

۱۴۱۷/۸۸۲

پست‌دانش

آموزش کاربردی خدمات غذا و نوشابه

(دانشگاه دانشجو)

بسی

ارتقای مهارت‌های جوانان و رکنان

ترجمه و تألیف

عباس شیریان

مینا سیفی

شیریان، عباس، ۱۳۴۱ -

سرشناسه

آموزش کاربردی خدمات غذا و نوشابه (راهنمای دانشجوی) برای

عنوان و نام پدیدآور

ارتقای مهارت‌های جوانان و کارکنان / ترجمه و تألیف: عباس

شیریان، مینا سیفی.

تهران: مهکامه، ۱۳۹۵.

مشخصات نشر

۱۱۱ص: جدول.

مشخصات ظاهری

978-600-7127-66-7:

شابک

وضعیت فهرست‌نویسی

فیفا:

خدمات غذا:

موضوع

سفره -- خدمات:

موضوع

رستوران‌ها -- خدمات غذایی:

موضوع

خدمات غذایی -- کارکنان -- بهداشت:

موضوع

سیفی، مینا، ۱۳۵۶ -

شماره

۱۳۹۵ پ ۹۴/ش TX۹۴۳:

رده‌بندی کنگره

۶۴۱/۳۱:

رده‌بندی دیوید

۴۲۰۸۰۹۹:

شماره کتابشناسی ملی

نام کتاب: آموزش کاربردی خدمات غذا و نوشابه (راهنمای دانشجوی)

ترجمه و تألیف: عباس شیریان، مینا سیفی

ناشر: مهکامه

ویراستار: معصومه اکبری

طرح جلد: حسین مبینی‌پور

صفحه‌آرا: الوهاب

لیتوگرافی: نقش

چاپ و صحافی: اصلانی

نوبت چاپ: چاپ اول / ۱۳۹۵

تیراژ: ۱۰۰۰

قیمت: ۷۵۰۰۰ ریال

شماره شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۱۲۷-۶۶-۷

مراکز پخش: ۱- تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به لبافی‌نژاد، کچه تری، پلاک ۸،

طبقه دوم، نشر و پخش مهکامه

تلفن: ۶۶۴۸۸۲۰۳-۶۶۴۹۷۰۵۰

فکس: ۶۶۹۶۱۵۰۹-۳۹۷۴۰۲۱

en_mahkame@Yahoo.com

www.mahkameh.com

پست الکترونیکی:

نمایندگی‌های شهرستان:

۱- مشهد: کتابفروشی درخشش، تلفن: ۳۲۲۵۱۹۲۳ (۰۵۱)

۲- شیراز: کتابفروشی خوارزمی، تلفن: ۳۶۴۷۳۷۷۱ (۰۷۱۳)

۳- اصفهان: کتابفروشی چهارباغ، تلفن: ۳۲۳۳۸۸۵۶ (۰۳۱)

۴- یزد: کتابفروشی فدک، تلفن: ۳۶۲۲۷۴۷۵ (۰۳۵)

۵- رشت: کتابفروشی مزده، تلفن: ۳۳۲۲۳۶۳۷ (۰۱۳)

فهرست مطالب

۷	پیشگفتار
۹	اهداف
۱۰	جدول زمانی روش اجرا
۱۸	دستورالعمل‌هایی برای دانشجویان
۱۹	چک‌لیست آراستگی دانشجویان
۲۰	بهداشت و نظافت برای پرسنل خدمات غذایی
۲۲	مقدمه‌ای بر صنعت غذایی
۲۵	ویژگی‌های پرسنل خدمات پذیرایی
۲۷	ابزار کار (مهماندار)
۲۹	حوزه‌های کاری (مهماندار)
۳۱	مقدمه‌ای بر آماده‌سازی میز
۳۲	انواع رستوران‌ها و روش‌های آشپزی
۳۳	کار در ابدارخانه و آماده‌سازی
۳۵	صیقل دادن لیوان و ظروف نقره‌ای
۳۶	شیوه پاک کردن بشقاب‌ها و ظروف چینی
۳۷	چیدمان میز و صندلی
۳۸	رومیزی و روش تا کردن دستمال رومیزی
۳۹	مرتب کردن میز، چیدمان اولیه
۴۵	چیدن میز، چیدمان پیشرفته

- ۴۷.....چیدمان میز تشریفات
- ۴۸.....توالی فرایند خدمات غذا
- ۵۱.....خوشامدگویی و راهنمایی مهمان به سر میز
- ۵۵.....خدمات نوشیدنی، ارائهٔ منو و حمل سینی
- ۵۸.....چگونگی ارائه نوشیدنی‌ها
- ۶۱.....شیوه پذیرایی نوشیدنی‌های داغ
- ۶۸.....مفاهیم نوشیدنی
- ۷۰.....حمل و چیدن بشقاب‌ها و سینی‌ها قبل از سرویس‌دهی روی میز
- ۷۳.....خدمات بشقاب‌محور پذیرایی با ظروف نقره‌ای
- ۷۵.....نظافت بین میزبان و میزبان و امور مرتبط با آن
- ۷۸.....درس، مفاهیم و مهارت‌های ارائهٔ خدمات
- ۸۰.....آشنایی با پیش‌غذاها و میان‌وعده‌ها
- ۸۲.....مقدمه‌ای بر مواد همراه غذا را چاشنی
- ۸۳.....مقدمه‌ای بر روش آشپزی پاکستانی
- ۸۵.....آشنایی با شیوهٔ آشپزی چینی
- ۸۶.....شیوه‌های آشپزی غذاهای فرانسوی، ایتالیایی، ترکی
- ۸۷.....مهارت گرفتن سفارش
- ۹۲.....شیوه پیشنهاد فروش
- ۹۴.....ارائهٔ خدمات بوفه و چیدمان بوفه
- ۹۵.....مهارت‌های ارائهٔ خدمات تشریفات
- ۹۶.....خدمات در اتاق، چیدمان سینی
- ۹۸.....خدمات در اتاق، چیدن چرخ‌دستی
- ۹۹.....خدمات در اتاق مهمان
- ۱۰۱.....مفاهیم و اهمیت امور بهداشتی و سلامتی

