

آموزش خدمات پذیرایی و میزبانان رستوران



موسسه آموزش هتلداری و گردشگری نوشیجان

۱-هدف: آموزش پرسنل در رابطه با چیدمان سرویس رستوران و اصول میزبانی

۲-محدوده اعتبار: رستورانها

۳-مسئوليتها: کلیه پرسنل شاغل در رستورانها که وظیفه میزبانی را بر عهده دارند موظف به اجرای این دستورالعمل میباشند

۴-مراجع: طرح کیفیت امور پذیرایی

۵-آموزش: دوره میزبانی

۶-تعاریف: ندارد



۷-روش اجرا:

قاعده سرویس در رستوران:

- ۱- هنگام ورود میهمان به رستوران سعی کنید حتی الامکان میز را که شخصاً انتخاب می کند به او تعارف کنید اگر میز رزرو نیست نگوئید رزرو است!
- ۲- همیشه قبل از سرو غذا آنرا به میهمان نشان دهید.
- ۳- سرپوش هر غذا را فقط در موقع سرو غذا و در مقابل مشتری بردارید.
- ۴- همیشه از طرف چپ غذا را به مشتری نشان داده و از همان طرف نیز سرو کنید بشقابها را از طرف راست بردارید.
- ۵- سوپ و بشقابهایی که قبلاً در آنها غذا گذاشته شده همیشه از طرف راست در مقابل مشتری گذارده می شود.
- ۶- همیشه نظافت و تمیزی سرویس روی میز را قبلاً بررسی نمائید.
- ۷- چنانچه بشقابها و لیوانها دارای گل یا علامتی هستند باید آن علامات رو بروی مشتری قرار گیرند.
- ۸- با هر غذا بشقاب و کارد و چنگال آنرا عوض نمائید.
- ۹- بخاطر داشته باشید که تمام غذاهای گرم باید در بشقابهای گرم سرو شود.
- ۱۰- هنگام سرو غذا از اشخاص مهمتر شروع کنید.
- ۱۱- بشقاب یا فنجان سوپ همیشه باید در روی یک بشقاب تخت دیگری گذارده شود.
- ۱۲- هنگام گذاشتن سرویس بعدی در مقابل مشتری نباید دستتان از مقابل مشتری عبور نماید بدین معنی که بشقاب و کارد را با دست راست جلو مشتری بگذارید و چنگال را از طرف چپ.
- ۱۳- بشقاب سالاد در طرف چپ مشتری قرار می گیرد و در کنار آن باید یک چنگال سالاد قرار داد.
- ۱۴- سبذ نان نیز در طرف چپ قرار می گیرد.
- ۱۵- هرگز یک گوشت سفید یا کم پخته را با چاشنی (سس) آغشته نکنید.
- ۱۶- برای قطعه کردن یک شاتو بریان که گوشت کم پخته است یا یک گوشت خون دار (کم پخته) دیگر چنگال در آن فرو نبرید.

۱۷- قبل از سرو چای یا قهوه با اجازه مشتری لیوانها و تنگ آب را بردارید هیچ چیز جز یک گلدان گل و یک زیرسیگاری تمیز روی میز نماند.

۱۸- قبل از دسر سرویسه‌ها و نمکدانها را از روی میز بردارید و میز را با کمک دستمال و یک بشقاب کوچک تمیز نمایید.

۱۹- جامه‌های دستشو در طرف راست مشتری هنگام سرو میگو، مارچوبه، آرتیشو، میوه و غیره ضروری می‌باشد.

۲۰- فراموش نکنید که قبل از اینکه بشقابی را در مقابل مشتری قرار دهید بطور سطحی آنرا با دستمال سرویس پاک نمایید.

۲۱- دستمال سرویس دستمالی است که هر میزبان باید در روی ساعد چپ خود داشته باشد.

۲۲- نباید با برداشتن مقدار زیادی بشقاب و سرویس خود را سنگین کنید.

۲۳- بخاطر داشته باشید که یک سرویس خوب با کمک دستها و پاهای چالاک انجام نمی‌گیرد بلکه باید مغز چالاکي نیز داشت.

۲۴- شرط اصلی یک سرویس خوب ترتیب میزها و سرویس و توجه به موقعیت آنها است.

۲۵- یک خوانسالار خوب باید ذوق و سلیقه مشتریهای دائمی را بخاطر داشته باشد تا بتواند موجبات رضایت آنها را فراهم آورد.

۲۶- تمام کارکنان رستوران باید برنامه غذایی را از حفظ بدانند همچنین باید ترکیب هر غذا را نیز بدانند.

۲۷- یک کمک میزبان هرگز نباید دست خالی به آتشپزخانه برود بلکه باید همیشه سرویس‌های کثیف را با خود همراه ببرد.

۲۸- آوردن غذای بعدی همیشه باید مقارن با تمام شدن غذای قبلی باشد.

۲۹- نان همیشه باید در یک سبد کوچک یا بشقاب و بر روی دستمال قرار گیرد.

۳۰- لیوانها را همیشه به وسیله پایه یا انتهایشان بگیرید و بر روی میز قرار دهید و هنگام برچیدن،

آنها را بروی سینی قرار دهید.

۳۱- هرگز نان را با دست مگیرید و برای سرو آن از پنس استفاده کنید پنس یا گیره با کمک یک قاشق و یک چنگال درست می شود.

۳۲- هر سرویس تمیزی که بر زمین افتد کثیف شده قلمداد می شود آنرا به مشتری ندهید.

۳۳- هرگز ظرف سنگینی را بر روی میز نگذارید زیرا احتمال دارد جای آن بر روی رومیزی باقی بماند.

۳۴- از میزهای رستوران برای گذاشتن سرویسهای اضافی استفاده نکنید آنها را فقط روی میز سرویس بگذارید.

۳۵- از تمیزی بشقابهایی که از آشپزخانه می آید و بر روی میز قرار می گیرد و قبلاً وسیله دستمال سرویس تمیز و خشک شده است مطمئن شوید.

۳۶- فنجان و نعلبکی قهوه و چای و همچنین قوریها می باید بر روی یک بشقاب متوسط قرار گیرند.

۳۷- آشامیدنی ها از طرف راست سرو می شوند.

۳۸- هرگز بستنی را بدون بیسکویت سرو ننمایید.

۳۹- لباسهای کارکنان رستوران باید تمیز و غیر قابل ایراد باشد.

۴۰- ادب، خویشتن داری و وقار باید صفات اساسی کارکنان رستوران باشد.

۴۱- هیچوقت در سر راه میهمان قرار نگیرید حتی در هنگام عجله و شتاب.

۴۲- از محاوره و سرو صدا و تجمع در هنگام سرویس پرهیزید.

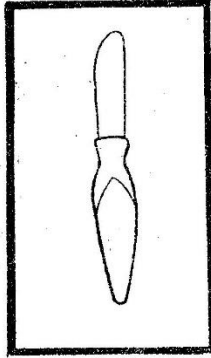
۴۳- در رستوران به میزها و یادیارها تکیه ندهید و هنگام صحبت با میهمان به طور راست بایستید.

۴۴- هرگز محل خدمت خود را ترک نکنید و هیچوقت بیکار نایستید.

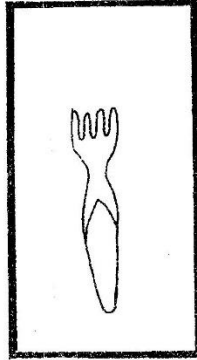
۴۵- هنگام سرویس و قبل از آن از کشیدن سیگار و خوردن غذاهای بودار (سیروپياز وغيره) اجتناب ورزید.

۴۶- اگر عرق کرده اید با دستمال سرویس صورت خود را پاک نکنید.

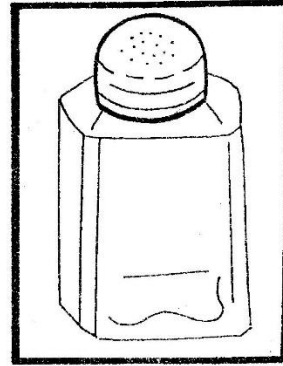
۴۷- در رستورانهایی که بهای غذا پرداخت می شود تا زمانیکه مشتری صورتحساب خود را نخواسته است آنرا روی میز قرار ندهید.



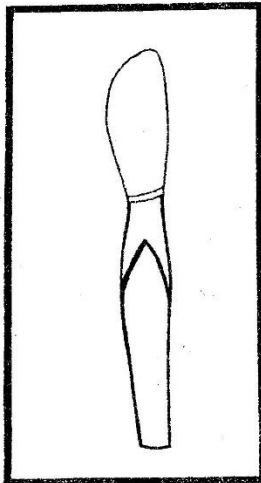
کارد دسر خوری



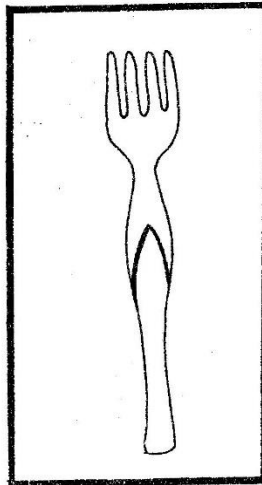
چنگال دسر خوری



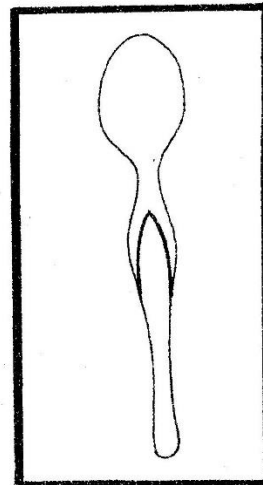
نمکدان



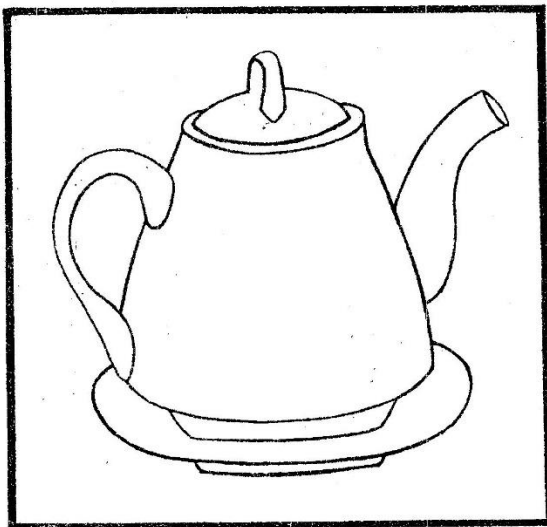
کارد غذا خوری



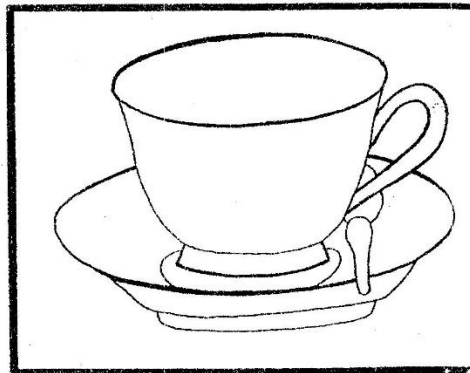
چنگال غذا خوری



قاشق سوپ خوری



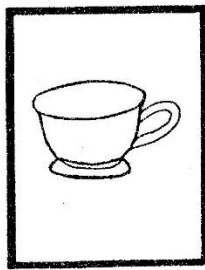
زیر قوری چای یا قهوه یا شیر همیشه یک بشقاب
قرار دهید .



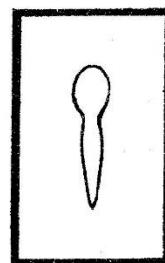
دسته فنجان را در طرف دست راست
مشتري قرار دهید .



