

آئین پذیرایی

در امور زیارتی

اداره آموزش و مطالعات

زمستان ۹۶

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرست مطالب

آشنایی با واحد غذا و نوشابه در هتل

آشپزخانه

رستوران و سالن غذا خوری

عمده وظایف سرپرست سالن غذا خوری در امور زیارتی

عوامل پذیرایی مجرب (میزبان)

عوامل بومی

عوامل سال اولی (کمک میزبان)

آداب مهمان داری و ضیافت

اصول پذیرایی

اصول و روشهای سرویس دهی

استانداردهای عمومی سرویس

نظافت شخصی

دستور العمل بهداشتی برای رستوران و سالن غذا خوری در سفرهای زیارتی

بهداشت حرفه ای در رستوران

تعریف واحد غذا و نوشابه:

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

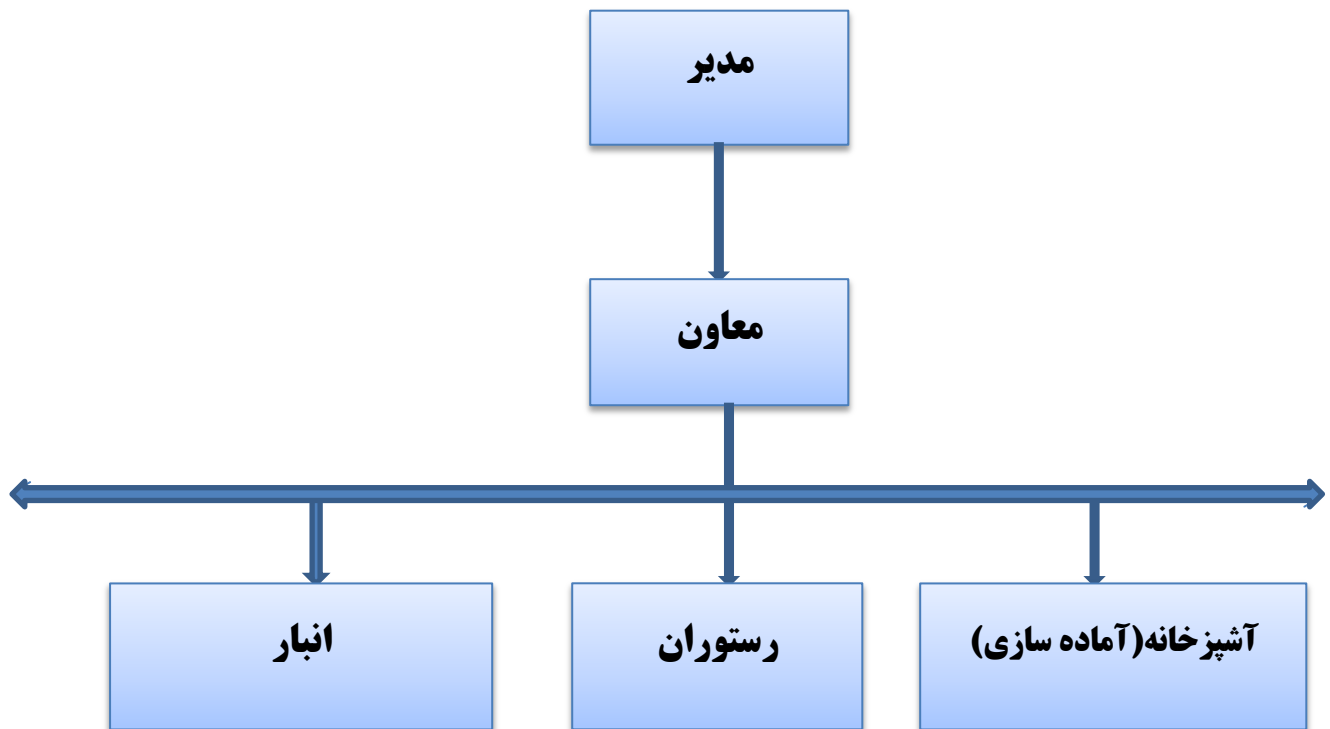
مدیریت غذا و نوشابه:

یکی از مدیران اصلی و کلیدی هتل بوده و زیر نظر مدیر عامل 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 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.

با این توضیح که هتلهای زیارتی با توجه به وجود مدیر غذا و نوشابه یا مسئول رستوران به نقش مدیر یا معاون ثابت هتل یا مدیر مجموعه و کاروان در اداره سالنهای غذا خوری محل استقرار زائران 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 بارویی 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 اینگونه 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.

ساختار غذا خوری در هتل‌های زیارتی:



آشپزخانه:

آشپزخانه مطبخ و جایی است برای پختن غذا، فضایی تمیز و بهداشتی با ابعاد مناسب تا زیر سقف کاشیکاری و دارای انواع دستگاههای 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 مدیر هر یک از آشپزخانه ها کار سفارش تامین مواد اولیه خام مورد نیاز و تهیه و پخت غذا صورت می گیرد. در هر یک از شهر های مقدس مکه و مدینه منوره چندین دستگاه آشپزخانه متمرکز برای این مهم تامین گردیده است.

