

۲-۲-۲) بشقاب اول را بین انگشت شصت و انگشت شاهد قرار دهید.

۲-۲-۳) لبه بشقاب دوم را زیر بشقاب اول قرار دهید. مراقب باشید که انگشت شاهد بین دو بشقاب قرار نگیرد.

۲-۲-۴) بشقاب سوم روی لبه بشقاب دوم و بعد به طور اریب قرار می‌گیرد.

### ۳-۲) روش حمل ظروف تمیز به میز میهمان

۲-۳-۱) بشقاب های گرم را روی هم چیده بر روی دستمال سرویس در دست چپ

قرار دهید.

۲-۳-۲) خط اتوی دستمال تا شده باید به طرف میهمان باشد.

### ۴-۲) حمل یک دسته بشقاب با کمک دستمال سرویس

۲-۴-۱) دستمال تا شده را روی بشقابها قرار دهید ، طوری که دستمال از دو طرف

بشقاب ها آویزان و زیر بشقاب ها حمل شدنی قرار گیرد .

۲-۴-۲) بشقاب ها را نزدیک بدن خود حمل کنید ، ولی هیچ گاه به بدن نچسبانید.

۲-۴-۳) سعی نکنید تعداد زیادی بشقاب را یک دفعه حمل کنید.

۲-۴-۴) هنگام گذاردن بشقابها روی میز ، گوشه دستمال را به آرامی بکشید . این عمل

به آرامی انجام پذیرد. ( سر و صدا ایجاد نکنید )

### ۵-۲) جمع کردن بشقاب های استفاده شده و غذاهای باقی مانده

۲-۵-۱) موقعی که تمام میهمان ها غذایشان را تمام کردند ، از سمت راست میهمانی که

اول سرو کردید شروع به جمع آوری ظروف کنید.

۲-۵-۲) جمع آوری ظروف را از بشقاب های بزرگ شروع کنید ، ولی بشقاب های بزرگ

را روی بشقاب های کوچک قرار ندهید.

۲-۵-۳) بشقاب ها را به روش « بالاگیر » جمع کنید.

۲-۵-۴) چنگال نفر اول را با شصت ثابت نگه داشته ، بقیه چنگال ها را در کنار قبلی به

طور موازی قرار دهید.

۲-۵-۵) کاردها را زیر دسته چنگال ها و عمود بر چنگال ها قرار دهید.

۲-۵-۶) غذاهای اضافی در بشقاب دوم را با چنگال در بشقاب اول بریزید.(دور از چشم میهمان)

۲-۵-۷) بشقاب سوم را روی بشقاب دوم گذاشته و روش قبلی را دنبال کنید.

۸-۵-۲) بشقاب ها را آن قدر روی دست خود نچینید که نتوانید آنها را به راحتی حمل کنید.

### ۶-۲) روش حمل سینی بزرگ

۱-۶-۲) یک زیرانداز از جنس پارچه و یا کاغذ کاهی در سینی پهن کنید ، تا از سر خوردن ظروف در آن جلوگیری شود.

۲-۶-۲) با دست چپ خود سینی را بالای شانه خود بگذارید و یک دستمال سرویس تا شده در کف دست خود بگذارید.

۳-۶-۲) با دست راست خود سینی را میزان کنید ، تا وقتی که تعادل را برقرار کرده و محکم بایستید.

۴-۶-۲) تعادل را در سینی برقرار کنید و سعی کنید که حداکثر وزن در وسط سینی قرار گیرد . حالا سینی را بالای شانه‌ی خود حمل کنید.

### ۷-۲) روش حمل سینی کوچک

۱-۷-۲) سینی را با دست چپ حمل کنید.

۲-۷-۲) سینی روی انگشتان دست قرار می گیرد تا حالت فنری به خود بگیرد.

۳-۷-۲) سرو کلیه غذاها از روی سینی با دست راست انجام می شود.

۴-۷-۲) سینی‌های کوچک همیشه در دست باقی می‌مانند و هرگز در روی میز میهمان گذارده نمی‌شوند.

۵-۷-۲) لوازم سنگین‌تر را جلوی دست در سینی قرار دهید.

### ۸-۲) پاک کردن ابزار آلات استیل و نقره

۱-۸-۲) قاشق و چنگال ها را فقط به وسیله دسته آنها بردارید.

۲-۸-۲) تعدادی قاشق چنگال را در دستمال سرویس باندست چپ نگه دارید ، و با دست راست براق کنید.

۳-۸-۲) می توان قاشق ، چنگال و کارد را روی بخار آب گرفت ، تا مرطوب شود سپس

آن را براق کرد.

۴-۸-۲) اگر کاردها و چنگال ها به روش قبلی پاک نگردید لبه های کاردها و سر

چنگالها را در آب داغ خیس کنید.

۵-۸-۲) دستمال سرویس باید تمیز و بهداشتی و بدون پرز باشد.

۶-۸-۲) آنها را آن قدر پاک کنید تا براق شود.

۷-۸-۲) در صورتی که نقره جات و ابزار استیل آلوده و یا غذا به آن چسبیده باشد ، آن را به ظرفشوی خانه برگردانید.

#### ۹-۲) پاک کردن لیوان ها

۱-۹-۲) دستمال سرویس بدون پرز را کاملاً باز کنید.

۲-۹-۲) پایه لیوان و یا قسمت پائینی آن را با دست چپ ، توسط دستمال سرویس ،

نگهدارید.

۳-۹-۲) گوشه دیگر دستمال سرویس را ، بدین طریق که انگشت شصت دست راست در داخل لیوان و بقیه ی انگشتها دست راست بیرون لیوان قرار گیرد ، داخل و روی لیوان قرار دهید.

۴-۹-۲) با گردانیدن لیوان آن را پاک کنید.

۵-۹-۲) لیوان را بررسی کنید که هیچگونه پرزی روی آن نباشد. ( این عمل جلوی نور

آفتاب یا لامپ بهتر انجام می شود )

۶-۹-۲) اگر بعد از این کارها لیوان یا گیلان کاملاً پاک نشد سطوح داخلی لیوان را

روی بخار آب در حال جوشیدن بگیرید سطح داخلی آن پر از بخار آب می شود آنگاه با دستمال تمیز آن را پولیش دهید تا لکه های آن کاملاً از بین برود.

#### اصول چیدن میز

۱) جایگاه میز مناسب باشد. مثلاً جلوی درب ورودی نباشد. جلوی دستشوئی نباشد. جلوی درب

آشپزخانه نباشد. ( فاصله لبه میز تا میز دیگر و حتی دیوار باید ۲ متر باشد. )

۲) مطمئن شوید که میز ثابت ایستاده و لق نمی خورد ( حتماً کنترل شود ) زیر پایه های میز معمولاً پیچ

های تنظیمی قرار دارد که برای جلوگیری از لق زدن می توانیم آن را به چپ و راست بچرخانیم تا لقی میز گرفته شود.