نعلبکی

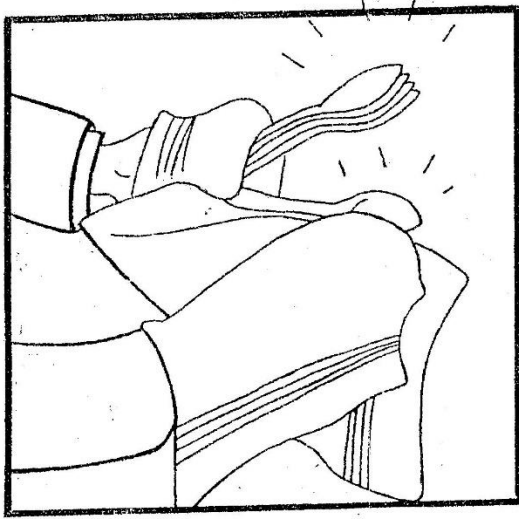


فنجان قهوه یا چای

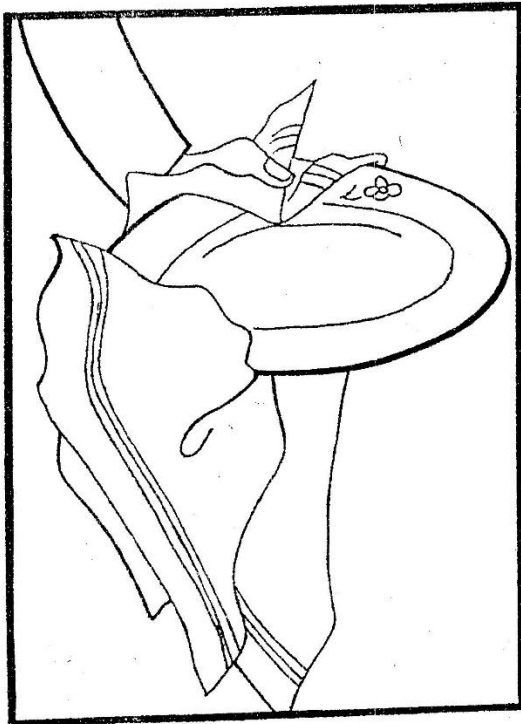


قاشق قهوه خوری

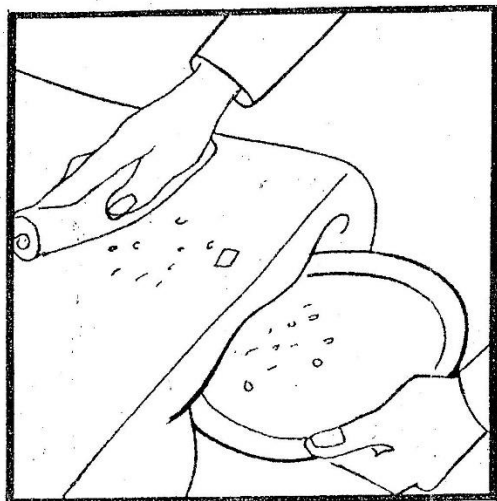




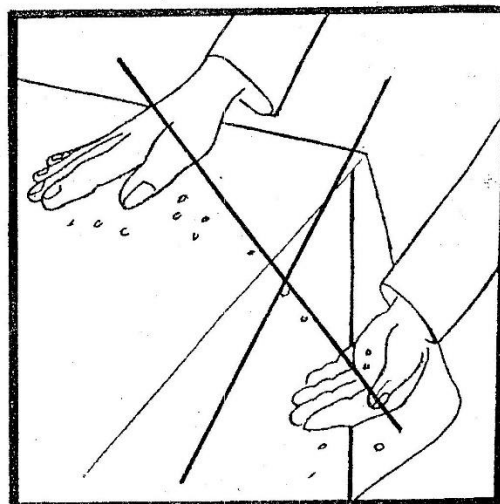
همیشه قاشق، چنگال، کارد و سایر لوازم
رستوران را با کمک یک دستمال پاک
کنید .



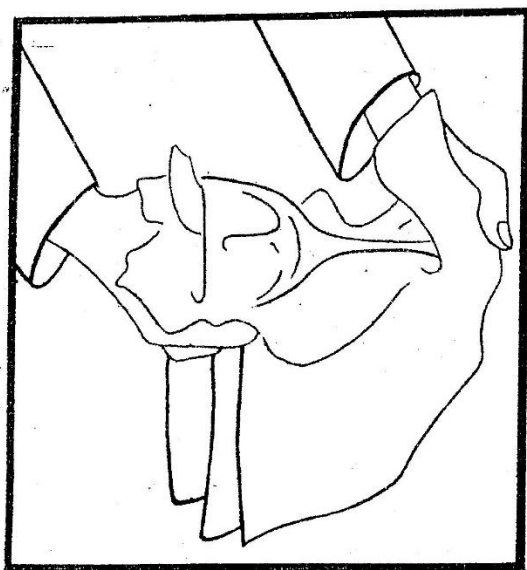
بشقاب را هنگام پاک کردن با دستمال
بگیرید و آنرا پاک کنید هرگز آنرا با
دست نگیرید زیرا جای انگشتان بر روی
بشقاب باقی خواهد ماند .



روی میز را با کمک یک دستمال و یک بشقاب
پاک کنید مانند شکل بالا .

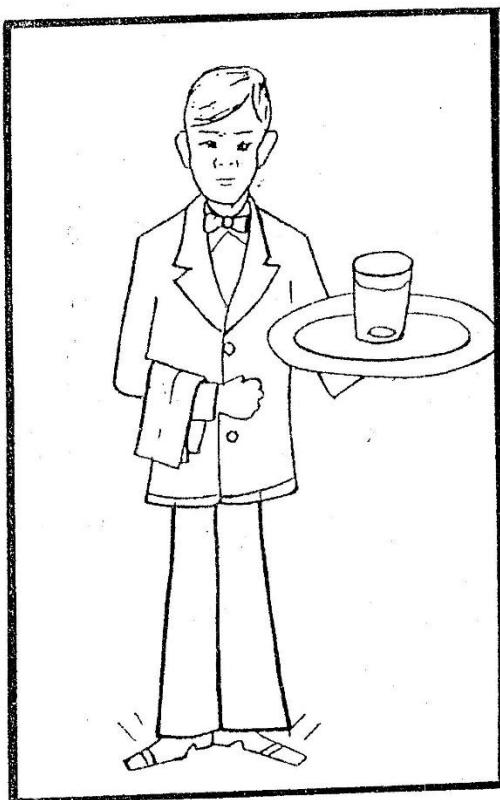


هیچوقت خرده های نان را تنها با کمک دستها
از روی میز جمع نکنید .



گیلاس یا لیوان را هنگام پاک کردن با دستمال
بگیرید تا اثر انگشتان روی آنها باقی نماند
زیرا هر قدر هم دست تمیز باشد باز بر روی
ظروف و گیلایها اثر چربی طبیعی خود
را باقی میگذارد .

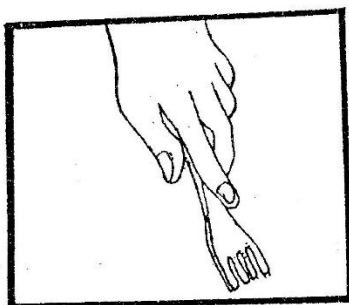




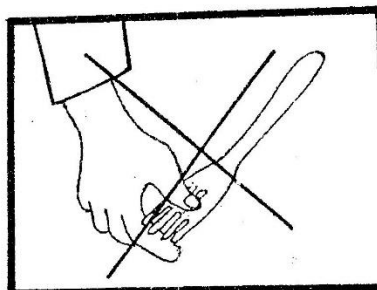
یک میزبان تمیز



یک میزبان خوب همیشه باید لباسهایش تمیز،
صورتش تراشیده و سر و مویش مرتب باشد.

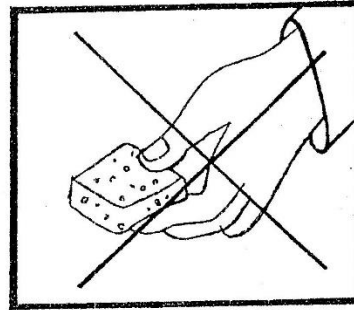


دم چنگال را بگیرید.



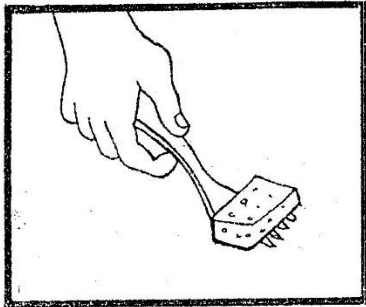
سر چنگال را با دست نگیرید.

نادرست



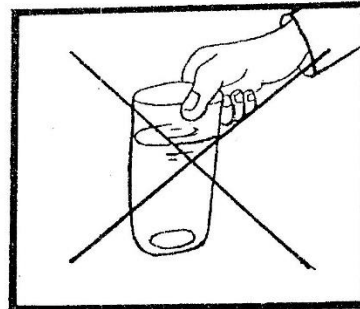
کره یا پنیر را با دست نگیرید .

درست

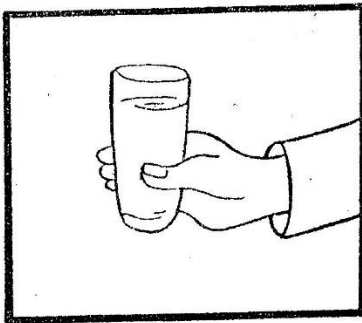


آنها با چنگال بردارید.

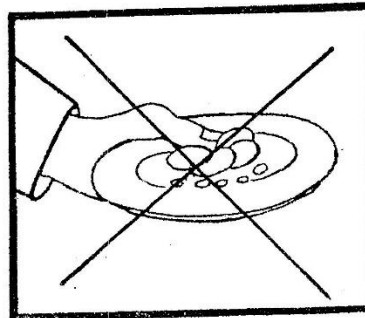
لبه لیوان را نگیرید .



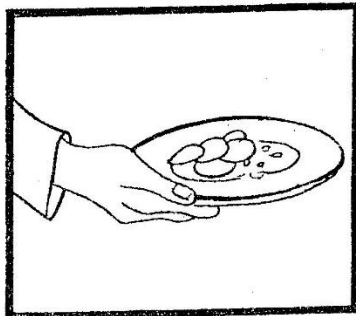
همیشه زیر لیوان را بگیرید.

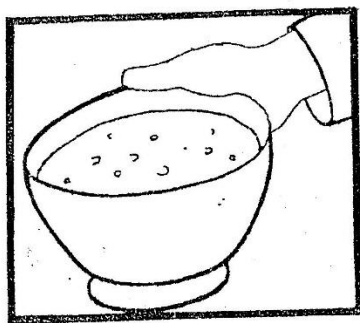


انگشت خود را داخل بشقاب نکنید .

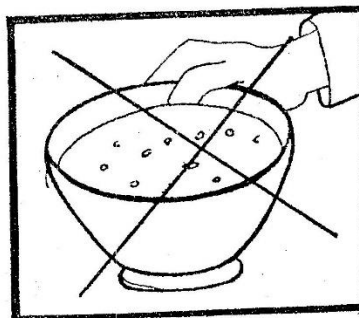


لبه بشقاب را بگیرید .

