

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

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 می کنند. بدیهی است هرچه این ابزار کامل تر و کارآمدتر باشد نتیجه نهایی کار ، بهتر و مثبت تر خواهد بود و نتایج مطلوب تری را حاصل می کند. گستردگی 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، لوکس تر و متنوع تر شده است .

طبقه بندی کلی تجهیزات و ملزومات رستوران عبارت اند از:

- ۱- تجهیزات و ملزومات رایانه ای و الکترونیکی مانند : رایانه ، تابلوهای دیجیتالی اعلام نرخ غذا و « دستگاه مخصوص دریافت سفارش غذا یا نوشیدنی»^۱ .
- ۲- تجهیزات و ملزومات پایه ای و اساسی مانند: میزهای استیشن ، میز کمکی ، چرخ دستی های حمل غذا و امکانات مرتبط ، میز و صندلی ، کاناپه ، مبلمان و
- ۳- تجهیزات و ملزومات پارچه ای مانند: میلتون ، رومیزی ، لچکی ، دستمال سفره و
- ۴- تجهیزات و ملزومات چینی ، کریستال و بلور مانند: ظروف ، بشقاب ها ، لیوان ها ، دیس ها و سرویس های 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، مجسمه های کریستال
- ۷- تجهیزات و ملزومات کمکی مانند: سینی حمل غذا ، وسایل جمع آوری زباله ، لوازم شستشو و نظافت .
- ۸- تجهیزات و ملزومات بوفه مانند: سالادبار ، چراغ های الکلی ، میزهای مخصوص، « ظروف مخصوص گرم نگه داشتن غذا»^۲
- ۹- تجهیزات و ملزومات کاغذی و مطبوعات مانند: صورتحساب ها ، فهرست غذایی ، برگه های دریافت و سفارش غذا .

^۱) packet pc

^۲) chef & dish

۲- تجهیزات و ملزومات پایه ای و اساسی

۱-۲) میزهای کمکی :

در نقاط مختلف رستوران، جایگاهی برای استقرار میز کمکی پیش‌بینی شده است که میزبان غذا 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 »^۳ :

معمولاً در هر استیشن یک میز کناره، برای نگهداری وسایل مورد نیاز در طول زمان سرویس‌دهی، پیش‌بینی 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 پیش‌بینی می‌کنند.

در طبقات پایین این میز محلی برای قرار گرفتن رومیزی، لچکی، دستمال سفره و دستمال نظافت پیش‌بینی 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، پیش‌بینی 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) side board

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 آرایه سرویس مجدد داریم .

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



۳-۲) انواع چرخ دستی‌های مورد استفاده در رستوران:

« ترولی »^۴ که نام‌های دیگر آن چرخ دستی ، گاری کارت یا تراک است انواع گوناگونی دارد .

در رستوران‌های مختلف بیش از بیست مدل آن مورد استفاده قرار می‌گیرد که هر کدامشان به منظور خاصی طراحی شده و در امر سرویس دهی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

انواع چرخ دستی‌های مورد استفاده در رستوران و روم سرویس در بخش غذا و نوشابه:

۱- ۳-۲) « ترولی یا چرخ دستی روم سرویس »^۵ :

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



^۴) trolley

^۵) room service trolley

وصل شده بالا آمده و میز را به شکل دایره یا گرد در می‌آورد. در قسمت زیرین بعضی از این ترولی‌ها کابین‌هایی وجود دارد که به وسیله برق گرم می‌شود. در صورتی که نیاز به گرم نگه داشتن غذا باشد.

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 کیک خامه‌ای یا نوشیدنی سرد باشد از همین مدل ترولی که دارای سیستم خنک کننده 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 مینی بار »^۶:

این نوع ترولی که طبقه بندی شده و دارای درپوش یا در کرکره‌ای است، مخصوص حمل اقلام مینی بار نظیر: نوشیدنی، خشکبار، شکلات، بیسکویت و سایر اقلام موجود در مینی بار 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



^۶) mini bar trolley



و صورت خوراکی‌های مصرف شده و مواد به صندوق ارسال می‌شود تا به حساب میهمان گذاشته شود.

