

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



**این اثر متعلق به موسسه ی آموزش های تخصصی هتلداری وابسته به اتحادیه
هتل ها و هتل آپارتمان های استان تهران می باشد.**

**هر گونه بهره برداری از این اثر و جزوه مربوطه در سایر مراکز آموزشی منوط به کسب اجازه
کتبی از این موسسه می باشد.**



شرح وظایف مدیر رستوران



۱- تدوین برنامه کاری رستوران.

۲- نظارت بر اجرای صحیح کار.

۳- تشکیل جلسه و ارائه رهنمودهای لازم جهت حل مشکلات احتمالی.

۴- ارائه پیشنهاد های لازم جهت تشویق کارکنان کارآمد و تنبیه کارکنان خاطی و کم کار به مدیر مافوق.



۵- تهیه گزارش های عملکرد روزانه،
هفتگی، ماهانه، سالانه.

۶- ارائه گزارش و تجزیه و تحلیل و
پیشنهادهای اصلاحی و ارائه آن به مدیر
ما فوق.

۷- نظارت بر اجرای صحیح مقررات ایمنی،
بهداشتی و اداری توسط کارکنان واحد و
ارزیابی عملکرد.



۸- اتخاذ تدابیر لازم برای بالا بردن درآمد حاصل از ارائه خدمات در واحد و ارائه پیشنهادهای لازم در این خصوص به مدیریت بالا دست جهت اخذ موافقت با اجرای آنها.

۹- همکاری با واحد مالی به خصوص کاست کنترل غذا و نوشابه به منظور بررسی و تجزیه و تحلیل مقدار و ارزش مواد غذایی هر نوع غذا و تعیین قیمت تمام شده و قیمت عرضه آن ها به مشتریان و میهمانان.



۱۰- تدوین برنامه و راهکارهای علمی و عملی به منظور استفاده بهینه از امکانات واحد و بالا بردن بهره‌وری و ارائه خدمات مطلوب تر از جهت تأمین رضایت مشتریان و کارکنان و تأمین درآمد بیشتر.



۱۱- تنظیم لیست و مشخصات اقلام مورد نیاز برای فعالیت های واحد و برآورد دقیق مقداری و زمانی و تهیه آن ها و ارائه لیست به قسمت های مرتبط (واحدانبار به منظور کنترل موجودی انبار، تاریخ مصرف و اقدام به موقع جهت تأمین کمبودهای احتمالی) مدیر بالا دست، انبار، تدارکات و...

۱۲- نظارت و همکاری در تهیه منوهای مختلف غذایی بر اساس ذائقه میهمانان و مشتریان



۱۳- اعمال نظارت بر کیفیت و کمیت و زمان تهیه مواد غذایی، مصرف مواد غذایی، آماده سازی و نگه داری و توزیع غذا و رعایت موارد بهداشتی و ایمنی مرتبط با آن ها.

۱۴- اعمال نظارت و کنترل های لازم بر عملکرد کارکنان واحد از جهت صرفه جویی.



۱۵- تلاش در جهت افزایش توان علمی و مهارتی خود و کارکنان واحد از طریق مطالعه کتاب و جزوات، شرکت در دوره های آموزشی و تدوین برنامه در این خصوص.

۱۶- رسیدگی به نظرات و شکواییه ها و انتقادات میهمانان و کارکنان در خصوص عملکرد قسمت های واحد از جهت سرویس دهی، رفتار و نوع برخورد و انجام اقدامات اصلاحی و تهیه پاسخ های لازم در این خصوص.





وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
دانشگاه پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان
شبکه بهداشت شهرستان کوهدشت

کارت معاینه پزشکی

شماره: _____
تاریخ صدور: _____

..... به استاد معاینات و آزمایشات انجام یافته آقای / خانم دارنده شماره شناسنامه

صادر از فعلاً از نظر بیماری های واگیردار سالم و اشتغال نامبرده در مراکز تهیه و توزیع و فروش مواد غذایی
اماکن عمومی بلامانع است .

کارشناس مسئول بهداشت محیط کوهدشت

رئیس شبکه بهداشت و درمان شهرستان کوهدشت

این کارت صرفاً جهت نگهداری در محل کار و ارائه با بازرسی بهداشت محیط بوده و ارزش دیگری ندارد

۱۷- کنترل سلامتی کارکنان و اخذ
کارت بهداشتی برای کارکنان مرتبط
با تهیه غذا و تمديد به موقع کارت
ها.

