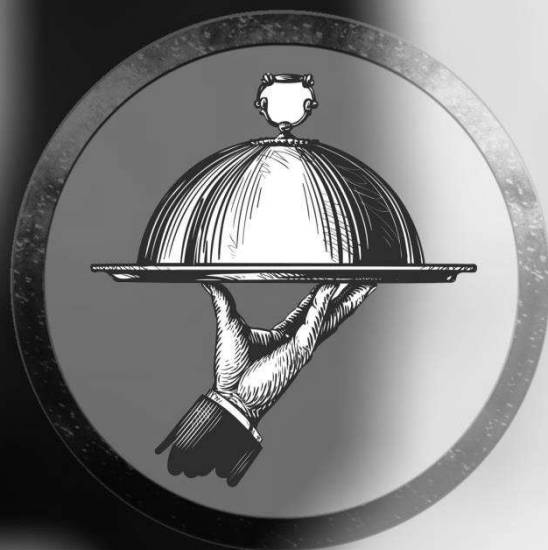


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



اصول پذیرایی، مهمانداری و نظافت اداری



شرکت ملی خدماتی تدارک

Melli Khadamatī Tadarock Co.

واحد آموزش

بهار ۱۴۰۰

## مقدمه :

در دنیای امروز، سرمایه های انسانی به عنوان با ارزش ترین منابع سازمانی، به سازمان معنا و مفهوم می بخشد و زمینه تحقق اهداف سازمانی را فراهم می کنند. در این میان کارکنان نیروهای خدماتی و پذیرایی اداری شرکت ها با توجه به ماهیت خدماتی که ارائه می دهند نقش بسیار مهم و بزرگی در دیدگاه و نظر مهمانان، ارباب رجوع و مشتریان شرکت دارند. به نوعی پیشانی موسسه یا سازمان محسوب می شوند و می توانند فضا و تصویری زیبا، دلنشین، صمیمی را از سازمان به نمایش بگذارند. آنچه که در ایجاد یا تغییر این نگرش بسیار موثر است رعایت اصول و نحوه صحیح پذیرایی، نحوه نظافت، پوشش، چگونگی صحبت کردن و بطور کلی شخصیت کارکنان خدماتی و پذیرایی است. لذا مطالب این جزوه در چهار فصل: ۱- بهداشت فردی و پوشش ظاهری ۲- آداب معاشرت ۳- اصول پذیرایی و مهمانداری ۴- تنظیفات؛ بمنظور افزایش سطح دانش و توانمندی نیروهای خدماتی و پذیرایی پرسنل شرکت ملی خدماتی تدارک تهیه و تنظیم گردیده است.

## فصل اول: بهداشت فردی و پوشش ظاهری

### ۱-۱- بهداشت فردی:

بهداشت فردی مهم ترین مسئله در جلوگیری از انتقال آلودگی به شمار می رود. توجه به بهداشت فردی برای تمامی کارکنانی که در آشپزخانه کار می کنند ضروری بوده و کلیه آنان موظف به اجرا و رعایت کامل آن می باشند. چنانچه کارکنان در محیط کار موازین بهداشتی را رعایت ننمایند به اشکال گوناگون موجب آلودگی مواد غذایی و محیط کار می شوند که مهمترین آنها عبارتند از:

\*پوست

\*دهان، حلق، بینی، چشم و گوش

\*دستگاه گوارش

## مواردی که به کاهش یا ریشه کن کردن آلودگی کمک میکند عبارتند از:

۱. در محیط کار، فاصله خود را با همکاران دیگر حفظ کنید. خیلی از بیماری های مسری مثل سرماخوردگی و کرونا در محیط های شلوغ که فاصله افراد با یکدیگر کم است، منتقل می شوند.
۲. اگر زخمی در بدن (مثل بریدگی انگشت) دارید، قبل از ورود به محل کار، آن را با باند استریل بپوشانید تا عفونت نکند.
۳. درجه حرارت غذا را با انگشت آزمایش نکنید.
۴. اگر غذا را می چشید از قاشق یا پیاله مخصوص استفاده نمائید و فوراً آن را بشوئید یا در ردیف ظروف کثیف قرار دهید.
۵. برای پاک کردن لیوان از بخار دهان استفاده نکنید.
۶. تا آنجا که ممکن است به غذا دست نزنید، خصوصاً اگر با پول سروکار دارید.
۷. افرادی که با مواد غذایی سرو کار دارد باید از استعمال دخانیات، جویدن آدامس، شکستن تخمه و جویدن ناخن که می تواند منجر به آلودگی مواد غذایی شوند اجتناب نمایند، این موضوع همچنین در مورد چشیدن مواد غذایی در هنگام تهیه غذا نیز صادق است.
۸. از لمس کردن قسمت های مختلف بدن (گوش، بینی، موی سر، دهان و ....) اجتناب کنید.
۹. حداقل یک بار در سال به دندانپزشک مراجعه کنید. با مراجعه به دندانپزشک می توانید از مشکلات احتمالی دهان و دندان خود مطلع شوید و از مشکلاتی مثل بوی بد دهان، که در محل کار همکارانتان را آزار می دهد، جلوگیری کنید. می توانید در محل کار بعد از خوردن ناهار، از مسواک و نخ دندان استفاده کنید.
۱۰. هر شب قبل از خواب و یا پیش از رفتن به محل کار حمام کنید. حمام کردن نه تنها پوست را تمیز می کند، بلکه سبب می شود تا شاداب تر و سر حال تر به نظر برسید و بوی نامطبوع عرق را از شما دور می کند.
۱۱. ناخن های خود را همواره کوتاه و تمیز نگه دارید، با کوتاه نگه داشتن ناخن ها، از انتقال میکروب های دست و ناخن به مواد غذایی، جلوگیری می کنید.
۱۲. اگر زیاد عرق می کنید و بوی عرق تنی دارید، از مصرف زیاد غذاهای ادویه دار و تند خودداری کنید.
۱۳. در محیط کار، در موارد زیر دست های خود را با آب و صابون بشوئید:
  - بعد از دستشویی
  - بعد از اینکه با فردی که سرما خورده و عطسه و سرفه می کرده، دست داده اید.
  - بعد از دست زدن به پول و وسایل پرکاربرد مثل صفحه کلید کامپیوتر و دستگیره در، ماشین فکس، دکمه ی آسانسور.....

