

چگونه یک مدیر موفق در رستوران باشیم



مؤلف :

دکتر غلامرضا زارعی



سرشناسه	: زارعی، غلامرضا، ۱۳۶۸ - Zarei, Gholamreza
عنوان و نام پدیدآور	: چگونه یک مدیر موفق در رستوران باشیم/مؤلف غلامرضا زارعی.
مشخصات نشر	: تبریز: گنج حضور، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	: ۱۹۲ ص.: مصور
شابک	: 978-622-99710-7-9
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
موضوع	: رستوران‌ها -- مدیریت
موضوع	: Restaurant management
موضوع	: موفقیت در کسب و کار
موضوع	: Success in business
رده بندی کنگره	: TX ۳/۹۱۱ ۱۳۹۷ ۲م/ز
رده بندی دیویی	: ۹۴۰۶۷/۶۴۷
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۰۵۶۱۲۱



عنوان کتاب : چگونه یک مدیر موفق در رستوران باشیم

دکتر غلامرضا زارعی

ناشر: انتشارات گنج حضور

صفحه آرای و طرح روی جلد : مسعود حتی

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۷ - تبریز

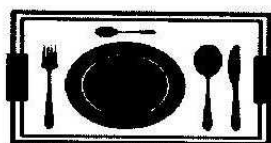
تیراژ: ۱۰۰۰ جلد/ قیمت: ۳۰۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۷۱۰-۷-۹

مرکز فروش: تبریز، انتشارات گنج حضور

تلفن: ۳۳۳۶۰۳۶۱

فهرست



فصل اول: مدیریت رستوران

۲	رستوران
۳	وظایف مدیریت رستوران
۳	مهارت و دانش مورد نیاز
۴	تحصیلات، زبان و نحوه ورود به شغل
۴	مدیریت رستوران و سران مدرن
۷	مراحل راهاندازی رستوران کافی شاپ و
۹	ثبت نام تجاری
۹	علامت تجاری چیست؟
۹	هدف از آرم تجاری چیست؟
۹	چه علائمی قابلیت ثبت شدن دارند؟
۱۰	مراحل ثبت علامت تجاری چیست؟
۱۰	اشخاص حقوقی
۱۰	اشخاص حقیقی
۱۰	ترمینولوژی علامت تجاری، برند
۱۱	استخدام و آموزش
۱۳	عوامل موفقیت در رستوران داری
۱۵	ارتقاء خلاقیت و نبوغ فردی در مدیریت رستوران
۲۰	اداره کردن رستوران
۲۲	بهداشت محیط در رستوران و آشپزخانه

فصل دوم: کارکنان پذیرایی

۳۰	چگونه یک میزبان خوب استخدام کنید؟
۳۰	ویژگی‌های یک میزبان خوب
۳۰	دارای ارتباط نیکو
۳۰	برخورداری از انرژی بالا

۳۰.....	انعطاف‌پذیری
۳۱.....	توانایی در کنترل فشارهای روحی و روانی
۳۱.....	همکاری
۳۱.....	خوش رفتاری
۳۱.....	تمایل به خشنود کردن دیگران
۳۱.....	روانشناسی میهمان
۳۱.....	ظاهر آراسته
۳۲.....	ویژگی‌های شغلی
۳۶.....	مهیا نمودن یک سرویس عالی
۳۶.....	لبخند
۳۶.....	مشتری مداری
۳۶.....	حفظ و نگهداری اطلاعات
۳۷.....	دفترچه نگهداری اطلاعات میهمان
۳۷.....	شناسایی میهمان
۳۷.....	به اطلاعات مشتری با دقت گوش دهید
۳۷.....	ایجاد ارتباط چشمی با مشتری
۳۷.....	کنترل کننده
۳۸.....	کدهای اختصاری تهیه کنید
۳۸.....	قوانین تردد
۳۸.....	قوانین جبران خسارت
۳۸.....	بررسی رضای خاطر مشتریان
۳۹.....	مودب بودن
۳۹.....	داشتن اطلاعات کافی از منوی رستوران
۳۹.....	تسریع در مشخص نمودن جایگاه میهمان
۳۹.....	رابطه‌ی میزان فروش و انعام
۴۰.....	برطرف کردن مشکلات
۴۰.....	تشکر و قدردانی از مشتری
۴۰.....	آنچه نباید انجام داد
۴۰.....	بی‌دست و پا بودن
۴۱.....	ظاهری نامرتب و کثیف
۴۱.....	شیوه برخورد

