

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



آداب معاشرت



در بخش غذا و نوشابه هتل



فهرست مطالب

- ❑ ماهیت کار خدماتی و هتلداری
- ❑ اهمیت کار بخش غذا و نوشابه در هتل
- ❑ نکات کلیدی در ارتباط با عملکرد کارکنان غذا و نوشابه
- ❑ زبان بدن
- ❑ رعایت فاصله ها



ماهیت کار خدماتی و هتلداری



✓ ویژگی های خاص کار خدماتی مانند هتلداری باعث می شود کار ما سخت تر از صنایع تولیدی باشد.

✓ مهمترین این ویژگی ها عبارتند از:

□ عدم امکان ذخیره آنچه که فروش نرفته است.

□ نبودن فرصت جبران اشتباهات به علت نبود فاصله زمانی (یا محدود بودن

آن) میان ایجاد خدمت و تحویل آن به مهمان.

□ نامحسوس بودن

✓ پس کار ما در هتل بسیار حساس تر و دشوارتر از کار تولیدی است.



اهمیت کار بخش غذا و نوشابه در هتل

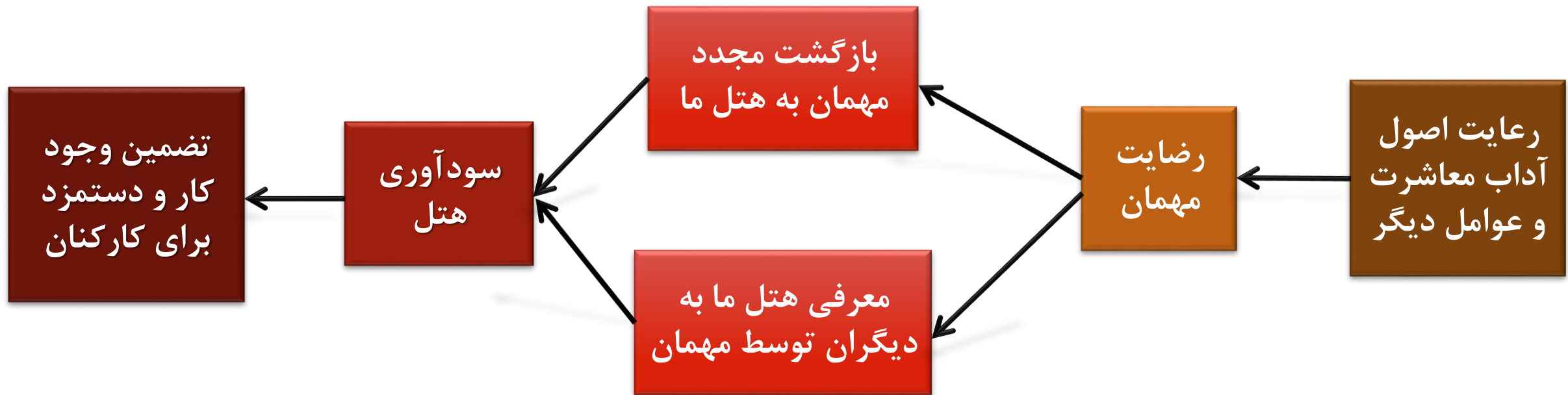


✓ سودآورترین قسمت هتل، بخش غذا و نوشابه است.

✓ به منظور حفظ سودآوری هتل باید همه تلاش خود را برای ارائه بهترین سرویس به مهمانان به کار گیریم.



می خواهیم بدانیم رعایت همه این اصول مربوط به آداب معاشرت چه نتایجی در پی دارد؟



نکات کلیدی در ارتباط با عملکرد کارکنان بخش غذا و نوشابه:



۱- ارتباط با مهمان

۲- حفظ آرامش و سکوت در رستوران

۳- نظم

۴- حس همکاری

۵- آراستگی

۶- حفظ بهداشت

۷- رفتار اجتماعی مناسب

۸- رفتار حرفه ای

ارتباط با مهمان

✓ اسامی، چهره‌ها، عادات و علایق مهمانان دائمی خود را به خاطر بسپارید.

✓ هیچ گاه مهمانان را با اسم کوچک صدا نزنید.



✓ در زمان صحبت کردن با مهمانان از افعال و ضمائر جمع استفاده کنید.