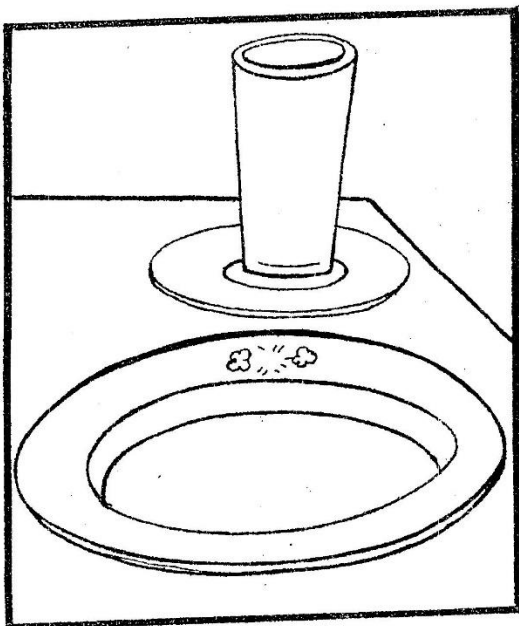




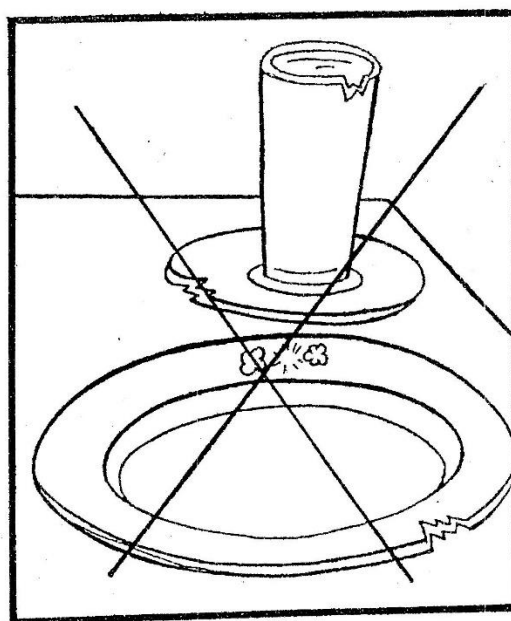
لبه ظرف را بگیرید .



انگشت خود را داخل ظرف غذا
فرو نبرید .

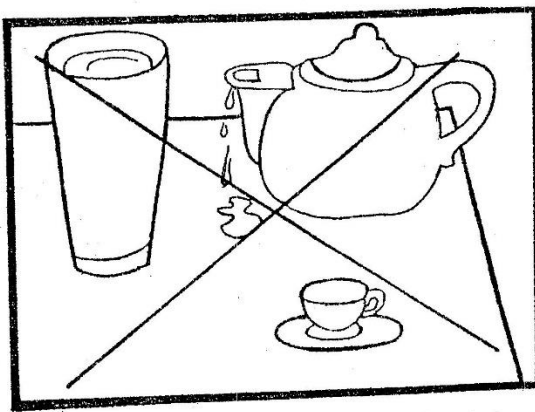
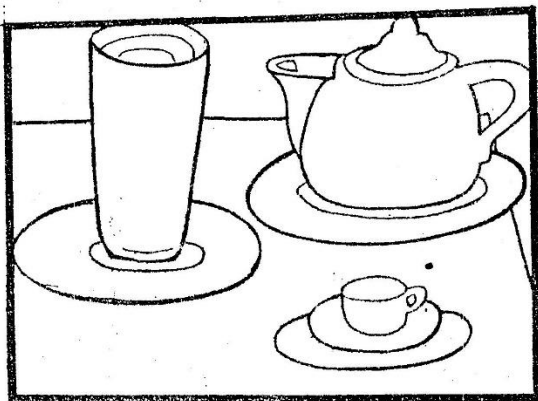


دقت کنید که تمام ظروف رستوران سالم و بی‌عیب
باشد .



هرگز لیوانهای لب شکسته و بشقابهای لب پریده
را در رستوران مورد استفاده قرار ندهید .





قوری، فنجان قهوه، لیوان آب یا آشامیدنیهای دیگر را در یک بشقاب کوچک بگذارید تا رومیزی کثیف نشود.

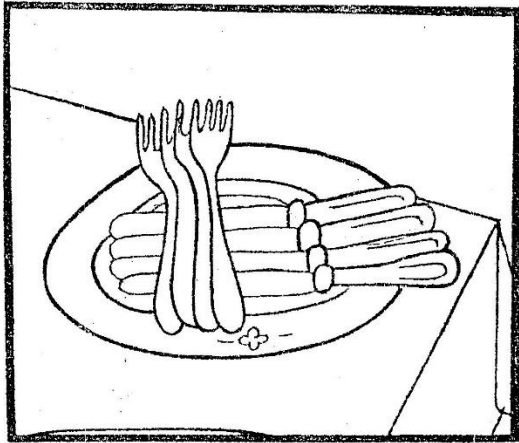


لب فنجان را قدری خالی بگذارید.

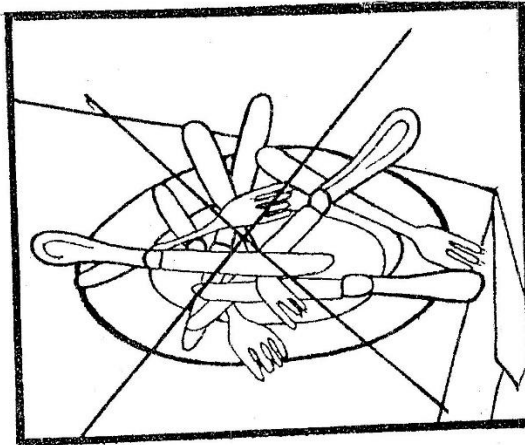


فنجان چای یا قهوه را آنقدر پر نکنید
که در نعلبکی بریزد.

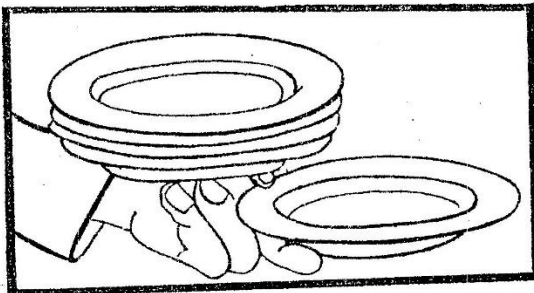




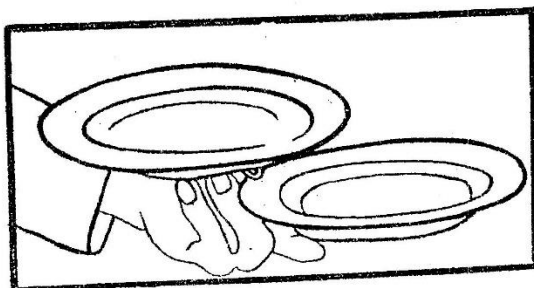
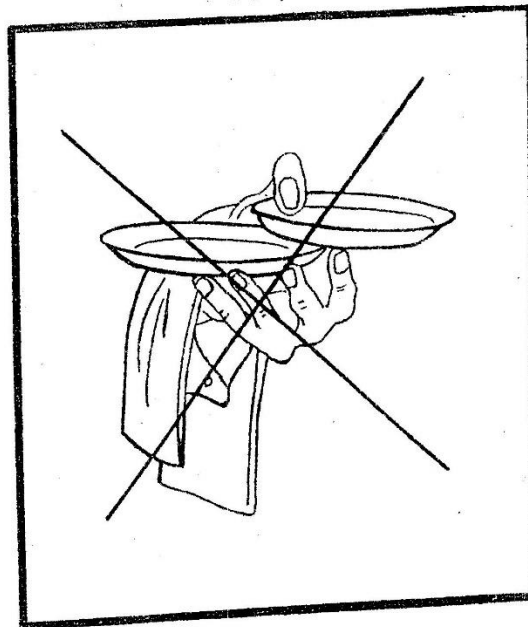
آنها را مرتب بچینید کارد ها را طوری زیر چنگالها قرار دهید که بر زمین نریزند .



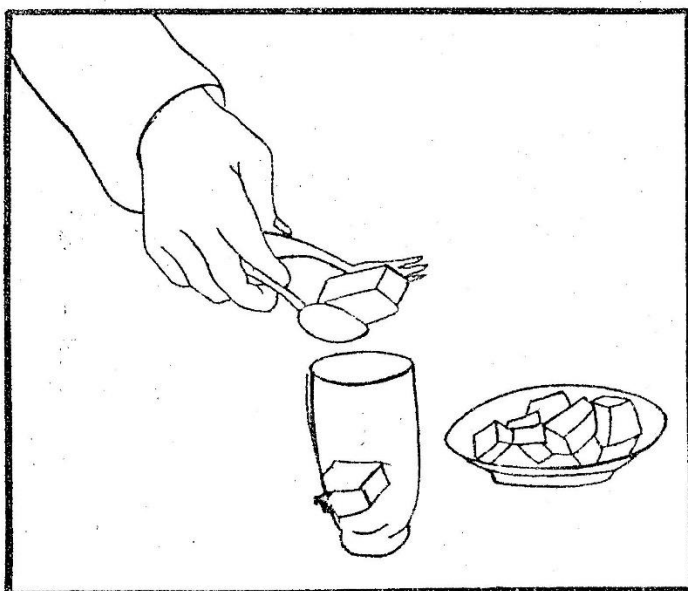
کارد و چنگال را چه هنگامی که تمیز هستند و چه موقعی که کثیفند روی هم نریزید .