بطور کلی مسئولیت اصلی آشپزخانه با سر آشپز (Chef) می باشد لکن در آشپزخانه های متمرکز هر بخشی از امور سر پرستی دارد به عنوان مثال سر آشپز آماده سازی، مسئول بخش آماده سازی، سرآشپز پخت، مسئول پخت که خود پخت به قسمت های مختلفی مانند برنج پزی، خورشت پزی، سوپ پزی، رژیمی پزی و ... تقسیم می شود.

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

- توانایی سر پرستی
- توان سازماندهی آشپزخانه
- مهارت کافی در پخت و به عمل آوری غذاهای ایرانی و فرنگی
- 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 هیترها و انجام کارهای مقدماتی تا زمان توزیع و سرو غذا
- آماده کردن بن ماری و قرار دادن شیف اندیشهها در محل مناسب
- تهیه و تدارک لازم برای دورچین های غذا در وعده های نهار و شام مانند (زیتون، لیمو، پیاز، سالاد و ...)
- آماده کردن لوازم توزیع و چیدمان مناسب آن در محیط کاری (بشقاب، کاسه و پیاله...)
- معمولاً در آشپزخانه افرادی چون آشپزها، کمک آشپزها، تخته کار، قناد، ظرفشوی، نظافت چی زیر نظر سرآشپز فعالیت می نمایند که در این محیط کار مقدس یکسری افراد عاشق و مشتاق به خدمت زائرین حرمین شریفین به عنوان عوامل پذیرایی از زائران نقش میزبان و میهمانداری را بر اساس سلسله مراتب مدیریتی ایفا می کنند.

رستوران و سالن غذا خوری:

تعریف رستوران:

محل فروش و سرو نواع غذاهایی که ماده اصلی آن گوشت سفید و قرمز می باشد.

تعریف سالن غذا خوری:

فضایی است برای میل انواع خوراک اغذیه و اشربه.

پس از مدیر و معاون نقش اصلی در رستوران بر عهده سر میزبان 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 و جلسات قبل از سفر دارند خود یا معاون راهنما در عمره و معاون یا یکی از عوامل مجرب تحت امر خود در حج را برای این کار انتخاب و به مدیر ثابت یا مجموعه معرفی و تحت نظارت و مدیریت او انجام وظیفه می نماید.

- خوش آمد گویی به زائران
- هدایت زائران به سر میز
- کمک به افراد سالمند و بیمار در نشست و برخاست و راهنمای 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 غذا خوری با توجه به ازدیاد افراد مزاحمتی برای یکدیگر نداشته باشند.

ضمناً میزبان ها و کمک میزبان ها وظایف خود را زیر نظر سر میزبان انجام خواهند داد.

عمده وظایفی که سرپرست سالن غذا خوری در امور زیارتی دارند:

- دریافت دستورات لازم و برنامه کار روزانه از مدیر ثابت و مجموعه
- اعمال استانداردها و دستور العمل های لازم جهت آرایش و تزئین دکوراسیون سالن های مختلف پذیرایی با توجه به جامعه فرهنگی زائران مستقر و برنامه های فرهنگی مدون.
- اعمال مدیریت و سرپرستی نیروی انسانی اعم از ایرانی و غیر ایرانی در زمان های سرو غذا
- تنظیم برنامه های کاری انبارهای مواد و مشخص نمودن حداقل موجودی با توجه به نقطه سفارش و زمان فاسد شدن مواد و مقدار مصرف آنها
- برآورد و پیش بینی مواد اولیه مورد نیاز (سالن غذا خوری) با توجه از سوی ستاد با ملاحظات (به برنامه ورود و خروج زائران ایام شلوغ و خلوت و تعداد کاروان ها)
- کنترل دقیق و به موقع شیف اند دیش (**chef and dish**) "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
- اعمال موارد لازم برای جلوگیری از ازدیاد ضایعات و حیف و میل مواد غذایی در رستوران
- 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
- نظارت بر کار وظایف پرسنل امور پذیرایی و رفع اشکالات اداری و تامین خواسته های منطقی آنان در صورت امکان
- 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 مامور پذیرایی مجرب می باشد.

شرح شغل :

- حضور به موقع در محل کار و اخذ برنامه کاری روزانه هفتگی و موسمی از سرپرست مربوطه
- رعایت کامل نظافت شخصی و رعایت اصول بهداشتی و آراستگی
- 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 دو نوع غذا طبق برنامه مصوب سازمان و مرکز پزشکی در هر وعده غذایی ارائه می شود که یکی به عنوان غذای اصلی و دیگری به عنوان 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)
- کنترل کردن میز و چیدمان آن از لحاظ قرار داشتن وسایل و لوازم مورد نیاز
- 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.
- رعایت موارد بهداشتی و مقررات ابلاغی دیگر در هنگام کار که از سوی مرکز پزشکی حج اعلام میشود.
- 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 اقامت گاه های زائران حضور دارند از جمله واحد غذا و نوشابه در بخش رستوران (غذاخوری) و اغلب این افراد از ملیت های مختلف آسیای جنوب شرقی هستند.

