

بسمه تعالی

جزوه آئین پذیرایی

ویژه عوامل اجرایی حج ۱۳۹۰

اداره آموزش کارگزاران تابستان ۱۳۹۰

اصول پذیرایی

- غذا و وسائل مربوط به غذا را می توان با سینی تا استیشن و یا گوشه ای از رستوران حمل کرد و از آنجا به بعد به وسیله دست برده می شود.

- در سرویس «آلاکارت» معمولاً برای بانوان قبل از آقایان سرو می شود. در این نوع سرویس افرادی که مقام اجتماعی بالاتری دارند بر دیگران حق تقدم دارند. در ضیافت های گروهی، چون تعداد میهمانان زیاد است این اصل را رعایت نمی کنند.

- هیچ گاه بیش از سه بشقاب غذا در دست چپ حمل نکنید.

- همیشه بین ظروف شیشه ئی (بشقابها و سوس خوریها) و کلیه ظروفی که آنها را در ظرف دیگری قرار می دهیم باید از دستمال کاغذی یا کاغذهای مخصوص زیر بشقاب ما بین ظروف، استفاده کرد.

- نشانه ها و مارکهای روی ظروف مخصوص هتل، باید طوری قرار گیرد که میهمان آن را به راحتی ببیند.

- در حضور میهمان قاشق، چنگال، کارد و ... را همیشه روی بشقاب یا سینی حمل کنید.

- ظروف هر وعده غذایی را موقعی که تمام میهمانهای سر میز غذای خود را تمام کرده اند جمع آوری کنید.

- قاشق، چنگال و ... مربوط به هر وعده را در زمان جمع کردن ظروف بردارید.

- نان و کره را بعد از اینکه ظروف غذای اصلی جمع آوری شد، بردارید.

- هیچ گاه از جلوی پنتری (قسمت تهیه سالاد و آبدارخانه) و ظرفشویخانه دست خالی عبور نکنید همیشه ظروف استفاده شده را به ظرفشویخانه ببرید. «با فکر کار کنید تا پاهایتان خسته نشود».

- قبل از سرو دسر، کلیه ظروف و سوسها و لوازمی که به دسر ربط ندارد را جمع کنید. شکر را برای دسرهای گرم باقی بگذارید.

- قبل از اینکه نقره جات را برای دسر روی میز بگذارید، رو میزی را با کمک یک دستمال و بشقاب تمیز یا برسهای مخصوص نظافت کنید.

- هیچ گاه میهمانی را به طرف میزی که هنوز چیده نشده هدایت نکنید.

- همیشه سعی کنید به طور حرفه ئی (خبره در کار) عمل کنید.

استانداردهای عمومی سرویس

مقررات یک سرویس خوب و اخلاق

- لبخند بزن و همیشه خندان باشید.
- با دلگرمی و خوش روئی به استقبال میهمانان بروید.
- در زمان استقبال به چشمان میهمانان نگاه کنید.
- در حضور میهمان با همکار خود صحبت نکنید.
- هیچ وقت بیشتر از دو نفر در یکجا بیکار نایستید.
- فقط در صورت لزوم با میهمان صحبت کنید (به خاطر احترام)
- با هیچ کس وارد مشاجره نشوید (مخصوصاً با میهمان)
- با صدای بلند دستور ندهید.
- هیچ وقت با لحن رکیک سخن نگوئید.
- همیشه اسمها و قیافه ها را به خاطر بسپارید.
- همیشه به حرفهای دیگران به دقت گوش بدهید.
- دیگران را مهم بشمارید.
- هیچ وقت باعث عجله میهمان نشوید.
- هیچ وقت به گوشه و کنار رستوران و دیوار تکیه ندهید.
- نارضایتی میهمان را به مسئول خود اطلاع دهید.
- دستهای خود را در جیب یا بر کمر نگذارید.
- دست به سینه در مقابل میهمان نایستید.
- هیچ کس یا هیچ چیزی را با اشاره نشان ندهید.