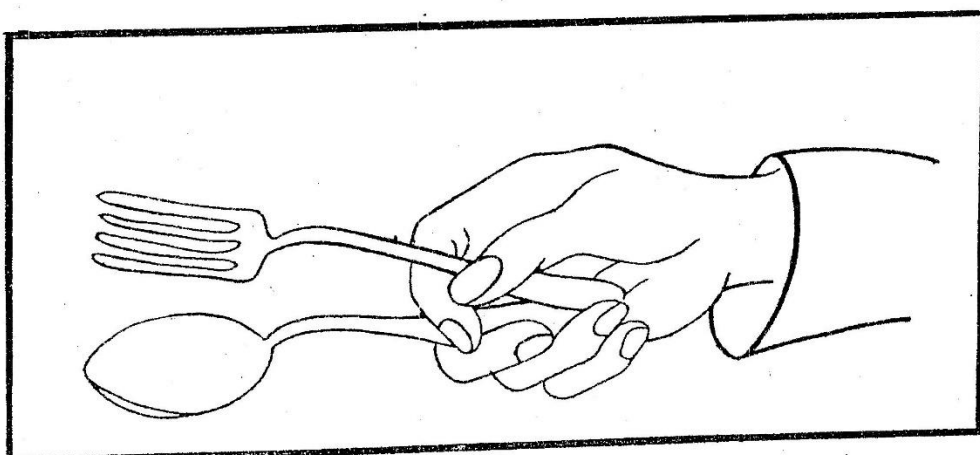
روش گرفتن چندین بشقاب خالی روی یک دست



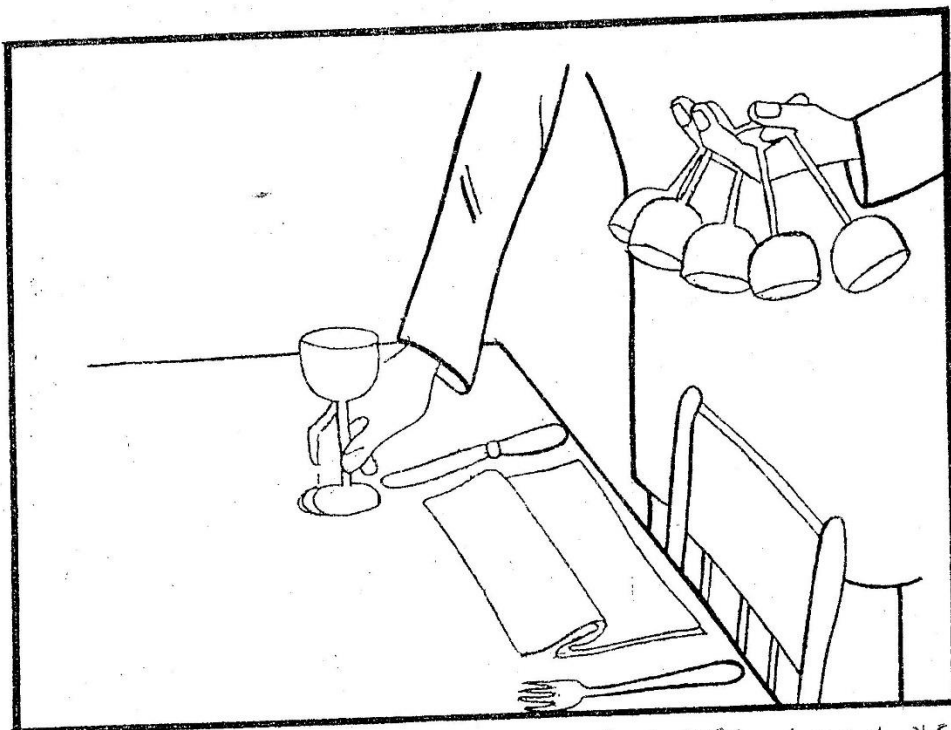
روش گرفتن دو بشقاب غذا بر روی یک دست



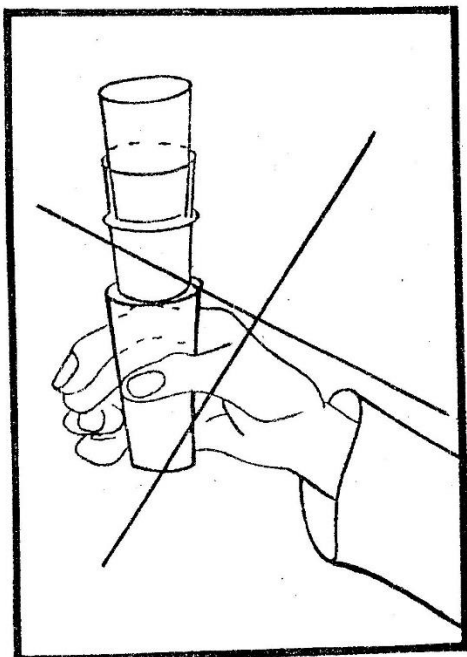
قطعات یخ را همیشه بوسیله
انبر یا گیره که با کمک قاشق
و چنگال درست میکنید
بگیرید و داخل لیوان قرار
دهید .



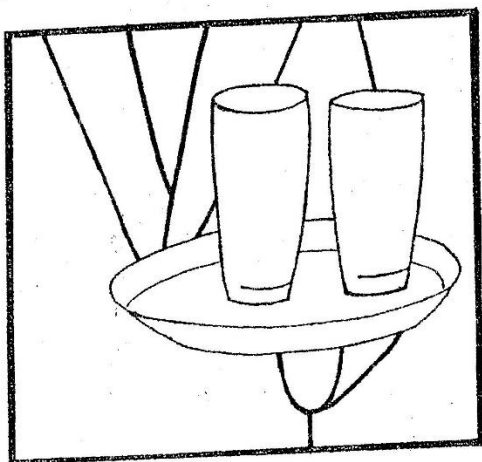
گیره را مثل شکل بالا درست کنید .



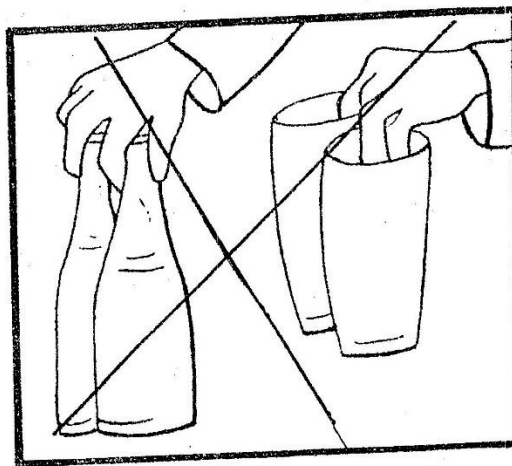
گیلاسهای تمیز را بین انگشتان خود بگیرید و روی میز بچینید .



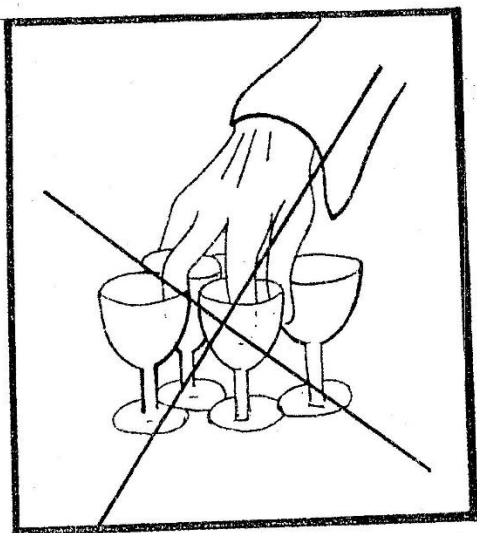
لیوانها را هیچوقت روی هم نچینید .



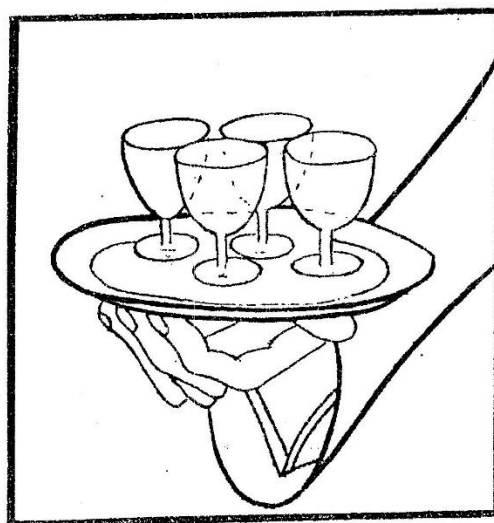
آنها را در روی یک سینی قرار دهید و برای مشتری ببرید .



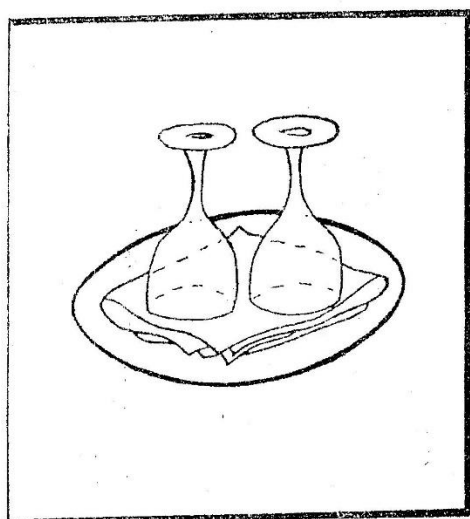
لیوانها و بطری ها را با دست نگیرید .



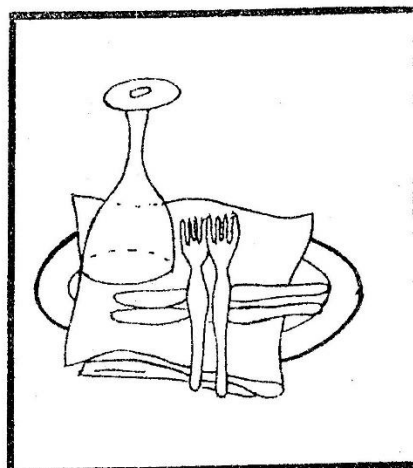
برای چیدن یا برچیدن گلاسها انگشتانانتان را در آنها فرو نبرید .



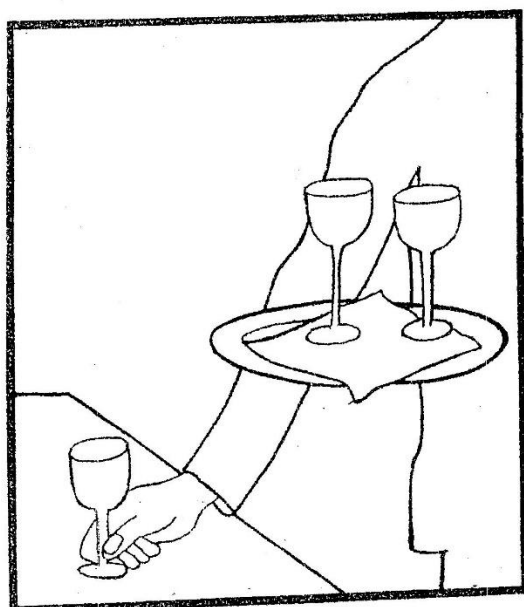
هنگام جمع کردن ، گلاسها را همیشه روی یک سینی قرار دهید .



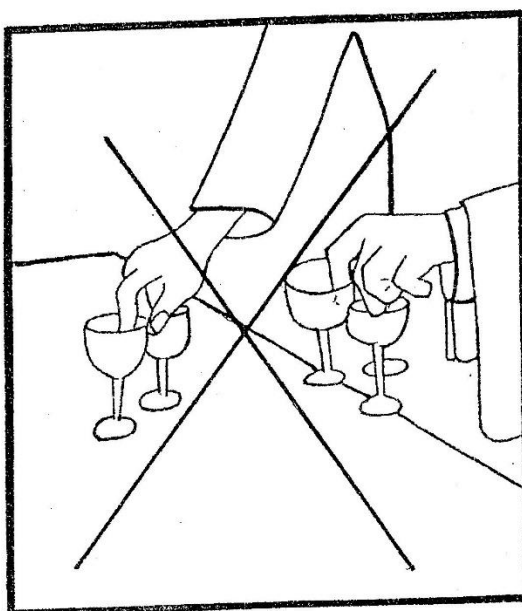
هنگامیکه مشتری گلاس اضافه‌تری خواست آنرا
روی بشقابی بگذارید و برای او ببرید .



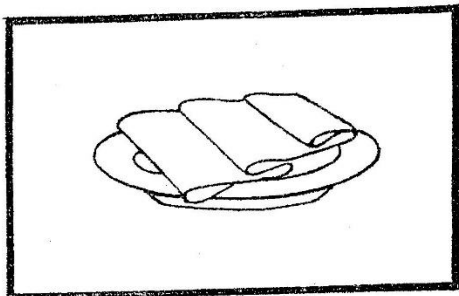
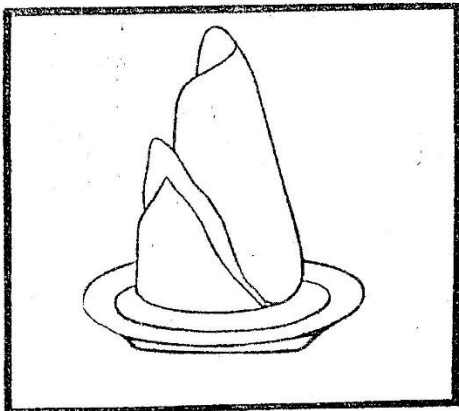
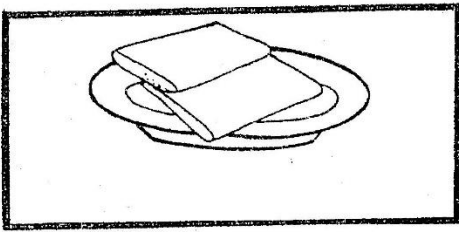
برای آوردن کارد و چنگال و گلاس برای مشتری
آنها را مانند شکل بالا بچینید و ببرید .