۴۱.....	ایجاد مزاحمت
---------	--------------

فصل سوم: انواع سرویس دهی و چیدمان میز

۴۴.....	انواع رستوران
۴۴.....	جایگاه پرسنل و وظایف آنها
۴۴.....	مدیر کل
۴۵.....	مدیر سالن غذاخوری
۴۵.....	سرمیزبان
۴۵.....	میزبان
۴۶.....	کمک میزبان

فصل چهارم: میزبانی

۴۸.....	وظایف میزبان در رستوران
۴۹.....	خط‌مشی‌های مربوط به سرویس دهی
۵۰.....	خط‌مشی‌های کلی
۵۲.....	بازدید از سالن‌های غذاخوری
۵۳.....	فراهم کردن سرویسی عالی
۵۵.....	ماهیت شغل سرمیزبان
۵۵.....	اجرای کارهای دفتری
۵۵.....	ترتیب دادن میهمانی‌های ویژه
۵۶.....	ارائه‌ی سرویس در ضیافت‌های ویژه
۵۷.....	استقبال از میهمانان
۵۹.....	روش‌های رزرواسیون

فصل پنجم: سرویس میر

۶۲.....	انواع سرویس
۶۲.....	سرویس به سبک آمریکایی
۶۲.....	سرویس به سبک فرانسوی
۶۳.....	سرویس به سبک انگلیسی
۶۴.....	سرویس به سبک روسی
۶۴.....	سرویس به سبک بوفه
۶۴.....	سبک خانوادگی
۶۴.....	سرو غذا از چپ یا راست؟

۶۵.....	پیش غذاها و سالادها
۶۵.....	سوپها
۶۵.....	غذای اصلی
۶۵.....	دسر
۶۵.....	نوشیدنی
۶۵.....	جمع آوری ظروف
۶۵.....	سرویس میز جانبی
۶۶.....	مخلوط کردن سالاد
۶۶.....	دسرهای مثل
۶۷.....	تکنیک چختن
۶۷.....	تبیغ گرفتن ماهی
۶۷.....	گوشتبری
۶۸.....	چیدمان میز
۶۹.....	چیدن میز
۶۹.....	رومیزی
۶۹.....	رومیزی پارچهای
۷۰.....	ظروف نقره
۷۰.....	ظروف چینی و شیشه‌ای
۷۲.....	قوانین کلی برای سرویس دهی میز
۷۳.....	ارائه‌ی سرویس صبحانه
۷۴.....	طریقه سفارش گرفتن صبحانه
۷۴.....	سرویس ناهار
۷۴.....	طریقه سفارش گرفتن ناهار
۷۵.....	سرویس شام
۷۶.....	طریقه سفارش گرفتن شام
۷۷.....	چیدن یک میز مرتب و باسلیقه
۷۸.....	تا کردن دستمال سفره
۷۹.....	چیدمان میانی

فصل ششم: طریقه‌ی سفارش گرفتن

۸۳.....	سفارشات و جمع آوری آنها
۸۳.....	تنظیم زمان برای یک سفارش

۸۳.....	جمع‌آوری سفارشات
۸۴.....	نزدیک شدن به میز
۸۴.....	به گرمی از مشتری استقبال کنید
۸۵.....	توجه به موقع به میهمانان
۸۶.....	سفارشات نوشیدنی
۸۶.....	سرو نوشیدنی‌ها
۸۶.....	ارائه‌ی توضیحات در مورد منو به میهمانان
۸۷.....	اصول گرفتن سفارش
۸۷.....	تحويل دادن غذا به مشتریان
۸۷.....	بررسی دوباره سفارش میهمان
۸۷.....	دسر
۸۷.....	ارائه‌ی صورتحساب
۸۹.....	جمع کردن میز
۸۹.....	سرویس‌دهی به چندین میز
۹۰.....	نکات کلی برای ارائه‌ی سرویس به مشتریان
۹۱.....	گرفتن سفارش غذا از میهمان
۹۱.....	سرو سالاد و پیش غذا
۹۲.....	سرو غذا و روش‌های برداشتن خوراکی‌ها
۹۳.....	سرو غذا و روش‌های پر کردن سینی
۹۳.....	مراحل تحويل غذا به میهمان
۹۴.....	دسر
۹۴.....	اصول تمیز کردن میز
۹۵.....	پرداخت صورت حساب