## ۲-۱- پوشش ظاهری

لباس و پوشش ظاهری نقش بسیار مؤثری در برقراری روابط دارد. انسانها معمولاً در اولین برخورد با طرف مقابل خود به اولین چیزی که توجه جدی دارند پوشش ظاهری و سر و وضع افراد است و همین مسئله می تواند زمینه را برای پذیرش بهتر ما توسط طرف مقابل فراهم کند. به هر حال منظور از پوشیدن لباس، جدید و شیک بودن نیست بلکه مهم نظم و نظافت آن است. لذا:

- لباس باید اتو شده و بدون لک باشد (یقه و سرآستین) باید تمیز باشد.
- هیچ چیزی بدتر از پوشیدن لباسی نیست که سایز شما نباشد، فرقی نمی کند تنگ یا گشاد باشد. اطمینان حاصل کنید پیراهنتان کاملاً فیت شماست و به خوبی عیوب و کاستیهای اندام شما را می پوشاند.
- باید در پوشیدن لباس به ریزه کارهایی مانند بستن دکمه ها توجه کنید.
- جورابها از رنگ خاکستری و کفشها بایستی غالباً واکس زده و مشکی باشند.
- هرگز در مجامع رسمی پاهایمان را از کفش ها بیرون نیاوریم.
- از پایپوش نامناسب مثل دمپایی، صندل و..... استفاده نکنیم.
- البسه و بدن میزبان باید معطر باشند (حتماً از دئودورانت مخصوص بدن و زیر بغل استفاده کنید).
- هنگام کار از عطر و ادکلن با بوی تند استفاده نکنید.
- موها باید اصلاح شده و مرتب باشد.
- از زیورآلاتی مانند انگشتر، گردنبند و یا دستبندهایی که مثل النگو در دست شما می چرخند اجتناب کنید تنها زیورآلاتی که مجاز به استفاده از آنها هستید، ساعت مچی و حلقه ازدواجتان است.
- جیب های کت و شلوارتان را خالی نگه دارید.
- کیف دستیتان را مثل یک ساک پر نکنید.
- در ملاقات ها آدامس نجوید و روی میزتان را با پوست تخمه آرایش ندهید.
- بطور کلی بایستی و همیشه متوجه باشیم که دیگران به پوشش ظاهری ما حساس هستند و با توجه به آن در مورد ما و کارمان قضاوت می کنند.

## ۳-۱- چرا مردان نباید جوراب سفید بپوشند!

در اینجا چهار دلیل را برای شما ذکر می کنیم که چرا مردان نباید جوراب سفید بپوشند:

### ۱-۳-۱- جوراب سفید با هیچ چیز ست نمی شود

اغلب آقایان معمولاً شلوار سفید نمی پوشند؛ اگر شلوار سفید نپوشید، جوراب سفید با بیشتر لباس های شما هماهنگ و ست نمی شود. بنابراین سعی کنید به جای جوراب سفید، جوراب های خاکستری، سرمه ای و مشکی تهیه کنید که به خوبی با لباس های شما ست می شوند.

### ۲-۳-۱- کثیف شدن جوراب سفید

اگر شما هم جزء آن افرادی هستید که جوراب سفید می پوشید، باید توجه داشته باشید که لکه و آلودگی به طور مشخص و واضحی روی زمینه سفید جوراب شما دیده می شود. بنابراین در میهمانی و مراسم رسمی باعث شرمندگی و ناراحتی شما خواهد شد. خصوصاً در فصل زمستان که آلودگی، کثیفی و برف و باران باعث کثیف شدن بیشتر جوراب می شود.

### **۳-۳-۱- جوراب سفید ورزشی و غیررسمی است**

جوراب سفید همیشه جورابی غیررسمی و ورزشی است. بنابراین هیچ وقت نباید با لباس رسمی و کفش رسمی خود جوراب سفید بپوشید. جوراب سفید با شلوارک ورزشی، شلوار بنددار راحتی، پیژامه و کفش ورزشی خوب است؛ اما بالباس های دیگر مسخره و خنده دار می شود.

### **۴-۳-۱- جوراب سفید خیلی خیلی معمولی است**

همیشه تلاش کنید تا بهترین را انتخاب کنید نه ساده ترین را. به جای انتخاب روش ساده و خیلی معمولی در پوشیدن جوراب، حتما دقت کنید که جوراب با شلوارتان ست باشد. در مرحله بعد سعی کنید آن را با لوازم جانبی خود هماهنگ کنید. رنگ جوراب های شما ممکن است خیلی بی اهمیت و جزئی به نظر برسد، اما توجه به همین جزئیات است که افراد را از هم متمایز می کند. پس پوشیدن جوراب سفید را فراموش کنید.