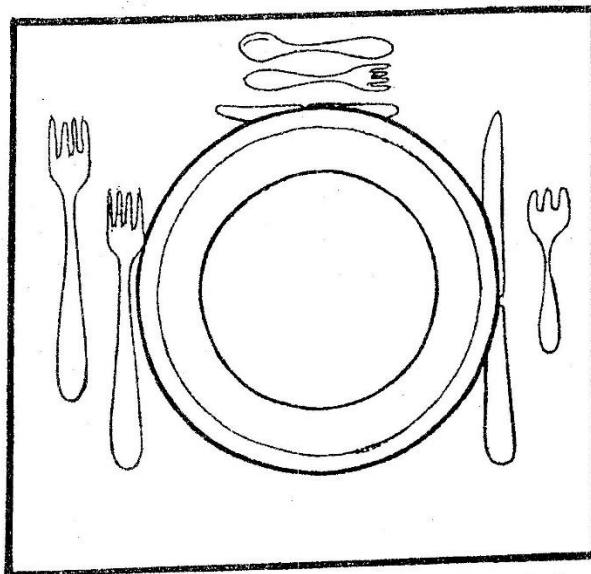
برای اینکار از سینی استفاده کنید .



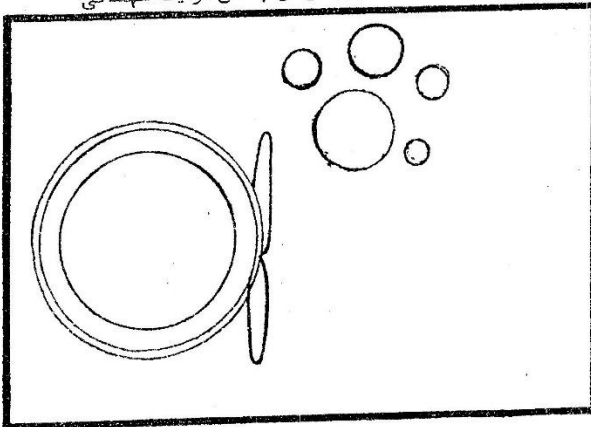
هنگام بردن گلاسهای کثیف آنها را بین انگشتان خود
نگیرید .



روشهای قراردادن سفره روی بشقاب

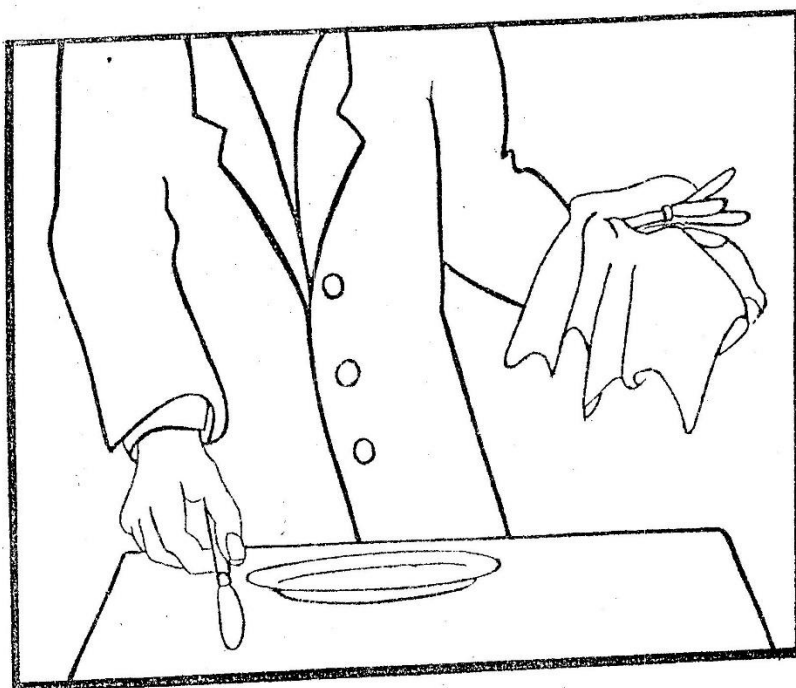


طریقه قرارگرفتن بشقاب و کارد و چنگال در یک میهمانی



محل و طریقه قرارگرفتن گیلایها در کنار بشقاب



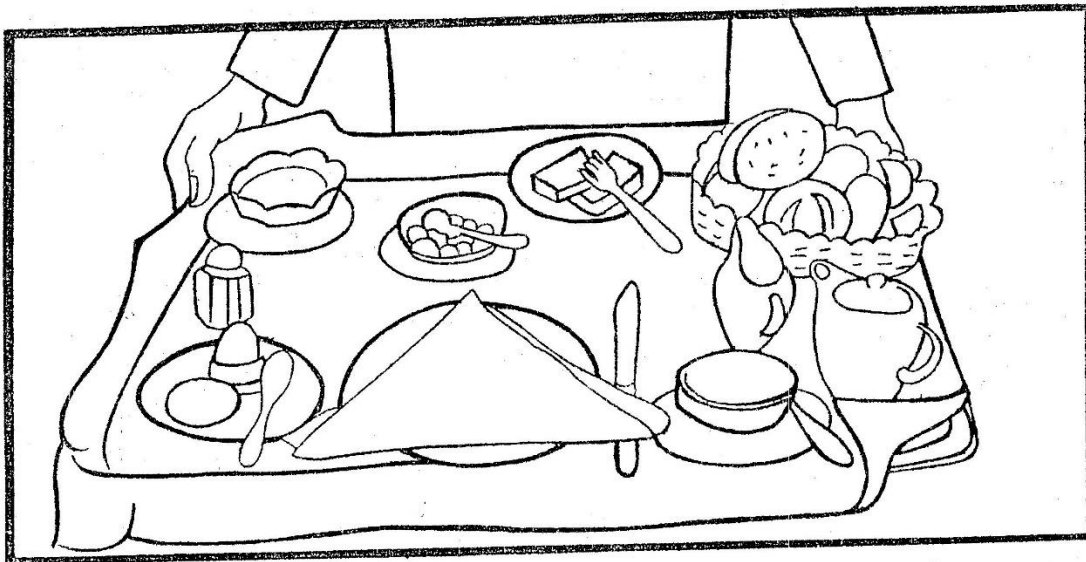


کارد و چنگال و قاشق را هنگام چیدن میز و قبل از اینکه مشتری بیاید لای دستمال بگذارید و یکبار دیگر پیش از گذاشتن بر روی میز آنرا پاک کنید .

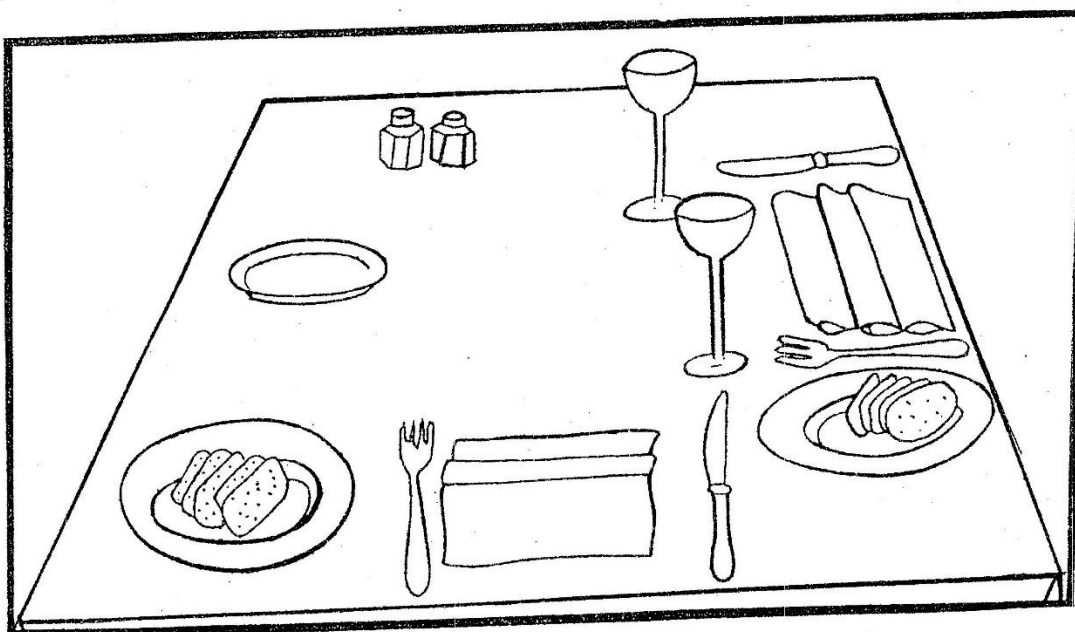


یک میز یکنفره را برای ناهار اینطور می‌چینند

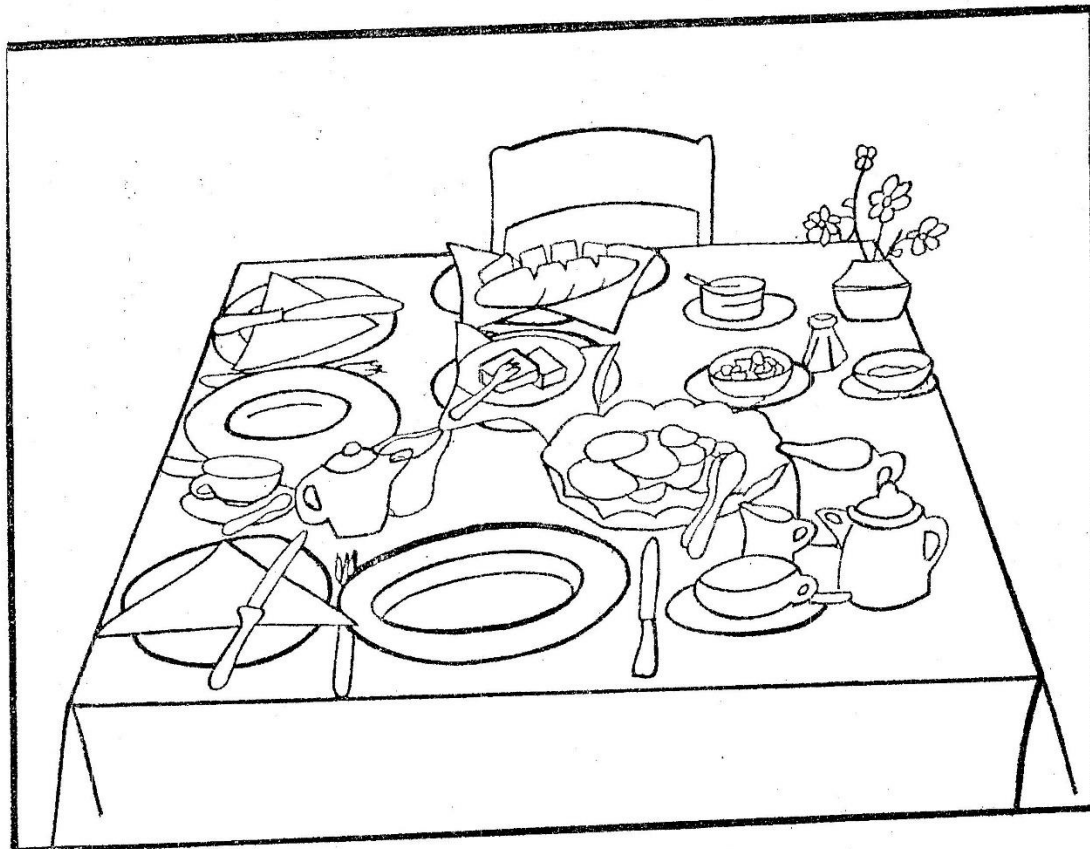




همیشه روی سینی‌هایی که می‌خواهید در آنها صبحانه بچینید یک دستمال بزرگ پهن کنید و صبحانه را مانند شکل بالا بچینید .