۱۸- انجام سایر وظایف مرتبط با
شغل محوله از سوی مدیر مافوق.



مهارت ها و مشخصات مدیر رستوران



۱- حداقل تحصیلات فوق دیپلم.

۲- حداقل سابقه کار ۵ سال در امور غذا و نوشابه.

۳- توانایی کار با کامپیوتر و نرم افزارهای کاربردی.

۴- آشنایی با اصول غذا و نوشابه.

۵- آشنایی با شیوه ها و فرهنگ های مختلف غذا.

۶- آشنایی با انواع رستوران ها، سرویس ها و ...



۷- توانایی طراحی منو.

۸- توانایی سرپرستی نیروی انسانی زیرمجموعه.

۹- آشنای با اصول ایمنی بهداشت، کمک های اولیه و اطفای حریق.

۱۰- تسلط به زبان انگلیسی.

۱۱- آشنایی با اصول کنترل هزینه غذا و نوشابه.

۱۲- دارای روابط عمومی و فن بیان قوی.

۱۳- دارای ظاهری آراسته.

۱۴- دارای سلامت جسمانی.



شرح وظایف معاون رستوران



۱- دریافت برنامه کاری از مدیریت رستوران.

۲- تنظیم برنامه و تقسیم کار بین کارکنان
قسمت های مختلف رستوران و حصول
اطمینان از حسن جریان امور.

۳- حصول اطمینان از رعایت مقررات ایمنی،
بهداشتی، اداری و برخورد توأم با ادب و
روحیه بشاش با میهمانان و حتی همکاران.





۴- بازدید های مستمر و کنترل کارت های بهداشتی کارکنان از جهت داشتن اعتبار و پیگیری جهت تمدید به موقع کارت ها.

۵- آشنایی کامل با تهیه و طبخ انواع غذاهای ایرانی، فرنگی، سالاد، دسر، پیش غذا و چیدن میز و صندلی و....





۶- آداب معاشرت در جهت ارتقای مهارت
های کاری خود و کارکنان قسمت و به روز
کردن آن از طریق آموزش، مطالعه و...

۷- همکاری با سرپرست آشپزخانه در
تدوین برنامه هفتگی، تهیه و تدارک غذا از
نظر تنوع، تعداد، زمان تهیه و با توجه به
تعداد میهمانان قابل پیش بینی و آمار
کارکنان و فصول.





۸- نظارت و کنترل مستمر بر سرویس دهی رستوران از جهت کیفیت سرو غذا و رفتار کارکنان و رفع نقایص و مشکلات احتمالی.

۹- همکاری با مدیر رستوران در جهت تهیه و تدارک وسایل و مواد غذایی مورد نیاز، در مورد رزرواسیون رستوران ها، برگزاری مراسم های دیگر و ... به منظور برقراری هماهنگی های لازم جهت ارائه سرویس و خدمات با کیفیت و کمیت مورد سفارش قراردادها.





۱۰- بررسی نظرات، شکایات و پیشنهادهای مشتریان و تهیه پاسخ در صورت لزوم و انجام اقدامات اصلاحی به منظور رضایت آن ها.

۱۱- راهنمایی و نظارت بر چگونگی حفظ و نگه داری ظروف و وسایل، مواد اولیه غذاهای تهیه شده .



۱۲- سرکشی مرتب به رستوران به منظور حصول اطمینان از حسن جریان امور و تأمین رضایت مشتریان و ارائه رهنمودهای لازم به کارکنان و آموزش آن ها.

۱۳- تهیه گزارش ها همراه با تجزیه و تحلیل پیشنهادهای اصلاح روزانه، هفتگی، ماهانه و سالانه به مدیر غذا و نوشابه.

۱۴- انجام سایر وظایف مرتبط با شغل محوله از سوی مدیر رستوران.



مهارت ها و مشخصات معاون رستوران



۱- حداقل تحصیلات فوق دیپلم.

۲- حداقل سابقه کار ۵ سال در امور غذا و نوشا

۳- توانایی کار با کامپیوتر و نرم افزارهای کاربر

۴- آشنایی با اصول غذا و نوشابه.