## فصل دوم: آداب معاشرت

در هر زمان و هر مکانی یک سری از رفتارها شکل می گیرد که افراد بر اساس آن رفتارهایی که جا افتاده است از آن تبعیت می کنند و البته در هر مکانی متفاوت می باشد که رعایت نکردن آن جزء خط قرمزهای آن محیط خواهد بود. آداب معاشرت برای تمامی انسان ها معیاری برای سنجش شخصیت آنهاست و آگاهی از اصول و الگوهای رفتاری درست برای همه در هر موقعیت و جایگاهی که قرار دارند لازم و ضروری است. رفتار و صحبت آبدارچی یا پیشخدمت تأثیر زیادی بر نحوه نگرش مشتریان و ارباب رجوع و همچنین روحیه مدیران و پرسنل داخل سازمان دارد و آنها را بصورت فردی کاملاً حرفه ای و مؤثر در سازمان معرفی میکند. داشتن این مهارت ها است که نیروهای خدماتی را از یکدیگر متمایز می کند. رفتار غیرحرفه ای می تواند تهدیدی برای شغل شما باشد. بنابراین بسیار مهم است که با آداب معاشرت در محیط کار آشنا باشید تا بتوانید حرفه ای رفتار کنید و در محل کار موفق باشید.

- **دست دادن را از یاد نبرید:** دست دادن، حرکت ساده ای است که ادب، اعتماد به نفس و حسن نیت شما را نشان می دهد و روند روابط احتمالی آتی را مشخص می کند. در محیط های کاری غیررسمی، یک سلام ساده و تکان دادن سر برای برقراری ارتباط با دیگران کافی است، اما اثرات دست دادن خیلی بیشتر است.
- **مراقب ادبیات و واژگان خود باشید:** این روزها ادبیات کلامی و نوشتاری کمی خودمانی تر و غیررسمی تر شده است، اما باید مواظب باشید که کلمات و جملات تان را عاقلانه انتخاب کنید. ادبیات غیرمحترمانه و بی ادبانه در هر شرایطی مردود و غیرقابل قبول است. یادتان باشد استفاده از ادبیات کوچه بازاری و عامیانه در موقعیت های رسمی اصلاً درست نیست کلماتی مثل مخلصیم! چاکریم! اینگونه کلمات مناسب فضاهای کاری و رسمی نیستند.
- **از واژه های «سپاسگزارم» و «لطفا» استفاده کنید:** اهمیت استفاده از این واژه ها (یا معادل های آنها) بر کسی پوشیده نیست. حتی در محیط های غیررسمی نیز از این واژه ها غافل نشوید.
- **وسط حرف دیگران نپزید:** یکی از آداب معاشرت در محیط کار این است که یاد بگیرید حرف دیگران را قطع نکنید. متأسفانه بیشتر ما طاقت نداریم صحبت دیگران را کامل بشنویم و عجله داریم نظرات خودمان را سریع تر ابراز کنیم. کنترل این میل به ویژه وقتی بحث داغ می شود، کمی دشوار است، اما باید بدانید پریدن وسط حرف دیگران اصلاً درست نیست و باعث می شود بی ادب جلوه کنید. یادتان باشد که قاطع اما باادب باشید و از قطع صحبت های دیگران و تحمیل نظراتان بپرهیزید.
- **در زمینه ی ارتباطات نوشتاری دقت زیادی به خرج بدهید:** قبل از فرستادن هرگونه پیام متنی، آن را بازبینی کنید تا مطمئن شوید غلط املایی ندارد. با وجود امکاناتی که نرم افزارهای تصحیح نگارش و املا در اختیارمان می گذارند، وجود غلط املایی بسیار ناخوشایند است. علاوه بر بررسی املاي کلمات، سعی کنید لحن و محتوا را نیز به خوبی بررسی و ویرایش کنید.