مقررات عمومی و استانداردهای پایه ای سرویس

اصول سرویس

- وسایل را با دست چپ حمل کنید و با دست راست ارائه کنید.
- بشقابها و غذاها معمولاً از سمت راست میهمان سرو می شوند، این در صورتی است که آنها در سمت راست و یا کاملاً در جلوی میهمان قرار بگیرند. (فینگربال، سالادمیوه)
- غذاها و ظروفی که در سمت چپ میهمان قرار می گیرند، از همان سمت چپ میهمان سرو می شوند. (ظروف سالاد، نان و کره، ظروف سوسها)
- ظروف را از همان جهت که سرو کردید جمع آوری کنید.
- نوشابه ها از سمت راست سرو می شوند.
- همیشه به طرف جلو حرکت کنید، عقب عقب راه نروید تا از برخورد با دیگران جلوگیری شود.
- جهت سرویس همچون حرکت عقربه های ساعت است.
- سرو غذا در بشقاب میهمان از دیس سرویس (در حضور میهمان) از سمت چپ صورت می گیرد.
- سریع راه بروید ولی هیچ وقت ندوید.
- موقعی که میهمان را به میز راهنمایی می کنید تند راه نروید.
- هیچ وقت در مورد غذا در آشپزخانه ایراد نگیرید، بلکه به مسئول خود اطلاع دهید.
- به خاطر بسپارید که شما یکی از افراد تیم هستید.
- هیچ وقت مواد، یادداشت یا حوله سرویس را (پشت گوش، در دست، زیر بغل) به طوری که دیده شود قرار ندهید.
- آدامس جویدن، آشامیدن و غذا خوردن در حضور میهمان ممنوع است.
- در مقابل میهمان پولهای خود را نشمارید، و با پول خرد جیتان بازی نکنید.
- اگر چیزی روی لباس میهمان ریختید، پس از معذرت خواهی آن را تمیز کنید. سپس به مسئول خود اطلاع دهید.
- در سالن پذیرائی از پاک کردن صورت و بینی به وسیله دستمال خودداری کنید.

- هیچ وقت غذا، یخ، نان و چیزهای دیگر را با انگشت برندارید.

- در مقابل میهمان دست خود را به صورت، مو و جاهای دیگر بدنتان نزنید و پس از دست زدن حتماً دستهای خود را بشوئید.

- با دستمال سرویس عرق صورت یا بدن خود را پاک نکنید.

- دست خود را با پیش بند یا لباس خود پاک نکنید.

- مقررات استفاده از دستمال سرویس را حتماً رعایت کنید.

مدیر غذا و نوشابه

مدیریت غذا و نوشابه (رستوران) یکی از مدیران اصلی و کلیدی هتل بوده و زیر نظر مدیرعامل هتل و معاونت امور اجرایی انجام وظیفه می نماید. نقش وی در اعمال استانداردهای لازم در تهیه انواع غذا و نوشابه با رعایت معیارهای مورد نظر هتل از نظر کمیت و کیفیت و همچنین تعیین قیمتهای فروش و مشخص نمودن هزینه تمام شده مواد اولیه: کنترل و تست غذای طبخ شده، مراقبت در نگهداری صحیح و بهداشتی مواد غذایی و تخمین مقادیر لازم مواد در ایام و فصول مختلف و امثال آن بسیار حائز اهمیت بوده و بر تمام پرسنل امور پذیرایی نظارت می نماید.

اهم وظایفی که بر عهده اوست عبارتند از:

- ۱- دریافت دستورات لازم و برنامه کار روزانه از مدیریت و یا معاونت امور اجرایی
- ۲- تعیین استانداردهای لازم برای تهیه انواع غذا و نوشابه در رستورانها و سالن های مختلف و همچنین در برگزاری سمینارها و کنفرانس و میهمانی ها و تشریفات
- ۳- اعمال استانداردها و دستورالعملهای لازم جهت آرایش و تزئین دکوراسیون سالن های مختلف پذیرایی با توجه به میهمانی و برنامه
- ۴- اعمال مدیریت و همکاری در تعیین قیمت غذا و نوشابه در سالنهای پذیرایی و میهمانی های مختلف
- ۵- تنظیم برنامه کاری انبارهای مواد اولیه و مشخص نمودن حداقل موجودی با توجه به نقطه سفارش و زمان فاسد شدن مواد و مقدار مصرف آنها

۶- برآورد و پیش بینی مواد اولیه مورد نیاز با توجه به فصول شلوغ و خلوت و تعداد میهمانان

۷- بررسی قیمت مواد مصرفی و راهنمایی لازم در امر خرید بهترین جنس با مناسب ترین قیمت

۸- مشارکت در تعیین قیمت تمام شده غذا و نوشابه و مقایسه و تجزیه و تحلیل آن با درآمدهای حاصله و سیاست

قیمت گذاری با حضور مسئول کاست کنترل و سرآشپز و سایر افراد مربوطه

۹- کنترل دقیق و به موقع غذاهای تهیه شده با توجه به استانداردهای مورد نظر و دادن دستورات لازم جهت رفع

معایب و بهبود کیفیت آن

۱۰- تهیه دستورالعملهای لازم برای نگاهداری صحیح و بهداشتی مواد اولیه غذایی در انبارها و سردخانه ها و

آشپزخانه و مراقبت در اتمام صحیح امور در این زمینه

۱۱- ارایه روش صحیح و لازم در مورد مواد پستایی و طرز مراقبت از آن در قسمتهای مربوطه با استفاده از

