

مبانی پذیرایی و تشریفات

مؤلفین:

احسان کرانی

مهدی کریمی

علی اردلان

آرزو الهی

عنوان و نام پدیدآور	مبانی پذیرایی و تشریفات/مؤلفین احسان کرانی... [و دیگران]
مشخصات نشر	گرگان: انتشارات نوروزی، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	ح. ۲۲۱ ص.
شابک	۳۵۰۰۰ ریال 978-622-02-0900-3
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	مؤلفین احسان کرانی، مهدی کریمی، علی اردلان، آرزو الهی.
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	پذیرایی Entertaining
موضوع	آداب معاشرت Etiquette
موضوع	خدمات غذایی -- مدیریت management -- Food service
شناسه افزوده	کرانی، احسان، ۱۳۶۳-
رده بندی کُر	۷۳۱TX
رده بندی دیویی	۴/۶۴۲
شماره کتابشناسی ملی	۶۰۳۵۰۸

مبانی پذیرایی و تشریفات

تألیف: احسان کرانی - مهدی کریمی - علی اردلان - آرزو الهی

نوبت چاپ: اول- ۱۳۹۸

مشخصات ظاهری: ۲۲۱ ص

قطع: وزیری

شمارگان: ۱۰۰۰

شماره شابک: ۳-۰۹۰۰-۰۲-۶۲۲-۹۷۸

چاپ و نشر: نوروزی-۱۷۳۲۲۴۲۲۵۸

قیمت: ۴۵۰۰۰ تومان

حق چاپ برای نویسنده محفوظ می باشد.



نشانی: گلستان، گرگان، خیابان شهید بهشتی، بازار رضا(ع)، ۱۷-۳۲۲۴۲۲۵۸
 دورنگار: ۰۱۷-۳۲۲۲۰۰۴۷ آدرس الکترونیکی: Entesharate.noruzi@gmail.com
 سایت انتشارات: www.Entesharate-noruzi.com

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	۱-۱ الگوهای رفتاری و آداب معاشرتی که کارکنان هتل باید بدانند
۱	۱-۲ ویژگی و الگوی رفتاری کارکنان هتل:
۲	۱-۲-۱ ویژگیهای مثبت
۵	۲-۲-۱ ویژگی های منفی
۸	۲ پوشش
۸	۱-۲ آداب لباس پوشیدن
۸	۲-۲ فرم لباس رسمی
۸	۳-۲ کت و شلوار
۱۰	۴-۲ پیراهن
۱۰	۵-۲ کفش
۱۱	۶-۲ کلاه
۱۲	۷-۲ لباس رسمی خانم ها
۱۲	۸-۲ با کمک کارشناسان سائز خود را بشناسید
۱۲	۹-۲ سرشانه ها
۱۳	۱۰-۲ طول شلوار
۱۳	۱۱-۲ طول آستین ها
۱۳	۱۲-۲ انتخاب نوع چاک کت
۱۳	۱۳-۲ پوشش مناسب آقایان در محل کار
۱۴	۱۴-۲ رنگها
۱۵	۱۵-۲ پارچه ها

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۵	۱۶-۲ برازندگی
۱۶	۱۷-۲ لوازم
۱۶	۱۸-۲ چند قانون مهم در پوشش:
۲۰	۱۹-۲ چرا مردن نباید جوراب سفید بپوشند!!
۲۲	۲۰-۲ چگانه کت و شلوار را با کراوات هماهنگ کنیم
۲۷	۲۱-۲ چگونه مردان بهترین لباس کار غیر رسمی را انتخاب کنند
۲۸	۲۲-۲ شلوار
۲۸	۲۳-۲ طبق مد
۲۹	۲۴-۲ لباس غیر رسمی و در عین حال شیک برای
۲۹	۲۵-۲ کفش زیبا
۲۹	۲۶-۲ یقه لباس
۲۹	۲۷-۲ ژاکت پشمی راحت
۳۰	۲۸-۲ شلوار مخمل
۳۱	۲۹-۲ یک لباس رویی برجسته و مناسب
۳۲	۳۰-۲ راهنمای خرید لباس مردانه
۳۸	۳۱-۲ بیست و پنج قانون مهم لباس پوشیدن برای آقایان
۴۱	۳ مراحل اجرایی تشریفات
۴۲	۳-۱ مراحل اجرایی تشریفات
۴۵	۳-۲ جدول مراحل تشریفات
۴۵	۳-۳ آداب یک پذیرایی رسمی و تشریفات
۵۰	۳-۴ تشریفات جشن ها و عزاداری های رسمی
۵۰	۳-۵ تقسیم بندی اعیاد و جشن ها