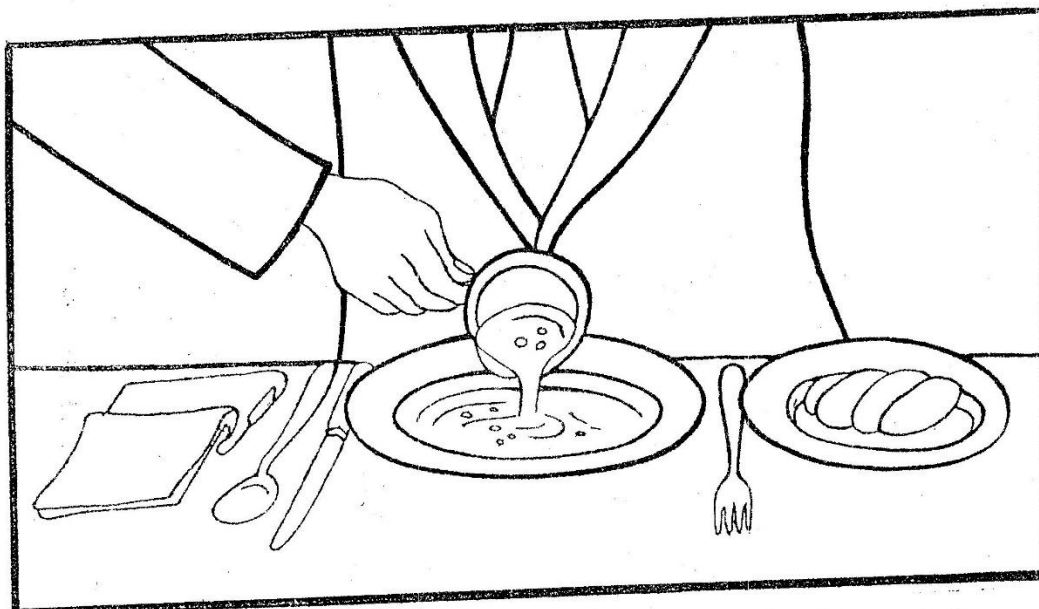


قبل از ناهار یا شام یک میز دونفره را اینطور بچینید .

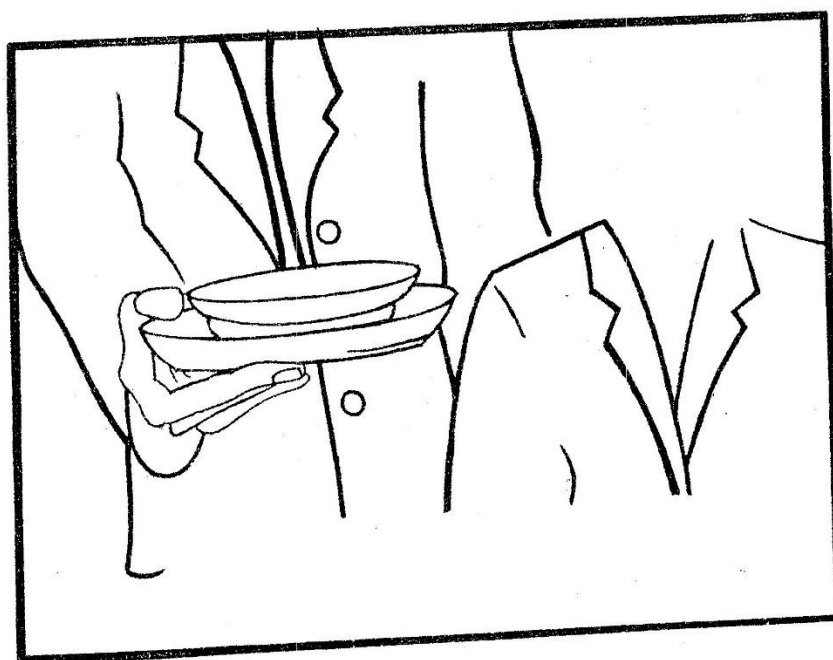


در شکل بالا یک میز ناشتائی میخانه دونفره نشان داده شده است بادقت به آن نگاه کنید
 فنجان و قوری و شیرخوری در سمت راست مشتری قرار گرفته است ظرفهای پنیر و کسره
 و مربا و قند طوری قرار گرفته‌اند که دست هر دونفر مهمانان به آنها برسد .

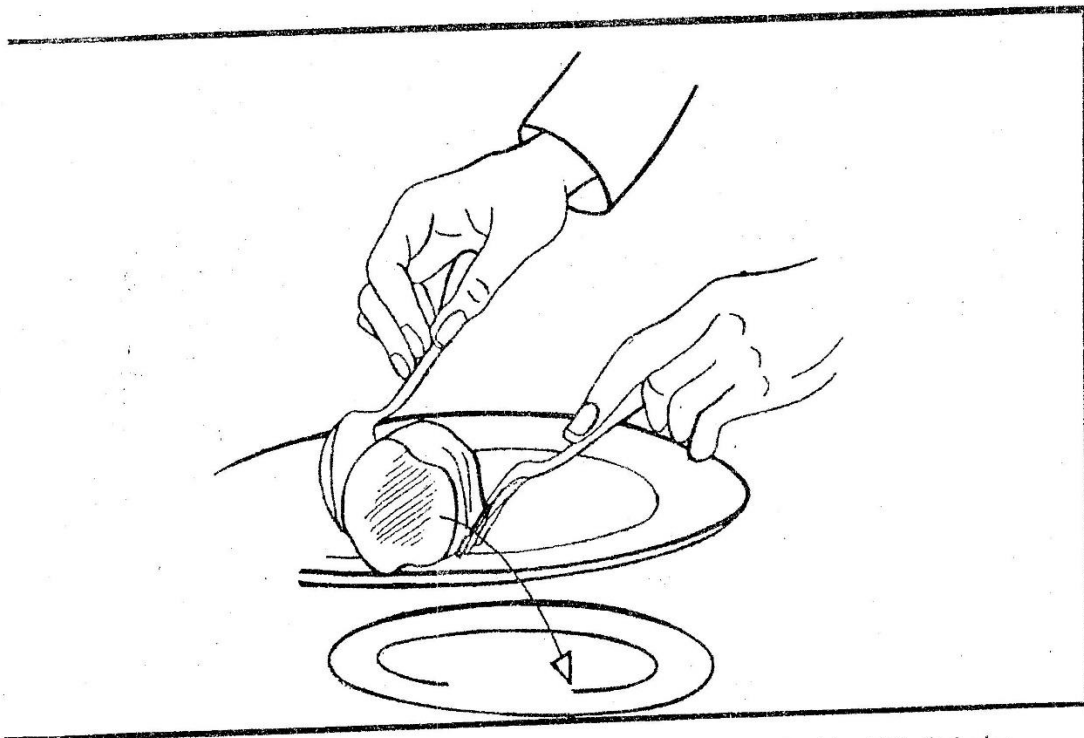




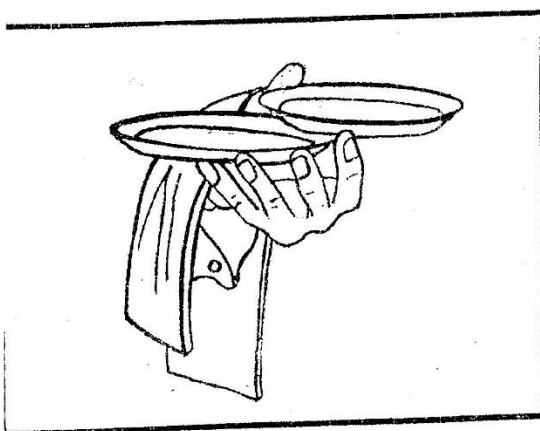
فنجان سوپ را از طرف دست راست مشتری در بشقاب سوپخوری بریزید ، اینطور



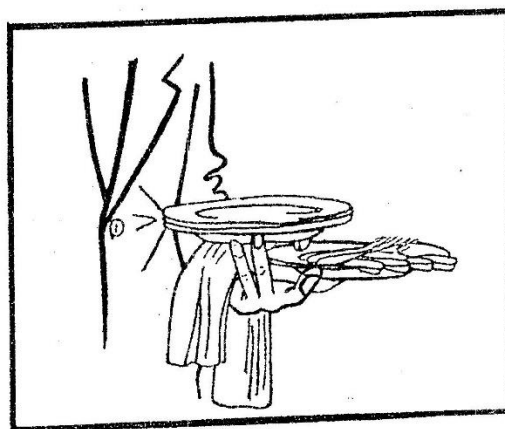
بشقابهای پر را همیشه از طرف دست راست مشتری مقابل او بگذارید .



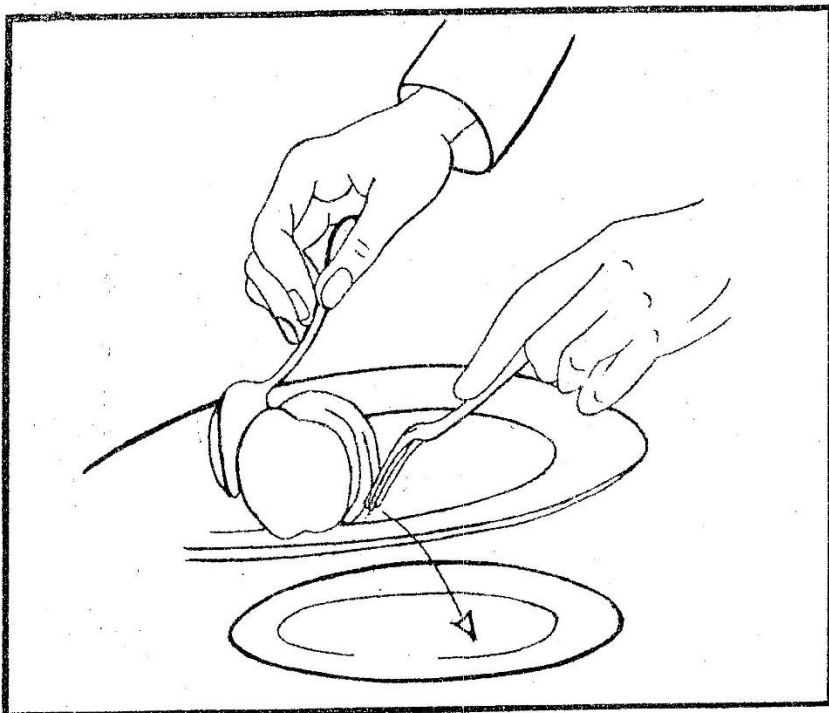
برای اینکه غذائی را از یک طرف در طرف دیگر بگذارید آنرا مثل شکل بالا بگیرید .



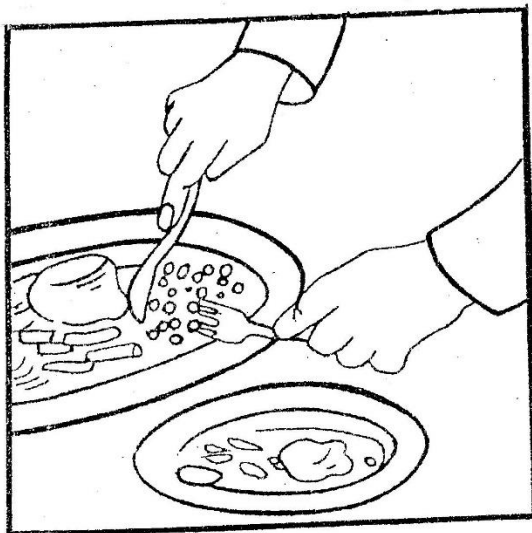
وقتی غذا می‌آورید می‌توانید بشقابها را مانند شکل بالا در دست بگیرید .



