

بسمه تعالی

جزوه آئین پذیرایی

ویژه عوامل اجرایی حج ۱۳۹۱



اداره آموزش و مطالعات کارکنان بهار ۱۳۹۱

بهمکاری آقایان (اسداللهی و درزی)

فهرست

۳	آشنایی با واحد غذا و نوشابه در هتل
۴	آشپزخانه:
۵	رستوران و سالن غذاخوری:
۶	عمده وظایفی که سرپرست سالن غذاخوری در امور زیارتی بر عهده دارند.
۷	عوامل پذیرایی مجرب [میزبان]
۸	عوامل سال اولی [کمک میزبان]
۹	آداب مهمان داری و ضیافت
۹	اصول پذیرایی
۱۱	اصول و روشهای سرویس دهی
۱۴	استانداردهای عمومی سرویس
۱۴	نظافت شخصی:
۱۶	دستورالعمل بهداشتی برای رستوران و سالن غذاخوری در سفرهای زیارتی

پیامبر اسلام (ص)

هر کس مسافر مومنی را کمک کند خداوند از او همتا دوسه گرفتاری دفع می کند

آشنایی با واحد غذا و نوشابه در هتل

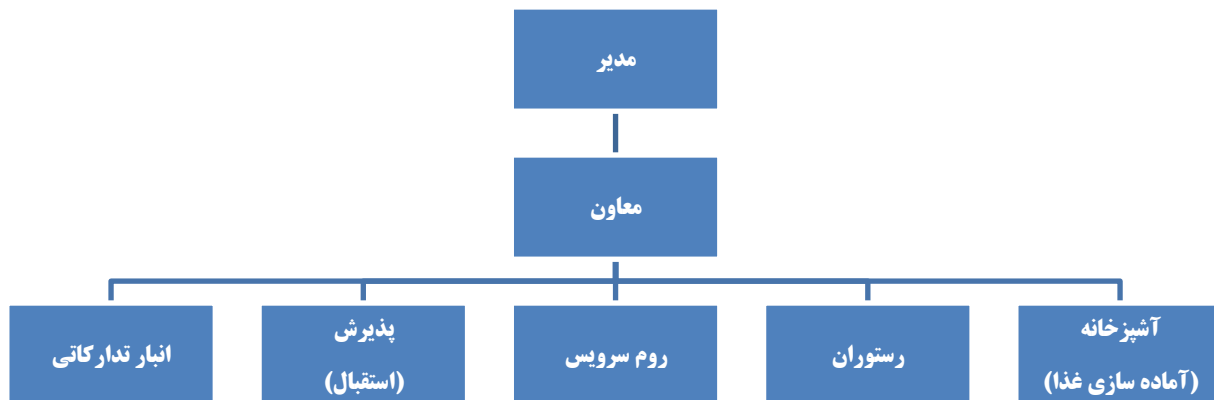
تعریف واحد غذا و نوشابه

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.

مدیریت غذا و نوشابه : 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 قیمت های 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.

با این توضیح که در هتل های زیارتی با توجه به وجود مدیر غذا نوشابه یا مسئول رستوران به نقش مدیر یا معاون ثابت هتل یا مدیر مجموعه و کاروان در اداره سالن های غذاخوری محل استقرار زائران پی می بریم که چه وظایف اساسی و کلیدی در تامین و دریافت (از آشپزخانه مرکزی) توزیع کمی و کیفی غذای زائران جهت حفظ سلامتی و تندرستی برای انجام اعمال و عبادات معنوی آنان در طول اقامت شان در هتلها و اماکن اقامتی دارند بنابراین همکاران ایشان در سرویس دهی مطلوب با روی گشاده و خوش رفتاری و برخورد اسلامی و سنجیده قطعاً می توانند منشاء بسیاری برای تعالی اخلاق دینی و سیره ائمه اطهار (ع) در سفر بخصوص این گونه سفرهای الهی و معنوی باشند پس دست در دست هم نهاده و عاشقانه، خالصانه و خاضعانه در خدمت بهترین بندگان خدا و میهمانان حرمین شریفین بیت الحرام، حضرت رسول اکرم (ص) و ائمه معصومین علیها السلام در مکه مکرمه و مدینه منوره باشیم.