۵- آشنایی با شیوه ها و فرهنگ های مختلف غ

۶- آشنایی با انواع رستوران ها، سرویس ها و...



۷- توانایی طراحی منو.

۸- توانایی سرپرستی نیروی انسانی
زیرمجموعه.

۹- آشنای با اصول ایمنی بهداشت، کمک های
اولیه و اطفای حریق.

۱۰- تسلط به زبان انگلیسی.

۱۱- آشنایی با اصول کنترل هزینه غذا و
نوشابه.

۱۲- دارای روابط عمومی و فن بیان قوی.

۱۳- دارای ظاهری آراسته.



شرح وظایف سرمیزبان رستوران

۱- دریافت برنامه و دستور کار از مسئول رستوران.

۲- رعایت مقررات ایمنی، بهداشتی و اداری.

۳- رعایت کامل نظافت شخصی و حفظ ظاهر و آراستگی.

۴- حضور در کنار میزبان هنگام سرو غذا، کنترل سرو غذای درخواستی میهمانان در رستوران.





۵- اخذ دستور سفارش غذا از میهمان در نهایت ادب و روحیه بشاش پس از ارائه دفترچه منوی غذا و تحویل آن به میزبان جهت آماده کردن.

۶- بازدید و کنترل غذا از نظر کیفیت و کمیت و مشخص کردن کمبود جهت تأمین مجدد.



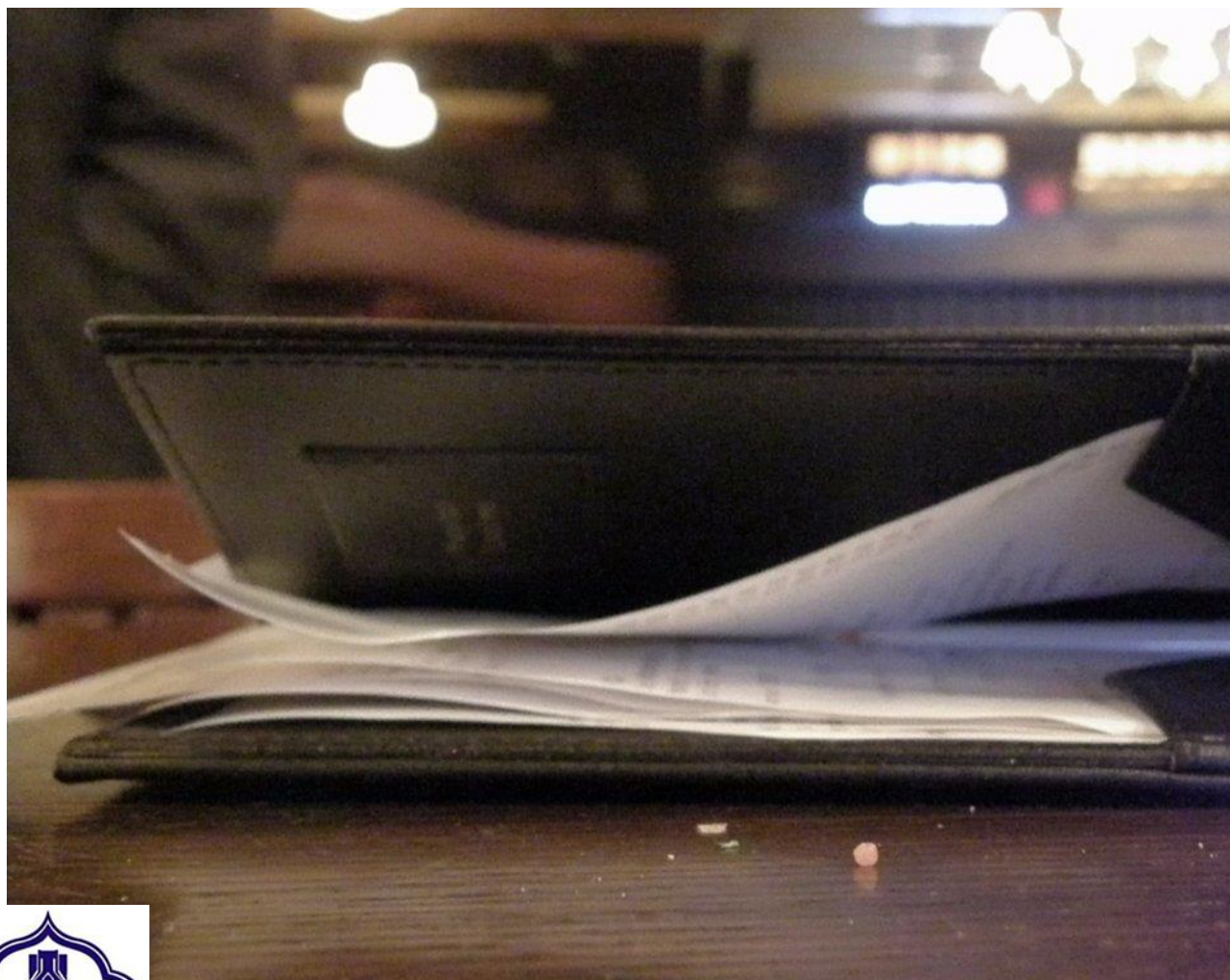
۷- کنترل مداوم میزهای پذیرایی از جهت کامل بودن و رفع کمبود در صورت لزوم و کنترل میهمانان از بدو ورود تا خروج از نظر ترتیب سرویس دهی و نیز سفارش گیری.