عمده وظایفی که در سالن غذا خوری بر عهده عوامل بومی قرار دارد عبارت است

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 ارائه آن به عوامل ایرانی جهت سرو زائر
- جمع آوری ظروف کثیف از روی میز و حمل آن به محل شستشوی ظروف
- رعایت موارد بهداشتی و داشتن کارت بهداشت و سلامت از وزارت بهداشت سعودی

عوامل سال اولی (کمک میزبان)

تعریف شغل:

این شغل تحت سرپرستی مستقیم مدیر و معاون ثابت یا مجموعه بوده و انجام امور مربوط به حمل ظروف، حفظ نظافت سالن و آماده سازی لوازم و وسایل مورد نیاز را به عهده دارد.

شرح شغل:

- حضور به موقع در محل کار (رستوران هتل یا مجموعه) و اخذ برنامه کار از سرپرست مربوطه.

- رعایت کامل نظافت شخصی و رعایت اصول بهداشتی و آراستگی
- حمل ظروف کثیف و استفاده شده از رستوران به آشپزخانه جهت انتقال به ظرفشوی خانه توسط عوامل بومی شاغل در رستوران تحت نظارت و کنترل عوامل ایرانی مستقر.
- حفظ نظافت سالن غذاخوری در همه زمان قبل و بعد سرو غذا
- نظارت کامل به تحویل گرفتن ظروف شسته شده از ظرفشوی خانه و مرتب نمودن و براق کردن آنها توسط عوامل بومی.
- انجام وظایفی که از جانب مدیر یا معاون (سرپرست سالن یا میزبان) در ارتباط با ارائه خدمات به مشتری به وی محول می گردد.
- رعایت موارد بهداشتی و مقررات ابلاغی دیگر در هنگام کار که از سوی مرکز بهداشتی حج اعلام می شود.
- انجام سایر وظایف مشابهی که از طرف سرپرست سالن به وی محول می گردد.

آداب مهمان داری و ضیافت

ضیاف 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 باورهای 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 کند هدیه گرانبهایی برای آنها می فرستد عرض کردند ای رسول خدا چه هدیه ای؟ فرمود میهمان که با روزی اش وارد می شود و گناهان خانواده را با خود می برد و بخشوده می شوند.

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 امور زیارتی آشپز بعنوان توزیع کننده کار را شروع و عوامل پذیرایی با استفاده از تراولی (چرخ های مخصوص توزیع غذا) آن را تا سر میز زائر حمل و توسط عوامل ایرانی بر روی میز زائر گذاشته می شود.

در سرویس امور زیارتی پذیرایی از خانمها و آقایان همزمان صورت می پذیرد. بطوریکه سالن غذاخوری خانم ها و آقایان تفکیک شده است.

- در سرویس (آلا کارت) که 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 ضیافتهای گروهی چون تعداد میهمانان زیاد است این اصل را رعایت نمی کنند.
- در صورت نبود تراولی هیچ گاه بیشتر از سه بشقاب غذا در دست چپ حمل نکنید.
- همیشه بین ظروف شیشه ای (بشقابها و سس خوراکیها) و کلیه ظروفی که آنها را در ظرف دیگری قرار می دهیم باید از دستمال کاغذی یا کاغذی مخصوص زیر بشقاب مابین ظروف استفاده کرد.
- هیچ وقت با لحن رکیک سخن نگوئید.
- همیشه اسمها و قیافه ها 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 غذا خوری و عوامل)

- دیگران را مهم بشمارید.
- هیچ وقت باعث عجله مهمان نشوید.
- هیچ وقت به گوشه و کنار رستوران و دیوار تکیه ندهید.
- نارضایتی مهمان 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 غذا خوری 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 سالن های غذا خوری خیلی شلوغ برای اینکه امکان سرویس دهی مناسب 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 یکبار 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 شکایت به شاکی نشان می دهد که شکایات او را درک کردید.

۳- موافقت کنید:

مخالفت نکنید عذری نیاورید (اصل توجیه پذیری) و بر علیه او صحبت نکنید و خود را به جای 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:

روش بشقابی (آمریکایی) - 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 دو فایده دارد: یکی استفاده بهینه از وقت دوم پیشگیری از اتلاف نیروی انسانی حین سرویس دهی و پذیرایی (سرو غذا) بخصوص در گروه های 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 ها 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 میگیرد و با دست راست ارائه می گردد.
- آماده سازی مکان سرویس قبل از ورود میهمان صورت میگیرد.
- هنگام ورود میهمان باید به آنان خوش آمد گفت.
- هنگام ورود میهمانان ایشان را به طرف میزها راهنمایی میکنیم .
- 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 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 سالادریال نان و کره، ظروف سوسها) با توجه به شرایط و فضای موجود در رستوران.