۳-۳-۲) « ترولی سالاد بار »^۷:

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 »^۸:

این نوع ترولی‌ها که بیش‌تر برای حمل و سرو آش، سوپ و 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 شبیه قابلمه 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.



^۷) salad bar trolley

^۸) soup trolley

۵-۳-۲) « ترولی حمل چای و نوشیدنی‌های گرم »^۹ :

این نوع ترولی بیش‌تر 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 چراغ‌های 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 یخ‌های خشک یا یخ معمولی استفاده می‌شود.

۶-۳-۲) « ترولی حمل کیک »^{۱۰} :



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 »^{۱۱} :



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 پیش‌بینی شده است. این ترولی بیشتر در رستوران‌های ایتالیایی، فرانسوی و آلمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

^۹) Tea trolley

^{۱۰}) Chick trolley

^{۱۱}) 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 ادویه های 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»^{۱۲} :

این ترولی جهت آماده کردن میزها قبل از حضور میهمان مورد استفاده قرار می گیرد. 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 می کنند.

۱۱-۳-۲) ترولی حمل بشقاب غذا :

این ترولی ها معمولاً سه یا چهار طبقه است و برای حمل دیس و بشقاب های غذا در تالارها و سالن های پذیرایی مورد استفاده قرار می گیرد. امروزه ترولی هایی ساخته شده که توان جابه جایی بیش از پنجاه پرس غذا را دارد. بعضی از این ترولی ها در آشپزخانه جهت آماده کردن دورچین های یک شکل به صورت انبوه استفاده می کنند.



¹²⁾ 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 بالایی 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.

^{۱۳}) Hot planate



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 کانتینر غذا » :

برای انتقال ظروف (کانتینرهای متفاوت غذا) به صورت حجیم به منظور استفاده در مینی بار یا بوفه از ترولی های گرمی که ظرفیت زیادی جهت حمل این کانتینرها 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 جمع‌کن، 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، HDF، MDF، 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 گرداندگی به صفحه بالایی می‌دهد می‌توان دسترسی تمامی افراد دور میز را به غذای بوفه و دیس‌های دورمیز 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 × ۹۰، 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.



۴-۴-۲) 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.



۵-۴-۲) 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.

۶-۴-۲) میز بوفه : ارتفاع میز بوفه ده تا پانزده سانتی متر از سایر میزها بیشتر است این میزها بیشتر در تالارهای

۲-۴) میز نیم دایره: این میزها معمولاً در کنار دیوار یا ستون قرار می گیرند و ضمن بهره وری بیشتر از مکان ، برای چیدمان بوفه میوه مورد استفاده قرار می گیرند. در رستوران هایی که جشن نامزدی ، عقد یا میهمانی ویژه برگزار می شود از این نوع میز برای قرار دادن کادو یا دسته گل استفاده می شود. در مکان هایی که می خواهند 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 می آورند.



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 نفع آن شصت سانتی متر است استفاده می کنند. این ، قرار دادن چای و میوه و شیرینی مورد استفاده قرار



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 فنی 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 کنند.

* 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.