ارتباط با مهمان



- ✓ در سرویس بوفه، در صورت جمع شدن ظروف کثیف روی میز مهمانان، پس از کسب اجازه از آنها، ظروف کثیف را از روی میز جمع کنید.
- ✓ برای این کار همه ظروف را روی میز مهمان روی هم جمع نکنید بلکه ترولی یا سینی را نزدیک میز آورده و ظروف را به ترتیب داخل آن قرار دهید.

حفظ آرامش و سکوت در رستوران

در رستوران ندوید.

علت:

✓ سر و صدا ایجاد می شود.

✓ استرس ایجاد می کند.

✓ ممکن است به خود یا دیگران آسیب برسانید.

✓ ممکن است به وسایل یا ظروف آسیب برسد.



حفظ آرامش و سکوت در رستوران



✓ در حین کار کردن در حضور میهمانان، با صدای بلند با همکاران خود صحبت نکنید.

✓ در رستوران با صدای بلند همکاران و یا مهمانان را صدا نکنید.

✓ در حین کار، از خندیدن با صدای بلند، تجمع گروهی در رستوران، لطیفه گفتن و یا آواز خواندن خودداری کنید.

✓ برای ارتباط با همکاران خود که با شما فاصله دارند به جای بلند صحبت کردن، از زبان ایما و اشاره استفاده کنید.

حفظ آرامش و سکوت در رستوران

- ✓ با ایجاد کمترین صدای ممکن، کار خود را انجام دهید.
- ✓ در زمان جا به جا کردن ظروف، طوری این کار را انجام دهید تا حتی الامکان صدایی ایجاد نشود.
- ✓ بشقاب ها، قاشق ها و چنگال ها را به هم نزنید.



نظم

✓ به موقع سر کار خود حاضر شوید.



نظم

✓ لباس ها و وسایل شخصی خود را در کمد شخصی و
یا محل های در نظر گرفته شده آویزان کنید.



نظم

✓ لوازم کار خود را در سالن رستوران و یا در راهروی طبقات هتل رها نکنید.



نظم



✓ در پنتری و دیگر قسمت‌های محل
کار خود، درهای کابینت ها و
کمد‌ها را باز نگذارید.



حس همکاری

- ✓ کار در رستوران هتل یک کار تیمی است.
- ✓ بدون همکاری همه کارکنان، کارها درست انجام نخواهد شد.
- ✓ کار کارکنان باید با یکدیگر همپوشانی داشته باشد.
- ✓ در کار هتل و رستوران هتل جمله "به ما چه؟" نداریم! در حد توان خود یاری دهنده باشید.



آراستگی

- ✓ طرز لباس پوشیدن شما بیانگر شخصیت شما و اعتبار هتل و رستوران هتل محل کارتان است .
- ✓ در ساعات کاری باید یونیفرم خود را به تن داشته باشید.
- ✓ نه در زمان کار مجاز به استفاده از لباسی به غیر از یونیفرم خود هستید و نه مجاز به استفاده از یونیفرم خود خارج از محل کار می باشید.
- ✓ یونیفرم باید تمیز، مرتب و اتو کشیده باشد.
- ✓ کفش ها نیز باید تمیز و واکس خورده باشند.



آراستگی

✓ به هیچ عنوان در زمان کار از دمپایی یا صندل استفاده نکنید.



آراستگی

✓ در ساعات کاری، باید از اتیکت خود استفاده کنید.



آراستگی

✓ در زمان کار، از زیورآلات استفاده نکنید. (علت؟)

✓ فقط استفاده از یک ساعت ساده و حلقه ازدواج مجاز است.



بهداشت



✓ نظافت شخصی را رعایت کنید.

✓ کسی که نظافت و بهداشت شخصی را رعایت نمی‌کند،

برای کار پذیرایی، فرد مناسبی نخواهد بود.

✓ روزانه استحمام کنید.

✓ از مواد ضد عرق و خوشبو کننده با بوی ملایم استفاده کنید.

✓ به نظافت دهان و دندان خود اهمیت بدهید.