۳) مطمئن شوید که برای هر میز از ( رومیزی ، لچکی ، صدا گیر ) استفاده شده باشد.

۴) لوازم غذاخوری برای یک نفر را مشخص کنید. ( اینکه هر نفر چه لوازمی را نیاز دارد )

۵) اصولاً مقدار جایی که برای یک نفر در نظر گرفته می شود بستگی به نوع سرویس آن دارد ( فضایی

که لوازم سرویس برای یک نفر در آن چیده می شود کاور نامیده می شود. )

اندازه کاور در سرویس آمریکایی ۴۰ × ۶۰



اندازه کاور در سرویس فرانسوی ۷۰ × ۴۰ ، ۷۰ × ۴۵ ، ۷۵ × ۴۵

اندازه کاور کلاسیک فرانسوی یا انگلیسی ۸۵ × ۵۰ ، ۹۰ × ۵۰

۶) با گذاشتن بشقاب نمایشی ، کار را شروع می‌کنیم ( جای بشقاب نمایشی ، یک بشقاب با قطر ۳۲ سانتی متر قرار می‌دهیم )

۷) کلیه لوازم میز قبل از چیدن ، باید پاک و براق شود. ( بدون خش ، لک و حتی بشقاب‌ها هم باید شفاف باشد )

۸) کاردها و قاشق‌ها معمولاً در سمت راست و چنگال‌ها در سمت چپ بشقاب نمایشی قرار می‌گیرند.

۹) در صورت امکان جای یک کاور را بین دو پایه میز قرار می‌دهند.

۱۰) کلیه نوشته‌ها و علائم اختصاری که در روی ظروف مانند بشقاب ، لیوان ، لوازم استیل و ... نقش

بسته است باید به طرف میهمان قرار گیرد. ( روبروی میهمان ساعت ۱۲ )

۱۱) کلیه لوازم چیده شده برای یک نفر باید به اندازه ۲ سانتیمتر از لبه میز فاصله داشته باشد. ( تقریباً

یک بند انگشت )

۱۲) کارد و چنگال اول باید به اندازه ۲ سانتیمتر از لبه بشقاب فاصله داشته باشد.

۱۳) بشقاب کره و نان ( B & B )<sup>۱۷</sup> در سمت چپ بشقاب نمایشی ( بعد از چنگال‌ها ) و هم سطح لبه

بالایی بشقاب نمایشی قرار می‌گیرد.

۱۴) کارد کره و نان روی بشقاب ( B & B ) در سمت راست این بشقاب قرار داشته به طوری که لبه

تیز کارده سمت داخل بشقاب و به موازات چنگال قرار می‌گیرد.

۱۵) فاصله بین لوازم استیل باید کم باشد ولی به هم نچسبد.

۱۶) هیچ‌وقت بیشتر از چهار قطعه در سمت چپ و پنج قطعه در سمت راست قرار نگیرد. ( بشقاب نمایشی در وسط

و سمت چپ این بشقاب ۴ قطعه به غیر از بشقاب ( B & B ) و سمت راست بشقاب نمایشی ۵ قطعه )

۱۷) اگر به تعداد بیشتری ابزار غذا خوری نیاز باشد آنها را قبل از آوردن آن وعده ، بر روی میز می‌چینیم .

۱۸) لوازم مورد نیاز برای دسر ، موازی لبه میز و در بالای بشقاب نمایشی قرار می‌گیرد به طوری که

دسته چنگال‌ها به طرف چپ و دسته کارد یا قاشق به طرف راست و نیز لبه تیز کارد دسر باید به

طرف بشقاب نمایشی قرار گیرد.

۱۹) حداکثر تعداد ابزاری که برای دسر چیده شود نباید از چهار قطعه بیشتر باشد.

<sup>۱۷</sup> Bread & botter

۲۰) نکته مهم : لوازم مورد نیاز برای غذاها به ترتیب از داخل به خارج چیده می‌شود به طوری که میهمان آنها را از خارج به داخل برداشته و استفاده می‌نماید.

۲۱) لیوان آب و یا لیوانهای چند منظوره باید به فاصله یک سانتیمتر و کاملاً در بالای اولین کارد غذاخوری قرار می‌گیرد و لیوانهای دیگر به فاصله یک سانتیمتر و در زاویه ۴۵ درجه با لیوان اول قرار می‌گیرد. که با توجه به تعداد لیوان به شرح ذیل است .

۲۲) چیدن لیوان به ترتیب زیر است .

الف ) یک لیوان ؛ بالای کارد در نقطه برخورد خط فرضی کارد اول و اولین ابزار دسر بالای بشقاب نمایشی

ب ) دو لیوان به صورت اریب در همان نقطه

ج ) سه لیوان به صورت مورب یا مثلثی

د ) چهار لیوان به صورت مورب یا لوزی

۲۳) در صورتی که تعداد میهمانان یک میز زوج و روبروی هم بنشینند کارد میهمان شماره ۱ باید روبروی چنگال میهمان شماره ۲ قرار گیرد و اگر تعداد میهمانان فرد باشد فضای خالی ، روبروی میهمان فرد قرار دارد. ( البته در میزهای گرد ، این قانون اجرا نمی‌شود و از اول تا آخر میز گرد به یک شکل می‌باشد. )

تجهیزات و ملزومات

در حرفه پذیرایی و تشریفات نیز مانند سایر مشاغل نیاز به ابزار ، تجهیزات و ملزومات خاصی است که با به کارگیری آنها انجام وظیفه میسر می‌گردد.

بدیهی است هر چقدر این ابزار و امکانات گسترده ، کامل و کارآمدتر باشد نتیجه نهایی کار بهتر و مثبت‌تر بوده و نتایج مطلوب‌تری را حاصل می‌نماید.

گسترده‌گی و تنوع کار در واحدهای پذیرایی سبب گردیده است که حجم و میزان این تجهیزات و ملزومات ارقام بسیار زیادی را تشکیل دهد که روز به روز با پیشرفت تکنولوژی از نظر کمی بیشتر شده و از نظر کیفی کارآمدتر ، لوکس‌تر و متنوع‌تر گردد. در یک طبقه بندی کلی ما آنها را در چند بخش قرار می‌دهیم که عبارتند از :

۱. تجهیزات و ملزومات رایانه‌ای و الکترونیکی مانند کامپیوتر و تابلوهای دیجیتالی اعلام غذا و

نرخهاو...