سازماندهی واحد غذا و نوشابه:



آشپزخانه:

آشپزخانه مطبخ و جایی است برای پختن غذا. فضایی تمیز و بهداشتی با ابعاد مناسب تا زیر سقف کاشیکاری و دارای انواع دستگاه های مرغوب پخت.

همانگونه که آگاهی دارید در عربستان سعودی قریب یک دهه است که آشپزخانه متمرکز برای تهیه غذای زائران اعم از حج و عمره راه اندازی و با مدیریت متمرکز توسط مدیره ریک از آشپزخانه ها که کارسفرارش تامین مواد اولیه خام مورد نیاز ، تهیه و پخت غذای زائران براساس برنامه غذای مصوب سازمان انجام می گیرد. و در هریک از شهرهای مقدسه مکه مکرمه و مدینه منوره ۲ دستگاه آشپزخانه متمرکز برای این مهم تامین گردیده.

بطور کلی مسئولیت اصلی آشپزخانه با سرآشپز "Chief" می باشد لکن در آشپزخانه های متمرکز هربخشی ازامور سرپرستی دارد بعنوان مثال سرآشپز آماده سازی ، مسئول بخش آماده سازی، سرآشپز پخت ، مسئول پخت که خود پخت به قسمت های مختلفی مانند برنج پزی، خورش پزی ، سوپ پزی، رزیمی پزی و... تشکیل می شود.

بنا براین در ایام حج و عمره آشپزهای منتخب کاروان و مجموعه ها نقش بسزایی در ارایه غذای مطبوع و کیفی با مدیریت به عمل آوری ، تزئین و توزیع برای زائران دارند. لذا بایستی از ویژگی های زیر برخوردار باشند:

- توانایی سرپرستی

- توان سازماندهی آشپزخانه

- مهارت کافی در پخت و بعمل آوری غذاهای ایرانی و فرنگی (۲)

- آشنایی با شناخت علمی غذاهای مختلف و میزان کالری ها
- داشتن مهارت و دانش چیدمان آشپزخانه
- داشتن مهارت کافی در توزیع غذا آماده و عمل آوری آن همچنین میزان سرو برای هر پرس.
- چگونگی تحویل هیترا ها وانجام کارهای مقدماتی تا زمان توزیع و سرو غذا
- آماده کردن بن ماری و قراردادادن شیف اندیشهها در محل مناسب
- تهیه و تدارک لازم برای دورچین های غذای در وعده های ناهار وشام مانند(زیتون، لیمو،پیاز،سالادو...)
- آماده کردن لوازم توزیع وچیدمان مناسب آن در محیط کاری(بشفاب، کاسه،پیاله و....)
- معمولاً در آشپزخانه افرادی چون آشپزها، کمک آشپزها، تخته کار، قناد، ظرفشوی، نظافت چی زیر نظر سرآشپز فعالیت می نمایند. که دراین محیط کار مقدس یکسری افراد عاشق ومشتاق به خدمت زائران حرمین شریفین بعنوان عوامل پذیرایی از زائران نقش میزبان ومیهمانداری را براساس سلسله مراتب مدیریتی ایفا می کنند.

رستوران و سالن غذاخوری:

- تعریف رستوران:** محل فروش و سرو انواع غذاهایی که ماده اصلی آن گوشت سفید و قرمز می باشد
- تعریف سالن غذاخوری:** فضایی است برای خوردن انواع خوراک اغذیه و اشره .
- پس از مدیر و معاون نقش اصلی در رستوران بر عهده سرمیزبان ها می باشد که وظایف ذیل را به عهده دارند. با این توضیح که حسب هماهنگی که بین مدیر ثابت هتل با مدیران راهنما در عمره و مدیران مجموعه در موسم حج با مدیران کاروان حاصل می شود و با توجه به شناختی که هریک از آنان از زائران گروه خود در طول سفر وجلسات قبل از سفر دارند خود یا معاون راهنما در عمره ومعاون یایکی از عوامل مجرب تحت امر خود را برای این کارانتخاب وبه مدیر ثابت یا مجموعه معرفی وتحت نظارت ومديريت او انجام وظیفه می نماید. که از جمله وظایف او:
- خوش آمد گویی به زائران
 - هدایت زائران به سرمیز
 - کمک به افراد سالمند وبیمار در نشست وبرخواست وراهنمای لازم

- کنترل های لازم جهت تکمیل ظرفیت میزهای چیدمان شده از زائران
- نظام بخشیدن به نحوه استقرار زائران بر روی صندلی ها بطوریکه در ورود و خروج از غذاخوری با توجه با ازدیاد افراد مزاحمتی برای یکدیگر نداشته باشند.
- ضمناً میزبان ها، کمک میزبان ها و وظایف خود را زیر نظر سرمیزبان انجام خواهند داد.