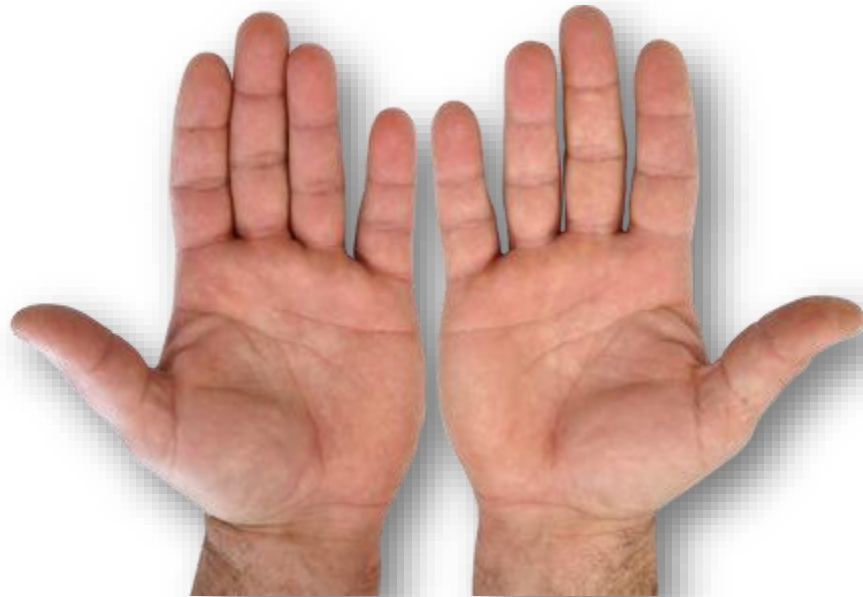
بهداشت

✓ به هیچ عنوان از مواد غذایی بودار مانند سیر و پیاز استفاده نکنید.



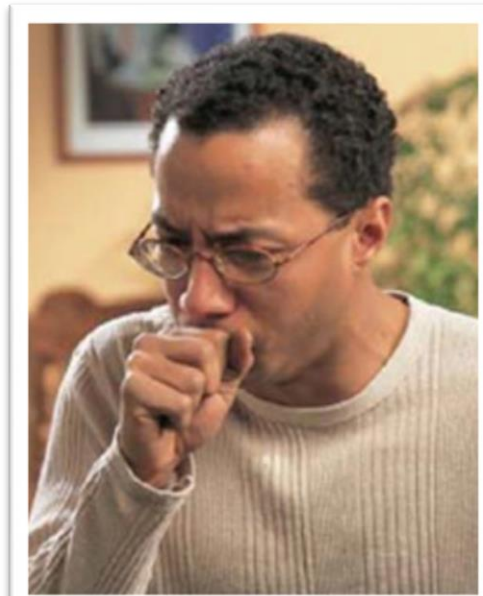
بهداشت

✓ برای تمیزی دست ها و ناخن های خود اهمیت ویژه ای قائل باشید.



بهداشت

✓ در صورت ابتلا به بیماری یا داشتن زخم، به خصوص بر روی دست، سرپرست خود را در جریان گذاشته و در صورت لزوم مرخصی بگیرید.

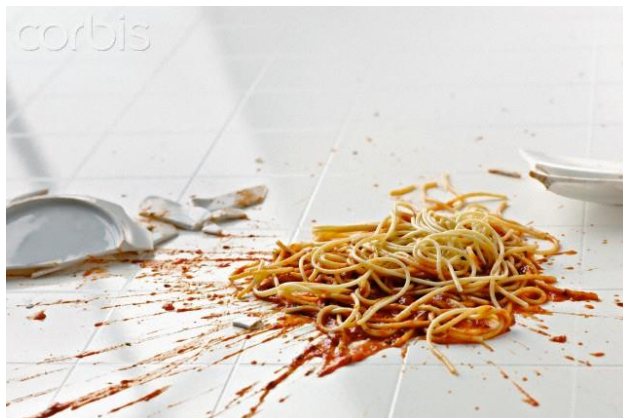


بهداشت

✓ به هیچ وجه در حین کار و در جلوی چشم مهمان سر و صورت و بدن خود را نخارانید.



نظافت



✓ اگر چیزی روی زمین ریخت، سریع آن را جمع آوری کرده و محل مورد نظر را تمیز کنید.



رفتار اجتماعی مناسب



✓ در صحبت کردن و برقراری ارتباط با دیگران
هیچ چیز موثرتر از یک سلام گرم و بامحبت
نیست.



✓ طراوت و شادابی هنگام بیان روز بخیر باعث
می‌شود تا خوشحالی شما به دیگران هم منتقل
شود.

رفتار اجتماعی مناسب

✓ از پر حرفی با میهمانان پرهیز کنید.