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵۵	۳-۶ تقدم در تشریفات چیست؟
۵۷	۳-۷ تقدم در جمع مقامات خارجی
۶۴	۳-۸ مدیر تشریفات هتل (مدیر رستوران) کیست؟
۶۹	۴-۱ ویژگی‌ها و استانداردهای پرسنل پذیرایی
۷۰	۴-۲ طرز برخورد و نحوه رفتار گارسن‌ها بسیار بسیار مهم است
۷۱	۴-۳ گارسن‌ها با نوشتن‌های رستوران را بشناسند
۷۲	۴-۴ پیش دستی کردن و وظایف اصلی گارسن‌هاست
۷۳	۴-۵ گارسن‌ها باید زبان بیگانه را تمرین کنند
۷۴	۴-۶ گارسن‌ها باید مشتریان خود را بشناسند و خود آنها را درک کنند
۷۴	۴-۷ کنترل کردن شرایط بد حرفه گارسن خوب است
۷۶	۴-۸ گارسن خوب لبخند می‌زند
۷۷	۵-۱ پذیرایی با محصولات ارگانیک (پذیرایی سلامت)
۷۷	۵-۱-۱ انواع دمنوش گیاهی و خواص و طریقه مصرف
۷۷	۵-۱-۱-۱ ۱- دمنوش گیاهی گل گاو زبان و سنبل الطیب
۷۸	۵-۱-۱-۲ ۲- دمنوش گیاهی به لیمو و زیرفون
۷۹	۵-۱-۱-۳ ۳- دمنوش گیاهی بادرنجبویه و زیرفون
۸۰	۵-۱-۱-۴ ۴- دمنوش گیاهی بابونه
۸۱	۵-۱-۱-۵ ۵- دمنوش گیاهی به لیمو
۸۲	۵-۱-۱-۶ ۶- دمنوش گیاهی دارچین
۸۳	۵-۱-۱-۷ ۷- دمنوش گیاهی زنجبیل
۸۴	۵-۱-۱-۸ ۸- دمنوش گیاهی میوه گل نسترن
۸۵	۵-۱-۱-۹ ۹- دمنوش گیاهی زیرفون

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۸۶	۵-۱-۱۰- دمنوش گیاهی آویشن:
۸۶	۵-۱-۱۱- دمنوش گیاهی اکلیل کوهی (رُزماری):
۸۷	۵-۱-۱۲- چای گزنه:
۸۸	۵-۱-۱۳- چای مرزنجوش:
۸۹	۵-۱-۱۴- چای اسطوخودوس:
۸۹	۵-۱-۱۵- چای فلو:
۹۰	۵-۱-۱۶- چای زعفران:
۹۱	۵-۱-۱۷- چای نعنای:
۹۲	۵-۱-۱۸- چای پونه:
۹۲	۵-۱-۱۹- چای چلتوک برنج:
۹۳	۵-۱-۲۰- چای گلبر:
۹۴	۵-۱-۲۱- چای زیره سیاه:
۹۵	۵-۱-۲۲- چای بادرنجبویه:
۹۶	۵-۱-۲۳- چای بهارنارنج:
۹۷	۵-۱-۲۴- چای هوفاریقون:
۹۷	۵-۱-۲۵- چای کوهی (چای پشمی):
۹۸	۵-۱-۲۶- چای آلبالو:
۹۹	۵-۱-۲۷- چای ترش (چای مگه یا چای گُجرات):
۱۰۰	۵-۱-۲۸- چای گل سرخ (گل محمدی):
۱۰۱	۵-۱-۲۹- چای زرشک:
۱۰۲	۵-۱-۳۰- چای قره قات (قراقات):
۱۰۳	۵-۱-۳۱- چای غوره:

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

۱-۵-۳۲ جای عتاب:	۱۰۴
۱-۵-۳۳ جای گل پنیرک:	۱۰۵
۲-۵ نوشیدنی ها:	۱۰۵
۳-۵ نوشابه های گازدار	۱۰۸
۴-۵ شربت های خانگی	۱۱۰
۵-۵ غذاهای دریایی	۱۱۱
۱-۵-۵ انواع غذای دریایی	۱۱۳
۱-۵-۵-۱ تاکو ماهی	۱۱۳
۲-۵-۵-۱ میگو و مارچوبه کبابی	۱۱۴
۳-۵-۵-۱ شنیسل خرجنگ	۱۱۴
۶ روانشناسی تشریفات و پذیرایی	۱۱۵
۱-۶ روانشناسی مشتری و الگوهای صحیح رفتار در صنعت هتلداری	۱۱۶
۲-۶ ضرورت روانشناسی مشتری	۱۱۸
۳-۶ روانشناسی دیگران و رابطه شخصیت افراد با طرز پوشش و لباس شخصی آنان	۱۲۱
۴-۶ روانشناسی موی سر	۱۲۳
۷ روابط عمومی	۱۳۷
۱-۷ روابط عمومی کارآمد	۱۳۷
۲-۷ رسالت تبلیغ در روابط عمومی	۱۳۹
۳-۷ تعریف روابط عمومی	۱۳۹
۴-۷ وظایف روابط عمومی	۱۴۰
۸ ارتباطات	۱۴۷
۱-۸ هفت گام اساسی در برقراری ارتباط مؤثر	۱۴۷