۸- سرو غذا بین میهمانان رسمی و VIP، دولتی و غیر دولتی.

۹- تلاش برای ارتقای مهارت های شغلی.

۱۰- انجام سایر وظایف مرتبط با شغل محوله از سوی مسئول رستوران.





۱۱- اخذ صورت حساب از صندوق و کنترل آن و سپس تحویل آن به میهمانان.

۱۲- سعی در تشویق مشتریان به سرو دسر و اخذ دستور از مشتری و سفارش آن به میزبان برای آماده کردن و تحویل دسر.



مهارت ها و مشخصات سر میزبان رستوران



۱- حداقل تحصیلات فوق دیپلم.

۲- حداقل سابقه کار ۳ سال در رستوران.

۳- توانایی کار با کامپیوتر و نرم افزارهای کاربردی.

۴- آشنایی با اصول غذا و نوشابه.

۵- توانایی پذیرایی و ارائه سرویس استاندارد به میهمانان

۶- آشنایی با انواع رستوران ها، سرویس ها و ...



۷- آشنایی با انواع شیوه های پذیرایی.

۸- توانایی سرپرستی نیروی انسانی زیرمجموعه.

۹- آشنای با اصول ایمنی بهداشت، کمک های اولیه و اطفای حریق.

۱۰- تسلط به زبان انگلیسی.

۱۱- دارای روابط عمومی و فن بیان قوی.

۱۲- دارای ظاهری آراسته.

۱۳- دارای سلامت جسمانی.



شرح وظایف میزبان رستوران



۱- دریافت برنامه و دستور کار از مسئول رستوران.

۲- رعایت مقررات ایمنی، بهداشتی و اداری.

۳- رعایت کامل نظافت شخصی، حفظ ظاهر و آراستگی.

۴- اخذ دستور سفارش غذا از سرمیزبان و تحویل آن به کمک میزبان.



۵- کنترل میز از لحاظ قرار داشتن وسایل و لوازم مورد نیاز نمکدان، فلفل، دستمال، رومیزی و....

۶- آرایش و تزئین میز و دستمال و رومیزی بر طبق استانداردهای هتل.

۷- تحویل غذا از کمک میزبان و سرو آن به طور کامل و صحیح برای میهمانان و هماهنگ کردن سفارش های گرفته شده با آشپز.





- ۸- جمع آوری ظروف و تمیز کردن میز در مواقع لزوم و پس از غذا خوردن میهمان و تحویل ظرف به ظرف شویی، و رومیزی و دستمال به لاندری.
- ۹- تحویل انواع دسر از قنادی و سرو آن طبق دستور سرمیزبان.



۱۰- تلاش در جهت ارتقای مهارت های
شغلی خود.

۱۱- انجام سایر وظایف مرتبط شغل محوله از
سوی مسئول رستوران.

۱۲- انجام وظایف سرمیزبان در غیاب
ایشان.