رفتار اجتماعی مناسب



✓ رازدار باشید.

✓ میهمانان نباید از اطلاعات خصوصی و محرمانه هتل مانند مشکلات هتل، اختلافات بین پرسنل و موارد مشابه دیگر که جنبه محرمانه دارد مطلع شوند.

✓ همچنین راجع به مسائل شخصی میهمانان که تصادفاً حین کار متوجه آنها شدید، نباید با کسی صحبت کنید.



رفتار اجتماعی مناسب

✓ کنجکاوی خود را کنترل کنید!

✓ مسائل شخصی مهمانان به کارکنان رستوران ارتباطی ندارد.





✓ به هیچ عنوان و در هیچ شرایطی از مهمان چیزی نخواهید.
✓ به خاطر دریافت انعام سعی نکنید به مهمانان خیلی نزدیک شوید، چون دور از ادب است و باعث آزردهی مهمان می شود.



✓ میهمانان انعام را در صورت رضایت پرداخت می کنند .
✓ یک میزبان رستوران، به خاطر انعام کار نمی کند بلکه وظیفه اش خدمت رسانی به میهمانان است.

انعام = رضایت میهمان

رفتار اجتماعی مناسب

✓ به مهمانان زل نزنید. (به خصوص در زمان صرف غذا)



رفتار اجتماعی مناسب



✓ در صورتیکه مهمانی از شما پرسش داشت، سوالات وی را دقیق و مودبانه پاسخ دهید.

✓ در صورتیکه جواب سوال او را نمی دانستید از سرپرست خود کمک بخواهید.



✓ کارکنان بخش غذا و نوشابه، اجازه خوردن، نوشیدن، آدامس جویدن و یا استعمال دخانیات در محیط کار را ندارند.



رفتار حرفه ای

❑ درست ایستادن و درست راه رفتن شما حائز اهمیت است.

❑ در زمان ایستادن،

✓ به دیوار تکیه ندهید.

✓ پاهای خود را روی یکدیگر قرار ندهید.

✓ صاف بایستید.

✓ دست به سینه نایستید.

❑ در زمان راه رفتن:

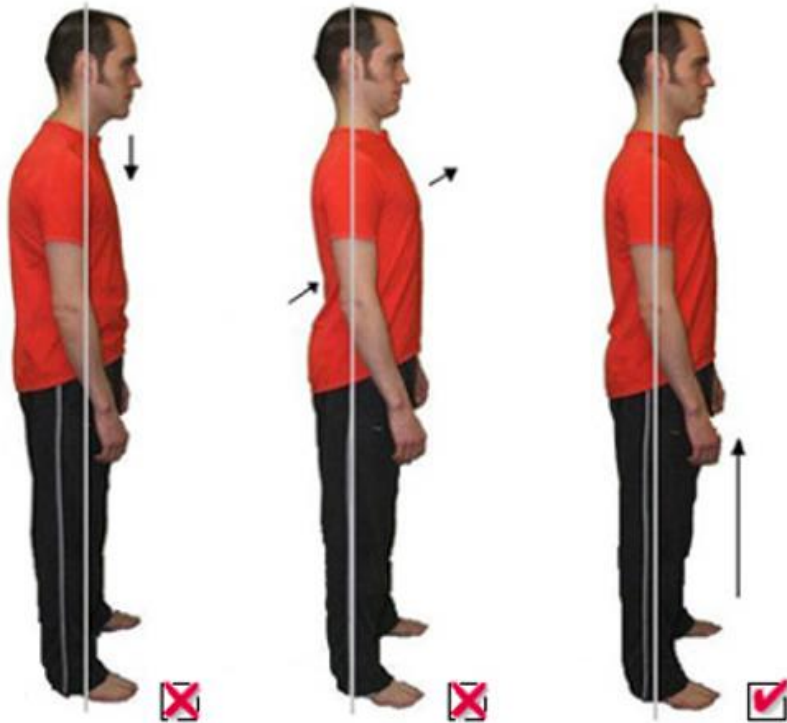
✓ صاف راه بروید و قوز نکنید.

✓ پاهای خود را روی زمین نکشید.

✓ دستان خود را بیش از اندازه حرکت ندهید.



حالت درست ایستادن



رفتار حرفه ای

✓ هیچ وقت زباله ها را از جلوی چشم مهمانان از رستوران خارج نکنید.