۲. تجهیزات و ملزومات پایه‌ای و اساسی مانند میزهای استیشن ، میزهای کمکی ، ترولی‌های حمل غذا، میز و صندلی ، کاناپه ، مبلمان و غیره ...
  ۳. تجهیزات و ملزومات پارچه‌ای مانند رومیزی ، دستمال سفره و ...
  ۴. تجهیزات و ملزومات چینی و کریستال و بلور مانند ظروف ، بشقابها ، لیوانها و دیس‌ها ، سرویس‌های چایخوری .
  ۵. تجهیزات و ملزومات سیلور و یا استیل و نقره‌ای مانند قاشق ، کارد ، چنگال و ...
  ۶. تجهیزات و ملزومات تکمیلی و تزئینی مانند رومیزی ، جا سیگاری ، گلدان ، مجسمه‌های کریستالی ، تابلوهای نقاشی و ...
  ۷. تجهیزات و ملزومات کمکی مانند سینی‌های حمل غذا ، ظروف جمع‌آوری زباله وسایل شستشو و تمیز کردن و ...
  ۸. تجهیزات و ملزومات بوفه‌ها مانند سالادبار ، چراغهای الکلی ( شف اندیش ) ، میزهای مخصوص و ...
  ۹. تجهیزات و ملزومات کاغذی و مطبوعات مانند صورت حساب‌ها ، منوی غذایی ، بن‌های دریافت سفارش غذا و ...
- در اینجا ما سعی خواهیم نمود خصوصیات بعضی از این تجهیزات و ملزومات متداول در امر سرویس دهی را برای شما تا آنجا که مقدور است توضیح دهیم .

سینی سرویس :

عبارت است از یک سینی معمولاً گرد که یک دستمال سفید یا رنگی تمیز ( Serviette ) روی آن پهن می کنند و در موقع آوردن سرویس‌های لازم برای میهمان از قبیل : لیوان ، کارد و چنگال ، قاشق و چنگال ، فنجان و نعلبکی چایخوری و قهوه و غیره و همچنین برای جمع کردن سرویس اضافی از جلوی میهمان مورد استفاده قرار می گیرد.

بشقاب سرویس یا بشقاب پیشخدمت

در حقیقت همان بشقاب بزرگ ( بشقاب غذای اصلی ) است که در آن دستمال سفید یا رنگی تمیز ( Serviette ) قرار دارد و گاهی هم به جای سینی سرویس جهت آوردن کارد و چنگال و قاشق ( در حجم کمتر ) برای چیدن روی میز از آن استفاده می‌شود. همچنین در جمع کردن وسایل و ملزومات سبک روی میز مورد استفاده قرار می گیرد.

## یونیفورم

به جهت سهولت در سرویس دهی و تفکیک وظایف و حفظ پرستیژ مراکز پذیرایی و همچنین رعایت مسائل بهداشتی و ایمنی از دیرباز در بین واحدهای پذیرایی استفاده از لباسهای فرم تحت عنوان یونیفورم معمول و متداول بوده و امروزه تقریباً تمامی رستورانهای از حد متوسط به بالا از این شیوه استفاده می‌نمایند. صرف نظر از طرح و رنگ و مدل یونیفورم‌ها که تا حدی سلیقه ای و ابتکاری است و در مواردی نیز که شامل رستوران های لوکس و مجلل می‌گردد به لحاظ تشریفاتی بودن حالت تقریباً مشخص و از پیش تعیین شده مانند فراگ ، ژلت ، کروات و پاپیون را شامل می‌گردد.

موارد مشترک که می‌بایستی در طراحی و بکارگیری یونیفورم مد نظر باشد عمدتاً عبارتند از :

۱. در عین سادگی راحت و زیبنده باشد.
۲. از نظر جنس مواد متناسب با محیط انتخاب شود.
۳. قابلیت شستشوی مکرر داشته و با دوام باشد.
۴. زیبا ، شکیل و متناسب با سایر دکوراسیون و تجهیزات از نظر رنگ و هارمونی تهیه گردد.
۵. از نظر فرم و طرح مانع فعالیت‌های فیزیکی پرسنل در هنگام کار نگردد.
۶. همراه با یونیفورم از کفش مناسب نیز استفاده شده و آرم واحد مذکور نیز در معرض دید مشتریان در بخشی از یونیفورم الصاق شود.

بخش سوم:

عملیات و اصول پذیرایی در جلسات و مین راه



یکی از وسایل نقلیه سفرهای زمینی اتوبوس است که طی چند سال اخیر با پیشرفت علم و تکنولوژی به صورت مدرنتری در خدمت انسان ها قرار گرفته است .

اتوبوس های قدیمی که شیشه های آن باز و بسته می شد و سقف آن نیز در دو یا سه نقطه بالا رفته و سبب می شود تا هوای بیرون در داخل اتوبوس گردش داشته باشد امکانات رفاهی آن نیز بسیار کم بود و صندلی ها آن صرفا ثابت بوده و حرکت نمی کرد با تغییر دکوراسیون داخل اتوبوس ها کم کم اتوبوس های کولردار وارد سیستم حمل و نقل گردید و شیشه های آن نیز ثابت گردید صندلی های اتوبوس نیز قدری حرکت می کرد تا مسافران راحت تر روی آن بنشینند و سفرهای طولانی برایشان قابل تحمل گردد کم کم اتوبوس های جدیدتری وارد سیستم حمل و نقل گردید که امکانات بیشتری داشته و تجهیزات آن کامل تر گردیده است مثلا :

✓ جذاب بودن کابین راننده

✓ راحت بودن صندلی ها

✓ سیستم تلویزیونی برای نمایش فیلم

✓ سیستم گرمایش و سرمایش قوی

✓ آب خوری ( آبسرد کن ) و یخچال

✓ سرویس بهداشتی

✓ میز پذیرایی در جلو هر مسافر

✓ امکان حرکت پشتی صندلی در بهترین و راحت ترین حالت برای خواب

✓ سیستم صوتی برای صحبت کردن راهنما با زائران

✓ صندوق بغل بزرگ برای ائاثیه مسافران

✓ توزیع وعده های غذایی به صورت سرد و گرم بدون نیاز به توقف

✓ جایگاه خواب برای راننده و کمکی در بهترین حالت

✓ وجود کپسول اطفاء حریق

## ✓ وجود جعبه کمک‌های اولیه و فوریت های پزشکی

البته اتوبوس های کاملتری وارد ناوگان حمل و نقل گردیده است که علاوه بر موارد فوق دارای شرایط ویژه دیگری است و امکان استفاده از آنها در ناوگان حمل و نقل زائران عتبات یا گشت های بین شهری و زیارت دوره را راحت تر نموده است مثل اتوبوس های معلولین و اتوبوس های هتلی ولی بهترین اتوبوس ها برای مسیرهای کوتاه همین اتوبوس های فعلی است که کم و بیش مورد استفاده قرار می گیرد:

(۱) استفاده از اتوبوس های استاندارد و ایمن با توجه به استانداردهای بین المللی

(۲) ملزم نمودن راننده و کمکی و نیروی خدماتی داخل اتوبوس به اونیفورم متحدالشکل و زیبا

(۳) ملزم نمودن اتوبوس ها به پخش سخنرانی ، موسیقی ، قرآن و نوحه با توجه به پکیج هایی که از طرف سازمان پیش بینی می شود. ( البته ضرورت دارد با توجه به نوع مکان زیارتی پکیج متناسب با آن را تهیه و در اختیار قرار دهد )

(۴) پخش فیلم های سینمایی متناسب با فضای سفر برای سنین مختلف در ساعات مختلف

(۵) تهیه و پخش فیلم متناسب با سفر به عنوان راهنمای زائر درخصوص قوانین و آداب سفر و استفاده از امکانات هتل و ...

(۶) توزیع کتابهای سفری ( قصص قرآن ، زندگی پیامبران ، ائمه ، بزرگان و ... )

(۷) مجهز نمودن اتوبوس ها به سیستم هدفون روی هر صندلی برای جلوگیری از مزاحمت برای سایرین .

(۸) آموزش کارکنان اتوبوس ها به روش های برخورد با زائران و رعایت آداب معاشرت .

(۹) توزیع و جمع آوری کیسه های مخصوص زباله بین مسافران برای بالا بردن سطح بهداشت عمومی .

## مشکلات سفر با اتوبوس

از آنجا که زائران در طول سفر با اتوبوس به دلیل دوری از منزل و سایر شرایط در تنگنا به سر می‌برند لازم است ابتدا به مشکلات او در طول سفر توجه نمائیم :

- ۱) دوری از محل سکونت دائمی خود
- ۲) گرما و سرمای غیر قابل پیش بینی
- ۳) عدم تحرک کافی
- ۴) بی نظمی در خواب
- ۵) بی قراری (یکی از مهمترین سرگرمی هایی که میتواند بی قراری مسافرا کاهش دهد خوراکی است)
- ۶) عدم دسترسی به خوراکی های متنوع موجود در منزل
- ۷) نداشتن لباس راحت
- ۸) استفاده مداوم از کفش و احتمالا جوراب
- ۹) عدم دسترسی به حمام و توالت
- ۱۰) تشنگی و گرسنگی
- ۱۱) استرس
- ۱۲) نگرانی از وضع بهداشت و تغذیه سالم
- ۱۳) سرو صدا
- ۱۴) به هم ریختگی در سیستم گوارش
- ۱۵) کنترل های امنیتی

موارد فوق قسمت کوچکی از مشکلات یک زائر طی سفر با اتوبوس است که مدیر راهنما با درایت و آگاهی خود باید طی سفر با برنامه ریزی و اطلاع رسانی به موقع و صحیح سعی نماید استرس و مشکلات احتمالی را کاهش دهد از جمله این امور می توان به موارد زیر اشاره کرد.

۱) اصلاح رسانی به مسافران در خصوص همراه داشتن لباس راحت ، دمپایی و صندل جهت استفاده در داخل اتوبوس.

۲) اطلاع رسانی به مسافران در خصوص همراه داشتن یک بسته ژل ضد عفونی یا توزیع آن توسط سازمان

۳) پیش بینی آب خنک و بطری به مقدار لازم برای طول سفر بدون محدودیت .

۴) کنترل سرما و گرمای داخل اتوبوس با نظر سنجی از مسافران .

۵) توزیع پکیج های مناسب خوراکی در موقعیت های مختلف .

۶) اطلاع رسانی در خصوص کنترل های امنیتی و برای پیشگیری از استرس، ترس از این موضوع و توجه به این نکته که همه این کنترل ها به خاطر ایجاد امنیت در سفر است

۷) حفظ آرامش مدیر راهنما در برخورد با زائر خود می تواند باعث یکدلی و دوری از استرس گردد.

### **فراموش نکنیم که همه ما در خدمت زائر هستیم و باید بدون هیچ منعی انجام وظیفه نماییم**

پذیرایی در عمره یا عتبات با هم تفاوت هایی دارد که مهم ترین آن امکانات وسیع و مدرن در کشور عربستان می باشد که این موضوع باعث گردیده سطح خدمات تا حدودی با کشور عراق تفاوت داشته باشد اما به یاد داشته باشیم که مسئولین اجرایی تمام تلاش خود را به آسایش و راحتی و بالا بردن سطح خدمات به زائران معطوف داشته و اگر گاهی کوتاهی در ارائه خدمات مشاهده می گردد متأسفانه قسمتی از آن مربوط به عدم همکاری و محدودیت های کشور عراق می باشد که با برنامه ریزی هدف گذاری های مدون سطح خدمات را می توان افزایش داد برای آگاهی از نحوه پذیرایی در اتوبوس ها لازم است به بررسی وضعیت هر کدام به صورت جداگانه بپردازیم .

## ۲-۱) لزوم پذیرایی در اتوبوس

گاه زمان و مکان سفر اجازه نمی دهد که مسافران بتوانند برای صرف غذا یا میوه از اتوبوس پیاده شوند لذا مدیران کاروان مجبورند غذای مسافران را در اتوبوس سرو نمایند از جمله دلایل این امر عبارت اند از :

۲-۱-۱) گرمای و سرمای بیش از حد هوا در فصول مختلف سال

۲-۱-۲) نبودن فضای مناسبی برای اسکان و میل کردن غذا

۲-۱-۳) فرصت کم و عدم امکان برای توقف به علت کمبود وقت

۲-۱-۴) نداشتن امنیت و وجود خطر برای زائران در صورت پیاده شدن از اتوبوس

## ۲-۲) لوازم و تجهیزات مورد نیاز برای پذیرایی در اتوبوس :

برای پذیرایی از زائران در اتوبوس سه دسته تجهیزات ضروری است :

۲-۲-۱) یخچال و آبسرد کن : برای خنک نگه داشتن آب ، آب میوه ، کره ، میوه و ... وجود این دستگاه باعث می شود علاوه بر تامین آب سرد مورد نیاز زائران امکان نگهداری آب میوه ، نوشابه و میوه و وسایل صبحانه نظیر کره ، پنیر و ... نیز وجود داشته باشد.