عمده وظایفی که سرپرست سالن غذاخوری در امور زیارتی بر عهده دارند.

- (۱) دریافت دستورات لازم و برنامه کار روزانه از مدیریت ثابت و یا مجموعه
- (۲) اعمال استانداردها و دستورالعملهای لازم جهت آرایش و تزئین دکوراسیون سالن های مختلف پذیرایی با توجه به جامعه فرهنگی زائران مستقر و برنامه های فرهنگی مدون
- (۳) اعمال مدیریت و سرپرستی نیروی انسانی اعم از ایرانی و غیرایرانی در زمان های سرو غذا
- (۴) تنظیم برنامه کاری انبارهای مواد و مشخص نمودن حداقل موجودی با توجه به نقطه سفارش و زمان فاسد شدن مواد و مقدار مصرف آنها
- (۵) برآورد و پیش بینی مواد اولیه مورد نیاز (سالن غذاخوری) با توجه از سوی ستاد با ملاحظات (به برنامه ورود و خروج زائران ایام شلوغ و خلوت و تعداد کاروانها)
- (۶) کنترل دقیق و به موقع شیف اندیش "داخل هیترها" غذاهای تحویل شده از نظر کمیت و کیفیت توسط آشپز با توجه به استانداردهای مورد نظر و دادن دستورات لازم جهت رفع معایب و بهبود کیفیت آن
- (۷) اعمال موارد لازم برای جلوگیری از ازدیاد ضایعات و حیف و میل مواد غذایی در رستوران
- (۸) ترتیب جلسات هفتگی با مدیر مجموعه و کاروان و راهنما و قسمتهای مختلف امر و پذیرایی و راهنمایی لازم در جهت بهبود وضع و پیشرفت امور
- (۹) نظارت بر کار وظایف پرسنل امور پذیرایی و رفع اشکالات اداری و تامین خواسته های منطقی آنان در صورت امکان
- (۱۰) تهیه گزارشات نهایی و آمارهای لازم از نظر دریافت و توزیع غذا به زائران

عوامل پذیرایی مجرب (میزبان)

تعریف شغل: این شغل تحت سرپرستی مستقیم مدیر یا معاون کاروان، ثابت هتل و یا مجموعه در سالن غذاخوری برای انجام امور مربوط به آرایش میز، حمل غذا و سرو آن را به عهده دارد.

شرح شغل:

- ۱- حضور به موقع در محل کار و اخذ برنامه کاری روزانه، هفتگی و موسمی از سرپرست مربوطه.
- ۲- رعایت کامل نظافت شخصی و رعایت اصول بهداشتی و آراستگی.
- ۳- اخذ دستور سفارش غذا از سر میزبان و آماده سازی و سرو آن. با توجه به اینکه در امور حج و زیارت تهیه غذا بصورت متمرکز انجام می شود. بنابراین ۲ نوع غذا طبق برنامه مصوب سازمان و مرکز پزشکی در هر وعده غذای ارایه می شود که یکی بعنوان غذای اصلی و دیگری غذای رژیمی برای افراد زائر پیش بینی می شود. بنابراین دریافت سفارش به معنی غذای اصلی یا رژیمی مفهوم پیدا می کند (توضیح مدرس کامل کننده باشد)
- ۴- کنترل کردن میز و چیدمان آن از لحاظ قرار داشتن وسایل و لوازم مورد نیاز.
- ۵- انجام وظایفی که از جانب مدیر یا معاون کاروان، ثابت هتل و یا مجموعه در ارتباط با ارائه خدمات به زائران به وی محول می گردد.
- ۷- رعایت موارد بهداشتی و مقررات ابلاغی دیگر که از سوی مرکز پزشکی حج اعلام می شود در هنگام کار.
- ۷- انجام سایر وظایفی که توسط مدیر یا از طرف سرپرست سالن به وی محول می گردد.