تجهیزات و ملزومات لازم

۱۲- کنترل دقیق مواد وارده از نظر کمیت و کیفیت آن توسط افراد ذیصلاح تحت پوشش خود

۱۳- اعمال موارد لازم برای جلوگیری از ازدیاد ضایعات و حیف و میل مواد غذایی در قسمتهای مختلف

۱۴- شرکت در جلسات روسا و مدیران هتل به منظور تبادل نظر و رفع اشکالات و برنامه ریزی

۱۵- ترتیب جلسات هفتگی با مسئولین و سرپرستان قسمتهای مختلف امر و پذیرایی و راهنمایی لازم در جهت

بهبود وضع و پیشرفت امور

۱۶- نظارت بر کار وظایف پرسنل امور پذیرایی و رفع اشکالات اداری و تامین خواسته های منطقی آنان در

صورت امکان

۱۷- تهیه گزارشات نهایی و آمارهای لازم از نظر درآمد و هزینه های مربوطه

۱۸- شرکت و همکاری در تعیین بودجه سالانه غذا و نوشابه با مدیر مالی و سایر مسئولین مربوطه

عنوان شغل: کمک میزبان

تعریف شغل: این شغل تحت سرپرستی مستقیم معاون رستوران انجام امور مربوط به حمل ظروف، حفظ نظافت سالن و آماده سازی لوازم و وسایل مورد نیاز را به عهده دارد.

شرح شغل :

- ۱- حضور به موقع در شیفت کاری و اخذ برنامه کار از سرپرست مربوطه.
- ۲- رعایت کامل نظافت شخصی و رعایت اصول بهداشتی و آراستگی
- ۳- حمل ظروف کثیف و استفاده شده از رستوران به آشپزخانه جهت انتقال به ظرفشورخانه
- ۴- حفظ نظافت سالن غذا خوری (تالار و یا رستوران)
- ۵- چیدمان میزها
- ۶- تحویل گرفتن ظروف شسته شده از ظرفشورخانه و مرتب نمودن و براق کردن آنها.
- ۷- انجام وظایفی که از جانب میزبان و در ارتباط با ارائه خدمات به مشتری به وی محول می گردد.
- ۸- رعایت موارد بهداشتی و قوانین اداره بهداشت در هنگام کار
- ۹- انجام سایر وظایف مشابهی که از طرف سرپرست سالن به وی محول می گردد.

عنوان شغل: میزبان

تعریف شغل: این شغل تحت سرپرستی مستقیم معاون رستوران انجام امور مربوط به آرایش میز، حمل غذا و سرو آن را به عهده دارد.

شرح شغل:

- ۱- حضور به موقع در شیفت کاری و اخذ برنامه کار از سرپرست مربوطه.
- ۲- رعایت کامل نظافت شخصی و رعایت اصول بهداشتی و آراستگی.
- ۳- حمل ظروف تمیز جهت ارائه به مشتری.
- ۴- اخذ دستور سفارش غذا از سر میزبان و آماده سازی و سرو آن.

۵- چیدمان میزها

۶- کنترل کردن میز از لحاظ قرار داشتن وسایل و لوازم مورد نیاز.

۷- انجام وظایفی که از جانب سرمیزبان و در ارتباط با ارائه خدمات به مشتری به وی محول می گردد.

۸- رعایت موارد بهداشتی و قوانین و اداره بهداشت در هنگام کار.

۹- انجام سایر وظایف مشابهی که از طرف سرپرست سالن به وی محول می گردد.

عنوان شغل: سرمیزبان

تعریف شغل: این شغل تحت سرپرستی مستقیم معاون رستوران انجام امور مربوط به اخذ سفارش از میهمان و همکاری در سرو غذا را به عهده دارد.

شرح شغل:

۱- حضور به موقع در شیفت کاری و اخذ برنامه کار از سرپرست مربوطه.

۲- رعایت کامل نظافت شخصی و رعایت اصول بهداشتی و آراستگی.