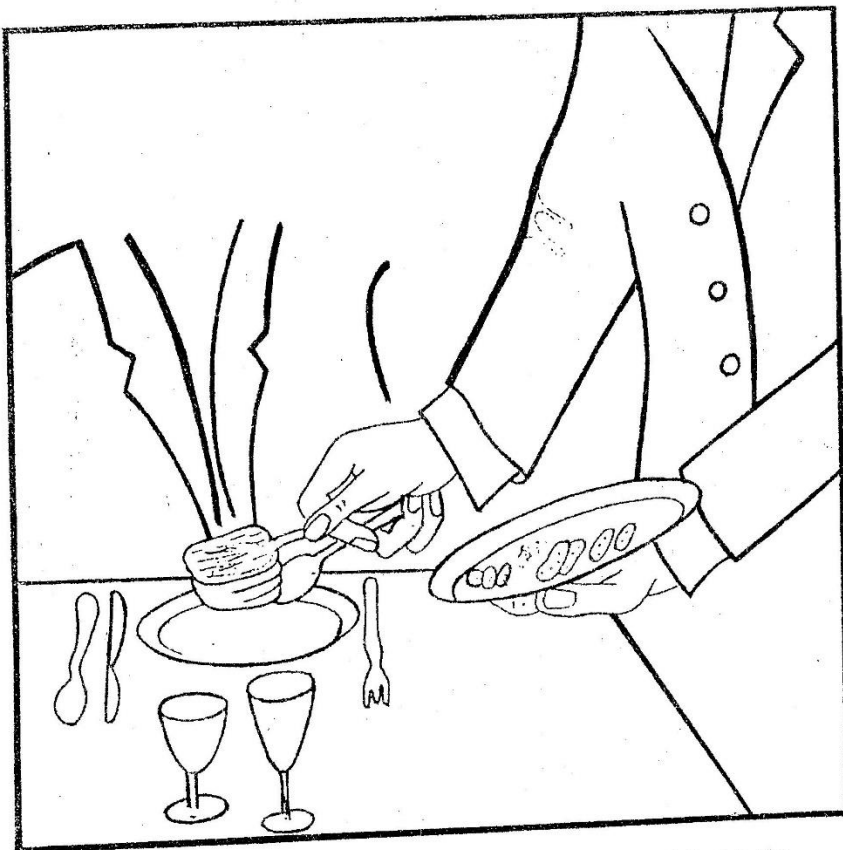
بشقابها را وقتی از روی میز برمی‌چینید بر روی دست چپ قرار دهید .



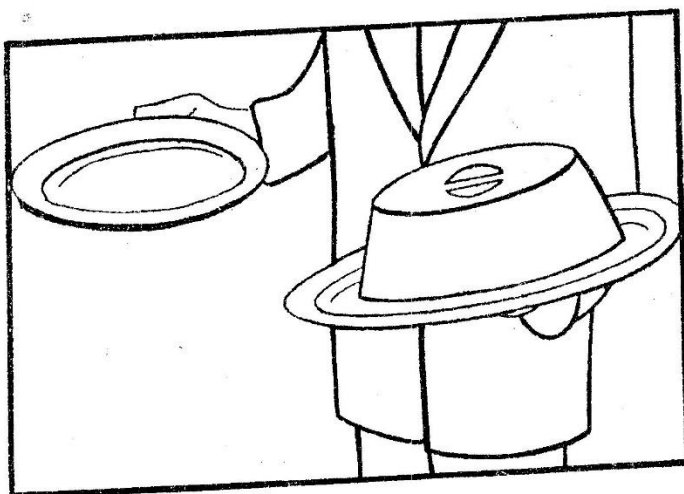
وقتی می‌خواهید از دیسی که از آشپزخانه آورده‌اند برای مشتری غذا بکشید، قاشق و چنگال را مانند شکل بالا در دست بگیرید و بکار ببرید .



روش برداشتن یک قطعه گوشت یا سایر مواد غذایی از دیس و نهادن آن در بشقاب مشتری .

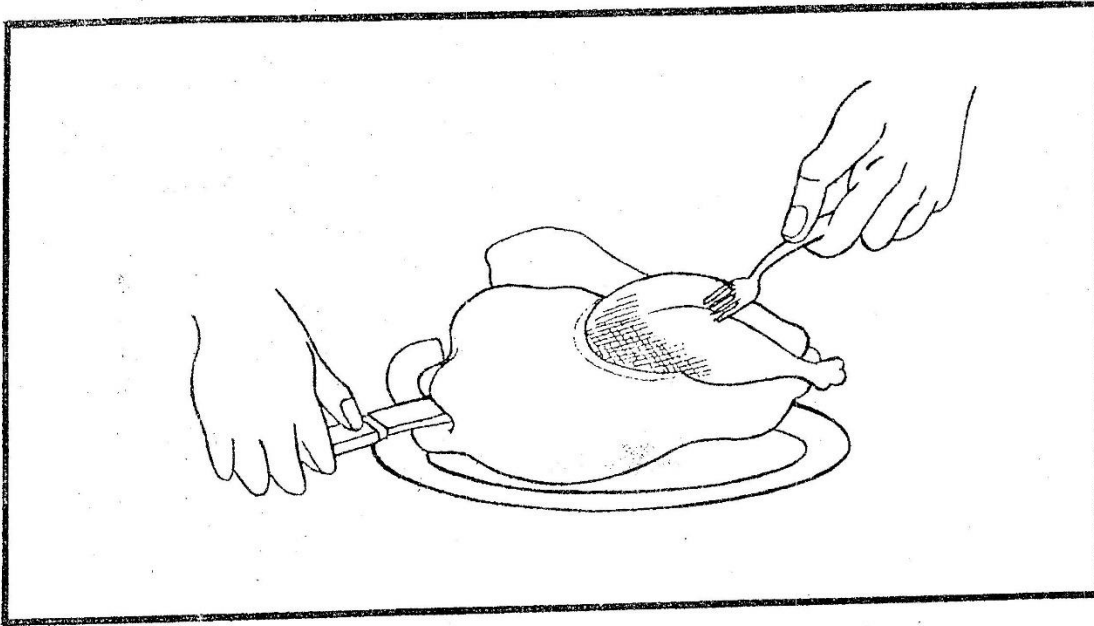


غذا را از طرف دست چپ مشتری در بشقاب او قرار دهید .

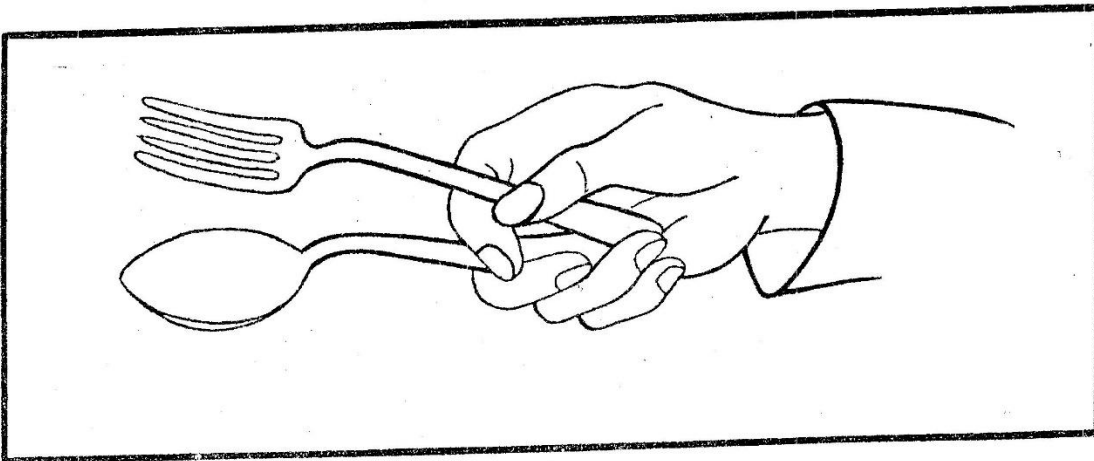


غذاهای گرم را با سرپوش از آشپزخانه
به رستوران بیاورید و آنها را روی
دست چپ خود حمل کنید، اینطور



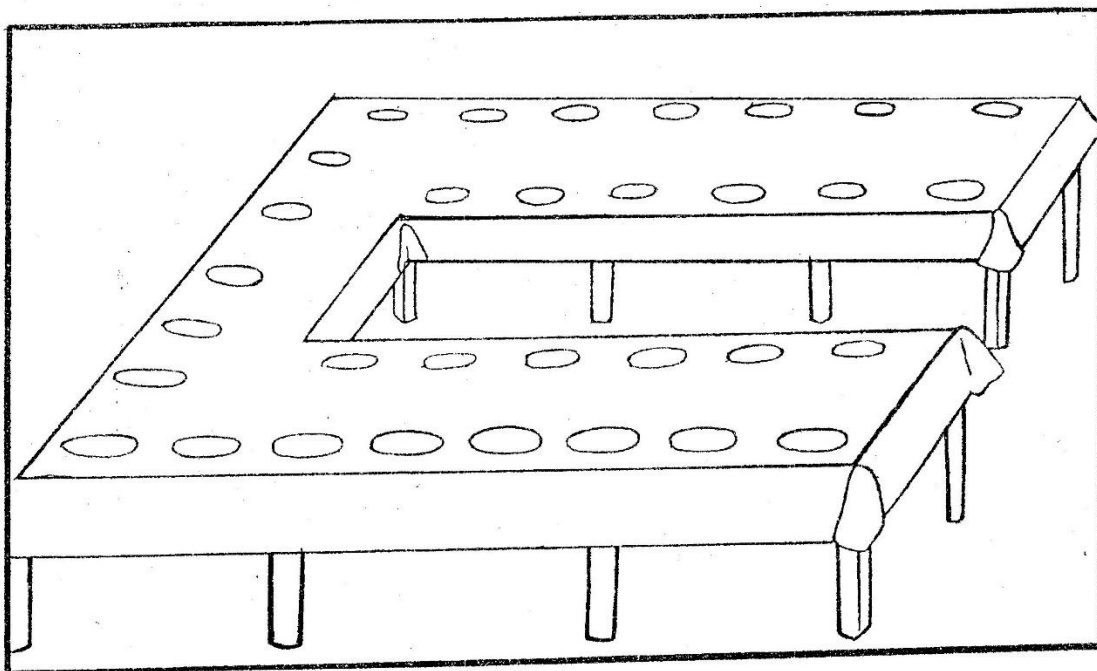


روش بریدن یک مرغ پخته

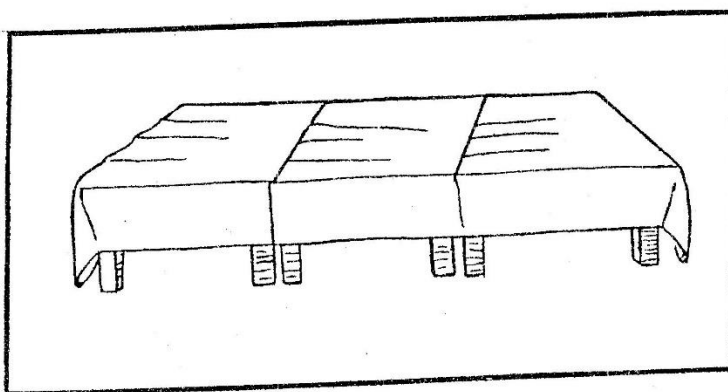


فراموش نکنید برای گرفتن قطعات غذا همیشه از گیره استفاده کنید





چیدن یک میز مهمانی به شکل نعل



طریقه انداختن چند رومیزی کوچک روی یک میز بزرگ

« نظافت کلی رستوران »

دستورالعمل برای میزبان رستوران

- ۱- قبل از شروع به کار روپوش مخصوص نظافت را بپوشید.
- ۲- وسایل و لوازم کار خود را آماده کنید.
- ۳- ابتدا کلیه ظروف کثیف و سرویس های روی میزها را جمع آوری و به محل های مربوطه انتقال دهید، زیرسیگاری های پایه دار سالن را خالی کنید.
- ۴- با استفاده از برس مخصوص و یا دستمال، باقیمانده غذاهائی را که روی میز ریخته شده است در بشقاب جمع آوری و در ظروف مخصوص زباله بریزید.
- ۵- صندلی ها را یک به یک کنترل کنید و به ترتیبی که مسئول رستوران از شما خواسته است روی هم دسته کنید و یا به روی میزها برگردانید.
- ۶- از یک گوشه سالن، با استفاده از جارو یا برس های مخصوص دسته دار کف رستوران را بدقت جارو کنید. اگر سالن رستوران وسیع است و علاوه بر شما افراد دیگری نیز در نظافت سالن با شما همکاری دارند قبلاً سطح سالن را بین هم تقسیم کنید.
- ۷- چنانچه اغذیه چرب به روی کف سالن ریخته شده است، دقت کنید برس شما با آن برخورد نکند زیرا در اینصورت مواد چرب قسمتهای دیگر کف سالن را نیز آلوده خواهد کرد در اینگونه موارد قبلاً مواد آلوده را جمع آوری و محل را تمیز کنید.
- ۸- در هنگام نظافت کف سالن پایه ها و اتصالات میز را به دقت از نظر بگذرانید و در صورت آلوده شدن آنها به گل و گردوغبار و احياناً مواد غذایی آنها را تمیز کنید.
- ۹- چنانچه تعداد استفاده کنندگان از سالن رستوران زیاد است و دقت کافی در رعایت نظافت رستوران بعمل نمی آورند و مواد ریخته شده در کف رستوران زیاد است سعی کنید به تناسب آنها را جمع آوری کنید.