عوامل بومی: افرادی هستند که در قسمت های مختلف اقامتگاههای زائران حضور دارند از جمله آنها واحد غذا و نوشابه در بخش رستوران (سالن غذاخوری) است. و اغلب این افراد از ملیتهای مختلف آسیای جنوب شرقی هستند.

عمده وظایفی که در سالن غذا خوری برعهده دارند عبارتند از:

حضور به موقع و منظم با ظاهری آراسته در محل کار.

نظافت کامل و دقیق سالن غذا خوری و محل توزیع غذا با نظارت و کنترل مسئول واحد

چیدمان میز، صندلی، ظروف و لوازم مورد نیاز بر روی میزها با نظر عوامل ایرانی

حمل غذا از محل توزیع به سر میز و ارایه آن به عوامل ایرانی جهت سرو زائر

جمع آوری ظروف کثیف از روی میز و حمل آن به محل شستشو ظروف

رعایت موارد بهداشتی و داشتن کارت بهداشت و سلامت از وزارت صحه سعودی

عوامل سال اولی (کمک میزبان)

تعریف شغل: این شغل تحت سرپرستی مستقیم معاون رستوران، و در امور حج و عمره توسط مدیر و معاون کاروان، ثابت یا مجموعه 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 محل کار (رستوران هتل یا مجموعه) 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 توسط عوامل بومی شاغل در رستوران تحت نظارت و کنترل عوامل ایرانی مستقر.
- ۴- حفظ نظافت سالن غذا خوری در همه زمان قبل و بعد سرو غذا
- ۵- نظارت کامل به تحویل گرفتن ظروف شسته شده از ظرفشورخانه و مرتب نمودن و براق کردن آنها توسط عوامل بومی.
- ۶- انجام وظایفی که از جانب مدیر یا معاون (سرپرست سالن یا میزبان) در ارتباط با ارائه خدمات به مشتری به وی محول می گردد.
- ۷- رعایت موارد بهداشتی و مقررات ابلاغی دیگر که از سوی مرکز پزشکی حج اعلام می شود در هنگام کار
- ۸- انجام سایر وظایف مشابهی که از طرف سرپرست سالن به وی محول می گردد.

آداب مهمان داری و ضیافت

ضیف به معنی میل است و علت نامیدن مهمان به ضیف آن است که به طرف میزبان میل می‌کند و به منزل او وارد می‌شود.

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، هدیه‌ای از سوی پروردگار و عامل افزایش رزق و سبب آمرزش گناهان صاحب‌خانه و سبب نزول مغفرت الهی است.
رسول خدا (ص) می‌فرماید:

«هنگامی که خداوند اراده کند نسبت به جمعیتی نیکی نماید هدیه گرانبهائی برای آن‌ها می‌فرستد، عرض کردند ای رسول خدا چه هدیه‌ای؟ فرمود: میهمان، که با روزی‌اش وارد می‌شود و گناهان خانواده را با خود می‌برد و بخشوده می‌شوند.»

اصول پذیرایی

- غذا و وسائل مربوط به غذا را می‌توان با سینی تا استیشن و یا گوشه‌ای از رستوران حمل کرد و از آنجا به بعد به وسیله دست برده می‌شود. در امور زیارتی آشپز بعنوان توزیع کننده کار را شروع و عوامل پذیرایی با استفاده از تراولی (چرخ‌های مخصوص توزیع غذا) آنرا را تاسر میز زائر حمل و توسط عوامل ایرانی بروی میز زائر گذاشته می‌شود.

- در سرویس آموزشی پذیرایی از خانمها و آقایان همزمان صورت می‌پذیرد. بطوریکه سالن غذاخوری خانمها و آقایان تفکیک شده است.

در سرویس «آلاکارت» که معمولاً برای بانوان قبل از آقایان سرو می‌شود. در این نوع سرویس افرادی که مقام اجتماعی بالاتری دارند بر دیگران حق تقدم دارند. در ضیافتهای گروهی، چون تعداد میهمانان زیاد است این اصل را رعایت نمی‌کنند.

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

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

- هیچ وقت با لحن رکیک سخن نگوئید.