۳- اخذ سفارش غذا از میهمان و ارتقاء فروش

۴- همراهی میزبان در موقع سرو غذا

۵- کنترل غذا از نظر کیفیت و کمیت

۶- نظارت بر سرو غذا و جمع آوری ظروف

۷- ارائه صورتحساب و دریافت وجه

۸- رعایت موارد بهداشتی و قوانین اداره بهداشت در هنگام کار

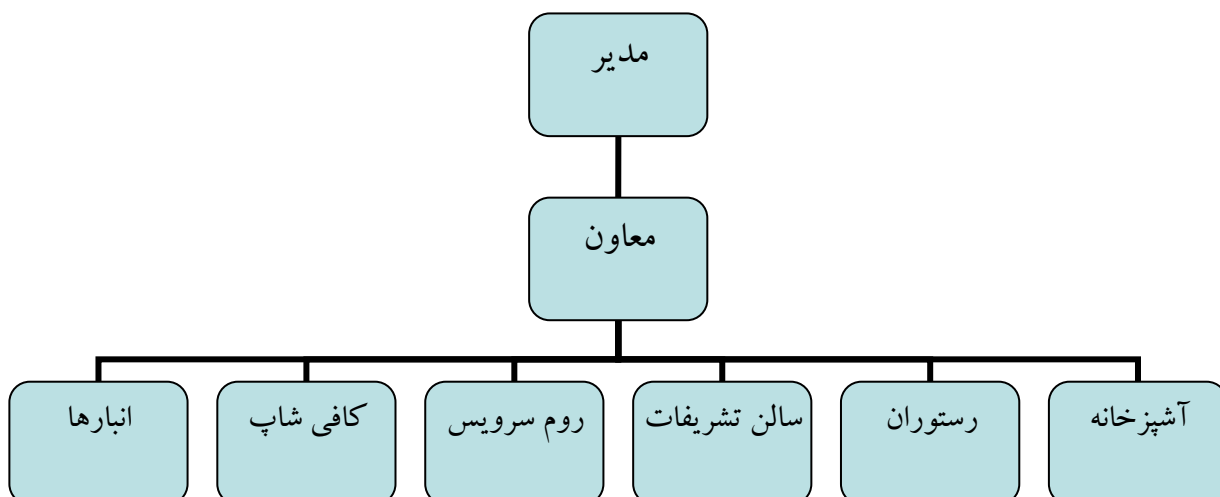
۹- انجام سایر وظایف مشابهی که از طرف سرپرست سالن به وی محول می گردد.

آشنایی با واحد غذا و نوشابه در هتل "F&B"

تعریف واحد غذا و نوشابه

غذا و نوشابه واحد بسیار مهمی در هتل می باشد که وظیفه اصلی آن تامین غذا و نوشیدنی های سرد و گرم به همراه ارایه سرویس های متنوع غذا و نوشیدنی می باشد.

سازماندهی واحد غذا و نوشابه:



آشپزخانه

مسئولیت اصلی آشپزخانه با سرآشپز "Chief" می باشد که خصوصیات ذیل را دارا می باشد.

- توانایی سرپرستی

- توان سازماندهی آشپزخانه

- مهارت کافی در پخت غذاهای ایرانی و فرنگی

- آشنایی با شناخت علمی غذاهای مختلف و میزان کالری ها

- داشتن مهارت و دانش چیدمان آشپزخانه

معمولاً در آشپزخانه افرادی چون آشپزها، کمک آشپزها، تخته کار، قناد، ظرفشوی، نظافت چی زیر نظر سرآشپز

فعالیت می نمایند.

رستوران

در رستوران ها پس از مدیر و معاون رستوران نقش اصلی بر عهده سرمیزبان ها می باشد که وظایف ذیل را به عهده دارند.

- خوش آمد گویی به میهمان

- هدایت میهمان به سرمیز

- دادن منوی غذایی به میهمان

- دادن صورت حساب به میهمان

ضمناً میزبان ها، کمک میزبان ها وظایف خود را زیر نظر سرمیزبان انجام خواهند داد.

روم سرویس

مسئولیت اصلی واحد روم سرویس ارایه غذا و نوشیدنی در داخل اتاق میهمان می باشد و فعالیت این قسمت ۲۴ ساعته بوده و منوی غذا و نوشیدنی روم سرویس محدود می باشد.

کافی شاپ

محل عرضه نوشیدنی سرد و گرم غیرالکلی به همراه خوراکی های سبک مانند انواع شیرینی ها و اسنک ها می باشد. مشاغل مهم در کافی شاپ عبارتند از:

- دسر زن گرم

- دسر زن سرد

- میزبان

- کمک میزبان

- نظافت چی

- صندوق دار

استانداردهای انجام کار

تاکنون روش های مختلفی جهت سرو غذا و نوشیدنی شناسایی شده است.

مهمترین این روشها عبارتند از:

۱- روش بشقابی

۲- روش انگلیسی

۳- روش فرانسوی

۴- روش روسی

۵- روش آلمانی

مناسب ترین روش برای سرو غذا و نوشیدنی در ایام حج و عمره در هتلها و مجموعه ها استفاده از روش

بشقابی می باشد. در روش بشقابی از استانداردهای عمومی ذیل استفاده می شود:

- کلیه آرم ها و نشانه های روی ظروف باید در رویت میهمان باشد.

- سرو غذا از سمت راست میهمان است.

- سرو نوشیدنی از سمت راست میهمان است.

- حمل ظروف غذا توسط میزبان با دست چپ صورت می گیرد و با دست راست ارایه می گردد.

- آماده سازی مکان سرویس قبل از ورود میهمان صورت می گیرد.

- هنگام ورود میهمان باید به آنان خوش آمد گفت.

- هنگام ورود میهمانان ایشان را به طرف میزها راهنمایی می کنیم.