مهارت ها و مشخصات میزبان رستوران

- ۱- حداقل تحصیلات دیپلم.
- ۲- حداقل ۲ سال سابقه کار در رستوران.
- ۳- آشنایی با اصول غذا و نوشابه.
- ۵- آشنایی با انواع رستوران ها، سرویس ها و ...
- ۶- آشنایی با انواع شیوه های پذیرایی.
- ۷- آشنایی با انواع ظروف رستوران.



۹- آشنای با اصول ایمنی بهداشت، کمک های اولیه و اطفای حریق.

۱۰- آشنایی به زبان انگلیسی.

۱۱- دارای روابط عمومی و فن بیان قوی.

۱۲- دارای ظاهری آراسته.

۱۳- دارای سلامت جسمانی.



شرح وظایف کمک میزبان رستوران

- ۱- دریافت برنامه و دستور کار از مسئول رستوران.
- ۲- رعایت مقررات ایمنی، بهداشتی و اداری.
- ۳- رعایت کامل نظافت شخصی، حفظ ظاهر و آراستگی.
- ۴- آماده کردن و حمل غذا و نوشابه از آشپزخانه و رابط بودن بین رستوران و آشپزخانه.
- ۵- مرتب کردن میزها .
- ۶- اخذ سفارش و دستور غذا از میزبان و ارائه آن به آشپزخانه .



۷- تحویل غذای آماده شده به میزبان و کمک به او برای سرو غذا و پاک کردن میز و جمع آوری ظروف در زمانی که میهمان حضور ندارد.

۸- حمل ظروف کثیف و استفاده شده از رستوران به آشپزخانه برای انتقال به ظرف شویی.

۹- تحویل گرفتن ظروف شسته شده از ظرف شویی و مرتب کردن آن در رستوران و همچنین تحویل رومیزی از لاندری و قرار دادن آن روی میزها.

۱۰- انجام وظایف محوله از سوی میزبان.

۱۱- نظافت محیط رستوران و گردگیری دیوارها، لوسترها، میز و صندلی ها در صورت لزوم.



۱۲- خالی کردن ضایعات مواد غذایی از داخل ظروف.

۱۳- مرتب کردن ظروف خالی شده برای حمل به آشپزخانه.

۱۴- دسته بندی ظروف، قاشق و چنگال ها جهت کنترل مقداری و تسهیل در نگه داری آن ها.

۱۵- انجام وظایف میزبان در صورت غیبت و حضور نداشتن.

۱۶- انجام سایر وظایف مرتبط با شغل محوله از سوی مسئول رستوران.



مهارت ها و مشخصات کمک میزبان رستوران

- ۱- حداقل تحصیلات دیپلم.
- ۲- حداقل سابقه کار ۱ سال در رستوران.
- ۳- آشنایی با اصول غذا و نوشابه.
- ۵- آشنایی با انواع رستوران ها، سرویس ها و ...
- ۶- آشنایی با انواع شیوه های پذیرایی.
- ۷- آشنایی با انواع ظروف رستوران.



۹- آشنای با اصول ایمنی بهداشت، کمک های اولیه و اطفای حریق.

۱۰- دارای روابط عمومی و فن بیان قوی.

۱۱- دارای ظاهری آراسته.

۱۲- دارای سلامت جسمانی.



کاپیتان رزرو گیرنده



این فرد مسئول پذیرش و دریافت رزرو میهمان
میباشد و همچنین رزرو ها و دفتر رزرو را باید
به روز نگه دارد. میزبان رزرو در زمان ورود
میهمان به وی خوش آمد گفته و او را تا میز
راهنمایی میکند. به این فرد نیز **Host** /

Hostess نیز گفته میشود.