- همیشه اسمها و قیافه‌ها را به خاطر بسپارید. (ورود خروج گروههای قبل و بعد بخصوص در مدینه منوره)

- همیشه به حرفهای دیگران به دقت گوش بدهید. (بخصوص در زمان انتقاد و یا شکایت از وضعیت غذاخوری و عوامل)
- 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.

چند نکته قابل توجه در پذیرایی:

- رعایت آداب صحیح معاشرت از سوی عوامل ایرانی در سالن غذاخوری موجب آرامش زائران می باشد و زائرین از این بابت احساس خوشایندی خواهند داشت.
- استفاده از جملات، کلمات و حرکات تکراری مناسب نمی باشد. خصوصاً در نحوه اولین برخورد با میهمان و زائران که مهم ترین بخش سرویس دهی است. زیرا هیچگاه اولین برخورد فراموش نمی شود.
- با توجه به فضای سالن غذا خوری (مکه و مدینه) چنانچه با کمبود میز و صندلی مواجه شویم، مجدداً چیدمان و سرویس آن تکرار خواهد شد. در سالنهای غذاخوری خیلی شلوغ برای اینکه امکان سرویس دهی به همه زائران توسط عوامل وجود داشته باشد بایستی پس از خالی شدن یک میز آن را مجدداً مرتب نمایند برای تحقق این امر لازم است تمام لوازم از روی میز برداشته شود حتی سفره یک بار مصرف تعویض گردد و سپس ظروف و لوازم کامل مجدداً روی سفره جدید چیده شود.
- هنگام شکایت زائر به موارد زیر دقت نمائید:

- ۱ - گوش کنید: به جزئیات شکایات با صبر و حوصله تمام خوب گوش کنید و در مرحله اول معذرت خواهی کنید.
- ۲ - تکرار کنید : تکرار نکته های اصلی شکایات به شاکی نشان می دهد که شکایات او را درک کردید.
- ۳ - موافقت کنید : مخالفت نکنید عذری نیاورید و بر علیه او صحبت نکنید و خود راجای میهمان و زائر فرض کنید
- ۴ - عمل کنید : سریع عمل کنید که نشانگر عملگرایی و اهمیت بخشیدن شما به شکایت باشد. با اجرای این توصیه ها یقین بدانید به مرور می توانیم آداب معاشرت را ملکه ذهن کنیم. به امید آن روز.

اصول و روشهای سرویس دهی

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

مهمترین این روشها عبارتند از:

- ۱- روش بشقابی (امریکایی) ۲- روش انگلیسی ۳- روش فرانسوی
- ۴- روش روسی ۵- روش آلمانی

روش بشقابی روشی است: که غذا توسط آشپز درون بشقاب کشیده می شود و توسط عوامل در مقابل زائر قرار می گیرد، این روش دوفایده دارد: یکی استفاده بهینه از وقت. دوم پیشگیری از اتلاف نیروی انسانی حین سرویس دهی و پذیرایی (سرو غذا) بخصوص در گروههای بزرگتر (هتل های دارای ظرفیت بالا).

مشکل عمده این روش گرم نگه داشتن غذا هنگام سرویس دهی است و چاره آن نیز سرعت بخشیدن به سرویس دهی از میز توزیع غذا تا میز زائرین می باشد یا اینکه بایستی از کاور روی ظرف غذا استفاده 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.

- دقت شود 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. در صورتی که فضای سالن به شما اجازه بدهد وضعیت چیدمان میز و صندلی به

صورت ردیفی نباشد.