- نحوه رسیدگی به شکایت ۱۰۳
- پاسخ‌گویی به تلفن و فرایند رزرو کردن ۱۰۶
- دستورالعمل درخواست لوازم و اقلام مربوط به انبار ۱۰۹

www.ketab.ir

پیشگفتار

زمانی که ریاست دانشگاه علمی و کاربردی پاریسیان به عهده اینجانب گذارده شد جستجو را برای منابع و کتاب‌هایی که مناسب در حوضه‌های مدیریت و تدریس کاربردی که مشخصاً بحث گردشگری و هتل‌داری را پاسخگو باشد آغاز کردم.

این کاوش برای اینجانب که خود سال‌ها درس‌های مدیریت و عملیات هتل‌داری را در سطوح کارشناسی و کارشناسی ارشد در دانشکده‌های مدیریت، گردشگری و هتل‌داری تدریس کرده بودم، بسیار مهم و دغدغه فکری اینجانب در دهه اخیر بود. با کتاب‌ها و مواد درسی مختلفی روبرو شدم. هر کدام از قوت‌ها و ضعف‌هایی برخوردار بودند و آن گونه که به وجهی غالب نظر مرا جلب کنند نبودند. در این جستجو سرانجام با کتاب حاضر که نوشته مرکز هتل‌داری متعلق به بخش خصوصی در پاکستان تحت عنوان "تکنیک آموزش برای ارائه خدمات غذا و نوشابه" "Technical Training for Food & Beverage Service" یافت آمدم.

این کتاب که خود سال‌ها در دانشکده‌های مختلف هتل‌داری و گردشگری به زبان انگلیسی تدریس می‌شد دارای سرفصل‌ها و نکات کاربردی ارزشمندی در قلمرو تدریس برنامه‌ریزی شده و نکات کلیدی و عملیاتی جهت پذیرایی در هتل و رستوران توأم بوده و غالب دغدغه‌های مرا پاسخگو بود. با مطالعه چندین باره کتاب دریافتم که کتاب بسیار استادانه تهیه شده و تمام زوایای پنهان و آشکار بخش پذیرایی را کاویده و سعی بر آن دارد که به شباهت بی‌شمار دانشجویان رشته‌های هتل‌داری به‌ویژه پذیرایی پاسخی مقنع بدهد. به علاوه کتاب به گونه‌ای تدوین شده که همواره می‌توان از آن به‌عنوان منبعی جامع که کهنه نشدنی باشد استفاده شود.

دریافتم که اگر قصد باشد کتابی در این زمینه‌ها آماده شود بهتر از این نمی‌توان کاری کرد و این کتاب می‌تواند تا سال‌هایی چند از آینده مفید فایده باشد. موضوع را با همکار گرانمایه خانم کزازی کارشناس محترم سازمان ملی استاندارد و سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در میان گذاردم و ایشان نیز با توجه سابقه خوب در این زمینه‌ها نظر اینجانب را تأیید نمودند.

بر آن شدم که کتاب را ترجمه و برای تدریس آماده نمایم اما با مشغله فراوان و وقت کم و نیز اهمیت سرعت در استفاده از کتاب برای دوره‌های مختلف فارسی بر آن شدم که به یآوری مورد اعتماد و هم‌پایی شاطر برای ترجمه بیابم که کارشناس فرهیخته رشته هتل‌داری سرکار خانم مهندس سیفی که با بنده در این زمینه‌ها همکاری نزدیکی داشته‌اند در این کار بهترین دیدم. ایشان نیز با علاقمندی به خواسته اینجانب با من دادند و کار آغاز شد و با کیفیت مناسب پیش رفت. سرعت و دقت ایشان در ترجمه هنوز به یادمان می‌ماند و ستودنی بود. اینک پس از فراز و فرودهای اداری و چندین بار نوشتن و خواندن و اصلاح کردن و بازخوانی آن توسط آقای جناب آقای مظاهری استاد گرانمایه و با سابقه و کارشناس در بخش غذا و نوشابه، کتاب آماده چاپ شد و امیدوارم که استفاده همه عزیزان دانشجوی و اساتید علاقمند هتل‌داری به‌ویژه پذیرایی و تشریفات جمع شود.

از همه عزیزان و بزرگواران چه آنها که نام بردم و چه آنان که نامی از آنها نیامده است سپاس فراوان دارم و برایشان آرزوی توفیق خدمت بیشتر دارم.

عباس شیرباز

رئیس دانشگاه جامع علمی و کاربردی پارس‌پا

خرداد ۱۳۹۴