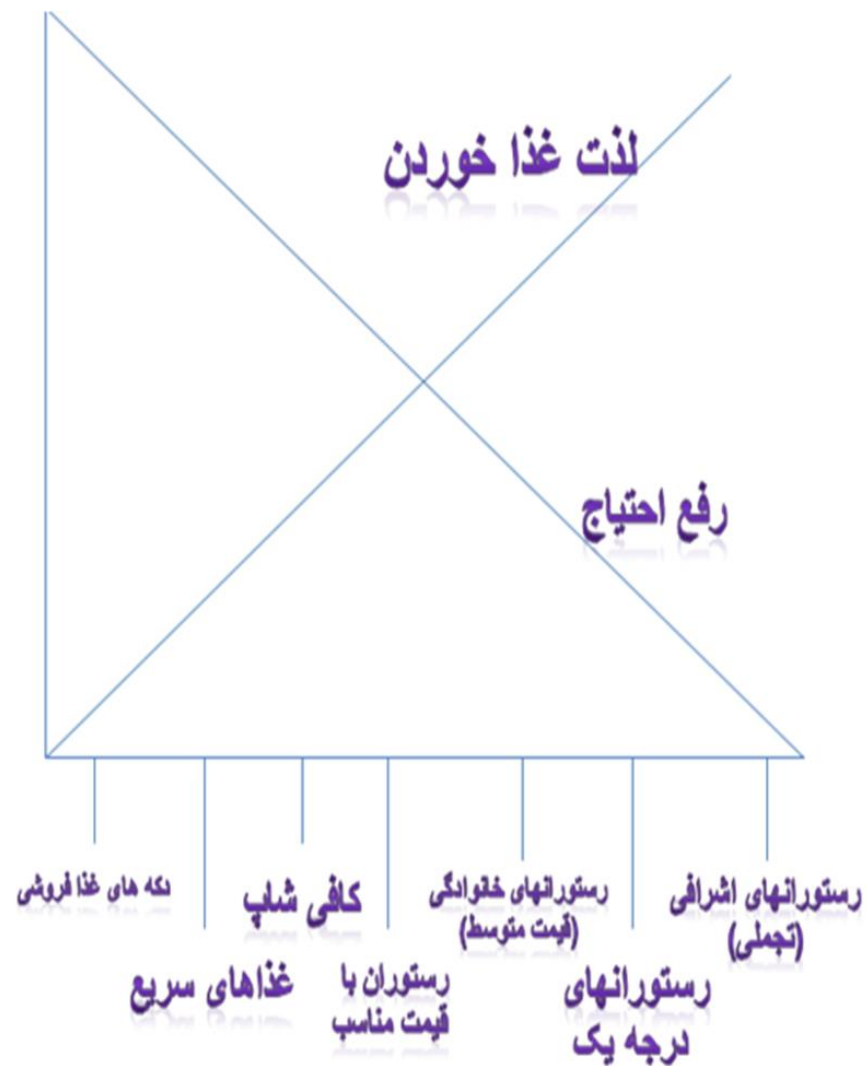
کارآموز (TRAINEE)



نیرویی است که به تازگی وارد بخش اغذیه و
نوشابه شده است و بنا به نیاز به صلاحدید
سرپرست رستوران انجام وظیفه می کند .



انگیزه مراجعه به رستوران



انتظار از کارمندان سرویس

۱. علاقه

کمبود علاقه به شغل باعث نارضایتی میهمان میشود و نشان دهنده یک طرز برخورد منفی با میهمان از طرف کارمندان است.

۲. ابتکار

مسائل را با ابتکار خود بر طرف کنید

۳. خواستن و لذت بردن از سرویس دهی

مقام مسئول خود را بپذیرید و به قوانین اجرایی تشکیلات احترام بگذارید.



۴. توانایی

دارا بودن مجموعه ای از دانش و کاردانی کار آموزی به
اندازه کافی افکار منطقی ، سرعت در عکس العمل و تصمیم
گیری

۵. با وفایی

نسبت به تشکیلات و همکاران فعالیت در مسیر مشخص شده

۶. صداقت

نسبت به تشکیلات



۷. شایستگی اعتماد

۸. صلاحیت قبول مسئولیت بیشتر

۹. خصوصیات جسمی

۱۰. ظاهر سالم و توانایی جسمی

۱۱. انتظارات عقلانی



۱۲. حافظه خوب ، توانایی سازماندهی

۱۳. انتظارات اخلاقی

۱۴. اجتماعی بودن (خجالتی نبودن) ، وقت شناس بودن ، خواستار پیشرفت ، حضور ذهن در آداب و گفتار ، فعال و با پشتکار بودن

۱۵. رفتار دوستانه و خوش اخلاق ، مودب و با نزاکت بودن.