- 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) با توجه به شرایط فضای موجودن رستوران.
- ظروف را از همان جهت که سرو کردید جمع آوری کنید.
- نوشابه ها از سمت راست سرو می شوند.(معمولاً درامور زیارتی نوشیدنی ها از قبل رومیزچیدمان می شود لذا دقت شود زمان چیدمان تا میل کردن آن طولانی نباشد وهمواره نوشیدنی ها خنک میل شود.
- همیشه به طرف جلو حرکت کنید، عقب عقب راه نروید تا از برخورد با دیگران جلوگیری شود.
- جهت سرویس همچون حرکت عقربه های ساعت حرکت کنید درزمان چیدمان میز و توزیع .
- سرو غذا در بشقاب میهمان از دیس سرویس (در حضور میهمان) از سمت چپ صورت می گیرد. (سرریزها)
- 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. بخصوص که غذا ازطریق آشپزخانه متمرکز تهیه می شود بنابراین آبروداری کرد وپس از پایان وعده غذای ودرصورت اهمیت موضوع با مدیرمجموعه خود درجهت بهبود آن درمیان بگذارید.
- به خاطر بسپارید که شما یکی از افراد تیم هستید.(اعضای یک خانواده برای خدمت عاشقانه در کنارحرمین شریفین)
- هیچ وقت مداد 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 جیبتان یا تلفن همراه خود بازی نکنید.
- اگر چیزی روی لباس میهمان ریختید، پس از معذرت خواهی آن را تمیز کنید. سپس به مسئول خود اطلاع دهید. (مدرسان محترم بیشتر توضیح دهند)
- در سالن پذیرائی از پاک کردن صورت و بینی به وسیله دستمال خودداری کنید. ضمن رعایت این مسئله حتماً عوامل بومی رانیز ازاین مسئله مطلع وآگاه سازید.
- 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.
- نشانها 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. (البته درامورزیارتی این گونه موارد قبل از ورود زائر روی میزهای غذا خوری بنحوه شایسته چیده می شود)
- ظروف هر وعده غذایی را موقعی که تمام میهمانهای سر میز غذای خود را تمام کرده اند جمع آوری کنید. بشرطی که ظرفیت زائران با میز و صندلی رستوران تناسب داشته باشد.
- قاشق، چنگال و ... مربوط به هر وعده را در زمان جمع کردن ظروف 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.**» این اصل توسط مدرسان محترم کاملاً تشریح شود.
- قبل از سرو دسر، کلیه ظروف و سسها و لوازمی که به دسر ربط ندارد را جمع کنید. شکر را برای دسرهای گرم باقی بگذارید. (باتوجه باینکه در سرویس زیارتی میوه در زمان ناهار و شام روی میز چیده می شود بایستی کارد میوه خوری بتعداد هر صندلی گذاشته شود).
- هیچ گاه میهمانی را به طرف میزی که هنوز چیده نشده هدایت نکنید. (در سرویس های مجدد که باتوجه به فضای محدود غذاخوری و تعداد زائر زیادتر متاسفانه اینگونه اتفاقات می افتد) باید رعایت ودقت بیشتری کرد.
- همیشه سعی کنید به طور حرفه ئی (خبره در کار) عمل کنید.

استانداردهای عمومی سرویس

مقررات یک سرویس خوب و اخلاق

- لبخند بزنید و همیشه خندان باشید. (خوشروی و خوش رفتاری توصیه دینی ماست)
- 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. (مخصوصاً در زمان سرو صبحانه)
- 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.

نظافت شخصی :

رعایت نظافت برای همه لازم است اما برای کسانی که به نحوی در تهیه و توزیع غذا نقش دارند لازم تر است زیرا بعضی آلودگی ها وجودی دارد که ممکن است دیگران را به شدت بیمار کند . در طول سفر حج با توجه به گرمی هوا، حالات جسمی زائران و فراهم بودن شرایط بیماری ، اهمیت رعایت نظافت شخصی کارکنان قسمت تغذیه کاروان بیشتر است . هیچ کس بدون داشتن کارت معاینات بهداشتی نباید در کار تهیه و توزیع مواد غذایی دخالت کند .

بعضی زائران علاقه مندند اوقات بیکاری را در آشپزخانه و محل صرف غذا بگذرانند و به کارکنان قسمت تغذیه کمک کنند ، گرچه آنها با نیت خیر مایل به این خدمت هستند اما از نظر مقررات و دستورالعمل های بهداشتی قبل از معاینات ، آزمایشات و صدور کارت بهداشتی نباید از چنین افرادی استفاده شود .

کارکنان قسمت تغذیه کاروان ، باید به نکات زیر با وسواس و جدیت کافی توجه داشته باشند :

ناخن ها باید همیشه کوتاه باشد ، بعد از خروج از دستشویی همچنین قبل از شروع کار و پس از هر بار دست خود را با آب و صابون یا با آب و مواد شوینده (مایع ظرفشویی یا پودر رختشویی) به خوبی و به کمک بر ناخن بشویند. موی سر و صورت آن ها همیشه کوتاه باشد .