شاید شما نیز برای یک مأموریت اداری یا گذران اوقات فراغت، زندگی چند روزه‌ای را در هتل تجربه کرده باشید. در این اقامت کوتاه، آنچه بیش از همه در ذهن شما نقش می‌بندد و تا مدت‌ها در خاطرتان ماندگار خواهد شد، آداب رفتاری کارکنان هتل و نحوه برخورد آنها با شماست؛ این نحوه ارتباط و توجه به ریزه‌کاری‌ها و جزئیات رفتاری، شاید برایتان کمی نامأنوس و عجیب به نظر بیاید اما لازمه کار اینست که تمامی این اصول از طرف کارکنان هتل در تمامی سلسله مراتب شغلی به عنوان «میزبان» رعایت شود تا رضایت خاطر شما را به عنوان یک «میهمان» جلب کند. جلال نصیریان عضو هیئت علمی دانشکده جهانگردی و هتلداری چند و چون این الگوی‌های رفتاری و آداب معاشرت هتل (Behavioral patterns) که «اتیکت» نیز گفته می‌شود را چنین تشریح می‌کند:

۱- الگوهای رفتاری و آداب معاشرتی که کارکنان هتل باید بدانند

آداب معاشرت برای تمامی انسان‌ها معیاری برای سنجش شخصیت آنهاست و آگاهی از اصول و الگوهای رفتاری درست برای همه در هر موقعیت و جایگاهی که قرار دارند لازم و ضروری است. در یک تعریف کلی آداب معاشرت یعنی نحوه رفتار مطلوب انسان با هموعانش و نیز با محیط زیست خود.

در صنعت هتلداری به عنوان یکی از زیرمجموعه‌های صنعت گردشگری، این شاخص قوی‌تر و محسوس‌تر است؛ چرا که در این صنعت سطح وسیعی از تعاملات و ارتباطات انسانی در جریان است و آگاهی و برخورداری کارکنان هتل در تمامی سلسله مراتب از مدیریت عامل گرفته تا دربان هتل از الگوها و استانداردهای رفتاری امری لازم و بدیهی است.

۱-۲ ویژگی و الگوی رفتاری کارکنان هتل:

در استانداردهای بین‌المللی برای کارکنان هتل دو نوع ویژگی و الگوی رفتاری قابل شده‌اند:

- ویژگی‌های مثبت (محاسن، بایدها)

مبانی پذیرایی و تشریفات

• ویژگی‌های منفی (گناهان و ناپایدها)

۱-۲-۱ ویژگیهای مثبت

ویژگی‌های رفتاری مثبت در تمامی کشورها تقریباً یکسان است و کارکنان هتل موظفند بر طبق این الگوها و استانداردها با میهمانان و مسافران رفتار کنند.

براساس استانداردهای بین‌المللی این الگوهای رفتاری مثبت در پنج گروه جای می‌گیرند:

۱) برقراری ارتباط چشمی

اولین ویژگی مثبت که بیشتر تأثیر را بر میهمان خواهد گذاشت، تلاقی نگاه و برقراری ارتباط چشمی است. این ارتباط باید سه‌باره میان میزبان و میهمان برقرار شود، حتی زمانی که میزبان در حال صحبت با تلفن است باید این ارتباط چشمی را فراموش نکند.

البته در نحوه برقراری ارتباط چشمی به میهمان باید کمی محتاط عمل کرد؛ چرا که ممکن است فرهنگ این ارتباط در کشور میهمان به گونه‌ای متفاوت تر از فرهنگ کشور میزبان تعریف شده باشد. در بیشتر فرهنگ‌ها تعداد نگاه و طول آن با یکدیگر متفاوت است. در کشورهای اروپای شمالی تعداد نگاه کم و مدت زمان آن نیز کوتاه است اما در کشورهای اروپای مرکزی تعداد و طول نگاه بیشتر است. در کشورهای اروپای جنوبی و کشای مدیترانه‌ای مثل پرتغال، اسپانیا، یونان، قبرس، ایتالیا و ترکیه و مدت زمان و تعداد نگاه مناسب‌تر از کشورهای اروپای شمالی و مرکزی است.

باید بدانید ۱۵ ثانیه اول در برخورد میزبان با میهمان از اهمیت بسیاری برخوردار است، زیرا در این لحظات، هر چند که کوتاه است میهمان به میزبان نگاه و وی را از سر تا نوک پا و رانداز می‌کند و می‌تواند به حقیقت جایگاه و اعتبار شخصیتی مجموعه او پی ببرد. از این‌روست که به این لحظات سرنوشت‌ساز، لحظات حقیقت‌یاب می‌گویند. با وجود این بسیار مهم است که در یک مجموعه هتلی تمامی افراد از مدیرعامل تا دربان به عنوان میزبان و نماینده مجموعه، خود را به برقراری ارتباط چشمی موثر ملزم دانسته و دقت و نکته‌سنجی لازم را برای یک ارتباط موفق و مثبت داشته باشند.