- ظروف را از همان جهت که سرو کردید جمع آوری کنید.
- نوشابه ها از سمت راست سرو می شوند معمولاً در امور زیارتی نوشیدنی ها از قبل رو میز چیدمان می شود لذا دقت شود زمان چیدمان تا میل کردن آن طولانی نباشد و همواره نوشیدنی های 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 در زمان چیدمان میز و توزیع
- سرو غذا در بشقاب میهمان از دیس سرویس (در حضور میهمان) از سمت چپ صورت می گیرد (سر ریزها) 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 از طریق آشپزخانه متمرکز تهیه می شود بنابراین آبرو داری کرده و پس از پایان وعده غذا و در صورت اهمیت موضوع با مدیر مجموعه خود در جهت بهبود آن در میان بگذارید.
- به خاطر بسپارید که شما یکی از افراد تیم هستید (اعضای یک خانواده برای خدمت عاشقانه در کنار حرمین 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 پول های خود را نشمارید و با پول خرد جیبستان یا تلفن همراه 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 پذیرایی از پاک کردن صورت و بینی به وسیله دستمال خودداری کنید. ضمن رعایت این مسئله حتماً عوامل بومی را نیز از این مسئله مطلع و آگاه سازید.
- هیچ وقت غذا، یخ، نان و چیزهای دیگر بدنتان ننزید و پس از دست زدن حتماً دستهای خود را بشوئید.
- با دستمال سرویس عرق صورت یا بدن خود را 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 میهمانان قاشق، چنگال، کارد و... را همیشه روی بشقاب سینی حمل کنید. (البته در امور زیارتی این گونه مواد قبل از ورود زائر روی میزهای غذا خوری به نحوه 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 نشوند) 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. (با توجه به اینکه در سرویس زیارتی میوه در زمان نهار و شام روی میز چیده می شود بایستی کارد میوه خوری به تعداد هر صندلی گذاشته شود).
- هیچ گاه میهمانی را به طرف میزی که هنوز چیده نشده هدایت نکنید. (در سرویس های مجدد که با توجه به فضای محدود غذا خوری و تعداد زائر زیادتر متأسفانه اینگونه اتفاقات اتفاق می افتد) باید رعایت و دقت بیشتری کرد.

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

استاندارهای عمومی سرویس:

- مقررات یک سرویس خوب و اخلاق
- لبخند بزیند و همیشه شاد باشید(خوشرویی 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 میهمانان 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 نحودر تهیه و توزیع غذا نقش دارند لازم تر است زیرا بعضی آلودگی های وجودی دارد که ممکن است دیگران را به شدت بیمارکند. در طول سفر حج با توجه به گرمی هوا حالات جسمی زائران و فراهم بودن شرایط بیماری اهمیت رعایت نظافت شخصی کارکنان سمت تغذیه کاروان بیشتر است. هیچ کس بدون داشتن کارت معاینات، آزمایشات و صدور کارت بهداشتی نباید از چنین افرادی استفاده شود.

بعضی زائران علاقه مندند اوقات بیکاری را در آشپزخانه و محل صرف غذا بگذرانند و به کارکنان قسمت تغذیه کمک کنندگرچه آنها با نیت خیر مایل به این خدمت هستند اما از نظر، مقررات و دستور العمل 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 ولرم و مواد شوینده (مایع ظرفشویی یا پودر رختشویی) به خوبی و به کمک ناخن بشویند.
- موی سر و صورت آنها 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 کنند 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 گرما زدگی و تعریق بدن باشید
- در حجاز هوا گرم است اما در آشپزخانه و آبدارخانه کاروان هوا گرمتر و گاهی غیر قابل تحمل است سعی کنید با باد زدن به خودنوشیدن آب فراوان(البته آب خیلی سرد ، خوردن مقدار کافی نمک(همراه غذا و دوغ) هم از گرما ، چای کم رنگ ،نباید نوشید) زدگی 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 خوردن نمک اضافی باید از ، خودداری کنند)برای آنکه به هنگام کار در محیط گرم آشپزخانه گرفتار و عرق سوز نشویدروزی 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.

دستور العمل بهداشتی برای رستوران و سالن غذا خوری 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 های یکبار مصرف شفاف برای نوشیدن مایعات سرد مجاز می باشند.
- ظروف مورد استفاده یکبار مصرف برای غذاهای گرم باید از نوع فوم دارد (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 و سپس اقدام به تحویل و توزیع غذا نمایند.
- محل توزیع باید از مکان های آلوده دور بوده و حتی المقدور در مجاورت محل غذاخوری باشد .
- فضای توزیع باید با تعداد کارگران و حجم کار تناسب داشته باشد و به نحوی که بتوان به تعداد کافی میز و صندلی برای کارگرانی که در یک زمان غذا می خورند در آن قرار داد.
- سقف باید به رنگ روشن و بدون درز و ترک خوردگی باشد.