روزی لااقل یک بار قبل از شروع کار دوش بگیرند و لباس های خود را عوض کنند.

لازم است هنگام کار از روپوش سفید یا روپوش با رنگ روشن استفاده کنند و افرادی که در آشپزخانه کار می کند دارای لباس کار سفید و کلاه باشند.

جوش های صورت و بدن، همچنین بریدگی های دست منبع میکروب های خطرناک است .لذا به هنگام وجود بریدگی در دست ها هرگز نباید به مواد غذایی و ظروف آن دست زد.

نظافت مرتب کارکنان امور تغذیه کاروان ، بسیار مهم و الزامی است ، هرگونه دستکاری بینی ، دست زدن به در و دیوار و اشیای متفرقه به هنگام کار ، خطر آلودگی مواد غذایی و انتقال بیماری ها را به دنبال دارد.

گرچه امید می رود در این سفر الهی ، کسی به خود اجازه سیگار کشیدن و پیروی از دستورات شیطان را به منظور آزار رساندن به دیگران ، صدمه زدن به سلامت خود ، با وجود این توصیه می کنیم اگر کسانی باشند که هنوز از اسارت سیگار آزاد نشده اند، در هنگام کار سیگار نکشند.

مواظب گرمزدگی و تعریق بدن باشید :

در حجاز هوا گرم است اما در آشپزخانه و آبدارخانه کاروان هوا گرم تر و گاهی غیر قابل تحمل است. سعی کنید با باد زدن به خود، نوشیدن آب فراوان (البته آب خیلی سرد نباید نوشید) ، چای کم رنگ ، خوردن مقدار کافی نمک (همراه غذا و دوغ) هم از گرمزدگی جلوگیری کنید و هم آب و نمک از دست رفته بدن را جبران نمایید (البته کسانی که فشار خون بالا یا ناراحتی های کلیه دارند ، باید از خوردن نمک اضافی خود داری کنند) برای آنکه به هنگام کار در محیط گرم آشپزخانه گرفتار و عرق سوز نشوید ، روزی یکی دوبار دوش بگیرید و از پودر تالک به نقاطی که اولین نشانه های عرق سوز را در آن مشاهده می کنید بزنید .

ضمناً سعی کنید که تمام لباس های زیر شما پنبه ای باشد و الیاف پلاستیکی نداشته باشد.

دستورالعمل بهداشتی برای رستوران و سالن غذاخوری در سفرهای زیارتی

داشتن سلامت و گواهینامه بهداشت عمومی برای کارکنان آشپزخانه، رستوران و سالن غذاخوری الزامی است. رعایت بهداشت فردی (کوتاه بودن ناخن، مو، استفاده از لباس فرم، دستکش یکبار مصرف) هنگام سرو غذا الزامی است.

استفاده از لیوان و سفره یکبار مصرف هنگام صرف غذا الزامی است.

استفاده از لیوان های یکبار مصرف شفاف فقط برای نوشیدن مایعات سرد مجاز می باشند.