۲-۲-۲) گرمکن یا ترولی گرم نگه داشتن غذا : ترولی های مخصوصی که به کمک نیروی باطری یا برق اتوبوس می تواند گرمای مورد نیاز برای گرم نگه داشتن غذا زائران را تامین کند امروزه در صنعت حمل نقل مورد استفاده قرار می گیرد که نمونه قدیمی و موفق آن در هواپیما سالهاست که به کار گرفته شده است و می توان از این ترولی در صندوق بغل یا بوفه اتوبوس ها جا سازی و استفاده نمود. علاوه بر این گرمخانه های جدیدی که در آشپزخانه های مرکزی مورد استفاده قرار می گیرد قادر است گرمای غذا را تا ساعت ها حفظ کند و غذا در آن سالم و گرم باقی مانده به طوری که در هر ساعت ۱ درجه از گرمای آن کاسته می شود هر کدام از این گرم خانه ها قادرند غذای یک اتوبوس را حمل کنند. یا غذاهای چیکا مائده را به صورت گرم به زائران ارایه نماید.

۲-۲-۳) فلاکس های بزرگ برقی که بتواند با برق خودرو یا برق شهر کار کند و جای مورد نیاز زائران را تامین نماید.



### ۲-۳) انواع بسته های مناسب غذایی و دسر و میوه برای پذیرایی در اتوبوس

در حال حاضر کترینگ های تامین کننده مواد غذایی بزرگی در سراسر کشور فعالیت دارند که نمونه های موفق آن غذای شرکت های هواپیمایی داخلی و خارجی را با شرایط مطلوب و به شکل سرد و گرم تأمین می نمایند.

لذا با وجه به پیشرفت صنعت بسته بندی ضرورت دارد مجریان برنامه های زیارتی چاره ای اندیشیده و بسته های (پکیج های) مناسبی را در این زمینه تهیه و مورد استفاده قرار دهند.

۲-۳-۱) انواع شیرینی، بیسکویت و شکلات: می توان یک مدل شیرینی یا کیک که ماندگاری حداقل ۱۰ روزه دارد در ظروف پلاستیکی کوچک قرار داد و روی آن را سلیفون کشیده و وکیوم نمود تا برای پذیرایی در اتوبوس ها و در طول سفر مورد استفاده قرار بگیرد.

۲-۳-۲) انواع بسته های صبحانه، با توجه به بسته بندی یک نفره مواد اولیه صبحانه نظیر: کره، پنیر، مربا، عسل، حلوای شکر، شیر، شیرکاکائو و حتی نان می توان طوری برنامه ریزی نمود باید توجه داشته باشیم.

۲-۳-۳) انواع دسر، کمپوت و میوه های بسته بندی شده

۲-۳-۴) انواع غذاهای مناسب پذیرایی بین راه در اتوبوس

الف) کنسروهای غذای آماده، در حال حاضر کارخانه مائده، چیگا و سایر کارخانه ای تولید کننده غذا انواع غذاهای از جمله برنج، خورش، جوجه مرغ، بلدرچین و... را به صورت کاملاً بهداشتی در ظروف آلومینیومی تولید می کنند که برای مناطقی که امنیت غذای آن از نظر سطح بهداشت و کیفیت کم است بهترین منبع تامین کنند غذا می باشد. که در شرایط فعلی از این نوع کنسروها در موسم حج و عمره در یک وعده غذایی (ناهار یا شام) و در عتبات عالیات غذایی بین راهی داده می شود.

ب) غذای سرد که به صورت بسته بندی ارابه می شود به عنوان شام یا مکمل غذایی مورد استفاده قرار بگیرد.

#### ۴-۲. پذیرایی در اتوبوس در سفرهای بین شهری و داخل شهری

به دلیل خستگی ، تشنگی ، دلزدگی و طولانی بودن بعضی از سفرها نوع پذیرایی نیز تابعی از مسافت ، زمان و امکانات پذیرایی می باشد.

نکته مهم: رستوران بین راهی توضیح داده شود:

۴-۲-۱) پذیرایی در مسیر جده به مدینه منوره : با توجه به اینکه زائر خسته و گرمزده تازه وار عربستان شده است شایسته است در بدو ورود به داخل اتوبوس از فرودگاه با آب یا آب میوه خنک از ایشان پذیرایی گردد بدهی است با شروع سفر ایجاد آرامش و پس از طی مسیر مشخص در رستوران بین راهی ساسکو توقف گاهی که برای استراحت زائرین پیش بینی شده است اتوبوس متوقف و در رستوران فوق با مرغ سوخاری ، نوشابه و چای از زائران پذیرایی می گردد و اتوبوس ها نیز ضمن سوخت گیری آماده ادامه سفر به مدینه منوره می گردند.

۴-۲-۲) پذیرایی در مسیر مدینه به مکه : با توجه به اینکه زائران معمولاً بعد از ظهرها به سمت مکه حرکت می کنند و جهت مُحرم شدن باید در مسجد شجره توقف داشته باشند لذا شام آنها از هتل یا آشپزخانه مرکزی تهیه و به صورت بسته بندی در اختیار اتوبوس ها قرار می گیرد و مدیران راهنما نیز شام بسته بندی شده را در مسجد شجره در اختیار زائران قرار می دهند اگر شام بسته بندی در بین مدیران راهنما و به صورت بسته بندی (ناگت) سپس در اختیار زائران قرار بگیرد غذای گرم و مناسب با کیفیت بهتری توزیع می گردد ، ماست و آب نیز به همراه غذا توزیع می گردد و در بین راه از مسجد شجره تا مکه نیز مرتباً آب لیوانی توزیع میگردد و یک بسته خرما نیز به زائران انرژی می دهد تا اعمال را خوب اجرا کنند.

۴-۲-۳) پذیرایی در مسیر مکه به مدینه : پذیرایی در این مسیر همانند پذیرایی در مسیر جده به مدینه می باشد.

۴-۲-۴) پذیرایی در مسیر مشاعر : پذیرایی در مشاعر بستگی به زمان آن دارد که شامل غذاهای سبک و پر انرژی می باشد. که تغییراتی در چندسال اخیر توضیح داده شود.

۴-۲-۵) پذیرایی در مسیر مکه به جده : هنگام اتمام عملیات عمره یا حج و بازگشت زائران به کشور با توجه به زمان بازگشت نوع پذیرایی تغییر می کند عمدتاً نوعی نان مخصوص ، خرما ، آب یا آب میوه

به عنوان میان وعده یا در وعده های غیراصلی بین زائران توزیع می گردد در صورتی که توزیع غذا در زمان ارایه وعده های غذایی باشد بهتر است .