- **بدون اطلاع قبلی، وارد اتاق دیگران نشوید:** ایجاد وقفه در کار دیگران، غیرمحترمانه است. شما حق ندارید بدون در زدن و تنها به دلیل باز بودن در، وارد اتاق دیگران بشوید! اگر احساس می‌کنید کاری که با طرف مقابل دارید بیش از چند دقیقه طول می‌کشد، باید از قبل برای صحبت کردن با او وقت بگیرید.
- **غیبت نکنید:** گاهی اوقات شرکت نکردن در غیبت کمی سخت است! همه گاهی تمایل به غیبت کردن دارند. اما یادتان باشد که حتی غیبتی ساده و جزئی نیز شخصیت‌تان را خدشه‌دار می‌کند. صحبت کردن پشت سر کسی که در جمع حاضر نیست، بی‌ادبانه و غیرمحترمانه است.
- **به حریم خصوصی دیگران احترام بگذارید:** هرکسی در محیط کار مکالمات خصوصی نیز دارد. شاید این مکالمه در قالب تلفن یا ایمیل و ... باشد، درهرحال شما اجازه‌ی دید زدن پیام‌ها یا استراق‌سمع را ندارید.
- **به دیگران کم‌محلی نکنید:** وقتی شخصی به شما نزدیک می‌شود، به او توجه کنید. سلام‌وعلیک ساده را فراموش نکنید و اگر فعلاً سرتان شلوغ است، از او بخواهید چند دقیقه صبر کند. وقتی در راهرو و ... آشنایی را می‌بینید، به بهانه‌ی کمبود وقت به او بی‌محلی نکنید که اصلاً بهانه و دلیل خوبی برای بی‌توجهی به دیگران نیست. به صحبت‌های دیگران باید توجه نمود و نباید به افراد بی‌اعتنایی نمود. سعی کنید از عجله و کم‌تحملی بپرهیزید. در خلال صحبت‌های دیگران، از آنها سؤال پرسید و نشان بدهید که به حرف‌هایشان علاقه دارید.
- **دور بحث‌های مذهبی و سیاسی را خط بکشید:** به‌هیچ وجه درباره‌ی این دو موضوع بحث نکنید. بهتر است عقاید و نظراتتان را پشت در اداره بگذارید و بعد به آنها رسیدگی کنید.
- **وقت‌شناس باشید:** همه‌ی ما گرفتار هستیم و سرمان شلوغ است، اما باید وقت‌شناس باشیم. وقت‌شناسی به دیگران نشان می‌دهد که برای زمان ارزش قائل هستیم. به موقع حاضر نبودن، نشانه‌ی این نیست که سرتان از دیگران شلوغ‌تر است بلکه نشانه‌ی بی‌ملاحظگی شماست.
- پشت سر خود نباید درب را محکم بست و یا بهم زد.
- درب‌های ورودی و یا خروجی را باید برای نفر بعدی نگاه داشت و در مقابل چنین خدمتی باید متقابلاً تشکر نمود.
- در مبادی ورودی و خروجی می‌بایست تقدم بانوان را رعایت کرد.
- به هنگام ترک منزل باید سر و وضع را مرتب نمود، انجام این امر در ملاء عام جایز نیست.
- در ملاء عام نباید با صدای بلند صحبت کرد و یا افراد را با آواز بلند صدا نمود.
- نباید تند، سلانه سلانه یا شل و خمیده راه رفت.
- در یک جمع رسمی از طرح مباحث شخصی و غیر قابل فهم برای دیگران باید خودداری نمود.
- در یک جمع عمومی در گوشی صحبت کردن جایز نیست.
- مزاح کردن و بیان لطیفه می‌بایست متناسب با جمع باشد و بموقع انتخاب شود.

- به محض آشنا شدن با افراد جدید نباید خود را زیاد صمیمی نشان داد و آنها را با ضمیر تو مورد خطاب قرار داد.
- سرفه کردن، عطسه نمودن و یا دهن دره کردن در ملاء عام و بخصوص در جلسات رسمی شایسته نیست و باید آنرا بطور نامحسوس انجام داد و در مقابل این اعمال نیز نباید عکس العمل ناشایست نشان داد.
- اگر مهمانانی به سازمان یا شرکت شما دعوت شدند لطفاً در زمان ورود مهمانان به استقبال آنها بروید و با آنها دست داده (جزء آداب استقبال می باشد که استقبال کننده قبل از اینکه مهمان دست خود را دراز کند در دست دادن پیشقدم باشد) و از اینکه تشریف آوردند ابراز خوشحالی کنید و آنها را به داخل شدن به سازمان یا شرکت تعارف کنید.
- در هنگام راه رفتن با مهمان یا مدیر خود شما در سمت چپ و مدیران و مهمانان در سمت راست شما قرار بگیرند.
- در زمانی که مهمانان شما در حال خروج هستند شما بازهم باید آنها را تا جلوی درب خروجی همراهی کنید و البته در این شرایط باید در پشت مهمان خود قرار بگیرید نه مثل زمانی که برای استقبال از مهمان خود رفته باشید و بخواهید صرفاً مسیر را نشان دهید. (زمان هایی هم هست با اینکه مهمان یکبار از درب ورودی آمده است و ممکن است مسیر را بداند اما بازهم بدرقه شما خیلی در مهمانداری شما و حس خوبی که مهمان از شما می گیرد مهم و ضروری خواهد بود)

## ۱-۲- آداب و نحوه دست دادن

- زمانی که می خواهید دست بدهید چه خوب است بجای اینکه پشت دست نمایان شود، کف دست نمایان و به حالت پذیرا بودن طرف مقابل دست بدهید.
- **دست دادن** محکم (نه آنقدر محکم که دست فرد مقابل شما اذیت شود) و همراه با لبخند نشان دهنده ی شور و اشتیاق ملاقات و آشنایی با طرف مقابل می باشد.
- مدل دست دادن با سرانگشتان و شل **دست دادن** حس تکبر و غرور، حس زوری بودن و عدم صمیمیت و این حس که من تمایلی برای ارتباط زیاد و صمیمی با شما را ندارم را انتقال میدهد.
- اگر نشسته هستید و فردی ایستاده به شما دست می دهد حتماً به احترام او بلند شوید و ایستاده دست بدهید و این وظیفه شماست که ابتدا بلند شوید، دست بدهید و ایشان را دعوت به نشستن کنید.
- طوری دست بدهید که کل دست شما با شخصی که دست می دهید در تماس باشد و کامل به هم بچسبند و کمی به همدیگر فشار دهید.
- نگه داشتن دست برای مدت ۴-۵ ثانیه کافی و ضروریست و در این زمان کم، رسم است که افراد دست یکدیگر را تکان می دهند و به حالت لغزان در می آورند.

