

مدیریت غذا و نوشیدنی ها

مؤلفین

علی اقطاعی

ابراہیم پور عبدالہ - سوسن صمدزادہ

محسن عبدالہی - نوشین طاہران پور

تصحیح

علی اصغر رضایت

عنوان و نام پدیدآور	مدیریت غذا و نوشیدنی‌ها/ مولفین علی اقطائی... [و دیگران] ؛ تصحیح علی اصغر رضایت.
مشخصات نشر	تهران: مهکامه، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری	ص: ۳۲۸، مصور، نمودار.
شابک	978-964-2827-96-1
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	مولفین علی اقطائی، ابراهیم پورعبدالله، سوسن صمدزاده، محسن عبدالهی، نوشین طاهران‌پور.
موضوع	هتل‌ها و مسافرخانه‌ها -- مدیریت
شناسه افزوده	اقطائی، علی، ۱۳۴۹ -
شناسه افزوده	رضایت، علی اصغر، ۱۳۲۷ -، مصحح
رده‌بندی کنگره	TX911/3/م۴ ۱۳۹۲:
رده‌بندی دیویی	۶۴۷/۹۴۰۹۸:
شماره کتابشناسی ملی	۳۳۳۶۱۶۰:

نام کتاب: مدیریت غذا و نوشیدنی‌ها
 مؤلفین: علی اقطائی، ابراهیم پورعبدالله، سوسن صمدزاده، محسن عبدالهی و نوشین طاهران‌پور
 ویراستار علمی: علی اصغر رضایت
 ویراستار ادبی: معصومه اکبری
 ناشر: مهکامه
 ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی
 طرح جلد: رسول ربیعی
 حروف چینی: الوهاب
 لیتوگرافی: نقش
 چاپ و صحافی: اصلانی
 نوبت چاپ: اول / ۱۳۹۲
 تیراژ: ۱۰۰۰
 قیمت: ۱۵۵۰۰ ریال
 شماره شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۸۲۷-۹۶-۱

مراکز پخش: ۱- تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به لیافی‌نژاد، کوچه انوری، پلاک ۸، طبقه دوم، نشر و پخش مهکامه، تلفن: ۶۶۴۹۷۰۵۰-۶۶۴۸۸۲۰۳ فکس: ۶۶۴۹۵۷۶۴
 ۲- تهران، میدان انقلاب، بین خیابان ۱۲ فروردین و اردیبهشت، کتاب‌فروشی آگاه
 تلفن: ۶۶۴۶۷۳۲۳-۶۶۴۶۰۹۳۲
 ۳- تهران، خیابان انقلاب، بین خیابان ۱۲ فروردین و اردیبهشت، پلاک ۱۳۴۲، فروشگاه چاپ و نشر بازرگانی، تلفن: ۶۶۴۶۳۱۰۲
 نمایندگی‌های شهرستان:

- ۱- مشهد: کتابفروشی درخشش، تلفن: ۲۲۵۱۹۲۳ (۰۵۱۱)
- ۲- شیراز: کتابفروشی خوارزمی، تلفن: ۶۴۷۳۷۸۱ (۰۷۱۱)
- ۳- اصفهان: کتابفروشی علم‌گستر، تلفن: ۲۲۱۹۹۷۸-۹ (۰۳۱۱)
- ۴- رشت: کتابفروشی وارسته، تلفن: ۳۳۳۲۶۴۴ (۰۱۳۱)