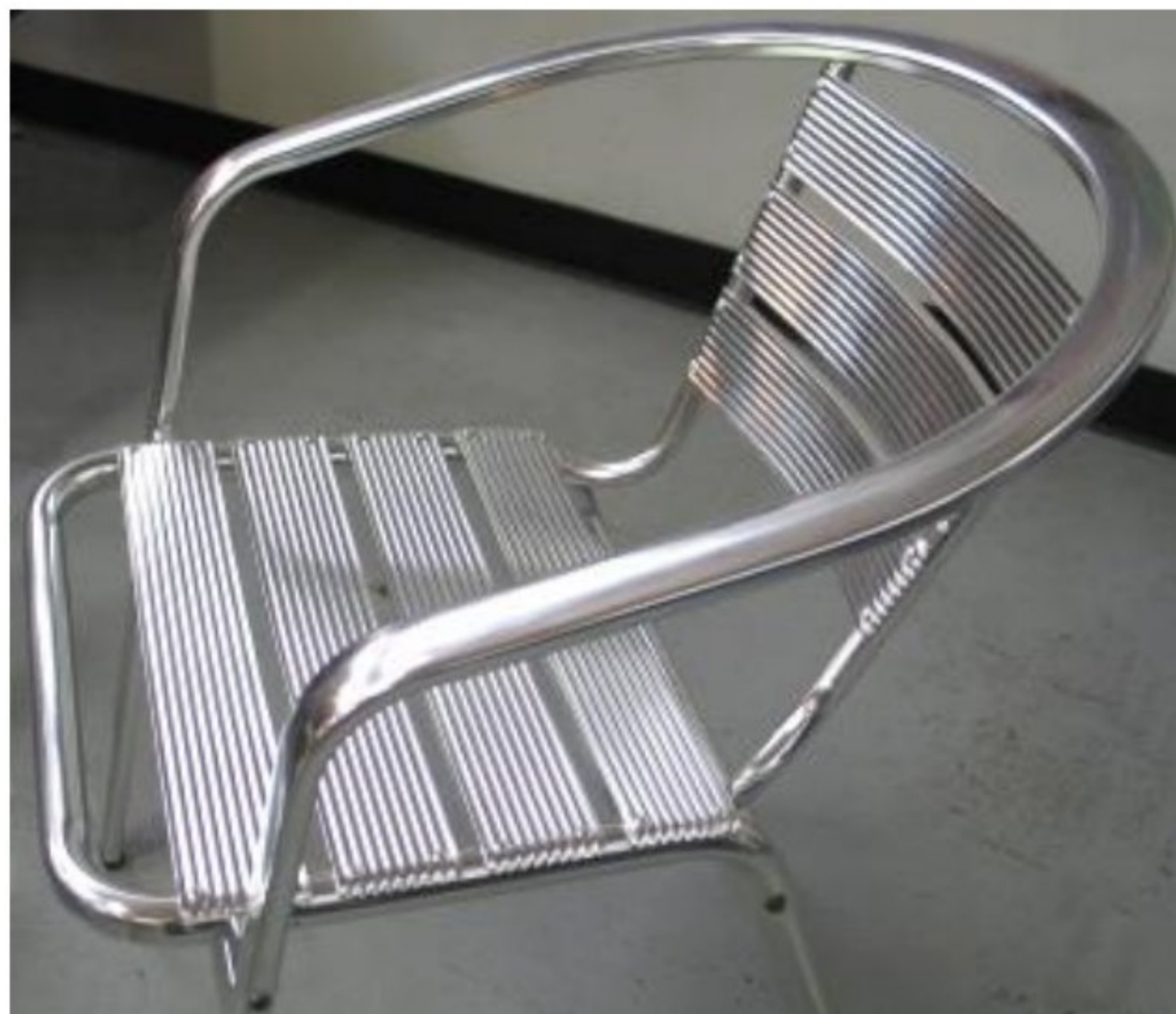
امروزه طراحان و مهندسان بر اساس اصول روانشناسی و فیزیک بدنی انسان اقدام به طراحی و تولید صندلی هایی کرده اند که نهایت راحتی را برای استفاده کننده به وجود بیاورد.

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 فایبرگلاس 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، آلاچیک 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 ها ی 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 پستی 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 کانتر پذیرایی می کنید به خاطر بلندی میز کانتر از صندلی های پایه بلند که متناسب با ارتفاع کانتر (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 کنند.

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 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 40×40 یا 50×50 (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 درآورند.



(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 کیتینگ 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 پاپیون 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 درآورند.

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 ۱۰۰ تا ۱۵۰ گرم 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 دسر ها مورد استفاده قرار می گیرد.