غذای مورد نظر از آشپزخانه مرکزی یا هتل به صورت بسته بندی دریافت و در زمان مناسب بین زائران توزیع می گردد به نظر می رسد انتخاب محل توزیع غذا باید بسیار با دقت صورت بگیرد تا زائران با آرامش بتوانند غذای خود را میل نمایند.

۷-۴-۲) پذیرایی در زیارات دوره : در طول تمام زیارات دوره مهمترین اصل رفع عطش و تشنگی زائران از گرمای موجود است از طرفی بر اثر تعریق آب بدن زائر کم می شود و از طرف دیگر به علت افت میزان قند لازم است آب میوه میل نمایند لذا باید طی این مدت به صورت مرتب آب ، آب میوه و برای جلوگیری از گرسنگی کیک یا بیسکویت یا سیب یا خرما بین زائران توزیع گردد.

۸-۴-۲) پذیرایی در مسیر خروج از مرزهای زمینی ایران به عتبات و سوریه

از آنجا که مرزهای خروجی کشور برای ورود به عراق شهرهای شلمچه ، مهران ، قصرشیرین و برای ورود به سوریه از طریق ترکیه مرز بازرگان می باشد لذا بهتر است رستوران هایی که دارای استاندارد بالا در زمینه بهداشت ، غذایی ، محیطی و فضا و سرویس بهداشتی می باشند انتخاب شود و با آنها قرار داد منعقد گردد که مدیران راهنما زمان رسیدن خود را با آنها تنظیم تا غذای گرم و مطلوب با بهترین شرایط در اختیار میهمانان قرار دهند. و نیز قدری از خستگی ناشی از نشستن زائران در اتوبوس کاسته شود.

همچنین با توجه به امکانات شهرهای مرزی حتماً بر کیفیت رستوران هایی که زائران در آنجا غذا میل می نمایند نظارت کامل تری صورت پذیرد.

۹-۴-۲) پذیرایی در مسیرهای بین شهرهای زیارتی ( کربلا به نجف و بلعکس ... ) تا حد امکان بهترین شرایط ، توزیع بسته های غذایی اعم از صبحانه ناهار یا شام در داخل اتوبوس می باشد.

۱۰-۴-۲) پذیرایی در سامرا ( در رستورانی که بدین منظور در میدان ورودی سامرا پیش بینی شده می توان با توجه به تعداد کاروانی که وارد سامرا می شود ناهار پیش بینی و سرو نمود.

۱۱-۴-۲) پذیرایی در سید محمد (ع) : در مسیر سامرا به کاظمین در امامزاده سید محمد آشپزخانه ای پیش بینی شده است که غذا ، نوشابه ، دسر و میوه را به صورت بسته بندی ارایه می نمایند اما باید ساز و کاری پیش بینی نمود که جوجه کباب ارایه شده از ۳ ساعت قبل پخته نشود و به صورت تازه پخته و ارایه شود که عملاً خوردن و غذا در صحن امامزاده صورت می گیرد.

**۵-۲) بازرسی داخل اتوبوس قبل از حرکت :** با توجه به اینکه هر اتوبوس پذیرای حدود ۴۰ زائر در طول مسیر می باشد باید این امکان پدید آید که اتوبوس ها مورد بررسی مدیر راهنما قرار گیرد اهم قسمت هایی که باید مورد بررسی قرار گیرد عبارتند از :

۱-۵-۲) بررسی نظافت کف ، جا سیگاری ها ، زیر صندلی ها

۲-۵-۲) بررسی نظافت شیشه ها و بدنه اتوبوس

۳-۵-۲) بررسی نظافت روکش صندلی ها

۴-۵-۲) بررسی وضعیت روشنایی داخل اتوبوس

۵-۵-۲) بررسی سیستم گرمایشی و سرمایشی اتوبوس

۶-۵-۲) وجود کپسول آتش نشانی و جعبه کمک های اولیه در اتوبوس

۷-۵-۲) بررسی وضعیت یخچال و آبسرد کن

۸-۵-۲) بررسی وضعیت سیستم صوتی و تصویری

۹-۵-۲) وجود تابلوی مربوط به شماره ، نام کاروان و یا علامت شرکت اعزام کننده در جلوی اتوبوس

**۶-۲) پیش بینی تعدادی اتوبوس در اختیار در طول حج ، عمره ، در عتبات و سوریه**

**۷-۲) آمارگیری از زائران هر اتوبوس**

۱) در عتبات عالیات : فرم مخصوص اتوبوس جهت عتبات

۲) ظرفیت در اتوبوس به تعداد اعلام شده از سوی سازمان

۳) براساس بلیط تهیه شده باشماره صندلی به سوریه

مدیر کاروان لازم است لیستی از اسامی زائران تهیه و هر بار که زائران از اتوبوس پیاده می شوند بررسی شود که همه زائران سوار شده باشند اگر ترتیب لیست بر اساس شماره صندلی باشد این کار راحت تر است. البته در زیارت دوره که افراد هر اتوبوس ممکن است به ترتیب خاصی سوار نشوند این موضع باید به افراد جانبی هر فرد سپرده شود و توصیه شود در صورت جا ماندن، فرد کناری فوری موضوع به مدیر کاروان اطلاع دهد.

### **۸-۲) تعیین مسئول بازرسی و توزیع امکانات بین زائران**

بهتر است فردی از طرف مدیر کاروان در هر اتوبوس تعیین که به عنوان کمکی در بررسی وضعیت اتوبوس و توزیع امکانات تغذیه ای بین زائران کمک نماید این فرد می تواند از بین زائران علاقه مند که جواتر می باشند انتخاب شود.

### **۳. شرکت در جلسات آموزشی و پذیرایی از زائران قبل از سفر در محل برگزاری جلسات کاروان و**

**گروه** یکی از اموری که همواره می تواند تاثیر به سزایی در برگزاری مناسب مناسک حج، عمره و عتبات داشته باشد تشکیل جلسات توجیهی در ایران است که برای روشن شدن این موضوع به شرح آن می پردازیم:

#### **۱-۳) تعیین محل جلسات و تعداد آن :**

برای تعیین محل جلسات لازم است موارد زیر رعایت گردد.

۱-۱-۳) نزدیکی محل جلسات در محدوده آژانسی باشد که ثبت نام به عمل می آورد تا زائران راحت تر بتوانند به آنجا دسترسی داشته و پیدا نمایند.

۲-۱-۳) مکانی که برای تشکیل جلسات پیش بینی می شود بهتر است در جایی باشد که امکان پارک خودروهای زائران بوده و حتی الامکان در محدود طرح ترافیک نباشد.