- دیوار انبار مواد غذایی، محل نگهداری میوه جات و سبزیجات، حمام، توالت، دستشویی و رختشوی خانه باید از کف تا سقف با کاشی یا سرامیک به رنگ روشن باشد.
- کف محل غذا خوری ضمن اینکه قابل شستشو است باید دارای شیب مناسب به سمت کف شوی بوده و لغزنده نباشد.
- کفشوی باید مجهز به شترگلو بوده و نصب توری ریز روی آن الزامی است.
- درهای ورود و خروج باید از نوع خود بسته شو بوده و کلیه درب ها و پنجره های باز شو به توری ضد زنگ مجهز باشند.
- ساخت دیوارها، درب ها و پنجره به طوری باشد که مانع از نفوذ حشرات و جوندگان موذی شود.
- اجرای بهسازی محیط و مبارزه فیزیکی یا شیمیایی با حشرات و جوندگان موذی، به نحوی که هیچ آثاری از آنان مشاهده نشود.
- رستوران باید دارای وسایل سرمایشی و گرمایشی کارآمد و متناسب با فصل باشد.
- جهت شستشو ظروف ترجیحاً از ماشین های اتوماتیک در غیر این صورت از ظرفشویی سه مرحله ای (شستشو، ضد عفونی و آبکشی) استفاده شود.
- چیدمان و نگهداری ظروف و تجهیزات و وسایل باید به گونه ای باشد که خطر سقوط وجود نداشته باشد و مزاحمتی برای عبور و مرور ایجاد نکند.
- نظافت عمومی و زیبایی ظاهری رستوران به نحو مناسب رعایت گردد.
- پیشخوان میز کار باید سالم و سطح آن از جنس قابل شستشو باشد و فاقد هرگونه کثو یا قفسه بوده و فضای زیر آن نیز مورد استفاده قرار نگیرد. در ضمن قفسه ها، ویتترین و گنجه ها قابل نظافت باشد و ارتفاع آن از کف زمین ۳۰ سانتیمتر باشد.
- زباله دان به تعداد و حجم مناسب و دارای درب با حالت پاندولی، قابل شستشو و از جنس ضد زنگ باشند و زباله ها به طریق بهداشتی جمع آوری و دفع گردند. (همراه با کیسه زباله)
- جهت نگهداری از مواد غذایی فاسد نشدنی باید یخچال، فریزر یا سردخانه و گرمخانه متناسب با حجم کاری و منطبق با شرایط و ضوابط بهداشتی وجود داشته باشد.

(نگهداری مواد غذایی فاسد نشدنی بین دمای ۴ تا ۶۰ درجه سانتیگراد بیش از دو ساعت ممنوع است)

- جعبه کمک های اولیه با وسایل مناسب و کافی در رستوران در محل مناسب نصب گردد.
- وسایل اطفاء حریق به تعداد کافی در محل مناسب نصب گردد و با توجه به نوع خاموش کننده در فواصل منظم و معین جهت بازرسی آنها اقدام گردد.
- توزیع غذا باید به گونه ای باشد که باعث ازدحام مراجعین و اتلاف وقت آنها نشود.
- با توجه به تعداد مراجعین در غذاخوری تعدادی از پرسنل با چرخ دستی مناسب ظروف غذاهای سرو شده را از روی میزها جمع آوری و در همان حال سطوح میز را برای مراجعین بعدی تمیز نمایند.
- حداکثر دمای داخل اماکن نباید از ۳۳۰ درجه سانتیگراد بیشتر باشد.
- استعمال دخانیات در آشپزخانه و رستوران ممنوع می باشد.
- میوه باید با شرایط مناسب تهیه و از انبار تحویل گرفته شود و توزیع گردد.
- غذاخوری باید مجهز به تهویه مناسب، وسایل گرمایشی، روشنایی کافی، دستشویی های آب گرم، سرد، صابون و حوله های کاغذی یکبار مصرف باشد.
- درب و پنجره های محل غذاخوری باید مجهز به توری باشد.
- ظروف باید بدون ترک خوردگی و فاقد لب پدیدگی و از جنس زنگ نزن باشد.
- استفاده از قندان، نمکدان و ابزارهایی نظیر این دو بدون سرپوش ممنوع است.
- استفاده از ظروف چوبی ترک خورده و ظروف یا آلیاژ سربی ممنوع است.
- نصب حشره کش برقی در محل غذاخوری الزامی است.

بهداشت البسه کار:

- مدیران و شاغلین مراکز و اماکن موظفند رعایت کامل بهداشت فردی و نظافت عمومی محل کار خود را نموده و به دستوراتی که از طرف کارشناس بهداشت داده می شود عمل نمایند.

- کلیه اشخاصی که در مراکز و اماکن موضوع این مقررات کار می کنند باید ملبس به لباس کار و روپوش تمیز و به رنگ روشن باشند.
- در این اماکن باید برای هر گروه کارگر دو دست لباس کار شامل روپوش و شلوار از پارچه به رنگ روشن، دستکش، کفش مخصوص، کلاه، ماسک مخصوص دهان و بینی و حوله نو و ظروف غذاخوری یکبار مصرف تهیه و اختصاص داده شود.
- در رستوران افرادی که در امر پذیرایی شرکت داشته و با غذا سر و کار دارند ملزم به پوشیدن روپوش و کلاه سفید بوده و سایر افراد مشمول این بند نمی باشند.

