

آموزش مهارت‌های شغلی صنعت توریسم

① راهنمای تربیت میزبان

تهیه شده در: گروه مدیریت صنعتی جنوب

(واحد آموزش صنعت توریسم سازمان مدیریت صنعتی - منطقه جنوب)

عنوان و نام پدیدآور	: راهنمای تربیت میزبان/ تألیف موسسهای آموزش ماکائو؛ مترجم مهدخت ترکمان؛ تهیه شده در گروه مدیریت صنعتی جنوب (واحد آموزش صنعت توریزم سازمان صنعتی - منطقه جنوب).
منابع نام نشر	: تهران: سیمین، ۱۳۸۶.
منبع نام ناشر	: ۱۹۹ ص.
فهرست	: آموزش مهارتهای شغلی صنعت توریزم: [ج. ۱].
شابک	: 978-964-6779-53-2
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
موضوع	: جهانگردی.
موضوع	: هتل ها و مسافرخانه ها -- کارکنان بخش پذیرش.
شناسه افزوده	: ترکمان، مهدخت
شناسه افزوده	: مؤسسه آموزشی ماکائو.
شناسه افزوده	: Macao occupational skills Recognition system.
شناسه افزوده	: سازمان مدیریت صنعتی (تشران). واحد آموزش صنعت توریزم.
شناسه افزوده	: آموزش مهارتهای شغلی صنعت توریزم: [ج. ۱].
رده بندی کنگره	: ۱۳۸۶ ج. ۱. TG۱۵۵/۱۱۷۷
رده بندی دیویی	: ۳۳۸/۲۷۹۱
شماره کابیناسی ملی	: ۱۱۶۰۱۸۱



انتشارات سیمین



گروه مدیریت صنعتی جنوب
Southern Industrial Management Group

: آموزش مهارتهای شغلی صنعت توریزم - راهنمای تربیت میزبان

: مؤسسه آموزشی ماکائو (MORS)

: مهدخت ترکمان

: احمد ساعیان

: لیلا کشاورز

: علی اصغر بنان

: ۱۳۸۷

: ۲۰۰۰ جلد

: ننگین

: ۳۵۰۰ تومان

: ۹۷۸-۹۶۴-۶۷۷۹-۵۳-۲

: گروه مدیریت صنعتی جنوب (واحد آموزش صنعت توریزم سازمان

مدیریت صنعتی - منطقه جنوب) - تلفن: ۲۲۵۱۴۴۴ - ۷۱۱

: انتشارات سیمین تهران، خیابان کارگر جنوبی، خیابان لبافی نژاد غربی،

پن بست دوم جنوبی، پلاک ۲۹۰ تلفن: ۰۹۱۲۱۷۱۸۱۵۶ - ۶۴۵۶۵۰۶۹

نام کتاب

تألیف

مترجم

ویراستار فنی

صفحه پرداز

طرح روی جلد

چاپ اول

شمارگان

لیتوگرافی و چاپ

قیمت

شابک

تهیه کننده

ناشر

مقدمه

صنعت جهانگردی بزرگترین، گسترده‌ترین، و متنوع‌ترین صنعت در دنیا است. در بسیاری از کشورها، این صنعت منبع اصلی درآمد، ایجاد اشتغال، رشد بخش خصوصی، و عامل توسعه‌ی زیرساخت‌هاست.

ایران کشوری است که شدیداً متکی به درآمدهای نفتی است و جایگزین کردن منابع درآمدی دیگر اجتناب‌ناپذیر است. این در حالی است که امکانات بالقوه ایران برای گسترش جهانگردی بسیار است که متأسفانه به دلایل گوناگون به سختی به فعل در می‌آید. کشور ما از لحاظ جاذبه‌های توریستی در ردیف ۱۰ کشور اول دنیا قرار دارد، لیکن از نظر درآمد حاصل از فعالیت توریسم در رده‌های بالای صدم قرار گرفته است. با توجه به استقبال قابل توجهی که در دهه‌های اخیر از توریسم شده است، در بسیاری از کشورها، از جمله کشورهای همسایه ایران، سرمایه‌گذاری‌های هنگفتی برای ایجاد جاذبه‌های توریستی صورت گرفته است که یقیناً بازگشت قابل انتظاری خواهد داشت، ولی در ایران که بسیاری از جاذبه‌های تاریخی و طبیعی عملاً وجود دارد، اقدامهای شایسته‌ای برای ایجاد شرایط لازم به منظور توسعه‌ی جهانگردی و گردشگری صورت نگرفته است.

