

بنام آنکه جان را دانش آموخت

آموزش خدمات میزبانی

ترانس و براون

تألیف و ترجمه

علی اصغر رضایت

سرشناسه	آرداسر، لورا، ۱۹۶۳ - م.
عنوان و نام پدیدآور	Arduser, Lora
مشخصات نشر	آموزش خدمات میزبانی / تألیف آرداسر و برون؛ ترجمه علی اصغر رضایت.
مشخصات ظاهری	تهران: مهکامه، ۱۳۹۶.
شابک	۲۲۳ ص.
وضعیت فهرست نویسی	۹۷۸-۶۰۰-۸۷۳۱-۲۶-۹
یادداشت	فیفا
	The waiter & waitress and waitstaff training handbook: a complete guide to the proper steps in service for food & beverage employees, ۲۰۰۵
موضوع	سفره -- خدمات -- دستنامه‌ها
موضوع	Table service -- Handbooks, manuals, etc
موضوع	پیشخدمت‌ها -- آموزش حین خدمت -- دستنامه‌ها
موضوع	Waiters -- In-service training -- Handbooks, manuals, etc
موضوع	پیشخدمت‌های زن -- آموزش حین خدمت -- دستنامه‌ها
موضوع	Waitresses -- In-service training -- Handbooks, manuals, etc
شناسه افزوده	براون، داگلاس رابرت، ۱۹۶۰ - م.
شناسه افزوده	Brown, Douglas Robert
شناسه افزوده	رضایت، علی اصغر، ۱۳۲۷ - ، مترجم
رده‌بندی کنگره	TX۹۲۵/۴۰۱۰۱۳۹۴
رده‌بندی دیویی	۶۴۲/۱
شماره کتابشناسی ملی	۱۸۶

نام کتاب: آموزش خدمات میزبانی

ترجمه: علی اصغر رضایت

طرح جلد: حسین مبینی‌پور

صفحه‌آراء: الوهاب

لینتوگرافی: نقش

چاپ و صحافی: اصلانی

نوبت چاپ: اول / ۱۳۹۷

تیراژ: ۱۰۰۰

قیمت: ۲۴۵۰۰۰ ریال

شماره شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۷۳۱-۲۶-۹

مراکز پخش: ۱- تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به لبافی‌نژاد، کرپه اندی، یک ۸، طبقه دوم،

نشر و پخش مهکامه

تلفن: ۶۶۴۸۸۲۰۳-۶۶۴۹۷۰۵۰ فکس: ۹۱۲۳۹۷۴۰۲۱-۶۶۹۶۱۵۰۹

۲- تهران، میدان انقلاب، بین خیابان ۱۲ فروردین و اردیبهشت، کتابفروشی آگاه

تلفن: ۶۶۴۶۰۹۳۲-۶۶۴۶۷۳۲۳

پست الکترونیکی:

en_mahkame@Yahoo.com

www.mahkame.com

نمایندگی‌های شهرستان:

۱- اهواز: خیابان حافظ، بین سیروس و نادری، کتابفروشی رشد، تلفن: ۳-۲۲۱۷۰۰۰ (۰۶۱۳)

۲- مشهد: خیابان سعدی، پاساژ مهتاب، کتابفروشی درخشش، تلفن: ۳۲۲۵۱۹۲۳ (۰۵۱)

۳- اصفهان: خیابان چهارباغ عباسی، مجتمع چهارباغ، زیرزمین پلاک ۲۶، تلفن: ۳۲۲۳۸۸۵۶ (۰۳۱)

۴- یزد: خیابان فرخی، جنب مجتمع ستاره، کتابفروشی فدک، تلفن: ۳۶۲۲۷۴۷۵ (۰۳۵)

آدرس کانال انتشارات مهکامه

telegram.me/mahkamepublishers

۱۷	پیش‌گفتار.....
۱۹	مقدمه.....
۲۱	معرفی.....
۲۳	فصل ۱ / مارکت پذیرایی.....
۲۵	چگونه یک میزبان خوب استخدام کنید؟.....
۲۵	ویژگی‌های یک میزبان خوب.....
۲۵	دارای ارتباط نیکو.....
۲۶	برخورداری از انرژی بالا.....
۲۶	انعطاف‌پذیری.....
۲۶	توانایی در کنترل فشارهای روحی-روانی.....
۲۶	همکاری.....
۲۶	خوش رفتاری.....
۲۷	تمایل به خشنود کردن دیگران.....
۲۷	روانشناسی میهمان.....
۲۷	ظاهر آراسته.....
۲۸	ویژگی‌های شغلی.....
۳۳	مهیا نمودن یک سرویس عالی.....
۳۳	لبخند.....
۳۳	مشتری‌مداری.....
۳۳	حفظ و نگهداری اطلاعات.....
۳۴	دفترچه نگهداری اطلاعات میهمان.....
۳۴	شناسایی میهمان.....
۳۴	ایجاد ارتباط چشمی با مشتری.....
۳۵	کنترل‌کننده.....

