

مدیریت غذا و نوشیدنی ها

www.ketab.ir

مؤلفین

علی اقطائی

ابراهیم پور عبدالله - سوسن صمدزاده

محسن عبدالهی - نوشین طاهران پور

تصحیح

علی اصغر رضایت

عنوان و نام پدیدآور	مدیریت غذا و نوشیدنی‌ها/ مولفین علی اقطائی... [و دیگران] ؛ تصحیح علی‌اصغر رضایت.
مشخصات نشر	تهران: مهکامه، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری	۳۲۸ ص.:، مصور، نمودار.
شابک	978-964-2827-96-1
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	مولفین علی اقطائی، ابراهیم پورعبدالله، سوسن صمدزاده، محسن عبدالحی، نوشین طاهران‌پور.
موضوع	هتل‌ها و مسافرخانه‌ها -- مدیریت
شناسه افزوده	اقطائی، علی، ۱۳۴۹ -
شناسه افزوده	رضایت، علی‌اصغر، ۱۳۲۷ - ، مصحح
رده‌بندی کنگره	TX۹۱۱/۳/م۴ ۱۳۹۲
رده‌بندی دیویدی	۶۴۷/۹۴۰۹۸
شماره کتابشناسی ملی	۳۳۳۶۱۶۰

نام کتاب: مدیریت غذا و نوشیدنی‌ها
مولفین: علی اقطائی، ابراهیم پورعبدالله، سوسن صمدزاده، محسن عبدالحی و نوشین طاهران‌پور
ویراستار علمی: علی‌اصغر رضایت
ویراستار ادبی: معصومه اکبری
ناشر: مهکامه
ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی
طرح جلد: رسول ربیعی
حروف‌چینی: الوهاب
لیتوگرافی: نقش
چاپ و صحافی: اصلاتی
نوبت چاپ: پنجم ۱۴۰۰
تیراژ: ۵۰۰
قیمت: ۸۸۰۰۰۰ ریال
شماره شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۸۲۷-۹۶-۱

کلیه حقوق چاپ و نشر این کتاب مطابق با «قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸» برای ناشر محفوظ و منحصرأ متعلق به نشر مهکامه می‌باشد. لذا هر گونه استفاده از کل یا قسمتی از این کتاب (از قبیل هر نوع چاپ، فتوکپی، اسکن، عکس‌برداری، نشر الکترونیکی، هر نوع انتشار به‌صورت اینترنتی، سی‌دی، دی‌وی‌دی، فیلم، فایل صوتی یا تصویری و غیره) بدون اجازه کتبی از نشر مهکامه ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

انتشارات مهکامه: ناشر تخصصی گردشگری و هتلداری

نشر و پخش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به بلافی‌نژاد، کوچه انوری، پلاک ۸، طبقه دوم
تلفن: ۶۶۴۸۸۲۳-۶۶۴۹۷۰۵۰-۶۶۹۶۱۵۰۹
همراه: ۰۹۱۲۳۹۷۴۰۲۱
واتساپ: ۰۹۰۳۲۶۷۴۸۴۴
www.mahkame.com
en_mahkame@yahoo.com
telegram.me/mahkamepublisher
اصلاحات و الحاقات احتمالی، در سایت انتشارات مهکامه:
پست الکترونیکی:
تلگرام:

فهرست مطالب

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

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

رابطه آشپزخانه با رستوران..... ۵۳

شناخت عملیات آشپزخانه..... ۵۶

برقراری ارتباط قوی با آشپزخانه..... ۵۸

سهیم کردن سرآشپز در عملکرد رستوران..... ۶۲

فصل سوم / رزرواسیون..... ۶۷

سایت اینترنتی در ورودی شماسه..... ۶۹

سیستم رزرواسیون..... ۶۹

قبول نکردن رزرو..... ۷۱

دریافت رزرواسیون..... ۷۳

اطلاعات مورد نیاز برای رزرو..... ۷۴

روش استفاده از تلفن..... ۷۴

تعداد مهمانان..... ۷۶

فصل چهارم / آماده سازی..... ۷۹

آماده سازی..... ۸۱

وظایف پرسنل رستوران..... ۸۱

چک لیست مدیر رستوران..... ۸۲

سرمیزبان (مسئول رستوران)..... ۸۳

میزبان..... ۸۳

مدیریت چیدمان..... ۸۴

وظایف باز کردن رستوران..... ۸۴

وظایف بستن رستوران..... ۸۷

تنظیم و کنترل چک لیست..... ۸۸

پالایش یا براق کردن ظروف..... ۸۹

ظروف غذاخوری و استفاده از آن..... ۹۰

دستمال سفره..... ۹۳

ظواهر زیبای میز..... ۹۵

فصل پنجم / پذیرایی از مهمانان ۹۹

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

فصل ششم / نوشیدنی‌ها ۱۳۵

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

۱۴۱	قهوه
۱۴۲	تاریخچه قهوه
۱۴۳	تهیه کردن قهوه
۱۴۴	مشکلات تولید قهوه خوب
۱۴۴	آسیاب کردن دانه قهوه
۱۴۶	قهوه سازها
۱۴۶	نوشیدنی های سرد
۱۴۶	آب
۱۴۷	خواص مهم آب
۱۴۹	دوغ
۱۵۰	دلستر و ماءالشعیر
۱۵۲	کولا
۱۵۳	مواد تشکیل دهنده نوشابه
۱۵۴	نوشیدنی طبیعی
۱۵۶	آب طالبی
۱۵۶	آلبالو
۱۵۶	آناناس
۱۵۷	زردآلو
۱۵۷	سیب

فصل هفتم / چالش های پرسنلی ۱۵۹

۱۶۱	چالش های پرسنلی
۱۶۱	استخدام و آموزش
۱۶۲	اطلاعات
۱۶۴	دفتر گزارش
۱۶۵	نیروی انسانی رستوران
۱۶۶	برنامه ریزی پرسنل آشپزخانه
۱۶۷	غیبت پرسنل و مریضی
۱۶۸	سیاست سه منظوره
۱۶۸	انگیزه

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

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

مهمان‌نوازی و اهمیت دادن به اصول پذیرایی از رسوم کهن مردم ایران‌زمین بوده است. بنابراین، جا دارد که این اصول به طرز صحیح و مرتب انجام شوند و جوانان ما بتوانند از این آداب خدایندانه به نحو اکمل و احسن فایده ببرند.

شغل پذیرایی از مشاغل بسیار متنوع و شادی‌آفرین است که به‌رغم همه پیچیدگی‌های آن، می‌تواند برای میزبان روحیه‌آفرین باشد.

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

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

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

علی اقطائی^۱

ابراهیم پور عبدالله - سوسن صمدزاده

محسن عبدالهی - نوشین طاهران‌پور

پاییز ۱۳۹۲

www.ketab.ir

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