- در زمانیکه شما با همکارانتان دست می دهید لازم هست جملاتی شبیه از دیدن شما خوشحالم، خوشحالم می بینمتون به سرزبان بیاورید و با اینکار ابراز احساسات مثبت خودتان را نسبت به طرف مقابل نشان دهید.
- اگر با فردی که صمیمی نیستید، زمانیکه با دست راستان دست می دهید به هیچ عنوان با دست دیگران مچ، آرنج، بازو یا شانه طرف مقابلتان را نگیرید یا لمس نکنید و اما اگر صمیمیتی در بین شما هست لازم نیست این مورد را رعایت کنید و می توانید با هم راحت تر باشید.
- اگر شرایطی داریم که نمی توانیم دست بدهیم حتماً دلیل دست ندادن خود را به طرف مقابل بگوییم، ممکن است دست ما جراحی داشته باشد، خیس باشد و یا هر دلیل دیگری که ما داریم می بایست این موضوع را بگوییم تا باعث ناراحتی همکار ما نشود.

## فصل سوم: پذیرایی

پر واضح است که با تنوع آداب و رسوم در نقاط مختلف جهان و فرهنگ‌های متفاوت بی‌شمار در بین جوامع بشری روش‌ها و سبک‌های پذیرایی نیز مانند سایر رفتارهای بشری با یکدیگر اختلافات زیادی دارد و در بعضی موارد تنها منحصر به یک نقطه جغرافیایی محدود گردیده و در سایر نقاط دنیا مشاهده نمی‌شود. لذا سعی شده است آنچه بیشتر متداول بوده و تا حدود زیادی عمومیت دارد را در قالب چند روش طبقه‌بندی نموده و به اختصار به شرح آنها بپردازیم. قبل از پرداختن به انواع پذیرایی به انواع وعده‌های غذایی اشاره می‌شود:

- ۱- صبحانه: که در هر کشوری متفاوت است و یکی از وعده‌های غذایی به حساب می‌آید
- ۲- میان وعده: که می‌توانند یک نوشیدنی سرد یا گرم همراه با کیک یا بیسکویت باشد. البته میوه‌ها را هم می‌توان به عنوان میان وعده به حساب آورد.
- ۳- ناهار که خود یک پذیرایی مفصل بوده و دارای سبک‌های مختلفی است.
- ۴- عصرانه که باز هم می‌تواند نسبت به فصل، یک نوشیدنی گرم یا سرد باشد و همراه کیک یا بیسکویت سرو می‌شود.

۵- شام که باز هم نسبت به فرهنگ هر کشوری می‌تواند متفاوت باشد.

### ۱-۳- انواع پذیرایی:

#### ۱-۱-۳- پذیرایی بشقابی (که به سبک آمریکایی معروف است).

این روش یکی از متداول‌ترین سیستم‌های پذیرایی است که در اکثر نقاط دنیا رایج می‌باشد و غالباً در رستوران‌های سطح متوسط و پایین‌تر از متوسط دیده می‌شود مانند رستوران‌های داخلی خودمان که در اصطلاح عامه به چلوکبابی معروف شده است.

خصوصیات این روش عبارتند از:

- مقدار غذا از قبل (تحت عنوان یک پرس غذا) مشخص بوده و میهمان در افزایش و یا کاهش اندازه و حجم آن نمی‌تواند بدون سفارش قبلی و یا تقاضای مجدد غذای اضافی دخل و تصرفی داشته باشد.
- غذا به صورت تک نفری و در حجم مشخصی برای یک نفر سرو می‌شود.
- در میهمانیهای بزرگ با تعداد زیاد میهمانان در صورت کمبود پرسنل و نبود امکانات و تجهیزات کافی و فاصله نامعقول مرکز تولید (آشپزخانه) از مرکز سرویس‌دهی قطعاً این روش زمانبر بوده و مناسب نخواهد بود.
- بکارگیری این روش در مقایسه با روشهای مشکل‌تر کار نسبتاً ساده‌تری بوده و میزبان‌ها از تخصص خیلی بالایی برخوردار نمی‌باشند.
- در این روش از حداقل سرویس‌های پذیرایی (قاشق، چنگال، بشقاب و ...) استفاده می‌شود.
- در این روش غالباً غذا در آشپزخانه داخل بشقاب قرار گرفته و پس از تزئین و دورچین عیناً توسط میزبان و کمک وی به داخل سالن آورده شده و جلوی میهمان گذاشته می‌شود.

- سرویس‌دهی در این روش یک مرحله‌ای بوده و به ندرت تکرار می‌شود مگر با تقاضا و هماهنگی میهمان.  
- در این روش اگر تیم آشپزخانه و تیم پذیرایی آموزش کافی ندیده باشند و هماهنگ عمل ننمایند و سرعت و دقت کافی نداشته باشد غذا اغلب سرد و دیر و با کیفیت نامطلوب به میهمان خواهد رسید.

**۳-۱-۲- پذیرایی دیسی:** در ایران و بسیاری از کشورها کاربرد دارد و به این صورت که برنج سفید داخل بشقاب سرو نمی‌شود بلکه در دیس وسط میز قرار داده شده تا مهمانان هر اندازه که دوست دارند از خود پذیرایی کنند. در اینجا دو نمونه از سرویس دهی دیسی (فرانسوی، روسی) آورده شده است:

**۳-۱-۲-۱- سرویس دهی فرانسوی:** این روش به جهت اینکه ابتدا در فرانسه متداول شده و سپس به سایر نقاط دنیا رسوخ کرده است اصطلاحاً به این نام و مشخصه معروف شده است. تشریفات و سرویس‌دهی لوکس در این طریقه بسیار مهم بوده و تیم میزبان باید دارای مهارت و تخصص بیشتری در مقایسه با روش قبلی داشته باشند. میزبان در شرایط پذیرایی می‌بایستی دست راست خود را به حالت احترام پشت کمر قرار داده و در حالیکه سینی و ظرف غذا را از سمت چپ جلوی میهمان گرفته است به حالت نیم تعظیم و رعایت فاصله مجاز آنقدر منتظر بماند تا میهمان به دلخواه خود با استفاده از گیره غذا و یا قاشق و چنگال‌های سرویس که در کنار دیس غذا گذاشته شده و جلوی میهمان قرار گرفته است به هر میزان که تمایل دارد غذا بردارد (در بعضی از رستوران‌های لوکس در اجرای این روش گوشت و یا غذای اصلی را داخل بشقاب جلوی میهمان گذاشته و تنها سبزیجات و دورچین گرم را به این طریق تعارف می‌نمایند ولی بیشتر معمول است که شانس انتخاب را در تمامی مواد غذایی به میهمان داده و همه چیز تعارف شود.

### **خصوصیات این روش عبارتند از:**

- زمان پذیرایی نسبت به روش قبلی طولانی‌تر است.
- سرو غذا در این روش چند مرحله‌ای است و به تعداد تنوع غذا و دسرهای تشریفات معمولاً تکرار می‌شود.
- نیروی انسانی بیشتری برای انجام چنین سرویس‌دهی مورد نیاز است.
- تیم پذیرایی در این روش می‌بایستی از مهارت و تبحر بیشتری نسبت به روش قبلی برخوردار باشد.
- انتخاب مقدار غذا و سبزیجات به حد دلخواه در اختیار میهمان است.
- تعرفه غذا در این نوع سرویس‌دهی از قیمت بالاتری برخوردار است.
- محل‌های پذیرایی با این روش از نظر رده‌بندی در حد متوسط و متوسط به بالا طبقه‌بندی می‌شوند.
- در این روش سرویس‌ها و وسایل و ملزومات سرویس‌دهی به مراتب بیشتر و تکمیل‌تر از روش قبلی است.
- چیدمان و طراحی مبلمان و میز و صندلی در رستوران‌هایی که به این روش سرویس‌دهی می‌نمایند از فضای نسبتاً بیشتری در مقایسه با روش قبلی برخوردار بوده و حتماً می‌بایستی فضای کاملی جهت مانور و انجام تشریفات پذیرایی برای میزبان مربوطه در نظر گرفته شود.
- برای میهمانی‌های بزرگ و تعداد زیاد میهمانان این روش وقت‌گیر بوده و برای گرفتن نتیجه مطلوب نیاز به کادر پذیرایی زیادی می‌باشد.

۲-۲-۱-۳- روش روسی

این روش که در بعضی از کتب و رسالات از آن به عنوان روش شرقی نیز یاد شده در اصل ریشه ایرانی داشته و از دیرباز در ایران بزرگ متداول بوده و پس از جدایی قمستهایی از خاک ایران و تشکیل امپراتوری روسیه از آن طریق به اروپا و سپس آمریکا انتقال یافته و تحت عنوان روش روسی شناخته شده است. در این طریقه بیش از حد نیاز و در دیس‌های بزرگ و غالباً به صورت کامل و درسته (در مورد مرغ و بوقلمون و پرندگان) غذا تزیین شده و در وسط میز و یا سفره گذاشته شده و میهمانان به میل و اراده خود و به هر میزان که علاقمند باشند از آن برداشته و تناول می‌کنند. (روشی که در حال حاضر هم هنوز در بین خانواده‌های ایرانی معمول است)

خصوصیات این روش:

- در این روش به سلیقه و علاقه میهمان اهمیت زیادی قائل شده و ترجیحاً بیش از یک نوع غذا انتخاب می‌گردد.

- زمان سرو غذا و تناول آن در اختیار میهمان بوده و مقدار آن به دلخواه وی تعیین می‌گردد.
- این روش نسبتاً پرهزینه است و با توجه به این که میزان غذای ارائه شده بیش از حد نیاز است در پایان مقداری از غذا قطعاً باقی می‌ماند که نوعی اسراف تلقی می‌شود، اما به هر جهت بخشی از تشریفات محسوب شده و بهتر است برای استفاده مجدد آن از قبل برنامه‌ریزی شود.

- برای میهمانی‌های بزرگ و با مقدار زیاد نسبت به روش قبلی مناسب‌تر بوده و نیروی انسانی کمتری را نیاز دارد.

### ۳-۱-۳- روش سلف سرویس

- در سلف سرویس معمولاً مشتریان و مراجعه کنندگان متفرقه مراجعه نموده و کمتر به شکل ضیافت و میهمانی می‌باشد و غالباً مشتری در مسیر یک خط زنجیره‌ای ابتدا سینی و سرویس قاشق و چنگال را شخصاً برداشته و با توجه به نرخ غذاها و سلیقه خود در حال حرکت آنها انتخاب نموده و تقاضای وی توسط آشپز حاضر در پشت میز کانتر سلف سرویس اجابت شده و غذای مورد نظر با میزان و پرس‌های تعیین شده از قبل تحویل وی گردیده و به همین ترتیب پیش غذا- نوشابه و دسر خود را نیز انتخاب نموده و در انتهای خط با حضور در مقابل صندوقدار وجه آن را پرداخت نموده و شخصاً به یکی از میزهای آماده در سالن مراجعه نموده و در مواردی حتی پس از صرف غذا ظروف کثیف خود را نیز به محل خاصی تحویل می‌دهد. اگر ظروف یک بار مصرف باشد مانند بعضی از رستوران‌های فست فود آنها را به داخل ظروف مخصوص زباله بزرگ که مجهز به دریچه متحرک می‌باشد می‌ریزد.