۳-۱-۳) تعداد جلسات برای حج تمتع ۱۰ جلسه برای عمره ۳ جلسه ( یک جلسه هماهنگ در استادیوم آزادی برای کل زائران ) یک دوه حج دوجلسه برای عتبات و برای سوریه نیز جلسات در محل هتل های سوریه انجام می شود که شایسته است این جلسات یکبار در ایران تشکیل گردد.

۳-۱-۴) این جلسات بیشتر به خاطر آموزش انجام اعمال و مناسک مربوط به حج ، عمره ، آشنایی و آمادگی لازم برای زائران می باشد.

۳-۲) نصب تابلوی آدرس ، تاریخ و محل جلسات در آژانس یا محل ثبت نام و ارایه یک برگ کوچک در خصوص زمان ( ساعت ، روز و تاریخ ) آدرس مکان تشکیل جلسه همراه با کروکی آن به تک تک زائران تحویل دهند .

- بهتر است برنامه ۱۰ جلسه حج یا سه جلسه عمره تنظیم و به همراه این برگه توزیع گردد.

- شایسته است زمان برگزاری جلسات از یک ساعت تا یک ساعت و نیم بیشتر نباشد.

۳-۳) نصب اسامی مدیر ، معاون روحانی و سایر اعضای کاروان در محل جلسه و معرفی آنان علاوه بر این می توان بنرهای ایستاده ای که عکس تمام یاعضای کاروان را شامل می شود به همراه نام و سمت آنها در محل تشکیل جلسه قرار داد و در صورتی که فرصتی فراهم شود هر یک از آنها با شرح وظایفشان در طول سفر معرفی می گردند. حضور و غیاب زائران ، آمارزائران و دفترچه یادداشت خودکار فراموش نشود.

۳-۴) نصب ماکت کعبه ، پیش بینی لوازم صوتی و تصویری و ...

۳-۴-۱) برای اینکه جلسه خوب برگزار شود بهتر است هتل از تشکیل جلسه امکانات صوتی محل برگزاری جلسه کنترل گردد تا در حین صحبت کردن بلندگو قطع نگردد یا دچار مشکل نشود .

۳-۴-۲) پیش بینی ویدئو پروژکشن جهت پخش احتمالی فیلم های آموزشی همچنین نیاز به دستگاه ویدئو CD ، پرده نمایش و سه راهی برق می باشد.

۳-۴-۳) نصب ماکت کعبه در محل مناسب به طوری که مانع دید زائران در زمان سخنرانی مدیر ، روحانی و یا پزشک نشود.

۳-۴-۴) پیش بینی سرمایش و گرمایش لازم محل جلسه با توجه به فصل برگزاری جلسات ضروری است .

۳-۵) پیش بینی جا برای تعداد مشخص زائران به تفکیک زن ، مرد و جایگاهی برای افراد مسن و ...

لازم است آرایش محل نشستن زائران بر روی زمین یا روی صندلی طوری باشد که افراد در یک قسمت متمرکز شوند و از پراکنده شدن زائران در جاهای مختلف جلوگیری شود زیرا فکر و هراس سخنران را آشفته می کند پیش بینی تعدادی صندلی برای افرادی که دچار مشکل می باشند ضروری است .

### **۶-۳) پیش بینی اقلام پذیرایی متناسب با زمان پذیرایی ( صبح یا عصر ، زمستان یا تابستان )**

بهرتر است اقلام پذیرایی متناسب با زمان و فصل برگزاری جلسه باشد مثلا در تابستان برای صبح شیر کاکائو سرد همراه با کیک و میوه و در زمستان برای صبح شیر کاکائو گرم همراه کیک و میوه و یا در تابستان برای عصر آب میوه سرد همراه با کیک و میوه و در زمستان برای عصر چای داغ یا شیرداغ همراه با کیک و میوه .

در هر صورت می توان به دو صورت پذیرایی داشت .

۱-۶-۳) بسته های پذیرایی از قبل تعیین شده که در آن کیک ، میوه ، آب میوه یا شیر کاکائو همراه با دستمال کاغذی کارد یک بار مصرف ، شکلات که زائران پس از استفاده پس مانده های آن را در بسته خالی گذاشته تا در پایان مراسم جمع آوری می گردد.

۲-۶-۳) پذیرایی باز که با استفاده از آبدارخانه مکان برگزاری جلسه مورد استفاده قرار می گیرد و اقلام پذیرایی در بشقاب قرار گرفته و همراه با کارد میوه خوری و لیوان یک بار مصرف شربت یا چای سرو می گردد.

\*متاسفانه گاه دیده شده آب میوه در کارتن های ۵۰ عددی در جلسه چرخانده می شود و شیرینی نیز با همان جعبه ها دست به دست می گردد که این نوع پذیرایی شایسته زائران ایرانی نمی باشد در این صورت باید آب میوه ها در سینی و شیرینی در دیس چیده شده و با یک دستمال کاغذی به زائران ارائه گردد.

\* بهتر است در صورت ارائه چای داغ یا شیر کاکائو داغ حتما در لیوان یا استکان بلوری یا مقوایی ارائه گردد و به هیچ عنوان نوشیدنی گرم در لیوان های پلاستیکی یکبار مصرف ارائه نگردد.



\* پیش بینی آب معدنی کوچک یا آب سرد کن یا کلمن آب یا شربت و لیوان یک بار مصرف در برگزاری جلسات بسیار مهم است .

\* ضرورت دارد در کنار مکان ارایه آب یا شربت یک سطل زباله پیش بینی گردد.

\* ضرورت دارد بعد از اتمام پذیرایی نسبت به جمع آوری زباله ها و باقیمانده مواد غذایی موجود اقدام نمود تا محیط پاکیزه و تمیز باقی بماند.

### ۳-۷) تعیین مأمور پذیرایی در جلسات و تعیین ساعت پذیرایی

شایسته است یک یا دو نفر به عنوان مأمور پذیرایی از قبل انتخاب شوند تا تدارکات و برنامه پذیرایی را رأس ساعت مقرر با هماهنگی مدیر کاروان به انجام برسانند.

در کلاس های حج می توان از عوامل پذیرایی که قرار است در عربستان این کار را به عهده بگیرند استفاده شود و در سایر موارد بهتر است از معاون کاروان استفاده گردد و در صورت عدم دسترسی می توان از خدمه مسجد یا محل برگزاری یا یک نفر نیروی انسانی که می تواند یکی از کارکنان آژانس باشد استفاده نمود.

توزیع اقلام پذیرایی در وسط سخنرانی روحانی و پزشک شایسته نمی باشد زیرا ایجاد همهمه کرده و رشته کلام را از ایشان می گیرد بهتر است این کار بین دو سخنرانی انجام پذیرد.