ه) 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: گلاس

، 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
پتی

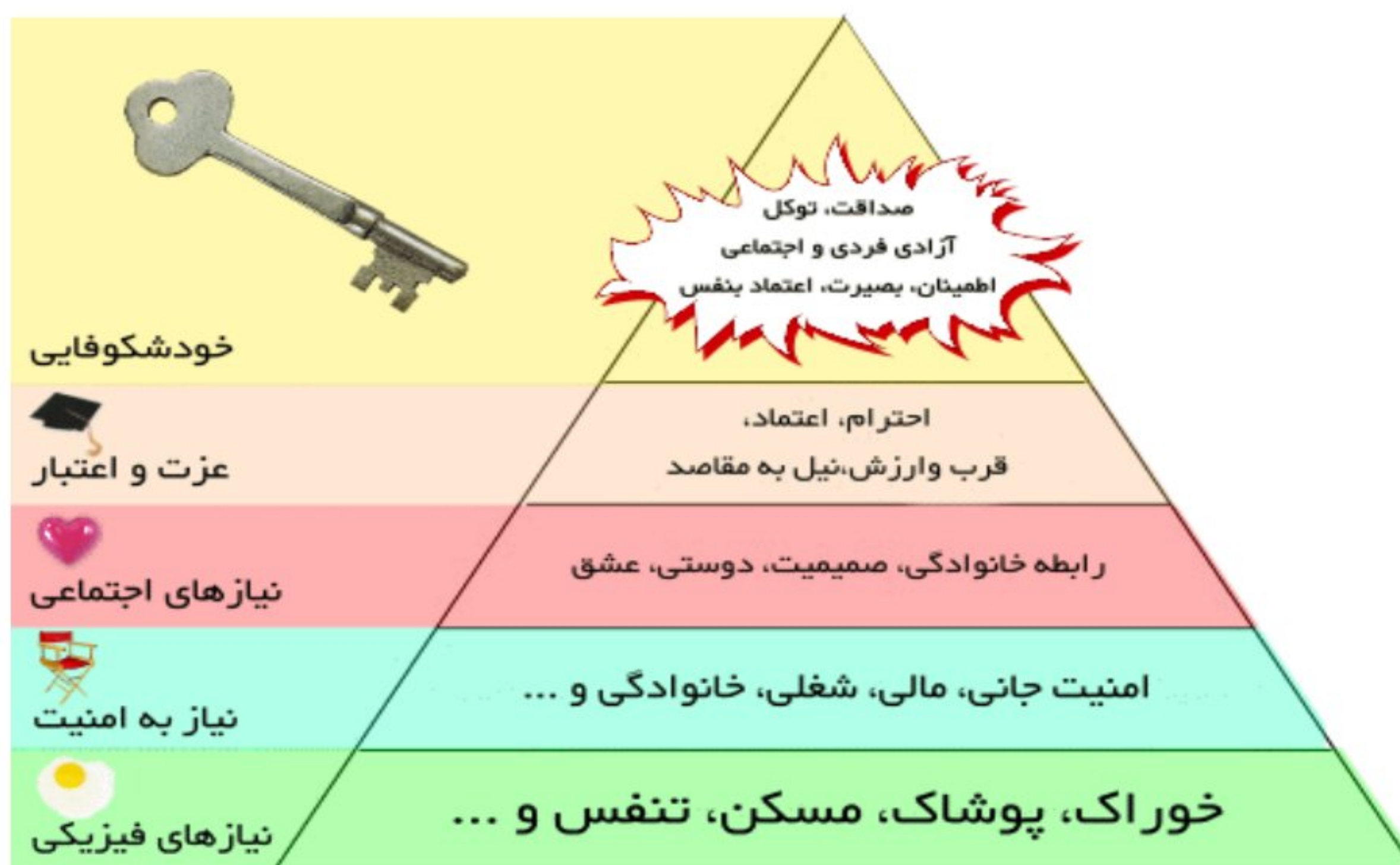
فصل اول :

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^{۱۴} » 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 .