- سلف سرویس‌ها فاقد تشریفات زیاد بوده و غذاها به جای تزیین و چیدمان در روی میز بوفه داخل بن ماری قرار داشته در یک خط و در اختیار تیم آشپزی قرار دارد و سالادها و نوشابه‌ها نیز در ظروف مخصوص سالاد بار و نوشابه سردکن نگهداری و از پشت خط سلف سرویس در رویت میهمانان و مشتریان قرار دارد.

- نیروی انسانی در این روش در حداقل ممکن بوده و بسیار با صرفه است.

- سرعت پذیرایی در این روش بسیار بالا بوده و تحویل غذا به تندی صورت می‌پذیرد بنابراین امکان استفاده از میزهای سالن به دفعات وجود دارد.
- تعرفه‌ی غذا در این روش ارزان و پایین بوده و اینگونه سالن‌ها بیشتر در مراکز شلوغ تجاری کاربرد داشته و میهمانانی که به علت کمبود وقت، قصد صرف غذا را به سرعت دارند، مشتریان دایمی آن را تشکیل می‌دهند. این قبیل مراکز بیشتر ظهرها شلوغ می‌باشد.
- این روش در بسیاری از مراکز نظامی- دانشگاهی و کارخانجات و موسسات بزرگ کارگری که در زمان کوتاه و محدودی می‌بایستی غذا توزیع و سرو شود کاربرد اجرایی داشته و متداول می‌باشد.

## ۲-۳- آداب پذیرایی از مدیر

- از علاقمندی‌ها و عادت‌های مدیر شرکت و کسانی که از آنها پذیرایی می‌کنید، آگاه باشید.
- همیشه با تماس تلفنی و یا مراجعه حضوری به صورت محدود نیاز مورد نظر مدیر را جویا شوید.
- قبل از ورود به دفتر مدیر همیشه سه بار در را پشت سر هم به صورت آرام طوری که متوجه بشود بزنید.
- اگر مسئول یا مدیر ما مشغول صحبت تلفنی، جلسه، صحبت با مشتری و ... است جهت پذیرایی وارد نشوید و زمان دیگری را جهت ارائه پذیرایی خود تعیین کنید.
- متناسب با شخصیت و رفتار مدیرتان با وی برخورد داشته باشید.
- در هر بار ورود به دفتر مدیر سعی نکنید که شوخی کنید و باعکس العمل مدیر هماهنگ باشید.

## ۳-۳- بیست گام برای انجام یک پذیرایی رسمی از آبدارخانه تا محل پذیرایی :

- گام اول : اطمینان از تمیز بودن ظروف مخصوص پذیرایی (سینی، قندان، فنجان، لیوان و ...)
- گام دوم : یکسان و ست بودن ظروف از لحاظ طرح، اندازه و شکل و ...
- گام سوم: سالم بودن ظروف
- گام چهارم : ریختن چای در فنجان‌ها به میزان مناسب
- گام پنجم : استفاده از دستمال کاغذی و قاشق چای خوری
- گام ششم : خشک بودن ظروف قبل از پذیرایی
- گام هفتم : پوشیدن دستکش نخی
- گام هشتم : نگاه کردن به آینه موجود در آبدارخانه قبل از شروع پذیرایی
- گام نهم : نگهداری صحیح سینی و حمل چای و سایر نوشیدنی‌ها برای پذیرایی
- گام دهم: ورود به موقع به اتاق جلسات و انجام آداب معاشرت لازم در ورود
- گام یازدهم: توجه به تقدم و تأخر پذیرایی در جلسات داخلی