### ۳-۸) جمع آوری زباله ها و پس ماند های مواد غذایی

از آنجا که نظافت محیط بسیار اهمیت دارد ضمن یادآوری به زائران در خصوص رعایت بهداشت محیط ضرورت دارد مأمور پذیرایی کلیه زباله ها ، پس مانده های مواد غذایی و سایر لوازم اضافی را که به واسطه این جلسه در محیط پراکنده شده سریعاً جمع آوری و از محیط خارج نمایند زیرا اکثر مکان های جلسات مساجد می باشد و حفظ نظافت آن از اوجب واجبات است .

### ۳-۹) شناسایی زائرانی که ابرار تمایل می کنند تا در فعالیت های گروهی نظیر پذیرایی همیاری

داشته باشند. گاهی برخی از زائران خود اظهار می دارند علاقه مند به همیاری و کمک به سایر زائران می باشند و در اموری مانند جابجایی ساک و چمدان ، جمع آوری زائران ، سرپرستی اتوبوس در حال

حرکت در زیارات دوره و انتقال از فرودگاه و حتی امر پذیرایی کمک نمایند بهتر است این افراد شناسایی و در مواقع ضروری از آنها بهره برداری گردد.

### ۱۰-۳) توضیح نحوه پذیرایی در طی سفر و شرایط هتل در مکه و مدینه یا عتبات و ایجاد آمادگی روانی برای پذیرش کاستی های احتمالی

از آنجا که زائران ایرانی جهت انجام زیارت به کشور دیگری می روند و گاه اتفاق می افتد که به علت نارسایی هایی از جمله کوچک بودن اتاق در مکه در مقایسه با مدینه ، قطع برق در عراق و ... روبرو شود این آمادگی ذهنی از مسائل و مشکلات احتمالی را برای ایشان باید شرح داد و از آنها در خصوص گذراندن و مقابله با مشکلات یاری خواست به عبارتی باید جو روانی و شرایط محیط را برای زائران ایجاد نمود.

### ۱۱-۳) توزیع جزوات و CD های آموزشی بین زائران

برای آشنایی بیشتر زائران با زیارت گاهها و آداب و شرایط سفر همچنین آموزش نحوه برگزاری مناسبتر است جزوات و CD های آموزشی در این خصوص تهیه و در اختیار زائران قرار داد تا با حوصله بیشتری به مطالعه و تماشای آن پرداخته و آمادگی بیشتری برای همراهی با گروه داشته باشند.

در برخی کاروان ها علائم ، گل سر ، روبان ، دستبند یا گردن آویزهای بخصوصی با رنگ های تند و فسفری تهیه به زائران می دهند تا بتوانند یکدیگر را بهتر شناسایی کرده و همراهی نمایند.

\* می توان دستبندهایی را با رنگ سبز فسفری یا سایر رنگ ها تهیه ، نام کاروان ، شهر و تلفن احتمالی مدیر کاروان را روی آن چاپ کرد و تمامی زائران آن را روی دست خود نصب نمایند تا در صورت گم شدن به راحتی کاروان آنها شناسایی و فرد به آنجا ارجاع داده شود.

### ۴. شناخت ویژگی های عوامل رستوران

عوامل رستوران همان پرسنل شاغل در آن می باشند که به دو گروه تقسیم می شوند

۱-۴) عوامل ایرانی : همان نیروی انسانی اعزامی از ایران می باشد که در عمره و حج انتخاب و اعزام می گردند این افراد باید از بین نیروهای جوان ، توانمند و کارآزموده که قبلاً در رستوران کار کرده باشند انتخاب شوند اصولاً مدیران ثابت هتل ها عوامل پذیرایی را انتخاب می نمایند اما باید به این نکته توجه

داشت که صرفاً انتخاب مدیر ثابت نمی تواند تنها ملاک پذیرش این افراد باشد بلکه باید شرایط دیگری مورد توجه قرار گیرد که مهمترین آنها عبارت اند از :

الف ( سلامت کامل جسم و روان داشته باشد.

ب ( سالم بودن حواس پنجگانه بخصوص ، بویایی ، چشایی ، شنوایی و بینایی

ج ( عدم اعتیاد به مواد مخدر و حتی الامکان سیگار

د ( دارا بودن متانت در رفتار

ه ( صبوری و بردباری

و ( رعایت آداب و معاشرت در برخورد با زائران

ز ( دارا بودن ظاهری متین و آراسته

ح ( سابقه کار در رستوران بخصوص میزبانی

ط ( توانایی ایجاد ارتباط با عوامل آشپزخانه و عوامل بومی

پس از معرفی عوامل پذیرایی توسط مدیر کاروان بهتر است هیئتی مرکب از افراد آگاه و توانمند در این خصوص نسبت به گزینش علمی و عملی این افراد اقدام نمایند و پس از تایید این هیئت افراد باید در کلاس توجیهی شرکت نمایند تا اصول پذیرایی به ایشان آموزش داده شود.

و سپس جهت دریافت کارت سلامت به درمانگاه ها معرفی می شوند تا پس از انجام آزمایشات مربوطه از نظر اعتیاد انگل برای آنها کارت بهداشتی یا سلامتی صادر شود.

#### ۲-۴) عوامل بومی :

این دسته از افراد نیروهای عرب ، بنگلادشی یا افراد خارجی دیگری هستند که ساکن کشور عربستان ، عراق یا سوریه می باشند و تحت عنوان عوامل بومی در رستوران کار می کنند.

این دسته افراد بیشتر کارهای خدماتی ، حمل غذا ، ظرفشویی ، نظافت ، چیدمان میز و ... را تحت نظر عوامل ایرانی به انجام می رسانند.

برای کارکردن با این افراد باید امور زیر انجام پذیرد.

الف ( آشنایی با این افراد و برخورد خوب و توأم با احترام ( معارفه )

ب ( تعیین یک نفر سرپرست از بین این گروه به طوری که مقبولیت بیشتری نزد بقیه داشته باشد

ج ( آموزش نیروهای بومی بخصوص فرد مورد نظر در خصوص نحوه انجام کارها از قبیل نظافت ،  
چیدمان میز تکمیل ابزار و لوزم روی میز ، نحوه انداختن رومیزی و جمع کردن آن

د ( آموزش نحوه برخورد با زائران ایرانی که باید توأم با ادب و احترام باشد.

ه ( آموزش نحوه راهنمایی زائران ایرانی به میزها به طوری که عامرانه نباشد

و ( آموزش نحوه آرایه غذا به زائران

ز ( آموزش نحوه جمع آوری ظروف و انتقال به ظرفشویی

ح ( آموزش نیروهای بومی درخصوص عدم حضور در قسمت خواهران مگر با هماهنگی قبلی

ط ( آموزش رعایت بهداشت شخصی و محیط و ...