۳۵	کدهای اختصاری تهیه کنید.....
۳۵	قوانین تردد.....
۳۶	قوانین جبران خسارت.....
۳۶	بررسی رضای خاطر مشتریان.....
۳۶	مؤدب بودن.....
۳۷	داشتن اطلاعات کافی از منوی رستوران.....
۳۷	تسریع در مشخص نمودن جایگاه میهمان.....
۳۸	رابطه‌ی میزان فروش و انعام.....
۳۸	برطرف کردن مشکلات.....
۳۸	تشکر و بدردانی از مشتری.....
۳۹	آنچه نباید انجام داد.....
۳۹	بی‌دست و پا بودن.....
۳۹	ظاهری نامرتب و کثیف.....
۳۹	شیوه برخورد.....
۴۰	ایجاد مزاحمت.....

فصل ۲ / انواع سرویس‌دهی و چیدمان میز..... ۴۱

۴۳	انواع رستوران.....
۴۳	رستوران‌های کوچک (فرانسوی).....
۴۳	رستوران‌های معمولی.....
۴۳	رستوران‌هایی با سبک خانوادگی.....
۴۴	جایگاه پرسنل و وظایف آنها.....
۴۴	مدیر کل.....
۴۴	مدیر سالن غذاخوری.....
۴۵	سرمیزبان.....
۴۵	میزبان.....
۴۶	کمک میزبان.....

فصل ۳ / میزبانی..... ۴۷

۵۰	وظایف میزبان در رستوران.....
----	------------------------------

۵۰	خط‌مشی‌های مرتبط با استقرار مشتریان در جای مناسب
۵۱	خط‌مشی‌های مربوط به سرویس‌دهی
۵۱	خط‌مشی‌های سفارشات انجام شده در آشپزخانه
۵۲	خط‌مشی‌های مرتبط با ارائه‌ی سرویس در ضیافت‌ها
۵۲	خط‌مشی‌های کلی
۵۴	بازدید از سالن‌های غذاخوری
۵۵	فراهم کردن سرویسی عالی
۵۷	نظارت بر سرویس
۵۷	ماه‌های شغل سرمیزبان
۵۸	اجرای کارهای دفتری
۵۹	ترتیب دادن میزها، سای و ویژه
۶۰	ارائه‌ی سرویس در ضیافت‌های ویژه
۶۱	استقبال از میهمانان
۶۳	روش‌های رزرواسیون

فصل ۴ / سرویس میز ۶۵

۶۷	انواع سرویس
۶۷	سرویس به سبک امریکایی
۶۸	سرویس به سبک فرانسوی
۶۹	سرویس به سبک انگلیسی
۷۰	سرویس به سبک روسی
۷۰	سرویس به سبک بوفه
۷۱	سبک خانوادگی
۷۱	سرو غذا از چپ یا راست؟
۷۱	پیش غذاها و سالادها
۷۱	سوپ‌ها
۷۲	غذای اصلی
۷۲	دسر
۷۲	نوشیدنی
۷۲	جمع‌آوری ظروف

۷۳	 سرویس میز جانبی
۷۴	 مخلوط کردن سالاد
۷۴	 دسرهای مشتعل
۷۴	 تکنیک پختن
۷۵	 تیغ گرفتن ماهی
۷۵	 گوشت‌بری
۷۶	 چیدمان میز
۷۷	 چیدن میز
۷۷	 رومبان
۷۷	 رومیزی پارچه‌ای
۷۸	 ظروف نقره
۸۰	 ظروف چینی و شیشه‌ای
۸۳	 قوانین کلی برای سرویس هر میز
۸۵	 قوانین کلی برای سرویس‌دهی بان و ش
۸۵	 ارائه‌ی سرویس صبحانه
۸۶	 طریقه سفارش گرفتن صبحانه
۸۶	 سرویس ناهار
۸۷	 طریقه سفارش گرفتن ناهار
۸۸	 سرویس شام
۸۸	 طریقه سفارش گرفتن شام
۹۰	 چیدن یک میز مرتب و باسلیقه
۹۱	 تا کردن دستمال سفره
۹۲	 چیدمان میانی

۹۵	 فصل ۵ / طریقه‌ی سفارش گرفتن
۹۸	 سفارشات و جمع‌آوری آنها
۹۹	 تنظیم زمان برای یک سفارش
۹۹	 جمع‌آوری سفارشات
۱۰۰	 نزدیک شدن به میز
۱۰۰	 به گرمی از مشتری استقبال کنید