¹⁴. ABRHAM. Mazlo

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

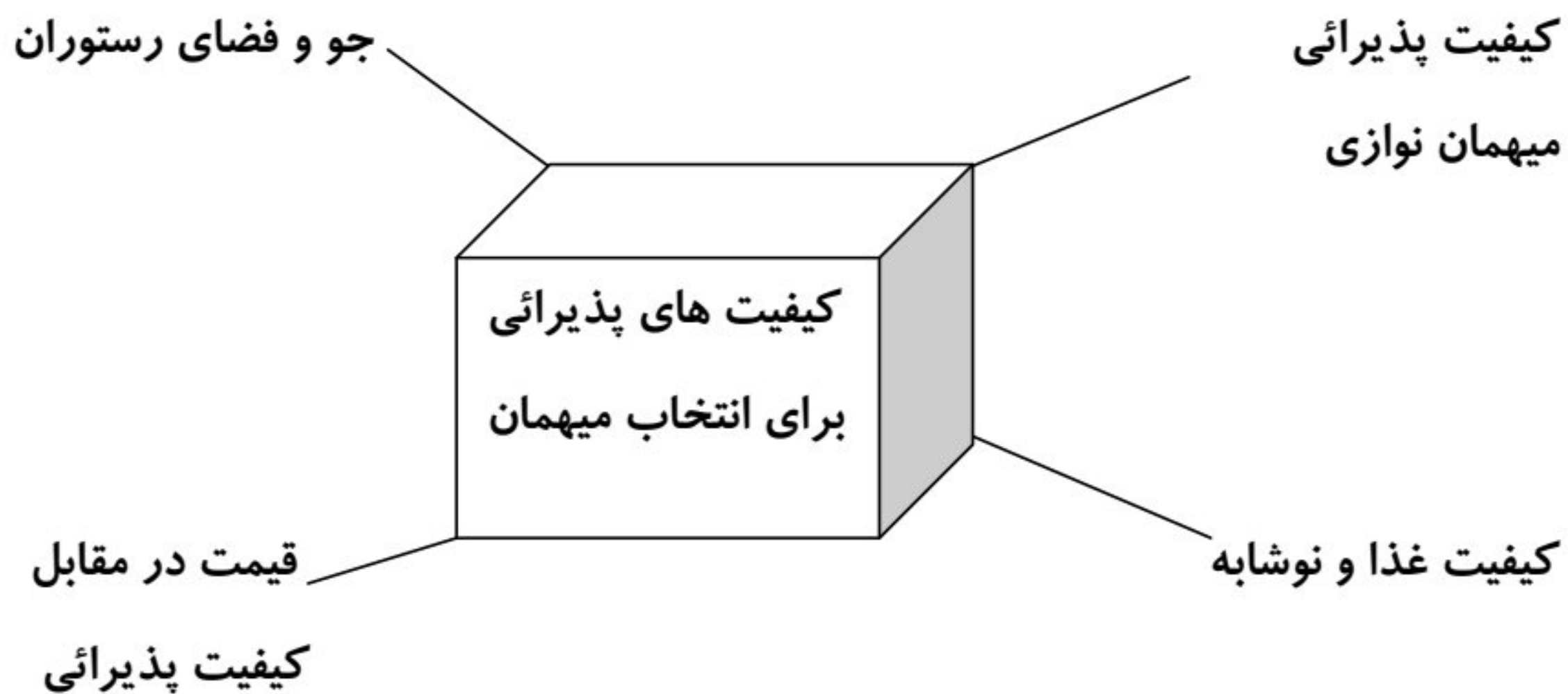
۵) « نیازهای معنوی » مانند نیاز به خود شکوفایی ، تعالی و تکامل و خودیابی که بالاترین نوع نیازهای بشریت است.

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 نیست 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 جدویی 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 ارایه 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 بتواند 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 توجیه 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 توجیه 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 توجیه 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 و 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 زاویه های گوناگون.
- ب. بررسی وضعیت رقبا در منطقه و درک صحیح از توانایی های 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 زمینه های 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 ء شخصی مردم وجود دارد . در یک رستوران نحوهٔ سرویس دهی ، موقعیت اجتماعی افرادی که انتظار می رود در آن رستوران باشند ، سرپرستان یا مدیران و کارکنان رستوران ، انتخاب می کنند.