با برنامه‌ریزی مناسب، حتی بدون درآمد نفت هم می‌توان از محل درآمد توسعه‌ی گردشگری و توریسم، ایرانی توسعه یافته و در خور مردم ایران ساخت، همانگونه که بسیاری از کشورها، حتی آنهایی که امکانات بالقوه‌ی گردشگری و توریسم نداشته‌اند، با ایجاد جاذبه‌های مصنوعی، به این هدف عالی دست یافته‌اند.

در هر حال، با توسعه‌ی صنعت جهانگردی، تقاضا برای بکارگیری نیروی کار متخصص افزایش می‌یابد. و از این رو، در اختیار داشتن نیروهای کارآموده و آموزش دیده از اولویت بالایی برخوردار است.

گروه مدیریت صنعتی با توجه به رسالتی که برای کمک به توسعه‌ی ظرفیت مدیریت بر عهده دارد، و اعتقاد به این موضوع که با توجه به پتانسیل‌های بالفعل و بالقوه، صنعت جهانگردی گزینه‌ی غیرقابل اجتناب برای توسعه‌ی ایران است، از چندین سال قبل، با مجوز سازمان ایرانگردی و جهانگردی، آموزش جنبه‌های مختلف توریسم (جهانگردی، هتلداری، و ...) را در دستور کار خود قرار داده و دوره‌های بسیاری را از طریق سازمان مدیریت صنعتی - منطقه جنوب به مورد اجرا گذاشته است.

با بررسی‌های انجام شده، از آنجایی که تاکنون کتابهای معتبر و جامعی در زمینه‌ی آموزش مهارت‌های شغلی صنعت گردشگری در ایران تهیه نشده است، گروه مدیریت صنعتی جنوب در گام اول، اقدام به نشر کتابهای مهارتی زیر نموده است:

۱- راهنمای تربیت میزبان

۲- راهنمای تربیت خانه‌دار

۳- راهنمای تربیت مدیر روابط عمومی

۴- راهنمای تربیت راهنما و چمدان‌بر

۵- راهنمای تربیت سرآشپز

لازم به ذکر است هر چند که بیشترین کاربرد ۵ مبحث فوق، در هتلها و مراکز اقامتی است، لیکن مطالب مطرح شده در کتابهای فوق، در بسیاری از سازمانها، مؤسسه‌ها، اداره‌ها، و حتی منازل کاربرد خاص خود را دارد. گفتنی است که منبع اصلی این اثر، کتابهای دوره‌های آموزش مهارت‌های شغلی ماکائو است که این آموزشها از سال ۲۰۰۱ آغاز شده و همراه با اعطای گواهینامه برای مشاغل مختلف در زمینه‌ی صنعت گردشگری می‌باشد.

لازم می‌دانم از جناب آقای احمد ساعیان که امکان دسترسی به منابع مورد نظر را برای ترجمه فراهم ساختند و ویراستاری فنی مطالب را برعهده گرفتند تشکر نمایم. همچنین از جناب آقای توفیقی مدیر محترم هتل همای شیراز، و جناب آقای برماس مدیر محترم رستوران البرز تهران که امکاناتشان را برای تهیه تصاویرهای لازم در اختیار گذاشتند، صمیمانه سپاسگزاری می‌شود.