مواردی که باید اقامتگاههای زائران در واحد غذا و نوشابه توسط عوامل دقت شود:

❖ بررسی تعداد میز و صندلی موجود نسبت به زائرین زن و مرد.

❖ ایجاد برنامه ریزی در خصوص روز جمعه (جهت پرسنل بومی).

❖ آماده کردن سرویس میزها توسط افراد بومی هتل (یا عوامل ایرانی).

- ❖ هماهنگی با آشپزخانه در خصوص زمان توزیع و سرو غذا.
- ❖ هماهنگی با انبار در خصوص تحویل اجناس جهت صبحانه، نهار و شام (دسر).
- ❖ هماهنگی با مدیر مجموعه و کاروان پذیرش در خصوص آمار به زائرین.
- ❖ برنامه ریزی در خصوص ساعت و زمان سرو غذا در صورت کمبود جا با هماهنگی مدیر مجموعه و کاروان.

آشپزخانه (پخت متمرکز)

- ◇ زمان تحویل هیترها.
- ◇ آمادگی در ایجاد روابط بهتر با حضور در رستوران با هماهنگی سرپرست رستوران
- ◇ اطلاع از میزان و مقدار سرو (پرس غذا).
- ◇ ایجاد نظم و نظافت در موقع سرو غذا.
- ◇ دقت در چیدمان (دور میز و دکور غذا) و ارسال آن توسط عوامل.
- ◇ پوشیدن لباس فرم آشپز (کلاه، دست کش، پیش بند).
- ◇ دقت در روشن بودن هیتز.
- ◇ جمع آوری لوازم اضافه از قسمت توزیع غذا.

نکاتی درباره میز غذاخوری

- کمترین صدا و اصطکاک باید داشته باشد.
- رومیزی که روی میز انداخته می شود باید از لبه میز تا پایین ۲۵ سانتی متر باشد.
- اولین چیزی که روی میز قرار می گیرد بشقاب نمایش است که آرم هتل روی آن حک شده و نباید غذا در آن خورده شود چون برای تبلیغ است.
- بشقاب غذاخوری اصلی
- بشقاب پیش غذا
- بشقاب سوپ خوری

در سازگاری با استرس در کاروان زیارتی، توجه به توصیه ها و نکات زیر می تواند موثر و مفید باشد:

ردیف	موضوع
۱	برای هر کار برنامه ریزی کنید.
۲	از اضطراب و عصبانیت بپرهیزید.
۳	با صبر و حوصله، تفکر و مشورت راه های سازگاری و کنار آمدن با رویدادهای استرس زا را شناسایی و اجرا کنید
۴	باور کنید که هر مشکلی راه حلی دارد. پس مایوس و ناامید نشوید و برای حل مشکل تلاش کنید
۵	با اعضای کاروان و زائرین گفتگوهای دوستانه و محبت آمیز داشته باشید.
۶	عواطف زائرین را درک کنید و تفاوت های فردی آنان را بشناسید و بپذیرید.
۷	جو صمیمیت، همدلی، صداقت، همکاری و احترام متقابل در میان عوامل کاروان و زائران ایجاد کنید.
۸	در برخی موارد لازم است خود را از موقعیت استرس زا دور کنید تا هم فضا آرام شود و هم شما.
۹	از مشکلات فرار نکنید و مبارزه جویی برای رفع مشکل را در خود و اعضاء تقویت کنید.
۱۰	اهداف واقع گرایانه برای خود و کاروان تعیین کنید.

اصل اول

احترام به شخصیت خود و دیگران

توصیه ها

- ۱- مراعات خوش رویی در برخورد با زائر
- ۲- خطاب قرار دادن زائر و عوامل با القاب (جناب - سرکار خانم - حاج آقا - حاجیه خانم و)
- ۳- با جان و دل به سخنان زائر گوش دادن
- ۴- رعایت ادب و وارستگی در هنگام برخورد با زائر و ترجیحاً استعمال بوی خوش
- ۵- پرهیز از مزاح و شوخی های نامناسب با زائر
- ۶- پذیرش انتقاد زائرین و اجتناب از هرگونه تندخویی با آنان
- ۷- پیگیری مستمر رفع کاستی ها و مشکلات زائرین
- ۸- برنامه ریزی جهت صرف غذا به صورت دوره ای در اتاق زائرین (مدیر و روحانی)
- ۹- تلاش جهت ارتقاء کیفیت خدمات رسانی به زائرین
- ۱۰- مشورت با زائرین و نمایندگان آنان در امور مختلف
- ۱۱- قدردانی و تشکر از زائر حسب مورد
- ۱۲- پرهیز از تکبر و بی حوصلگی در برخورد با زائر
- ۱۳- حمایت از حقوق مادی و معنوی زائر
- ۱۴- رعایت عدالت در بین زائرین و پرهیز از هرگونه تبعیض نسبت به آنان
- ۱۵- تعهد به قول داده شده به زائر
- ۱۶- حفظ حرمت و منزلت زائر
- ۱۷- حفظ اسرار زائر
- ۱۸- اطلاع رسانی به موقع به زائران
- ۱۹- ممانعت از تخریب شخصیتی زائرین و عوامل
- ۲۰- پرهیز از تمسخر و توهین به زائر