رفتار حرفه ای

✓ ظروف روم سرویس را طبق دستورالعمل هتل از راهروها و طبقات هتل جمع آوری کنید.



رفتار حرفه ای

✓ در حین کار از تلفن همراه خود استفاده نکنید.

(مکالمه، پیامک، شبکه های اجتماعی، مشاهده فیلم و عکس و)



رفتار حرفه ای

✓ در حفظ و نگهداری اموال هتل کوشا باشید.



Hardy Wilson / The Chronicle



زبان بدن



زبان بدن

✓ ارتباط، ارسال و دریافت پیام میان دو طرف تعریف کرد.

✓ در یک ارتباط موفق و مؤثر، فرستنده پیامی روشن و واضح را برای گیرنده ارسال می کند و او نیز به درستی منظور و مقصود گیرنده را درک می نماید.

✓ نسبت به اینکه پیامها به چه اشکالی بین طرفین رد و بدل شوند، ارتباطات به دو زیرمجموعه ارتباطات کلامی و ارتباطات غیرکلامی تقسیم می شود.

کلام ۷ درصد

لحن و طنین ۳۸ درصد

و

حرکات ۵۵ درصد

اطلاعات را منتقل می کنند.

چشم

✓ در زمان ارتباط یا مکالمه حضوری با افراد حتماً ارتباط چشمی برقرار کنید.

✓ هیچ وقت به چشم افراد زل نزنید.

✓ به طور متوالی حداکثر ۳ ثانیه نگاه مستقیم داشته باشید.

▪ شکسته شدن ارتباط چشمی به پایین = احترام و فروتنی

▪ شکسته شدن ارتباط چشمی به بالا = بی احترامی

حرکات صورت

قسمت های مختلف چهره در بیان احساسات متفاوت، نقش دارند.

✓ ترس و غمگینی بیشتر در چشم ها قابل مشاهده است.

✓ احساس شادی در گونه ها و دهان بهتر از چشم ها ظاهر می شود.

✓ تعجب در پیشانی، چشم ها و حرکت دهان مشاهده می شود.

✓ خشم در کل چهره دیده می شود.

انواع حالت های چهره



استفاده از حرکات در چه مواقعی کاربرد دارد؟

۱. حرکت سر به عنوان تشکر
۲. نشان دادن جهت وقتی نمی توانیم حرف بزنیم.
۳. حرکت سر به نشانه توافق
۴. عدم حرکت سر به نشانه خستگی از سخنان گوینده

حرکات سر

- حرکات سر نه تنها در صحبت کردن بلکه در گوش دادن نیز مهم هستند.
- برای تأیید، سر به سمت بالا و پایین حرکت داده می شود.
- برای تکذیب یا اظہار تأسف سر به سمت چپ و راست حرکت داده می شود.
- در زمان گوش دادن در حالت نشسته، سر توسط شست و دو انگشت نگهداشته می شود که نشانه علاقه هوشمندانه است.
- اگر چانه و قسمتی از گونه در کف دست قرار گیرد خصوصاً اگر پلک ها شروع به بسته شدن کنند علامت خستگی است.

رعایت فاصله ها



✓ در زمان برقراری ارتباط با افراد مختلف، رعایت فاصله مناسب اهمیت زیادی دارد.

✓ رعایت نکردن فاصله درست با افراد می تواند گاهی به بی ادبی تعبیر شود.

✓ همچنین می تواند موجب آزردهی افراد شود و یا احساس عدم امنیت در آنها به وجود آورد.

