

بسم الله الرحمن الرحيم



۳۰ نکته اساسی میزبانی:

اگر میخواهید به عنوان یک میزبان حرفه ای در شغل تان خوش بدرخشید و سرپرست رستوران و یا تالار از شما رضایت کامل داشته باشد می بایست نکات مهمی را رعایت کنید.

در زیر ۳۰ نکته اساسی باید باید توسط میزبانان در مقابل میهمان و سایر همکاران خود رعایت

گردد آورده شده است:

۱- همیشه ظاهری آراسته داشته باشید. (یونیفرم تمیز و اطو کشیده و موهای آراسته و شانه زده شده).

۲- از زدن عطر و ادکلن های با بوی تند خودداری کنید.

۳- زمانی که میهمان را به طرف میز هدایت می کنید، تند راه نروید و عجله نکنید.

- ۴- در هر سمت و رتبه‌ای که هستید به دیگران «همکاران و میهمانان و غیره» احترام بگذارید.
- ۵- هیچ وقت در محوطه رستوران ندوید، بلکه آرام و سریع راه بروید.
- ۶- بیش از توان جسمی ظرف غذا حمل نکنید بلکه در یک ترک^۱ مخصوص کار قرار دهید.
- ۷- در هنگام حمل ظروف در صورت نبود ترولی جهت حمل ظروف به روش های زیر عمل نمایید:
- الف) در صورتی که بشقاب دارای غذا می باشد در هر دست می توانید حداکثر سه بشقاب (به صورت پلکانی) حمل نمایید.
- ب) اگر تعداد بشقاب های غذا بیش از ۶ عدد بود آن ها را در داخل سینی بزرگ مستطیلی حمل نمایید.
- ج) در صورتی که بشقاب ها خالی بودند می توانید آنها را بر همدیگر گذاشته و سپس حمل نمایید.
- د) برای حمل لیوان حتماً از یک سینی بزرگ مستطیلی استفاده گردد.
- ی) برای حمل اقلامی مانند: قاشق، چنگال، کارد حتماً هر کدام را جداگانه در یک لیوان قرار داده و حمل نمایید.
- ۸- با همکاران خود در حضور میهمان خیلی صحبت نکنید.
- ۹- هیچ وقت بیش از دو الی سه نفر در یک گوشه بیکار نیاستید.
- ۱۰- هیچ وقت جلوی میهمان با پول تو جیبی خود بازی نکنید.
- ۱۱- جلوی میهمان عطسه و خمیازه نکشید.
- ۱۲- هیچ وقت در هنگام کار پستتان را ترک کنید. در صورت خستگی زیاد می توانید موقتاً پست خود را به یکی از همکاران تحویل دهید. (بدون هماهنگی با سرپرست یا مدیر پستتان را تعویض نکنید)

نوعی چرخ دستی : ترک: Track^۱.

- ۱۳- در هنگام صحبت با میهمان مستقیم به چشمان میهمان نگاه کنید.
- ۱۴- هیچ وقت با همکارانتان در حضور میهمان شوخی یا خنده نکنید. زیرا نشان بی‌احترامی به میهمان می‌باشد.
- ۱۵- از ایجاد دعوا و مراغه در حضور میهمانان رستوران جلوگیری نمایید.
- ۱۶- از دست کردن به داخل بینی، جیب لباس و شلوار جداً خودداری کنید.
- ۱۷- حتماً از میهمانان قبل از راهنمایی آنها به میز بپرسید که:
- «آیا رزرو قبلی دارند یا خیر؟»
- ۱۸- هر کسی که در رابطه با مسائل بهداشتی (در هتل و رستوران) کار می‌کند، می‌بایست دارای کارت بهداشت (معمولاً مدت اعتبار این کارت ۶ ماه می‌باشد) باشد. این کارت نشان سلامتی فرد می‌باشد.
- ۱۹- هیچ وقت بین میهمانان تفاوت (جنسیتی، مقام، شکل و قیافه، دین و کیش «آئین» و غیره) تبعیض قائل نشوید.
- ۲۰- خیلی در محوطه رستوران قدم نزنید. مگر برای انجام کارهای ضروری (مثل: سرو غذا و حمل ظروف کثیف به آشپزخانه)
- ۲۱- هیچ وقت به هنگام غذا خوردن میهمان به او خیره نشوید.
- ۲۲- چنانچه هر گونه نکته، پیشنهاد، انتقاد، نظریه داشتید، در یک برگه نوشته و به سرپرست گارسون (Heed Waiter) داده تا ترتیب اثر داده شود.
- ۲۳- از هر گونه جر و بحث با میهمان پرهیز نمایید، زیرا سابقه کاری خود و رستوران را زیر سؤال بردید.

۲۴- چنانچه میهمان درخواستی از شما نمود که برایتان نامقدور بود، می‌توانید جهت حل مشکل به (سرپرست گارسون‌ها سرپرست رستوران، سرپرست تشریفات) و در آخر اگر هم مشکل حل نشد به حراست مراجعه نمایید.

۲۵- بدون هماهنگی با سرپرست مربوطه یا مدیر غیبت کاری نداشته باشد. در صورت بروز مشکل یک روز قبل با سرپرست مربوطه (سرمیزبان) یا مدیر رستوران هماهنگی لازم را انجام دهید تا در امور کاری رستوران اختلال ایجاد نشود.

۲۶- با همکاران خود (مخصوصاً خانوم) شوخی نامتعارف نکنید.

۲۷- به سؤالات مهمان با دقت گوش دهید و پاسخ مناسب به وی بدهید.

۲۸- در صورت صدا زدن همکاران در جلوی مهمانان با اشاره دست یا سر وی را متوجه درخواست خود نمایید.

۲۹- در هنگام دریافت سفارش غذا، اقلام سفارش داده شده را برای مهمان در آخر سفارش تکرار نمایید.

۳۰- به علائم هشدار دهنده در رستوران مانند " کف لغزنده است " و " این ماده شیمیایی است و از تماس با چشم و نقاط حساس بدن جداً خودداری شود. " و غیره توجه لازم نمایید.

صادق ثقفی اصل

کارشناس حرفه ای مدیریت هتلداری (اقامتی)

مدرس دروس پذیرایی و تشریفات در هتلها، سازمان ها و ادارات دولتی