رستورانها را می توان 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 می شود :

۱. رستورانهای گران قیمت مانند رستوران های تجملی و درجه یک را شامل می شود.
 ۲. رستورانهای متوسط که رستورانهای خانوادگی و رستورانهای مخصوص شام را شامل می شود.
 ۳. رستورانهای مناسب که سلف سرویسها و کافی شاپها را شامل می شود.
 ۴. رستورانهای کم قیمت که دکه های غذافروشی و فست فوت (fast food) را شامل می شود.
- سرویس رستوران قیمت غذاها و تنوع غذاهای منو برخی از نیازهای روانی مشتریان را ارضا می کند 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 شده اید 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 می تواند 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 خصوصیاتى 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 بی دقتی نمی کند شما باید از مقدار غذا در هر میز اطلاع داشته و نیاز مشتریان را پیش بینی 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 شغلستان افتخار کنید.

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

۱۴. انتظارات اخلاقی که موارد زیر را در بر می گیرد.

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 می کند.
۲. وضع ظاهریش 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 می کند .
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 می کند.
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 می باشد.
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 موقعیت های 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 نتیجه اش مطلوبتر است.

« غذای یک آشپز خوشحال لذیذ است »

۱۴. رازدار میهمانان و مدیرانش باشد.

۱۵. اگر نمی‌داند بپرسد ، 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 غیرواقعی 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 میهمانانش را جناب صدا نکند.
۴۴. بداند که اگر میهمان را اذیت کند دیگر او را نمی بیند.
۴۵. صورت حساب دقیق را به میهمان ارائه کند و در مورد برطرف کردن اشکالات حساب، سریع برطرف کند.
۴۶. پیشنهاداتش را در مورد پذیرائی بهتر در هتل، به مدیرانش ارائه 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 نایستند.
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 نکند.

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 مدلهای 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 عبارت‌اند 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 . ظرفی 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 دسر ها 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^۱ » 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^۲ » 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.

^۱ chef de rang میزبان با تجربه ، ارشد ، کاپیتان

^۲ commis de rang

- 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 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^۱ و یا تبل و دت^۲ 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 ، تعریف ، 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

^۱Alacart

^۲Table - d hote

سرویس و بشقابی Plate / Silver Service معروف است غذای اصلی از قبل داخل بشقاب قرار گرفته (در آشپزخانه) و تنها سبزیجات و دورچین بصورت تشریفاتی آن طور که ذکر گردیده سرو می شود.

خصوصیات این روش عبارتند از :

✓ اجرای این روش در رستوران های معمولی ممکن و متداول نیست زیرا نیاز به تجهیزات و ملزومات لوکس و خاصی دارد .

✓ تیم پذیرایی می بایستی از مهارت و تبحر بسیار بالایی برخوردار باشند.

✓ روش پذیرایی طولانی بوده بنابراین کمتر اتفاق می افتد 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 ارایه می دهند در طبقه بندی رستوران های خوب و متمایل به عالی و تشریفاتی قرار می گیرند.

✓ 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 ساده تر و بسیار رسمی و زیباست و به مشتری به طور قابل ملاحظه ای توجه می شود . در این نوع سرویس از ظروف نقره ای سنگین استفاده و میز عیناً یا همانند سرویس فرانسوی چیده می شود . دو فرق اصلی آنها این است که در این روش تنها یک میزبان غذا را کاملاً آماده و به صورت جذابی روی سینی نقره در آشپزخانه تزئین می کند برای سرو کردن میزبان از قبل بشقاب داغ را از سمت راست در جهت عقربه های ساعت برای مشتری می گذارد و غذا را سر میز به مشتریان ارایه می کنند در سمت چپ هر مشتری می ایستند و سینی غذا را در دست چپ نگه می دارند و به میهمان نشان می دهند بعد از تأیید میهمان ، میزبان با رعایت حق تقدم دیس را از سمت چپ میهمان بطوری که دو سانتی متر 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 می ریزد . 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 می گردد.
- ✓ این روش نسبتاً پرهزینه 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 اشتهای 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 اندیش 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.