۱۰- هرگز سعی نکنید آشغال کف سالن را از ابتدا تا انتهای نظافت جابه‌جا کنید این کار علاوه بر آنکه موجب اتلاف وقت شما خواهد شد باعث می‌شود قسمت‌هایی از آن به روی کف سالن باقی بماند و در نهایت کار شما را مطلوب جلوه ندهد.

۱۱- اگر پنجره‌های رستوران دارای پرده کرکره است ابتدا تیغه‌های آنرا به حالت افقی درآورید و سپس آنها را بالا بکشید.

۱۲- گردوغبار و احياناً مگس و حشرات را که در اثر استفاده از حشره‌کش‌ها از بین رفته و روی لبه پنجره باقی مانده‌اند را با استفاده از برس دستی و خاک‌انداز جمع‌آوری کنید دقت کنید گردوغبار موجود به روی کف سالن که قبلاً تمیز کرده‌اید نریزد، در محل‌هایی که گردوغبار زیاد است و هرروز محل را آلوده می‌کند می‌توانید قبل از جاروی کف سالن لبه پنجره‌ها را تمیز کرده و گردوغبار آنرا جمع‌آوری کنید.

۱۳- با استفاده از وسایل مخصوص و یا سطل‌های آب و مایع تمیزکننده و ضدعفونی‌کننده، زمین‌شوی پارچه‌ای یا طنابی کف سالن را به همان ترتیبی که جارو کرده‌اید به دقت بشوید و پس از پاک‌کردن کف و موادلزوج با زمین‌شوی آغشته به آب ساده یا زمین‌شوی تمیز به خوبی خشک کنید دقت کنید زمین‌شوی پارچه‌ای اثری به روی کف باقی نگذارد.

۱۴- چهارچوب و بدنه درهای ورودی و خروجی را به دقت تمیز کنید چنانچه درها دارای شیشه است هرروز آنها را با آب و مواد تمیزکننده بشوید و با استفاده از کاغذ روزنامه شفاف کنید دستگیره‌های در را نیز به دقت پاک کنید.

۱۵- اگر در سالن رستوران دستگاه‌های گرم و سردکننده قرار دارد از نظافت آنها غافل نشوید، هرگز بدون کسب اطلاع قبلی درمورد چگونگی نظافت این وسایل اقدام نکنید زیرا بی‌احتیاطی در این خصوص ممکن است حوادث ناگواری را به وجود آورده و حتی جان شما را به خطر اندازد.

۱۶- هواکش‌ها را خاموش کنید و با رعایت نکات ایمنی گردوغبار آنها را پاک کنید.

۱۷- هرچند روز یکبار برگ گلدانهای سالن رستوران را پاک کنید و ته‌سینگارهایی را که بعضی از مراجعین در گلدان ریخته‌اند جمع‌آوری کنید.

۱۸- هرچند روز یکبار برحسب نیاز شیشه‌های رستوران را با آب و مواد تمیزکننده بشوئید و با استفاده از کاغذ روزنامه خشک و شفاف نمائید.

۱۹- کرکره‌ها را پائین بکشید، با استفاده از ریسمان مخصوص تیغه‌ها را در یک جهت قرار دهید و به کمک دستمال مرطوب آنها را به دقت پاک کنید، با تغییر جهت تیغه‌ها این کار را دوباره تکرار کنید به نحوی که گردوغبار و لکه‌ای روی آن باقی نماند.

۲۰- تیغه‌های کرکره را به حالتی که مسئول رستوران به شما خواهد گفت درآورید.

۲۱- صندلی‌ها را به حالت عادی درآورید.

۲۲- میزهای سالن را یک به یک کنترل کنید که لغزندگی نداشته باشند.

۲۳- اگر ضرورت دارد میزها کنار هم چیده شوند دقت کنید سطح تمام آنها باهم برابر و در یک ردیف باشند، میزهای کوتاه و بلند و ناهماهنگ اثر نامطلوبی روی میهمانان باقی می‌گذارد و باعث می‌شود در مدتی که در رستوران هستند از کار شما ایراد بگیرند، برای یکسان کردن سطح میزها می‌توانید بازویسته کردن پیچ زیر پایه‌ها و یا قرار دادن قطعات کوچک چوب در زیر پایه آنها این کار را انجام دهید.

۲۴- با استفاده از ابر و مواد تمیزکننده روی میزهائی را که رومیزی نمی‌اندازید بخوبی بشوئید و با استفاده از دستمال‌های تمیز، خشک و براق نمائید.

۲۵- سرویس‌های سرکه، روغن زیتون، نمک، فلفل و خلال دندان و سایر موادی را که باید روی میز قرار دهید به دقت بررسی کنید توجه داشته باشید در ظروف مربوطه به میزان کافی از مواد موجود باشد.

۲۶- در اثر استفاده زیاد میهمانان از نمکدان و فلفلدان و ظروف چاشنی‌ها و روغن زیتون این سرویس‌ها خیلی زود آلوده و کثیف می‌شود و هرچند روز یکبار باید محتویات آنها را خالی و با آب گرم و مواد تمیزکننده آنها را بشوئید و پس از خشک شدن با دستمال تمیز براق کرده و پر کنید.

۲۷- هر روز قبل از شروع کار رستوران دهانه بطری و ظروف سس و آبلیمو و غیره را با استفاده از دستمال تمیز و مرطوب پاک کنید، توجه داشته باشید هرگز سرویس‌های کثیف و خالی را روی

میزها قرار ندهید.

۲۸- نظافت سطوح یخ را کنترل کنید دقت کنید گیره مخصوص برداشتن یخ را در جای مخصوص قرار دهید.

۲۹- تنگ های آبخوری را از نظر نظافت و تعداد میزها و میهمانان کنترل کنید.

۳۰- میز سرویس که سینی، لیوان و قاشق و چنگال به روی آن قرار داده می شود را هر روز به دقت از نظر بگذرانید، اگر برای پوشش آن از رومیزی پارچه ای استفاده می شود توجه داشته باشید رومیزی حتماً تمیز و بدون لکه و رنگ آن مناسب و اطو کشیده بوده و به طور مرتب روی میز پهن شود، می توانید با پلیسه کردن جلو رومیزی بر جلوه آن بیافزایید.

۳۱- سینی ها، لیوان ها و قاشق و چنگال را هر چند قبلاً شسته شده است یکبار دیگر یک به یک کنترل کرده با دستمال تمیز پولیش نسائید.

۳۲- سینی های شکسته، لیوان های لب پر و قاشق و چنگال های کج و زنگ زده را جدا کنید.

۳۳- لیوان ها را با دستمال تمیز یک به یک براق کنید و سپس با گرفتن ته آن در مقابل نور بگیرید و کنترل کنید اثر انگشت و لکه آب روی آن نباشد، دقت کنید هرگز انگشتان شما با لبه لیوان تماس نداشته باشد پس از کنترل، لیوانها را روی میز برگردانید.

۳۴- قاشق، چنگال و کارد را با دستمال تمیز براق کنید توجه داشته باشید هرگز انگشتان شما با لبه تیغه کارد، سرقاشق و چنگال تماس نداشته باشد.

۳۵- ظروف نان را به تعداد کافی آماده کنید و طبق دستور مسئول رستوران در جای مخصوص قرار دهید.

۳۶- میز سلف سرویس را که معمولاً با ورقهای استیل پوشیده می شوند به دقت کنترل کنید و در صورت نیاز با مواد تمیز کننده و ضد عفونی کننده بشوئید و با دستمال خشک براق کنید، توجه داشته باشید باقیمانده غذاها در جدارها و گوشه های میز باقی نماند.

۳۷- تمام چراغهای سالن را روشن کنید، تعداد لامپ های سوخته را به مسئول رستوران گزارش دهید.

۳۸- سرویس روغن زیتون، سرکه و نمکدان و فلفل‌دان و دستمال کاغذی و سایر موادی را که مورد

استفاده میهمانان قرار می‌گیرد روی میزها قرار دهید.

۳۹- زیرسیگاری‌های تمیز را روی میزها قرار دهید.

۴۰- تنگ‌های آب را پر کنید و در روی میزها قرار دهید.

۴۱- برای آخرین بار نظری به رستوران بیاندازید، گلدانها، سطول‌های آشنال و زیرسیگاری‌های

پایه‌دار به تعداد کافی در جای خود قرار داشته باشند.

۴۲- کمی استراحت کنید.

۴۳- دست و صورت خود را با آب و صابون بشوئید.

۴۴- یونیفرم مخصوص سرویس را بپوشید و آماده پذیرش میهمانان باشید.

۴۵- در مدتی که میهمانان مشغول صرف غذا هستند بدون اینکه جلب توجه کنید سالن را زیر نظر

داشته باشید، تنگ‌های خالی آب را پر کنید، ظروف کثیف را از روی میزها بردارید و در صورت نیاز

میز را برای استفاده میهمانان بعدی تمیز کنید. استفاده از تربیلی‌های مخصوص، سرعت عمل شما

را افزایش می‌دهد.

۴۶- اگر به توصیه‌های فوق عمل کنید می‌توانید مطمئن باشید میهمانان با رضایت کامل رستوران را

ترک خواهند کرد و بی‌تردید برای شما احترام بیشتری قائل خواهند بود.



منشور میزبانی

یک میزبان خوب

- * هر روز دوش گرفته و قبل از شروع بکار سروصورت و ناخن خود را مرتب می کند.
- * برای زائل کردن بوی عرق بدن از عطرهای بسیار ملایم استفاده می نماید.
- * هیچگاه در محیط کار خود سیگار نمی کشد و از خوردن غذاهای بودار خصوصاً سیروپیاز پرهیز می کند.
- * پیراهن، کت و شلوار خود را بدقت بررسی می کند که لکه نداشته باشد و کفش خود را هر روز واکس می زند.
- * در هنگام سرو غذا حتی الامکان دستکش بکار برده و از انگشتر و ساعت استفاده نمی نماید.
- * همواره در محل کار با همکاران خود آهسته صحبت می کند.
- * با مهمانان با احترام و مهربانی رفتار می کند.
- * تازمانیکه مهمان از او سؤالی نکرده هیچگونه نظری نمی دهد (بخصوص در مورد نوع و انتخاب غذا).
- * بعد از سرو غذا با فاصله معینی از میز مهمانان و نزدیک به میز کمکی خود می ایستد و منتظر دستور بعدی می ماند.
- * بهیچوجه میزبان دست خود را برای دست دادن با مشتری دراز نمی کند مگر آنکه مشتری بار اول دست دراز کرده باشد.