اصل دوم:

شناخت محدودیت های خود و دیگران

ردیف	توصیه ها
۱	توجه به سن زائرین در تعامل با آنان
۲	توجه به میزان سواد و معلومات و تحصیلات زائر
۳	شناسایی زائرین بیمار و دقت نظر و توجه به آنان
۴	شناسایی زائرین مضطرب در کاروان و التفات بیشتر به آنان
۵	توجه به معلولیت جسمی زائر و کمک ویژه به وی
۶	مرزبندی فعالیت عوامل و نحوه تماس آنان با زائرین
۷	عدم داشتن انتظار و توقع یکسان از زائرین مرد و زن (در انجام اعمال و مناسک روحیات و ...)
۸	شناخت محدودیت های خود و عوامل کاروان و راههای رفع آنها

اصل سوم:

دانستن این واقعیت که رفتار انسان معلول عواملی است

ردیف	توصیه ها
۱	طبقه بندی زائرین براساس فرهنگ و سطح سواد
۲	تلاش جهت شناخت و درک صحیح خصوصیات فردی زائر
۳	توجه به حساسیت های زائرین در کاروان
۴	توجه به ویژگی های اقلیمی، فرهنگی و تربیتی زائرین
۵	توجه سریع و پیگیرانه به خواسته های زائرین

اصل چهارم:

رفتار هر فرد تابع تمامیت وجودی اوست

ردیف	توصیه ها
۱	تعامل با زائر یا توجه به ظرفیت جسمی و روحی وی
۲	توجه به بصیرت و فهم زائر
۳	توجه به آداب و رسوم زائران
۴	افزایش غنای فرهنگی کاروان با برنامه ریزی و برگزاری جلسات جمعی و روخوانی قرآن، دعا و ...
۵	دور کردن پریشانی و اضطراب و دلهره از ذهن زائرین
۶	توجه به شخصیت گرایش و استعداد زائرین
۷	ایجاد فضای مناسب در کاروان به منظور بهره گیری معرفتی و معنوی از حج

اصل پنجم:

شناسایی محرک هایی که سبب ایجاد رفتار در انسان می شود

ردیف	توصیه ها
۱	تلاش جهت شناسایی و تامین حتی المقدور احتیاجات اولیه (جسمی) و احتیاجات ثانویه (روانی معنوی) زائر
۲	ممانعت از ایجاد تنفر و انزجار در زائر به هر دلیل
۳	جلوگیری از ایجاد زمینه های خشم و ترس در زائر
۴	توجه به روابط بین زائرین (رفع هر گونه کدورت یا اختلاف بین زائران و اصلاح ذات البین)
۵	جلوگیری از خستگی زائر ناشی از پیاده روی های غیرضرور
۶	رعایت نظم و برنامه ریزی در امور کاروان

اصل ششم:

تأثیر از محیط و تأثیر متقابل بر آن

ردیف	توصیه ها
۱	ایجاد فضای مناسب، آرام و پاکیزه برای زائر
۲	رعایت مسائل و جنبه های بهداشتی در کاروان (هنگام سرو غذا و توزیع آن و پاکیزگی و نظافت...)
۳	ممانعت از ایجاد بحران روانی و عاطفی در زائر
۴	تلاش جهت ایجاد رضایتمندی در زائر با ایجاد ارتباط دوستانه
۵	استقرار زائرین با خصوصیات مشابه در یک طاق
۶	توجه کامل زائر در خصوص شرایط مشاعر و احتمال بروز خستگی و بی خوابی
۷	بهره گیری از توانایی ها و تجرب زائران در ایجاد فضای روانی مطلوب در کاروان

رسیدگی به شکایات و انتقادات مهمان

هنگامی که مهمان از وضعیت موجود شکایت دارد باید موارد زیر را به دقت انجام دهید:

- ۱- ابتدا موقعیت را تحت کنترل خود درآورید.
- ۲- سعی نمایید مهمان را به دفتر مدیر راهنمایی کنید تا وی در آنجا شکایت خود را مطرح نماید.
- ۳- به صحبت های مهمان با دقت گوش کنید و برای تایید حرف های او سر خود را تکان داده و هرگز با مهمان بحث نکنید و صحبت او را قطع نکنید.
- ۴- مشکلات را به صورت حرفه ای و ماهرانه و با اتخاذ سیاست های مناسب کاری حل نمایید...
- ۵- مشکلات را ارزیابی کرده و پس از تماس با قسمت مربوطه، سعی کنید تا مشکل موجود را هر چه سریعتر برطرف نمایید.