۱۰۱	توجه به موقع به میهمانان
۱۰۲	سفارشات نوشیدنی
۱۰۲	سرو نوشیدنی‌ها
۱۰۲	ارائه‌ی توضیحات در مورد منو به میهمانان
۱۰۳	اصول گرفتن سفارش
۱۰۴	تحويل دادن غذا به مشتریان
۱۰۴	بررسی دوباره سفارش میهمان
۱۰۴	دسر
۱۰۴	ارائه‌ی صورت حساب
۱۰۶	جمع کردن میز
۱۰۷	سرویس دهی به چیدن میز
۱۰۹	گرفتن سفارش‌ها از میهمان
۱۱۰	سرو سالاد و پیس غذا
۱۱۰	سرو غذا و روش‌های برداشتن خوراکی‌ها
۱۱۱	سرو غذا و روش‌های پر کردن سینی
۱۱۲	فراهم کردن میز برای سرو غذا و جمع‌آوری ظروف کثیف از روی میز
۱۱۲	مراحل تحويل غذا به میهمان
۱۱۳	دسر
۱۱۳	اصول تمیز کردن میز
۱۱۴	پرداخت صورت حساب
۱۱۵	فصل ۶ / حمل سینی
۱۱۷	سینی‌های غذا
۱۱۷	پر کردن سینی
۱۱۸	سینی‌های کوکتل
۱۱۹	تمیز کردن
۱۲۱	فصل ۷ / پیشنهادات و فروش‌های وسوسه‌انگیز
۱۲۴	گزینه‌های پیشنهادی به مشتری
۱۲۵	جایگزینی در منو (جایگزین‌سازی)

۱۲۵	هدف از فروش های وسوسه آمیز
۱۲۶	پاسخگویی به نیازهای مشتری
۱۲۷	پیشنهاد اقلام اضافی
۱۲۸	ترغیب میهمان به غذاهای ویژه
۱۲۸	پیشنهاد اقلام غذایی گران قیمت
۱۲۹	زمان ارائه پیشنهادات
۱۳۰	ارائه سرویس فوق العاده

فصل ۸ / توجه کودکان ۱۴۱

۱۴۳	کودکان را سرگرم کنید
۱۴۳	به کودکان اجازه دهید تا به آماده سازی اقلام غذایی را ببینند
۱۴۴	سرویس دهی فوری
۱۴۴	منوهای وعده های غذایی کودکان
۱۴۵	در بچه ها احساس خاصی ایجاد کنید

فصل ۹ / وظایف جانبی میزبان ۱۴۷

۱۵۱	آماده کردن سرویس قهوه
۱۵۱	آماده کردن سبدهای نان
۱۵۲	رسیدگی به شکایات مشتری
۱۵۳	ارتباط با مشتریان سخت گیر
۱۵۴	این قوانین طلایی را به خاطر بسپارید
۱۵۵	رسیدگی به مشکلات
۱۵۶	میز پر سر و صدا
۱۵۶	تلفن های همراه
۱۵۶	حیوانات اهلی
۱۵۷	میهمان مشهور
۱۵۷	اتفاقات
۱۵۷	مسمومیت غذایی