فصل هفتم: حمل سینی

۹۸.....	سینی‌های غذا
۹۸.....	پر کردن سینی
۹۹.....	سینی‌های کوکتل
۹۹.....	تمیز کردن

فصل هشتم: پیشنهادات و فروش‌های وسوسه‌انگیز

۱۰۲.....	گزینه‌های پیشنهادی به مشتری
۱۰۳.....	جایگزینی در منو (جایگزین‌سازی)

- هدف از فروش های وسوسه آمیز ۱۰۴
- پاسخگویی به نیازهای مشتری ۱۰۴
- پیشنهاد اقلام اضافی ۱۰۵
- ترغیب میهمان به غذاهای ویژه ۱۰۵
- پیشنهاد اقلام غذایی گران قیمت ۱۰۶
- زمان ارائه پیشنهادات ۱۰۶
- ارائه ی سرویس فوق العاده ۱۰۷
- ارائه ی توصیه ها ۱۰۸
- علاق و سلامتی میهمانان را به خاطر بسپارید ۱۰۸
- سفارش میهمان را مشتاقانه عمل کنید ۱۰۸
- فراتر از وظایف ۱۰۹
- پیشنهاد غذاهای رایگز ۱۰۹
- مشتریان مجرد ۱۰۹
- انتخاب غذایی میهمان را تعیین کنید ۱۰۹
- توصیه های شخصی خود را با میهمان در میان بگذارید ۱۱۰
- دستمال سفره اضافی بیاورید ۱۱۰
- احتیاجات مشتری را از قبل تهیه کنید ۱۱۰
- فنجان های قهوه را مجددا پر کنید ۱۱۰
- ظروف "غذای اضافی" ۱۱۰
- مراقب میزهای دیگر نیز باشید ۱۱۱
- امکانات را برای معلولین فراهم کنید ۱۱۱
- میهمانان سالمند ۱۱۱
- فراهم کردن محیطی شاد ۱۱۱
- میزهای جشن تولد ۱۱۱
- درخواست های ویژه ۱۱۲
- قلاهای برای آویزان کردن کت و کیف مشتریان آماده کنید ۱۱۲
- مشتریان کاسب ۱۱۲
- چترهایی برای مواقع بارانی ۱۱۲
- در صحنه بودن مدیر یا صاحب رستوران ۱۱۲
- آدرس رستوران را برای میهمانان فاکس کنید ۱۱۳
- دوربین خانگی ۱۱۳

۱۱۳.....	به انعام فکر نکنید
۱۱۳.....	به آشپزان خبرهای خوب بدهید
۱۱۳.....	به میهمانان چپ دست توجه کنید
۱۱۳.....	حرکاتتان را بطور نامرئی انجام دهید
۱۱۴.....	تعریف از رویدادهای ویژه رستوران

فصل نهم: توجه به کودکان

۱۱۶.....	کودکان را سرگرم کنید
۱۱۶.....	به کودکان اجازه دهید نحوه آماده‌سازی اقلام غذایی را ببینند
۱۱۶.....	سرویس‌دهی فوری
۱۱۷.....	منوهای ویژه غذای کودکان
۱۱۷.....	در بچه‌ها احساس خاصی ایجاد کنید

فصل دهم: وظایف جانبی میزبان

۱۲۱.....	آماده کردن سرویس قهوه
۱۲۲.....	آماده کردن سبدهای نان
۱۲۲.....	رسیدگی به شکایات مشتری
۱۲۳.....	ارتباط با مشتریان سخت‌گیر
۱۲۴.....	این قوانین طلایی را به خاطر بسپارید
۱۲۵.....	رسیدگی به مشکلات
۱۲۵.....	میز پر سر و صدا
۱۲۵.....	تلفن‌های همراه
۱۲۶.....	حيوانات اهلی
۱۲۶.....	میهمان مشهور
۱۲۶.....	اتفاقات
۱۲۶.....	مسمومیت غذایی