۶- به خاطر داشته باشید مشکل هر قسمت را به اطلاع مدیر همان قسمت برسانید.

۷- کلیه انتقادات باید در کتاب (Log Book) نوشته شود تا به رویت مدیر هتل نیز برسد.

۸- هیچ وقت درباره کاری که از عهده آن بر نمی آید به مهمان قول ندهید و سعی کنید تلفن و آدرس مهمان را

گرفته تا نحوه رسیدگی به شکایات مطرح شده را به اطلاع وی برسانید.

۹- از هیچ تلاشی در جهت شکایات مطرح شده از سوی مهمان کوتاهی نکنید و نگذارید مهمان با نارضایتی هتل

را ترک کند.

در هنگام برخورد با مهمان ناراحت و ناراضی، باید به نکات زیر توجه داشته باشیم:

۱- ضمن عذرخواهی و پوزش از مهمان، نشان دهید که از مشکلات پیش آمده ناراحت هستید سپس دلایل بروز

مشکل را سوال نمایید و سعی کنید کاملاً بی طرف باشید و فوراً قضاوت نکنید.

۲- نشان دهید که سریعاً به مشکلات مطرح شده رسیدگی خواهید کرد.

۳- چگونه مشکلات و ضعف های موجود را برطرف کنید.

آداب مهمان داری و ضیافت

ضیف به معنی میل است و علت نامیدن مهمان به ضیف آن است که به طرف میزبان میل می کند و به

منزل او وارد می شود.

یکی از صفات پسندیده مهمان داری است که ریشه در فرهنگ دینی و باروهای مذهبی دارد، در مهمانی اگر

آداب و سنن اسلامی مراعات شود، دیگر مهمان، اسباب زحمت نخواهد شد، بلکه مایه برکت و سبب خوشحالی

خواهد بود.

مهمان حبیب خدا و مایه برکت است، هدیه ای از سوی پروردگار و عامل افزایش رزق و سبب آمرزش گناهان

صاحب خانه و سبب نزول مغفرت الهی است.

رسول خدا (ص) می فرماید:

«هنگامی که خداوند اراده کند نسبت به جمعیتی نیکی نماید هدیه گرانبهائی برای آن ها می

فرستند، عرض کردند ای رسول خدا چه هدیه‌ای؟ فرمود: میهمان، که با روزی‌اش وارد می‌شود و

گناهان خانواده را با خود می‌برد و بخشوده می‌شوند.»

۲۰ توصیه کاربردی آداب معاشرت

یکی از عوامل مهم آداب معاشرت، سلام کردن و شیوه دست دادن می باشد. سلام کردن و دست دادن در آموزه های دینی و در تمام جوامع به نشانه دوستی و صمیمیت است. به منظور یادآوری این فرهنگ و تقدیر از پیشینیان، بخش توصیه های کاربردی را تقدیم می کنیم:

۱- همیشه در سلام کردن پیشقدم باشید. این عمل شما در ذهن باقی می ماند و نشان بزرگواری شماست.

۲- هنگام سلام کردن به چهره مخاطب نگاه کنید و با لبخند به استقبال ایشان بروید، زیرا ممکن است شما همزمان نباشید. بنابراین لبخند شما به همراه سلام ماندگار می شود.

۳- به هر مجلس یا به هر جمعی که وارد می شوید با صدای رسا به همه سلام کنید حتی اگر دارای رتبه و مقام بالایی هستید. چرا که مجموع سن حاضران به مراتب چندین برابر سن شماست! همچنین زمانی که از مکانی خارج می شوید و جمعی را ترک می کنید، وظیفه دارید از همه حاضران خداحافظی کنید مگر آنکه قصد ورود به جایی مانند استادیوم ورزشی و یا خروج از آن را داشته باشید!

۴- آقایان بهتر است در سلام کردن به خانم ها دقت نمایند و فقط به خانم های آشنا سلام کنند. فراموش نکنید که توقف بیش از حد و طولانی به هنگام سلام و احوالپرسی با خانم ها پسندیده نیست.

۵- اگر دوستان در گوشه ای خلوت کرده اند و مشغول صحبت با یکدیگر هستند، به هیچ عنوان در کنار ایشان توقف نداشته باشید مگر از شما دعوت شود تا به جمع ایشان بپیوندید.

۶- علی رغم آنکه بهتر است در سلام کردن پیش دستی نمود، لیکن کوچکترها می بایست سلام کنند، اما به هیچ عنوان پس از سلام کردن دست خود را دراز نکنید. بزرگترها می بایست برای دست دادن دست خود را جلو آورند.

۷- هر گاه با تلفن مکالمه می کنید، به محض برقراری ارتباط ابتدا سلام و و سپس خودتان را معرفی کنید؛ به هیچ عنوان توقع سلام کردن دیگران را نداشته باشید.