راهنمای بهداشت رختکن:

در هر مرکز باید اتاقی با فضای کافی، متناسب با تعداد کارگران و قفسه های انفرادی برای تعویض لباس شخصی آنان در نظر گرفته شود.

شرایط و ضوابط بهداشتی رختکن:

- رختکن باید با فاصله مناسب از محل کار و حمام ها قرار گیرد.
- هر قفسه باید به گونه ای باشد که دارای محل نگهداری مجزا برای لباس بیرون وسایل حفاظت فردی و کفش باشد.
- قفسه ها باید دارای سقف شیبدار، قابل شستشو و محلی برای ورود و خروج هوا بوده و قفل داشته باشد.
- کف و دیوارهای اتاق رختکن باید صاف، به رنگ روشن و تمیز باشد.
- سقف رختکن باید صاف، بدون ترک خوردگی و درز و شکاف، به رنگ روشن و تمیز باشد.
- اتاق رختکن باید دارای نور کافی بوده و بطور مناسب تهویه شود.
- وجود وسایل خشک کن برای حوله و لباس های مرطوب در رختکن الزامی است.

- سطل زباله درب دار قابل شستشو مجهز به کیسه زباله و به تعداد کافی در رختکن باید در نظر گرفته شود.
- محل رختکن باید به طور منظم پاکیزه و تمیز نگهداری شود.
- در رختکن ها هیچ گونه حشره ای نباید دیده شود.

رختکن و وسایل نظافت:

- هر فرد شاغل در این اماکن باید کلیه وسایل نظافت و استحمام اختصاصی داشته باشد.
- متصدیان موظفند برای هر یک از شاغلین خود جایگاه محفوظ و مناسبی به منظور تعویض و حفظ لباس و سایر وسایل در محل تهیه نمایند.
- متصدیان این اماکن موظفند از ورود و دخالت افراد متفرقه به امور تولید و تهیه و طبخ، حمل و نقل و توزیع و فروش مواد غذایی جلوگیری نمایند.

استعمال دخانیات:

- استعمال دخانیات توسط متصدیان و کارگزاران در حین کار ممنوع می باشد.
- مصرف هرگونه محصولات دخانیاتی در محوطه های عمومی، اماکن، مراکز و محل غذاخوری ممنوع می باشد.
- متصدیان و مسئولین موظفند ضمن نصب تابلوهای هشدار دهنده در نقاط مناسب و در معرض دید از مصرف دخانیات جلوگیری کنند.

بهداشت بدن (دست، گوش، دهان، پوست و ...):

- آشپزان و کارگران و سایر اشخاصی که با پخت و فرآورده های غذایی سرو کار دارند موظفند هر روز قبل از شروع و بعد از خاتمه کار استحمام نمایند.
- کلیه کارکنانی که با مواد غذایی سر و کار دارند باید از انداختن آب دهان، عطسه یا سرفه و یا دست زدن به بینی، گوش و دیگر قسمت های بدن خودداری کنند.

- کلیه کارکنانی که با مواد غذایی سر و کار دارند باید دست‌ها را قبل از آغاز کار و پس از رفتن به توالت، پس از دست‌زدن به مواد غذایی خام، ضایعات مواد غذایی و مواد شیمیایی با صابون و آب تمیز بشویند.
- کلیه کارکنانی که با مواد غذایی سر و کار دارند باید هنگام کار زیورآلاتی از قبیل انگشتر و ... را بیرون بیاورند.
- کلیه کارکنانی که با مواد غذایی سر و کار دارند اگر در پوست خود لک، خراش و یا زخم عفونی داشته باشند باید محل آن را با یک پوشش مقاوم به آب ببندند و مورد را قبل از شروع کار به کارفرما یا کارشناس بهداشت اطلاع دهند.
- کلیه کارکنانی که با مواد غذایی سر و کار دارند باید نظافت عمومی و فردی و آراستگی ظاهری (کوتاه نمودن موی سر و صورت و ناخن) را رعایت نمایند.
- کلیه کارکنان مواد غذایی در صورت ابتلا به سرماخوردگی و یا بیماری دیگر باید بطور موقت از کار برکنار شوند.
- کلیه کارکنان مواد غذایی در صورت ابتلا به بیماری انگلی باید تا پایان دوره از تماس با مواد غذایی خودداری نمایند.
- کلیه کارکنانی که با مواد غذایی سر و کار دارند باید برای جلوگیری از آلودگی مواد غذایی از طریق دهان ماسک استفاده نمایند.

استفاده از کفش:

- کلیه کارکنان مواد غذایی موظف هستند از دمپایی و امثالهم در ضمن کار استفاده نمایند.
- کلیه کارکنان مواد غذایی موظف هستند اصول بهداشتی از جمله جدا بودن کفش کار با کفش دستشویی و استفاده مداوم از صابون مایع را رعایت نمایند.

ظروف مورد استفاده باید دارای شرایط زیر باشد:

- ظروف شکستنی باید تمیز، بدون ترک خوردگی و لب‌پریدگی باشد.