سرکار خانم مهدخت ترکمان با دقت لازم و دغدغهی مورد انتظار، ترجمهی متون را برعهده داشتند و سرکار خانم لیلا کشاورز صفحه‌آرایی و هماهنگی تدوین کار را متقبل شدند و آقای علی‌اصغر بنان طراحی روی جلد را انجام دادند که از همگی قدردانی می‌شود. بدون کمک و یاری آنها، تولید این اثر میسر نبود. همچنین از آقای حمید طالب زاده مدیر محترم انتشارات سیمین که با ارائه پیشنهادهای سازنده و کمک به اجرایی کردن آنها بر غنای کار افزودند، سپاسگزاری می‌شود.

امید است تهیه کتابهای یاد شده مقدمه‌ای برای تولید کتابهایی از این نمونه باشد تا ان شاء... درزمینه‌ی گسترش آموزش توریسم گامهای مؤثر را برداشته و فرهنگ‌سازی مورد نیاز برای توسعه‌ی این صنعت بی‌بدیل انجام شود.

گروه مدیریت صنعتی جنوب

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	راهنمای قربیت میزبان
	۱- شرح وظایف
۱۶	شرح وظایف
۱۷	مقررات هتل
۱۷	وقت شناسی
۱۸	کمد لباس
۱۸	موبایل‌ها و پیجرها
۱۸	شخصیت شما
۱۹	شناخت محیط
۲۱	بخش غذا و نوشیدنی
۲۲	آراستگی ظاهری
۲۴	بهداشت
۲۷	وسایل شخصی پیشخدمت
۲۸	ایمنی و امنیت
۳۰	نحوه‌ی استفاده از تلفن
	۲- نظافت رستوران
۳۴	نظافت رستوران
۳۵	نحوه‌ی تمیز کردن وسایل
۳۷	نحوه‌ی نظافت کف‌ها
۳۹	نحوه‌ی تمیزکردن مبلمان و اثاثیه
۴۰	نحوه‌ی جلا دادن سرویس‌های نقره
۴۳	دانش لازم

۳- چیدن وسایل و آماده کردن رستوران

۴۶	چیدن وسایل و آماده کردن رستوران
۴۷	نحوه‌ی جلا دادن سرویس کارد و چنگال
۴۸	نحوه‌ی برق انداختن لیوانها
۵۱	نحوه‌ی برق انداختن ظرفهای چینی
۵۲	نحوه‌ی چیدن میزها و صندلی‌ها
۵۳	نحوه‌ی پهن کردن رومیزی‌ها
۵۸	دستمال سفره‌ها
۶۰	نحوه‌ی آراستن میز
۶۲	چاشنی‌ها
۶۴	چیدمان استاندارد
۷۳	استفاده از دستمال سرویس
۷۴	نحوه‌ی چیدن وسایل روی میز کناری
۷۶	نحوه‌ی چیدن بوفه‌ی نوشیدنیها
۷۸	نحوه‌ی چیدن وسایل بوفه‌ها
۸۰	مهارتهای لازم

۴- خوش آمدگویی به مهمانان

۸۴	خوش آمدگویی به مهمانان
۸۵	نحوه‌ی راهنمایی مهمانان به سر میز
۸۵	نحوه‌ی سرو نان
۸۷	نحوه‌ی سرو آب
۸۸	نحوه‌ی سرو چای
۸۹	نحوه‌ی تعویض زیرسیگاریها
۹۰	دانش لازم
۹۱	استفاده از زبان انگلیسی