۴ ناحیه در استفاده از فضای اطراف فرد

۱. فاصله خودمانی یا صمیمی ، ۴۵ - ۰ سانتیمتر

۲. فاصله شخصی ، ۴۵ - ۱۲۰ سانتیمتر

۳. فاصله اجتماعی ، ۱۲۰ - ۳۶۰ سانتیمتر

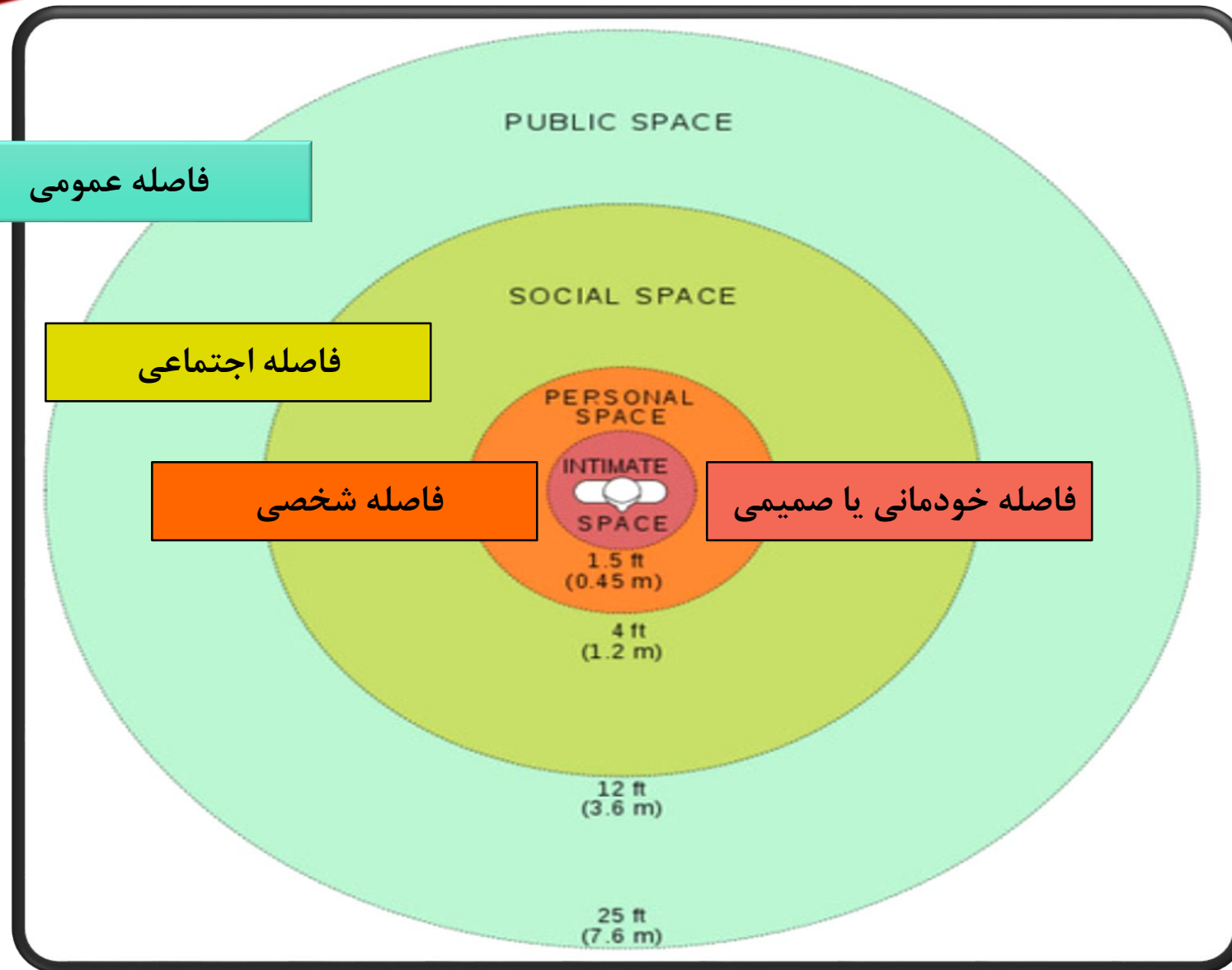
۴. فاصله عمومی ، ۳۶۰ - ۷۶۰ سانتیمتر

فاصله عمومی

فاصله اجتماعی

فاصله شخصی

فاصله خودمانی یا صمیمی



فاصله خودمانی یا صمیمی

فاصله شخصی

فاصله اجتماعی

فاصله عمومی

- Intimate space
- Personal space
- Social space
- Public space



فاصله تقریبی افراد در میان ملیت های مختلف

فاصله ترجیحی	ملیت
نزدیک	کشورهای عربی - امریکای جنوبی - فرانسه - یونان - ایتالیا - اسپانیا
متوسط	بریتانیا - سوئد - سوئیس - آلمان
دور	آمریکای شمالی - استرالیا - نیوزیلند

A close-up photograph of a bouquet of several pink roses. The roses are in various stages of bloom, with some showing deep pink centers and lighter pink outer petals. The background is a soft, out-of-focus white. A semi-transparent white rectangular box is positioned at the bottom center of the image, containing Persian text.

ممنون از توجه شما عزیزان