فصل یازدهم: آگاهی از منو

۱۳۰.....	شرایط پخت و روش‌های آماده‌سازی
۱۳۱.....	اصطلاحات پایه آشپزی

فصل دوازدهم: سامانه سفارش الکترونیکی

۱۳۶.....	یادداشت سفارشات
۱۳۶.....	ارائه صورت حساب

مشکلات	۱۳۷
میهمانی که قادر به پرداخت صورتحساب نیست	۱۳۷
دزدی	۱۳۸
فیش‌های میهمان و صندوق‌دار	۱۳۸
تحويل سفارشات به آشپزخانه	۱۴۰
اختصار نویسی صورت حساب میهمان	۱۴۱
کنترل صورت حساب میهمان	۱۴۱
پاسخگویی، میزبان	۱۴۱

فصل سیزدهم: انعام کارگران

سوالاتی که کارگران اغلب درباره‌ی گزارش کردن انعام می‌پرسند	۱۴۴
سیاست‌های گزارش انعام	۱۴۷

فصل چهاردهم: کمک میزبانی

تأثیرات اولیه	۱۵۰
کار گروهی	۱۵۰
مسئولیت‌ها	۱۵۰
دیدن و تمیز کردن جایگاه مشتریان	۱۵۱
تمیز کردن میزها و صندلی‌ها	۱۵۱
چیدن میزها	۱۵۱
تمیز کردن و دوباره چیدن میزها	۱۵۱

فصل پانزدهم: بهداشت و ایمنی

ایمنی	۱۵۴
صلیب سرخ یا هلال احمر	۱۵۴
آشپا	۱۵۴
جلوگیری از حوادث	۱۵۴
رگ به رگ شدگی	۱۵۵
سر خوردن و افتادن	۱۵۶
خفگی	۱۵۶
تماس با مواد شیمیایی خطرناک	۱۵۷
نحوه‌ی خواندن ام اس دی اس	۱۵۸
هاسپ چیست؟	۱۵۹

۱۵۹.....	چرا در موسسه تان باید از هاسپ استفاده کنید؟
۱۶۰.....	از آلودگی ثانویه باکتریایی اجتناب کنید.
۱۶۰.....	از یک ماده غذایی به ماده غذایی دیگر.....
۱۶۰.....	از دست به غذا.....
۱۶۰.....	از وسایل به غذا.....
۱۶۱.....	روش‌های غیربهداشتی.....
۱۶۱.....	منطقه بحرانی دما.....
۱۶۱.....	یخ غذاها را آب کردن.....
۱۶۱.....	دوباره گرم کردن غذاها.....
۱۶۱.....	سرد کردن غذاها.....
۱۶۲.....	استفاده از دما سنج.....
۱۶۲.....	فی فو.....
۱۶۲.....	منابع اطلاعاتی.....
۱۶۳.....	چاشنی باکتری‌ها.....
۱۶۴.....	انواع باکتری‌های خطرناک.....
۱۶۴.....	کلوستریدیوم پرفرنژنس.....
۱۶۴.....	کلوستریدیوم بوتولیسم.....
۱۶۵.....	مسمومیت استافیلوکوکی.....
۱۶۵.....	عفونت سالمونلایی.....
۱۶۵.....	کنترل باکتری‌ها.....
۱۶۶.....	بهداشت.....

فصل شانزدهم: فرم‌های محلول

۱۶۸.....	فرم‌های مفید.....
۱۷۰.....	فهرست بازبینی میزبان.....
۱۷۱.....	رهنمود ۱۵ مرحله‌ای باز کردن رستوران.....
۱۷۲.....	پروتکل جهانی.....

پیشگفتار

کتاب پیش روی با اشاره‌ای جامع به صنعت رستوران در تلاش است تا به مخاطب خود کمک کند که در راستای آشنایی با رستوران و هر آنچه لازم و ملزوم این صنعت است آگاهی پیدا کند و با علم به این مطالب بتواند به یک مدیر موفق تبدیل شود.

نویسنده‌ی کتاب که خود تلاشگر جوان در این حوزه است با آگاهی به کمبودهای موجود در زمینه‌ی مطالب آموزشی، کمر همت بسته است برای جمع‌آوری مطالب مفید برای تمام افرادی که به نوعی در این صنعت فعالیت می‌کنند از جمله مدیران، صاحبان رستوران، آشپزان، میزبانان و تمام افرادی که علاقمند به فعالیت در رستوران می‌باشند. کتاب مذکور از تمان مراحل رستوران‌داری از جمله راه‌اندازی تا مشتری‌مداری، طالع‌جالب و جامعی را برای مخاطب ارائه می‌کند باشد که قدمی در راه ارتقای این صنعت بزرگ در سرزمینمان برداشته باشیم.

www.ketab.ir