۵- نحوه‌ی گرفتن سفارش

۹۳۰	نحوه‌ی گرفتن سفارش
-----	--------------------

نحوه‌ی گرفتن یک سفارش	۹۵
دانش لازم	۹۷
۶- نحوه‌ی انجام سفارش	
نحوه‌ی انجام سفارش	۱۰۲
نحوه‌ی تهیه سفارش	۱۰۳
دانش لازم	۱۰۵
۷- نحوه‌ی استفاده از سینی‌ها	
نحوه‌ی استفاده از سینی‌ها	۱۰۸
سینی مخصوص حمل سرویس کارد و چنگال و ظرفهای چینی	۱۰۹
استفاده از سینی برای حمل نوشیدنیها	۱۱۰
نحوه‌ی چیدن نوشیدنیها در سینی	۱۱۱
نحوه‌ی حمل و تخلیه‌ی سینی	۱۱۱
استفاده از سینی برای حمل لیوانها	۱۱۲
استفاده از سینی برای حمل سرویس پذیرایی در اتاق	۱۱۳
نحوه‌ی استفاده از یک بشقاب به جای سینی	۱۱۴
دانش لازم	۱۱۵
۸- نحوه‌ی سرو نوشیدنیها	
نحوه‌ی سرو نوشیدنیها	۱۱۸
چای : اطلاعات کلی	۱۱۹
روش سرو چای در فنجان	۱۲۰
قهوه : اطلاعات کلی	۱۲۱
روش سرو قهوه در فنجان	۱۲۲
روش سرو چای و قهوه با قوری	۱۲۳
سرو چای به روش چینی	۱۲۴
نحوه‌ی سرو آبهای تهویه‌شده و معدنی	۱۲۵
روش سرو نوشابه‌ها و آبمیوه‌ها	۱۲۷
روش سرو مخلوط‌ها و شربت‌ها	۱۲۸

۹- نحوه‌ی سرو غذاها

نحوه‌ی سرو غذاها.....	۱۳۰
انواع صبحانه	۱۳۱
سرو پیش غذا با بشقاب	۱۳۳
نحوه‌ی برداشتن بشقابهای اردورخوری	۱۳۵
سرو اردور (پیش غذا) با لیوان	۱۳۸
نحوه‌ی برداشتن لیوانهای اردورخوری.....	۱۳۹
نحوه‌ی سرو سوپ	۱۴۰
نحوه‌ی برداشتن سوپ‌خوریها	۱۴۲
نحوه‌ی سرو خوراکیهای اصلی	۱۴۳
نحوه‌ی جمع‌کردن بشقابهای شام یا ناهار	۱۴۵
غذاهای مرجوعی	۱۴۶
سرو دسر با لیوان	۱۴۷
نحوه‌ی برداشتن لیوانهای دسرخوری.....	۱۴۹
نحوه‌ی سرو دسر با بشقاب	۱۵۲
نحوه‌ی برداشتن بشقابهای دسرخوری	۱۵۴
نحوه‌ی پاک کردن میز	۱۵۶
نحوه‌ی برداشتن بشقابهای متوسط از روی میز.....	۱۵۷
نحوه‌ی برداشتن چاشنی‌خوریها از روی میز	۱۵۸
متداولترین روشهای سرو غذا	۱۵۹
نحوه‌ی استفاده از سرویس خانواده	۱۶۳
نحوه‌ی استفاده از سرویس بشقاب	۱۶۴
دانش لازم	۱۶۵

۱۰- ارائه‌ی صورتحساب

۱۷۰	ارائه‌ی صورتحساب
۱۷۱	نحوه‌ی تهیه‌ی صورتحساب
۱۷۳	کارتهای اعتباری
۱۷۵	انواع روشهای پرداخت

۱۱- بستن رستوران

۱۷۸	بستن رستوران
۱۷۹	جمع‌آوری و مرتب کردن رومیزی‌ها
۱۸۱	وسایل برقی
۱۸۲	آماده شدن برای سرویس بعدی

۱۲- سرویس پذیرایی در اتاق

۱۸۶	سرویس پذیرایی در اتاق
۱۸۷	نحوه‌ی گرفتن یک سفارش سرویس پذیرایی در اتاق
۱۸۸	نحوه‌ی اجرای سرویس پذیرایی در اتاق

۱۳- بوفه‌ها

۱۹۲	بوفه‌ها
۱۹۳	نحوه‌ی سرو در بوفه‌ها
۱۹۵	نحوه‌ی مرتب کردن پشت پیشخوان بوفه
۱۹۷	انواع بوفه‌ها

۱۴- آماده کردن جلسات

۲۰۰	آماده کردن جلسات
۲۰۱	آماده کردن اتاق جلسه
۲۰۳	تجهیزات