فهرست مطالب

مقدمه.....	۱۹
فصل اول / اصول مهمان‌نوازی و سرویس.....	۲۱
اصول مهمان‌نوازی و ارائه سرویس.....	۲۳
سرویس چیست؟.....	۲۴
مهمان‌نوازی چیست؟.....	۲۵
تفاوت بین مهمان‌نوازی و سرویس.....	۲۵
آیا مهمان‌نوازی را می‌توان آموزش داد؟.....	۲۶
عوامل مؤثر در مهمان‌نوازی.....	۲۸
انواع سرویس.....	۲۹
۱. سرویس امریکایی.....	۳۰
۲. آشپزی فرانسوی.....	۳۱
۲.۱. سرویس فرانسوی.....	۳۲
۲.۲. چیدمان میز به سبک فرانسوی.....	۳۳
۲.۳. ظروف در سرویس فرانسوی.....	۳۵
۲.۴. تجهیزات میز سرویس فرانسوی.....	۳۵
۲.۵. قرار دادن مهمانان در سرویس فرانسوی.....	۳۶
۲.۶. فرهنگ غذای فرانسوی.....	۳۸
۲.۷. دسرهای فرانسوی.....	۴۰
۳. سرویس روسی یا دیس.....	۴۰
مزایای استفاده از این سرویس‌دهی.....	۴۱
۴. سرویس انگلیسی.....	۴۲
۵. سرویس آلمانی.....	۴۲
۶. سرویس خانواده.....	۴۲
۷. بوفه.....	۴۳

۵۱..... فصل دوم / رابطه آشپزخانه با رستوران.....

۵۳..... رابطه آشپزخانه با رستوران.....

۵۶..... شناخت عملیات آشپزخانه.....

۵۸..... برقراری ارتباط قوی با آشپزخانه.....

۶۲..... سهم کردن سرآشپز در عملکرد رستوران.....

۶۷..... فصل سوم / رزرواسیون.....

۶۹..... سایت اینترنتی در ورودی شماس.....

۶۹..... سیستم رزرواسیون.....

۷۱..... قبول نکردن رزرو.....

۷۳..... دریافت رزرواسیون.....

۷۴..... اطلاعات مورد نیاز برای رزرو.....

۷۴..... روش استفاده از تلفن.....

۷۶..... تعداد مهمانان.....

۷۹..... فصل چهارم / آماده سازی.....

۸۱..... آماده سازی.....

۸۱..... وظایف پرسنل رستوران.....

۸۲..... چک لیست مدیر رستوران.....

۸۳..... سرمیزبان (مسئول رستوران).....

۸۳..... میزبان.....

۸۴..... مدیریت چیدمان.....

۸۴..... وظایف باز کردن رستوران.....

۸۷..... وظایف بستن رستوران.....

۸۸..... تنظیم و کنترل چک لیست.....

۸۹..... پالایش یا براق کردن ظروف.....

۹۰..... ظروف غذاخوری و استفاده از آن.....

۹۳..... دستمال سفره.....

۹۵..... ظاهر زیبای میز.....

فصل پنجم / پذیرایی از مهمانان ۹۹

پذیرایی از مهمانان	۱۰۱
خوشامدگویی به مهمانان	۱۰۲
اولین فروش	۱۰۳
خواندن زبان بدن مهمانان	۱۰۴
پیشنهاد در مقابل توصیه	۱۰۷
سفارش گرفتن	۱۰۸
آداب و رسوم سرو کردن	۱۱۰
حمل ظروف	۱۱۱
روش ساده حمل بشقاب	۱۱۲
روش حرفه‌ای حمل بشقاب	۱۱۴
جمع کردن بشقاب‌ها	۱۱۶
ظروف شیشه‌ای	۱۱۷
حمل لیوان بین انگشتان	۱۱۷
ظروف غذاخوری (قاشق، چنگال و کارد)	۱۲۲
مسائل سرویس‌دهی	۱۲۴
مدیریت در ورودی رستوران	۱۲۴
مدیریت برگزاری رویدادها، مجالس و جشن‌ها	۱۲۵
ویژگی‌های مسئول مجالس	۱۲۵
خواص نمک و فلفل روی میز	۱۲۸

فصل ششم / نوشیدنی‌ها ۱۳۵

نوشیدنی‌های گرم	۱۳۷
چای	۱۳۷
خواص چای	۱۳۷
انواع چای	۱۳۸
خواص چای سیاه	۱۳۹
ترکیبات چای	۱۴۰
مضرات نوشیدن چای	۱۴۰
شیوه دم کردن چای به روش چینی	۱۴۱
معطر کردن چای	۱۴۱