کنار سالن برداشته و به قسمت ظرفشویی می‌برند. این سرویس دهی آنچنان منظم و مرتب می‌بایستی صورت پذیرد که میهمانان کمبودی حس نکرده و ظرفی در دست میهمان بی‌هدف باقی نماند. در عین 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 میهمان‌ها 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 می بایستی گشوده بوده و از قبل پیش بینی شود. روی میزهای مدعوین می توان از قبل سرویس دهی سیلور را چید و تنها بشقاب های 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 بینی‌های لازم بعمل نیاید و از نظر مقدار غذا و نوشیدنی‌ها کمبود حاصل شده و یا اگر بوفه به موقع شارژ و پر نگردد متأسفانه در اولین مراجعه میهمانان به میز بوفه غذاهای اصلی و گرانقیمت 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 بهره‌برداری 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 می‌افتد و غالباً در مسیر یک خط زنجیره‌ای مشتری ابتدا سینی و سرویس قاشق 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 میهمانانی 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 می شود . سپس غذا در کاسه های بزرگ و سینی کشیده می شود و به شکل مناسبی تزئین می گردد میزبان کاسه ها و سینی ها را در وسط میز قرار می دهند غذا به وسیله میهمانان دور میز گردانده می شود و میهمانان به میل خودشان و به اندازه دلخواه غذا برمی دارند.

در این روش میزبان به طور ساده غذا را روی میز می چیند ، نوشیدنی می ریزد ، ادویه ها لازم را می آورد ، ظرفهای کثیف را جمع می کند . کاسه و بشقاب به تعداد برای میهمانان موجود در میهمانی قرار می دهد. 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 می گیرد برای سرو غذا لوازم بشقاب ها و کاسه های غذا آورده می شود .

مزیت این شیوه ارایه سرویس برای میزبانانی است که جزئیات صحیح سرو کردن را نمی دانند زیرا میهمانان خودشان غذا را سرو می کنند و یک میزبان می تواند برای تعداد بیشتری از افراد غذا سرو کند. اما عیب آن این است که به تک تک میهمانان توجه کمتری می شود و خودشان باید از سینی ها که کمتر جذابیت دارند غذا بکشند.

انواع صبحانه

(۱) صبحانه کنتینانتال

متداول ترین نوع صبحانه در قاره اروپا و دیگر نقاط دنیا «صبحانه کنتینانتال» می باشد. در بعضی از هتل ها قیمت اتاق شامل این صبحانه نیز می شود . و گاهی اوقات به عنوان حداقل سرویسی که باید داده شود محسوب می شود. (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 ارائه می‌نمایند. به دلیل اینکه

هزینه‌های پرسنلی (مخارج میزبانان) زیاد می‌باشد و اکثر کارکنان آموزش های لازم را ندیده‌اند.

هر تشکیلات باید بهترین و با صرفه ترین صبحانه را در بوفه ارائه دهد. تجربه مشخص می‌کند

چه نوع صبحانه‌یی مورد پسند میهمان است .

شرط لازم برای ارائه 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 ارائه

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. (هزینه‌های 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 نمی‌شود.
۷. روم سرویس برای صبحانه سفارشات کمتری دریافت می‌کند.
۸. تبلیغات رایگان و درآمد بیشتر ، در صورت رضایت میهمانان .

زیان های صبحانه‌های 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 می‌کند. (اتاق با یک وعده غذا)
۳. نیاز به وسایل سرویس بیشتری می‌باشد.
۴. زمان بیشتری برای آماده کردن غذا مورد نیاز است .

۱- مقررات عمومی و استانداردهای پایه‌ای 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.

۱-۲) 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.

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

۷-۲-۱) ظروف هر وعده غذایی را زمانی که تمام میهمان‌های سر میز غذای خود را تمام کردند جمع آوری 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، سس‌ها 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 برس‌های 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 سرویس «بشقابهای غذا خوری»

۱-۲) بالاکیر^{۱۵}

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 بچینند.

۲-۲) پائین گیر^{۱۶}

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.

¹⁶ Low Grip

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

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

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

۷-۵-۲) 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 سرخوردن 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 می‌شود.