۸- استادان و معلمان گرامی به هنگام ورود به کلاس های درس می بایست به جمع دانش آموزان و دانشجویان سلام کنند و شاگردان نیز لازم است به پا خیزند.

۹- شایسته است مدیران و معاونان سازمان ها به ویژه آژانس های مسافرتی، هتل ها و کلیه نهادهای فرهنگی به هنگام ورود به محل کار خود به حاضران سلام کنند و اگر کسی به احترام ایشان ایستاد، ضمن تشکر آن ها را به نشستن دعوت کنند.

۱۰- راهنمایان تورهای گردشگری هر مرتبه که وارد اتوبوس گردشگر می شوند و یا این که در فواصل مختلف زمانی، میهمانان تور را می بینند، وظیفه دارند به آن ها سلام کنند.

۱۱- به جای سلام کردن از عبارت «خسته نباشید» استفاده نکنید. این جمله بار معنایی خوبی ندارد.

۱۲- پس از سلام کردن، بسیار کوتاه حال طرف مقابل را بپرسید و اجازه دهید تا وی به شما پاسخ بدهد.

۱۳- بازاریاب ها و کارمندان وظیفه دارند هنگام مکالمه با سلام کردن و معرفی خود، مطالب خود را بیان کنند.

۱۴- در سلام کردن از واژه های پارسی استفاده کنید، اما به هیچ عنوان به جای حرکت زبان، سر را به علامت سلام تکان ندهید. این عمل نوعی بی احترامی و کم محلی می باشد.

۱۵- از واژه های مرسوم در سلام کردن استفاده کنید، گو این که می توانید از واژه «درود» نیز در شرایط خاص استفاده کنید.

۱۶- سلام و احوالپرسی نیازمند زمانی طولانی نیست، نه وقت خودتان را بگیرید و نه وقت دیگران را.

۱۷- درست است که گفته شده پس از سلام کردن باید دست را جلو برد و دست داد، اما فراموش نشود با کسی دودستی دست ندهید. البته در پایان نمازهای جماعت اگر کسی به شما دودستی دست می دهد، سعی کنید شما نیز چنین کنید.

۱۸- اگر دست شما خیس است، به هیچ وجه با دست خیس و یا با مچ دست، دست ندهید، کافیت عذرخواهی نموده و ایستاده احترام بگذارید.

۱۹- به هیچ عنوان آقایان به قصد دست دادن نباید دست خود را به سمت خانم ها دراز کنند، بلکه در شرایط ویژه و در میهمانی های خانوادگی هنگام روبرو شدن با خاله یا عمه و یا ... اگر این خانم ها دست خود را جلو آورند، شما وظیفه دارید دست بدهید. جلو بردن دست به سمت خانم ها برای دست دادن، نشان از عدم آگاهی نسبت به آداب معاشرت است.

۲۰- به هنگام دست دادن، دست طرف مقابل را محکم نگیرید، خیلی ملایم و آرام و فقط به مدت ۳ الی ۵ ثانیه دست ها در تماس باشند، البته شل دست دادن و از روی بی حالی نیز جایز نیست. با اجرای این توصیه ها یقین بدانید به مرور می توانیم آداب معاشرت را ملکه ذهن کنیم. به امید آن روز.

آفات مهمان داری

هر عمل خیر و شایسته ای، گاهی دچار برخی آفت-ها می شود. اگر جنبه تعادل در میهمانی ها رعایت نشود به مرز اسراف و ولخرجی-ها می رسد که اغلب بخاطر چشم و هم چشمی است، یا ریشه در خودنمایی و تفاخر دارد، که باعث از بین رفتن قداست و محبوبیت آن نزد خدا می شود. مهمانی ها زمانی ارزش دارد، که به خاطر خدا و به قصد سیر کردن شکمی گرسنه یا شاد کردن برادری مؤمن یا تقویت رابطه های خویشاوندی و صله رحم باشد.

پیامبر خدا(ص) فرمود:

هر کس غذایی را از روی ریا و خودنمایی مهمانی دهد، در روز قیامت، همانند آن را خداوند از طعام-های دوزخی به او می خوراند.

گاه مهمانی دادن، ریاکاری است و گاه نوع غذا و مکان مهمانی و کیفیت سفره‌چیدن به جهت خودنمایی است. همچنان-که گاه برخی افراد شایسته ضیافت نیستند و با انگیزه‌های ریاکارانه و حساب-گرانه و مصلحت اندیشانه دعوت می‌شوند. همه اینها نارواست و هدر دادن نعمتهای الهی است.

در خاتمه از مرکزآموزش استان همدان که درتدوین وگردآوری این اثر اهتمام کافی را مبذول داشتند سپاسگزاریم.

اداره آموزش کارگزاران