۱۴۱	قهوه.....
۱۴۲	تاریخچه قهوه.....
۱۴۳	تهیه کردن قهوه.....
۱۴۴	مشکلات تولید قهوه خوب.....
۱۴۴	آسیاب کردن دانه قهوه.....
۱۴۶	قهوه سازها.....
۱۴۶	نوشیدنی های سرد.....
۱۴۶	آب.....
۱۴۷	خواص مهم آب.....
۱۴۹	دوغ.....
۱۵۰	دلستر و ماءالشعیر.....
۱۵۲	کولا.....
۱۵۳	مواد تشکیل دهنده نوشابه.....
۱۵۴	نوشیدنی طبیعی.....
۱۵۶	آب طالبی.....
۱۵۶	آلبالو.....
۱۵۶	آناناس.....
۱۵۷	زردآلو.....
۱۵۷	سیب.....
۱۵۹	فصل هفتم / چالش های پرسنلی.....
۱۶۱	چالش های پرسنلی.....
۱۶۱	استخدام و آموزش.....
۱۶۲	اطلاعات.....
۱۶۴	دفتر گزارش.....
۱۶۵	نیروی انسانی رستوران.....
۱۶۶	برنامه ریزی پرسنل آشپزخانه.....
۱۶۷	غیبت پرسنل و مریضی.....
۱۶۸	سیاست سه منظوره.....
۱۶۸	انگیزه.....

۱۶۸	 چگونه می‌توان انگیزه ایجاد کرد؟
۱۶۹	 تئوری‌های انگیزه
۱۷۲	 موارد استفاده تئوری‌های انگیزشی
۱۷۴	 مهمان‌نوازی از درون

فصل هشتم / اداره کردن رستوران ۱۷۷

۱۷۹	 اداره کردن رستوران
۱۸۰	 خرید و دریافت
۱۸۳	 کنترل مواد مصرفی
۱۸۳	 ۱. پارچه کتان
۱۸۴	 ۱.۱. رومیزی کتان
۱۸۴	 ۱.۲. نخ
۱۸۵	 ۱.۳. پلی‌استر
۱۸۵	 ۲. نان
۱۸۷	 ۳. اقلام چندگانه
۱۸۷	 ۳.۱. ظروف شیشه‌ای
۱۸۸	 ۳.۲. ظروف چینی
۱۸۹	 ۴. هزینه پرسنل
۱۸۹	 ۵. اضافه‌کاری
۱۹۰	 ۶. مدیریت زباله‌های رستوران
۱۹۱	 ۶.۱. بازیافت زباله
۱۹۲	 ۶.۲. استفاده از زباله به عنوان کود گیاه
۱۹۲	 نگهداری غلات
۱۹۳	 اجاره کردن رستوران
۱۹۵	 سعی و کوشش هوشمندانه

فصل نهم / طراحی منو ۱۹۷

۱۹۹	 طراحی منو
۲۰۰	 منو یا ابزار بازاریابی (کارت ویزیت)

۲۰۳	انواع منوها
۲۰۵	بررسی قبل از طراحی منوی رستوران
۲۱۰	روانشناسی منو
۲۱۱	خواندن منو
۲۱۱	اشتباهات رایج در طراحی منو
۲۱۴	قیمت گذاری در منو
۲۱۴	به روز کردن منو