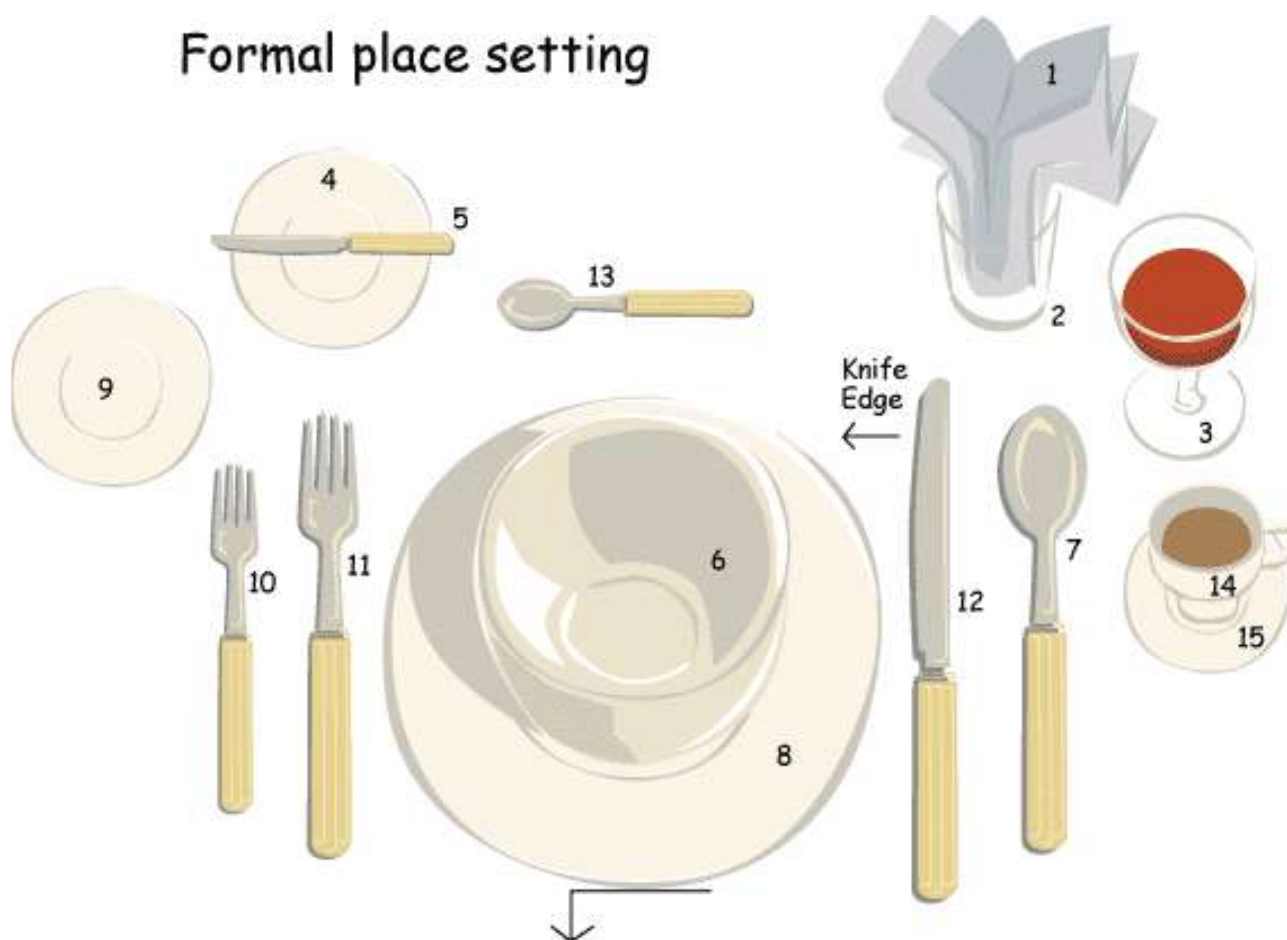
ظروف مورد استفاده یکبار مصرف برای غذاهای گرم باید از نوع فوم دار (مقاوم به حرارت) باشند.

استفاده از ظروف مستعمل و لب پریده جهت نگهداری، طبخ و توزیع غذا ممنوع می باشد.

شستشو و نظافت کامل محل توزیع غذا و سالن غذا خوری؛ همچنین صندلی های میهمان در صورت نیاز الزامی است.

مجموعه ها بعد از تحویل گرفتن ساختمانها آشپزخانه (محل توزیع غذا) را ابتدا باید به دقت، کف، دیوارها، یخچال، وسایل و ابزار کار را شستشو داده، سپس اقدام به تحویل و توزیع غذا نمایند.

Formal place setting



۱- منديل : دستمال كاغذی

۲- كاس ، كبايه: لیوان

۳- زُجاجه : بطری

۴- كُرسى: صندلی

۵- فَنجان: فنجان

۶- شوكه :چنگال

۷- سِكين: كارد ،چاقو

۸- اِبريقُ الخليب: قوری شیر

۹- فُلْفُل: فلفل

۱۰- صَحْن: بشقاب

۱۱- مِلْحُ : نمک

۱۲- صَحْنِ الفَنجان : نعلبکی

۱۳- مِلْعَقَه : قاشق

۱۴- طاولة: میز

۱۵- غِطاءُ الطاولة : رومیزی

۱۶- اِبريقُ اَشای : قوری

۱۷- النادل : گارسون

۱۸- فاتوره : صورت حساب ، فاکتور

۱۹- فطوره: صبحانه

۲۰- غداء : ناهار