- وسایل و ظروف فلزی که برای تهیه و نگهداری و مصرف مواد غذایی بکار می روند باید سالم، صاف و بدون زنگ زدگی باشند.
- وسایل و ظروف غذا باید پس از هر بار مصرف شسته، تمیز و برحسب ضرورت ضدعفونی گردیده و در ویتترین یا گنجه مخصوص نگهداری شود.
- ابزاری که برای پوست کندن، مخلوط کردن، خرد کردن، چرخ کردن مواد غذایی بکار برده می شود باید بدون درز و شکاف و به راحتی قابل شستشو باشد تا این مواد در آنها باقی نمانده و فاسد نشود.
- در نظافت و بهداشت ماشین ها (چرخ گوشت، خرد کن، پوست کن و همزن و ...) دقت کامل نموده و آنها را پس از پایان کار تمیز و ضدعفونی کرده و تنها در موقع استفاده قطعات آنها را وصل نمایند.

دستورالعمل نظافت کف و دیوار رستوران و غذاخوری:

هدف: این دستورالعمل نحوه صحیح عملکرد مسئولین تمیزکاری اماکن را در امر نظافت تبیین می کند.

مسئول اجرا: مسئولین تمیزکاری

تمیزکاری با دو هدف انجام می پذیرد:

- پاکسازی سطوح به گونه ای که عاری از چربی باشد.
- گندزدایی سطوح برای پاکسازی سطوح از انواع میکروب ها

مواد و تجهیزات:

مواد شیمیایی مورد نیاز: پودر پاک کننده و محلول گندزدا

تجهیزات مورد نیاز:

- جاروی مویی دسته بلند

- سطل پلاستیکی پنج لیتری
- پیمانہ (فنجان و لیوان)
- یک جفت دستکش پلاستیکی
- پیش بند نایلونی
- چکمه پلاستیکی

ایمنی و توصیه:

از مخلوط کردن پاک کننده با (ماده گندزدا) به عنوان مثال وایتکس و یا سایر مواد گندزدا جداً خودداری گردد. زیرا مخلوط کردن پودر پاک کننده با ماده گندزدا باعث کم شدن قدرت ماده گندزدا در نابودسازی میکروب ها می گردد.

اصطلاحات و تعاریف:

مواد پاک کننده:

موادی مثل صابون و پودر رختشویی که میکروب ها را نابود نمی کند. اما اغلب میکروب ها را همراه با کثافات موجود از سطح جدا می کند. از آنجایی که ماهیت چرک و کثافات از نوع چربی است وقتی ماده پاک کننده با چربی تماس پیدا می کند چربی ها را در خود حل می کند و از سطح جدا می کند. پاک کننده ها بر روی سطح اجسام تاثیر می گذارند و حتماً بایستی با آب مصرف شوند.

مواد گندزدا:

به مواد شیمیایی اطلاق می شود که برای نابودی میکروب ها مورد استفاده قرار می گیرند. لذا ماده شیمیایی که جهت نابودی میکروب ها بکار می رود بایستی در تماس نزدیک با میکروب قرار گیرد.

وجود مواد دیگری در محیط مثل چربی یا پودر پاک کننده که به سادگی قابل جذب سطوح باشد می تواند از تماس واقعی ماده گندزدا با میکروب جلوگیری به عمل آورد.

روش کار

مقدمه: نظر به اینکه مسئول کار در انجام مراحل امر خطیر تمیزکاری نقشی مانند یک کارشناس آزمایشگاه را بایستی ایفا کند و محلول های مورد نیاز را با همان دقت یک شیمیدان آماده نماید، لذا توجه کافی به مراحل انجام کار برای دستیابی به هدف از اهمیت خاصی برخوردار است.

تهیه محلول ها:

در مرحله پاک کردن چربی ها:

پنج لیتر آب با دو فنجان پودر پاک کننده کاملاً مخلوط شود.

جاروی مویی دسته بلند را به محلول آب و پودر پاک کننده آغشته کنید. کف و دیوارها را کاملاً شستشو دهید.

مرحله آبکشی: سطوح یاد شده با آب کاملاً آبکشی شود. به گونه ای که بقایای پودر پاک کننده بر روی سطوح باقی نماند.

در مرحله گندزدایی:

یک لیوان وایتکس را با چهار لیوان آب رقیق کنید و سطوح کف و دیوار را با محلول رقیق شده در تماس قرار دهید.

توجه: مدت زمان تماس مورد نیاز برابر بیست دقیقه می باشد.