فصل ۱۰ / آگاهی از منو ۱۵۹

۱۶۲	شرایط پخت و روش های آماده سازی
-----	--------------------------------------

اصطلاحات پایه آسپزی ۱۶۳

فصل ۱۱ / سامانه سفارش الکترونیکی ۱۶۵

کنترل دارایی ۱۶۹

یادداشت سفارشات ۱۷۰

ارائه صورت حساب ۱۷۱

مشکلات ۱۷۲

مشتری که بدون پرداخت صورت حساب رستوران را ترک می کند ۱۷۳

میهمان که قادر به پرداخت صورت حساب نیست ۱۷۳

دزری ۱۷۳

فیش های میهمان و صندوق دار ۱۷۳

تحويل سفارشات به شیز خانه ۱۷۶

اختصارنویسی صورت حساب میهمان ۱۷۷

نمونه هایی از علائم اختصاری ۱۷۸

کنترل صورت حساب میهمان ۱۷۸

پاسخگویی میزبان ۱۷۸

فصل ۱۲ / انعام کارگران ۱۷۹

تعیین مقدار انعام و برنامه ی آموزشی ۱۸۱

قراردادهای انعام اداره درآمدهای مالیاتی ۱۸۱

سیاست های گزارش انعام ۱۸۶

فصل ۱۳ / کمک میزبانی ۱۸۹

تأثیرات اولیه ۱۹۱

کار گروهی ۱۹۱

مسئولیت ها ۱۹۲

دیدن و تمیز کردن جایگاه مشتریان ۱۹۲

تمیز کردن میزها و صندلی ها ۱۹۲

چیدن میزها ۱۹۳

تمیز کردن و دوباره چیدن میزها ۱۹۳

۱۹۵	فصل ۱۴ / بهداشت و ایمنی
۱۹۷	ایمنی
۱۹۷	صلیب سرخ یا هلال احمر
۱۹۸	أشا
۱۹۸	جلوگیری از حوادث
۱۹۹	رگ به رگ شدگی
۱۹۹	سر خوردن و افتادن
۲۰۰	خفگی
۲۰۱	تماس با راد شیمیایی خطرناک
۲۰۲	نحوه‌ی خواندن اسیب دی اس
۲۰۴	هاسپ چیست؟
۲۰۴	چرا در مؤسسه‌تان باید از هاسپ استفاده کنید؟
۲۰۵	از آلودگی ثانویه باکتریایی اجتناب کنید
۲۰۵	از یک ماده غذایی به ماده غذایی دیگر
۲۰۵	از دست به غذا
۲۰۶	از وسایل به غذا
۲۰۶	روش‌های غیربهداشتی
۲۰۷	منطقه بحرانی دما
۲۰۷	یخ غذاها را آب کردن
۲۰۷	دوباره گرم کردن غذاها
۲۰۷	سردکردن غذاها
۲۰۷	استفاده از دماسنج
۲۰۸	فی‌فو
۲۰۸	منابع اطلاعاتی
۲۰۹	چاشنی باکتری‌ها
۲۱۰	انواع باکتری‌های خطرناک
۲۱۰	کلوستریدیوم پرفرنژنس
۲۱۱	کلوستریدیوم بوتولیس
۲۱۱	مسمومیت استافیلوکوکی
۲۱۲	عفونت سالمونلایی

۲۱۲	کنترل باکتری‌ها
۲۱۳	بهداشت
۲۱۵	فصل ۱۵ / فرم‌های محل کار
۲۱۷	فرم‌های مفید
۲۱۷	اصطلاحات رستوران‌داری
۲۱۷	اختصارات رایج رستوران‌داری
۲۱۹	قوانینی که باید دنبال کرد
۲۲۰	فهرست زبینی میزبان
۲۲۰	منم ۱۵ مرحله‌ای باز کردن رستوران
۲۲۱	ایمنی و امنیت در این اولویت است
۲۲۲	پروتکل جهانر

در سال ۱۳۴۸ که اینجانب تصدی مرکز آموزش خدمات جهانگردی سازمان جلب سیاحان را به عهده داشتم به همت شادروان آقای علی طغرل که نخستین فارغ‌التحصیل رشته هتل‌داری از فرانسه بود، کتابی تحت عنوان سرویس رستوران ترجمه و از سوی مرکز آموزش منتشر شد که نخستین کتاب در زمینه هتل‌داری به زبان فارسی بود. آن کتاب هنوز هم می‌تواند برای دست‌اندرکاران صنعت هتل‌داری مفید باشد.

اینک آقای علی اصغر رضایت که پیش از چندین کتاب مفید در زمینه‌های هتل‌داری تألیف و برگردان کرده‌اند کتاب جدیدی تحت عنوان آموزش خدمات پذیرایی را تألیف و ترجمه نموده‌اند. این کتاب‌هایی که تاکنون در این زمینه نوشته شده جامع‌تر و مفیدتر است. کتابی که شما پیش رو دارید فوق‌العاده است و نه تنها برای کارکنان تأسیسات پذیرایی که برای کلیه مترجمان تشریفات و وزارتخانه‌ها، سفارتخانه‌ها و مؤسسات بزرگ هم می‌تواند مفید واقع گردد.

ناگفته روشن است که در دنیای معاصر اگر به روش‌های معمول برخورد آشنا نباشیم نخواهیم توانست شئون و احترام خود را آن گونه که در کشور فرهنگ ما است حفظ کنیم. در بسیاری از کتاب‌های قدیمی ما مثل قابوس‌نامه و سیاست‌نامه آداب معاشرت و بزم و رزم آورده شده است. بنابراین خدمات آقای علی اصغر رضایت در ارائه روش‌های جدید تشریفات و پذیرایی و میزبانی ابتکاری نوین و ستودنی است و جا دارد هر فردی که در زمینه تشریفات و پذیرایی کار می‌کند از آن بهره بگیرد و استفاده کند.

توفیق روزافزون آقای علی اصغر رضایت که نویسنده و مترجمی پرکار و توانا است را از درگاه قادر متعال مسئلت دارم.