فصل دهم / شکایت و بهبود سرویس ۲۱۷

۲۱۹	شکایت و بهبود سرویس
۲۲۰	واکنش مشتری به اشتباه در سرویس
۲۲۱	مشتریان کجا شکایت می کنند؟
۲۲۱	چه کسانی بیشتر احتمال دارد شکایت کنند؟
۲۲۱	چرا مشتریان ناراضی شکایت نمی کنند؟
۲۲۲	تأثیر در خرید مجدد
۲۲۲	عوامل مؤثر در رفتار شکایت کننده
۲۲۴	شکایت به عنوان داده های تحقیقات علمی
۲۲۶	آسان تر کردن شکایت برای مشتری
۲۲۶	تأثیر بهبود سرویس در وفاداری مشتری
۲۲۷	بهبود سرویس پس از شکایت مشتری
۲۲۷	مشکلات سرو غذا و نوشیدنی
۲۲۸	شرایط رستوران
۲۲۹	اصول مؤثر در حل مشکلات
۲۲۹	راهنمها برای حل مشکلات
۲۳۱	تضمین سرویس
۲۳۱	دو نمونه از تضمین
۲۳۲	سازماندهی و طراحی تضمین در رستوران

فصل یازدهم / امنیت و ایمنی در محیط کار ۲۳۵

۲۳۷	امنیت و ایمنی در محیط کار
-----	---------------------------

۲۳۷	شرایط اضطراری برای مهمانان
۲۳۷	لغزش و افتادن
۲۳۸	بیماری
۲۳۹	آسیب ناشی از اشیای خارجی در مواد غذایی
۲۴۰	اورژانس های پزشکی
۲۴۰	شرایط اضطراری پرسنل
۲۴۲	اقدامات پیشگیرانه در آشپزخانه
۲۴۴	تسهیلات در شرایط اضطراری
۲۴۵	آتش
۲۴۵	سیل
۲۴۵	اختلال در برق
۲۴۶	مدیران رستوران
۲۴۷	فصل دوازدهم / طراحی وب سایت
۲۴۹	طراحی وب سایت
۲۴۹	اهمیت سایت در اینترنت
۲۵۱	هدف از ایجاد سایت اینترنتی
۲۵۲	بازاریابی در اینترنت
۲۵۳	مشخصات سایت موفق
۲۵۹	دلیلی برای انتخاب سایت رستوران شما
۲۶۳	فصل سیزدهم / مطالعه موردی
۲۶۵	مطالعه موردی
۲۶۵	۱. رستوران شلوغ
۲۶۵	۲. روم سرویس
۲۶۶	۳. افزایش درآمد و کنترل هزینه ها
۲۶۷	۴. سرمیزبان
۲۶۸	۵. شام دو ساعته
۲۶۸	۶. ایجاد انگیزه در پرسنل
۲۶۹	۷. استفاده از فناوری اطلاعات

فصل چهاردهم / شرح وظایف پرسنل رستوران	۲۷۳
شرح وظایف و کد مشاغل در بخش غذا و نوشیدنی	۲۷۵
عنوان شغل: مدیر رستوران	۲۷۸
عنوان شغل: معاون مدیر رستوران	۲۸۰
عنوان شغل: سرمیزبان رستوران	۲۸۲
عنوان شغل: میزبان رستوران	۲۸۳
عنوان شغل: کمک میزبان رستوران	۲۸۴
عنوان شغل: مسئول کافی شاپ	۲۸۵
عنوان شغل: کافی من	۲۸۶
عنوان شغل: سرمیزبان کافی شاپ	۲۸۷
عنوان شغل: کمک میزبان کافی شاپ	۲۸۸
عنوان شغل: مسئول انباردار	۲۸۹
عنوان شغل: مسئول ظرف شویی	۲۹۱
عنوان شغل: ظرف شور	۲۹۲
عنوان شغل: دربان	۲۹۳

فصل پانزدهم / راهنمای رستوران	۲۹۵
۱. موارد بهداشتی در رستوران و آشپزخانه	۲۹۷
۱.۱. انبار مواد غذایی، یخچال و سردخانه	۲۹۹
۱.۲. بهداشت مواد غذایی	۳۰۲
۲. فرم استخدام	۳۰۴
۳. چک لیست دست شویی و توالت	۳۰۵
۴. گزارش موجودی آشپزخانه در آخر وقت	۳۰۶
۴.۱. فرم رسیپی	۳۰۷
۴.۲. گزارش مصرف مواد اولیه از تاریخ	۳۰۸
۵. آیین نامه انضباطی داخلی کار	۳۰۸
۵.۱. مراحل برخورد انضباطی	۳۱۱
۵.۲. مسائل مورد توجه برای تصمیم گیری در مورد برخورد انضباطی	۳۱۱
۶. چیدمان میزها برای سرو غذا	۳۱۱