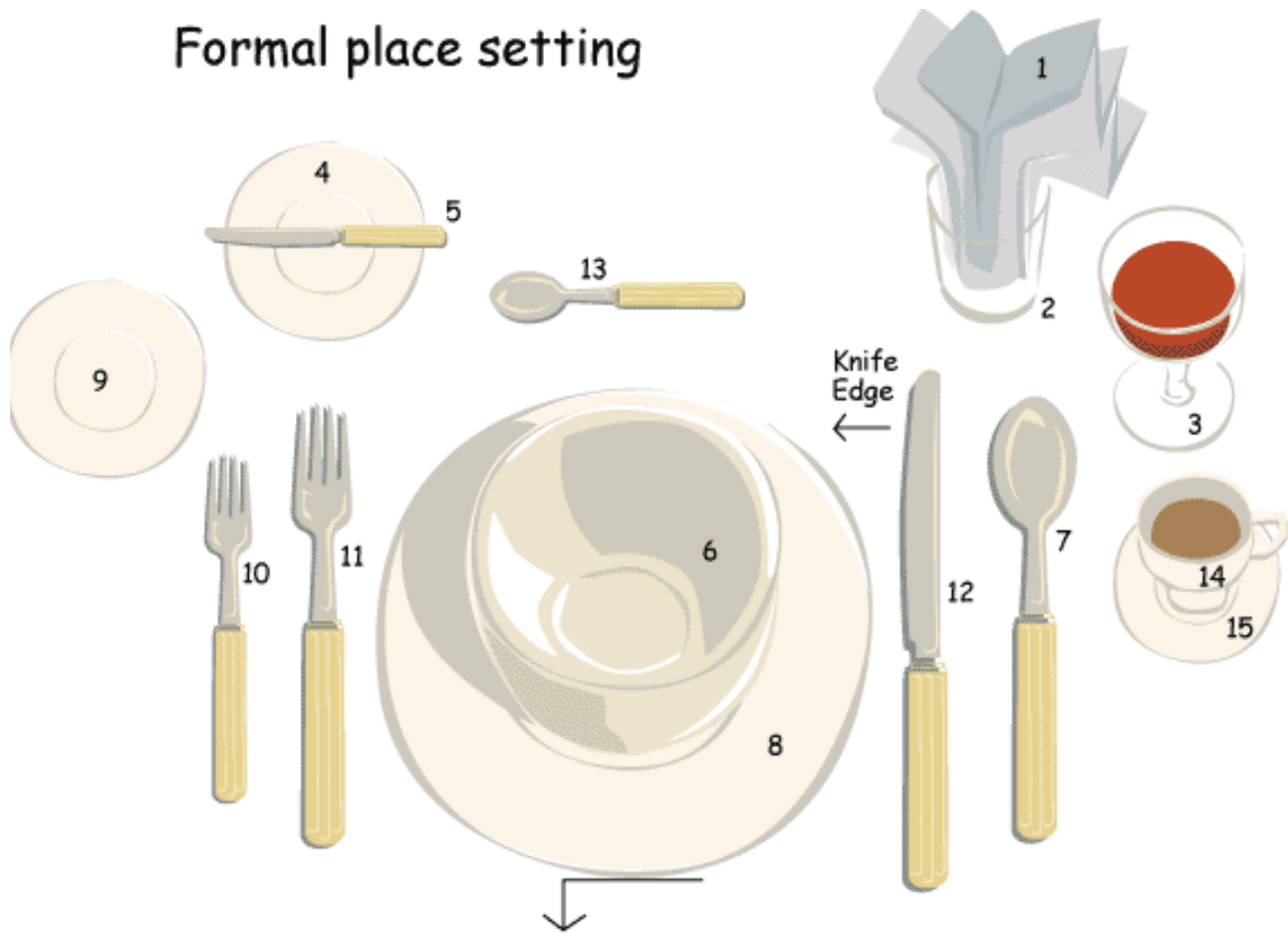
در مرحله آبکشی مجدد:

بعد از بیست دقیقه تماس سطوح با ماده گندزدا، سطح را کاملاً آبکشی نمایید.

باید آبکشی سطوح در تماس با ماده غذایی تا حدی باشد که از پاک شدن کامل آن از مواد گندزدا اطمینان حاصل شود.

نکته: لازم به ذکر است که گندزدایی دیوار و شیرآلات حمام و دستشویی و توالت بایستی به طور منظم هفته ای دو بار بایستی انجام شود.

Formal place setting



- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| ۱- مُلْحٌ : نمک | ۱- منديل : دستمال کاغذی |
| ۱۲- صَحْنِ الْفِنْجَانِ : نعلبکی | ۲- کأس ، کُبايه: لیوان |
| ۱۳- مِلْعَقَه : قاشق | ۳- زُجَاجَه : بطری |
| ۱۴- طاوله: میز | ۴- كُرْسَى: صندلی |
| ۱۵- غِطَاءُ الطَّاوله : رومیزی | ۵- فِنْجَان: فنجان |
| ۱۶- اِبْرِيقُ اَشای : قوری | ۶- شَوَكه : چنگال |
| ۱۷- النَّادِل : گارسون | ۷- سِكِين: کارد ، چاقو |
| ۱۸- فَاتوره : صورت حساب ، فاکتور | ۸- اِبْرِيقُ الْحَلِيب: قوری شیر |
| ۱۹- فَطوره: صبحانه | ۹- فُلْفُل: فلفل |
| ۲۰- غداء : ناهار | ۱۰- صَحْن: بشقاب |