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 بادت 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 ۶۰×۴۰
- اندازه کاور در سرویس فرانسوی ۷۵×۴۵ ، ۷۰×۴۵ ، ۷۰×۴۰
- اندازه کاور کلاسیک فرانسوی یا انگلیسی ۸۵×۵۰ ، ۹۰×۵۰
- ۶) با گذاشتن بشقاب نمایشی ، کار را شروع می کنیم (جای بشقاب نمایشی ، یک بشقاب با قطر ۳۲ سانتی متر قرار می دهیم)
- ۷) کلیه لوازم میز قبل از چیدن ، باید پاک و براق شود. (بدون خش ، لک و حتی بشقاب ها هم باید شفاف باشد)
- ۸) کاردها و قاشق ها معمولاً در سمت راست و چنگال ها در سمت چپ بشقاب نمایشی قرار می گیرند.
- ۹) در صورت امکان جای یک کاور را بین دو پایه میز قرار می دهند.
- ۱۰) کلیه نوشته ها 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)^{۱۷} در سمت چپ بشقاب نمایشی (بعد از چنگال ها) و هم سطح لبه بالایی بشقاب نمایشی قرار می گیرد.
- ۱۴) کارد کره و نان روی بشقاب (B & B) در سمت راست این بشقاب قرار داشته به طوری که لبه تیز کارد به سمت داخل بشقاب و به موازات چنگال قرار می گیرد.
- ۱۵) فاصله بین لوازم استیل باید کم باشد ولی به هم نچسبد.
- ۱۶) هیچ وقت 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)

¹⁷ Bread & botter

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

۱۸) لوازم مورد نیاز برای دسر ، موازی لبه میز و در بالای بشقاب نمایشی قرار می گیرد به طوری که دسته چنگال ها 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.

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

۲۱) لیوان آب و یا لیوانهای چند منظوره باید به فاصله یک سانتیمتر و کاملاً در بالای اولین کارد غذاخوری قرار می گیرد و لیوانهای دیگر به فاصله یک سانتیمتر و در زاویه ۴۵ درجه با لیوان اول قرار می گیرد. 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 نمی شود و از اول تا آخر میز گرد به یک شکل می باشد.)

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 می گردد.

بدیهی است هر چقدر این ابزار و امکانات گسترده ، کامل و کارآمدتر باشد نتیجه نهایی کار بهتر و مثبت تر بوده و نتایج مطلوب تری را حاصل می نماید.

گسترده گی 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 ، لوکس تر و متنوع تر گردد. در یک طبقه بندی کلی ما آنها را در چند بخش قرار می دهیم که عبارتند از :

۱. تجهیزات و ملزومات رایانه ای و الکترونیکی مانند کامپیوتر و تابلوهای دیجیتالی اعلام غذا و نرخها و ...

۲. تجهیزات و ملزومات پایه ای و اساسی مانند میزهای استیشن ، میزهای کمکی ، ترولی های حمل غذا، میز و صندلی ، کاناپه ، مبلمان و غیره ...

۳. تجهیزات و ملزومات پارچه ای مانند رومیزی ، دستمال سفره و ...

۴. تجهیزات و ملزومات چینی و کریستال و بلور مانند ظروف ، بشقابها ، لیوانها و دیس ها ، سرویس های چایخوری .

۵. تجهیزات و ملزومات سیلور و یا استیل و نقره ای مانند قاشق ، کارد ، چنگال و ...

۶. تجهیزات و ملزومات تکمیلی و تزئینی مانند رومیزی ، جا سیگاری ، گلدان ، مجسمه های کریستالی ، تابلوهای نقاشی و ...

۷. تجهیزات و ملزومات کمکی مانند سینی های حمل غذا ، ظروف جمع آوری زباله وسایل شستشو و تمیز کردن و

۸. تجهیزات و ملزومات بوفه ها مانند سالادبار ، چراغهای الکلی (شف اندیش) ، میزهای مخصوص و ...

۹. تجهیزات و ملزومات کاغذی و مطبوعات مانند صورت حساب ها ، منوی غذایی ، بن های 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 سرویس های 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 می‌گیرد.

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.