۳۱۲.....	۶.۱ چیدمان صبحانه (چیدمان صبحانه در کشورهای مختلف تفاوت است).....
۳۱۳.....	۶.۲ چیدن میز صبحانه ساده.....
۳۱۴.....	۶.۳ چیدمان نهار (lunch) و یا غذای سبک.....
۳۱۵.....	۶.۴ چیدمان نهار ساده.....
۳۱۶.....	۶.۵ فهرست چیدمان.....
۳۱۷.....	۶.۶ فهرست چیدمان.....
۳۱۸.....	۶.۷ چیدمان صیافت ساده (Banquet).....
۳۱۹.....	۶.۸ چیدمان صیافت رسمی (Banquet).....
۳۲۰.....	۶.۹ چیدمان رسمی اروپایی.....
۳۲۱.....	۶.۱۰ چیدمان ساده.....
۳۲۲.....	۶.۱۱ فهرست غذا.....
۳۲۳.....	۶.۱۲ فهرست غذا.....
۳۲۴.....	۶.۱۳ فهرست غذا.....
۳۲۵.....	۶.۱۴ فهرست غذا.....
۳۲۷.....	منابع و مآخذ.....

خداوندگار را سپاس می‌گوییم که ما را در افزودن یک جلد به مجلدات قبلی، در زمینه صنعت هتل‌داری، سرویس و مهمان‌نوازی (همراه با CD) یاری داد. همان گونه که در مقدمه دیگر کتب این نویسندگان آمده، هدف ما پرهیز از دادن اطلاعات نادرست به دانشجویان و دست‌اندرکاران این صنعت و فاصله گرفتن از جزواتی است که بر مبنای تجارب، گاه صحت و سقم مطالب آن‌ها روشن نیست و موجب سردرگمی خوانندگان می‌شود.

حسن متن حاضر آن است که نویسندگان این کتاب در ایران و در دیگر کشورها، از جمله نروژ و استرالیا، سابقه و تجربه لازم و کافی داشته‌اند و توانسته‌اند با زحمات شبانه‌روزی خود، به خوانندگان این کتاب و دانشجویان این صنعت، خدمت کوچکی کنند.

مهمان‌نوازی و اهمیت دادن به اصول پذیرایی از رسوم کهن مردم ایران‌زمین بوده است. بنابراین، جا دارد که این اصول به طرز صحیح و مرتب انجام شوند و جوانان ما بتوانند از این آداب خداپسندانه به نحو اکمل و احسن فایده ببرند. شغل پذیرایی از مشاغل بسیار متنوع و شادی‌آفرین است که به‌رغم همه پیچیدگی‌های آن، می‌تواند برای میزبان روحیه‌آفرین باشد.

مدیران و کارکنان رستوران‌ها می‌توانند در این کتاب با پذیرایی مدرن و به‌روز جهان آشنا شوند. بدیهی است ترافیک مهمان در یک رستوران و یا هتل به نیروی انسانی کارآمد، تجهیزات و سرویس‌دهی آن بستگی تام دارد.

در هر صورت از آن‌جا که هیچ کتابی عاری از خلل نیست، امید است هرگونه

کوتاهی و کاستی این نوشته با اغماض استادان فن روبه‌رو شود.
ضمناً خوانندگان عزیز می‌توانند برای رفع ایرادات و نواقص و ارتقای مطالب کتاب با
آدرس زیر تماس بگیرند:

علی اقطائی^۱

ابراهیم پور عبدالله - سوسن صمدزاده

محسن عبدالهی - نوشین طاهران‌پور

پاییز ۱۳۹۲

www.ketab.ir

1. ali_aqtaie@yahoo.com (M.Sc.International Hotel Management, Norway, Australia)