**گام دوازدهم:** توجه به تقدم و تأخر پذيرایی در جلساتی که مهمان از بیرون شرکت و یا سازمان وجود داشته باشد

**گام سیزدهم:** قرار گرفتن در مکان مناسب برای پذیرایی از حاضران جلسات و یا مهمانان اداری

**گام چهاردهم:** توانایی پذیرایی از افراد در اشکال مختلف میزها و مبل های اداری و شرکتی

**گام پانزدهم:** توجه به افرادی که دیرتر وارد جلسه شده اند

**گام شانزدهم:** در پذیرایی کمترین صدا و تردد را داشته باشیم

**گام هفدهم:** تعارف و گرداندن میوه و گاهی شکلات در اتاق جلسات و اتاق مدیریت

**گام هجدهم:** برگشت به موقع جهت جمع آوری ظروف

**گام نوزدهم:** در صورتی که زمان برگزاری جلسات یکساعت یا بیشتر باشد، تدابیر لازم برای پذیرایی دوم و سوم در نظر گرفته شود

**گام بیستم:** در دسترس بودن جهت دستورات احتمالی

#### ۴-۳- مواردی که باید در پذیرایی جلسه های اداری رعایت شود:

- قبل از شروع رسمی جلسه و ورود اعضای جلسه به اتاق جلسات ، برخی وسایلی که ممکن است در حین جلسه مورد نیاز باشد را روی میز قرار دهید. مانند: قندان، دستمال کاغذی، آب و دیگر وسایل مورد نیاز را آماده کنید.
  - در مورد اینکه قرار است چه چیزی در جلسه پذیرایی شود، با مدیر خود صحبت کنید. این کار به شما کمک میکند تا بدانید چه چیزی را باید قبل از جلسه، در اتاق جلسات قرار دهید.
  - همواره سعی کنید هم نوشیدنی گرم (مثل چای، قهوه، نسکافه) و هم نوشیدنی سرد (مثل آب، شربت و ...) برای جلسه آماده کنید.
  - نوشیدنی ثابتی که باید از قبل در جلسات و روی میز گذاشته شود، آب معدنی خنک به همراه لیوان شیشه ای باشد (حداکثر از لیوان های پلاستیکی یا کاغذی استفاده نکنید) برای گذاشتن آن روی میز و در کنار هم، آب معدنی در سمت چپ و لیوان در سمت راست آب معدنی قرار می گیرد.
  - اگر قرار است میوه جزء پذیرایی شما باشد، بهتر است قبل از شروع جلسه ، میوه را روی میز قرار دهید. و بشقاب و کارد و چنگال به اندازه اعضای جلسه داشته باشید.
- نکته ۱: از کاردی استفاده کنیم که سر آن تیز نباشد و گرد باشد، اینگونه کاردها مناسب جلسه رسمی و مهمانی های رسمی هستند.
- نکته ۲: می بایست کارد و چنگالی استفاده کنیم که از یک مارک و مدل باشند و به اصطلاح ست باشد. میوه هایی انتخاب کنیم که مناسب جلسات باشد.

- تا حد امکان رفت و آمد در جلسه کاری را محدود کنید. به طور معمول اینطور است که یک بار در اول جلسه ، بار دوم در وسط جلسه و یک بار در انتهای جلسه پذیرایی کنید. البته که همه ی این رفت و آمد ها باید با هماهنگی مدیر انجام شود. بهتر است این هماهنگی قبل از شروع جلسه صورت گیرد، تا در حین جلسه سردرگم نباشید.
- با خوش رویی از مهمانان حاضر در جلسه پذیرایی کنید و لبخند به لب داشته باشید.
- انواع پذیرایی خود را متناسب با فصل و آب و هوا، مشخص کنید. به عنوان مثال نوشیدنی در زمستان بهتر است گرم و در تابستان سرد باشد.
- همیشه قبل از جلسه تعداد صندلی ها، تعداد لوازم و موارد پذیرایی را چک کنید تا به هنگام پذیرایی با کمبود آن مواجه نشوید.
- یادمان باشد میهمانان در اولویت پذیرایی ما هستند. نحوه پذیرایی ما باید متناسب با علاقه و اهمیت آنها تعیین شوند. بعداز آن مدیر یا رئیس جلسه و به همین روال از مقام بالا شروع شده و تا پایین ترین مقام ادامه پیدا می کند.
- نکته ی بسیار مهمی که وجود دارد اینکه ما شروع پذیرایی را براساس مقام مطرح کردیم، اما به این معنی نیست که مقامات با جایگاه های متفاوت اگر در جاهای مختلفی نشسته باشند ما هم باید مدام جابه جا شویم، این مورد برای شروع پذیرایی در جلسات رسمی است و افرادی که در اطراف مهمان ما هستند باید براساس الویت باشد و مابقی را به ترتیبی که نشسته اند پذیرایی می کنیم.
- معمولاً سرپرستان و معاونین و مهمانان بالای هر مکانی می نشینند و برای رعایت آداب پذیرایی در مهمانی رسمی باید نوشیدنی ها و خوردنی ها هر چه می خواهد باشد را از آنان شروع کنیم.

### ۵-۳- نکات مربوط به چیدن میوه در جلسات اداری

- همیشه میوه در مقابل افراد با فاصله ۳۰ سانتیمتر از لبه میز قرار می گیرد و باید آب و چای را با فاصله مناسب (۱۰ سانتیمتر) در کنار آن قرار دهیم.
- میوه را می توانیم به صورت برش خورده و یا درسته بچینیم.
- اگر میوه ای را مثل پرتقال و یا موز برچسب داشته باشد باید برچسب آن را جدا نمائیم.
- به هیچ وجه از خیار برای میهمانان خارجی و بین المللی استفاده نکنید. افرادی که خارج از ایران زندگی می کنند، خیار را جزء سبزیجات می دانند و در پذیرایی های اداری خود استفاده نمی کنند.
- سیب را بعد از شستن توسط دستمال های تمیز خشک و براق نمایید. چوب سیب را حتما جدا نموده و همان قسمت را توسط دستمال تمیز کنید.
- اگر از انگور به عنوان میوه فصل استفاده می کنید آن را به بخش های کوچکتر تقسیم نمایید. در شستن انگور دقت کافی به خرج دهید، زیرا ممکن است تار عنکبوت و یا مو در میان خوشه انگور وجود داشته باشد، که از دید ما پنهان بماند.

- در صورتی که از گیلان و یا توت فرنگی استفاده می‌کنیم نیاز نیست چوب گیلان و یا برگ توت فرنگی را از آن جدا نماید.
- می‌توانیم از میوه‌های درشت مانند هندوانه و خربزه نیز به صورت برش خورده درچیدمان میوه استفاده کنید.

### ۶-۳- ده مرحله کاربردی برای دم کردن چای

در ایران اگر از کسی سوال شود که آیا می‌تواند چای دم کند به طور حتم پاسخ سوال مثبت است. اما اگر بپرسیم آیا مراحل دم آوری قهوه ترک یا اسپرسو را می‌داند؟ متوجه می‌شویم که معمولاً افراد هیچگونه اطلاعی در باره انواع قهوه و روش های دم آوری آن ندارند. دلیل اصلی پاسخ مثبت به تهیه چای این است که مردم آنرا دارای تکنیک خاصی نمی‌دانند و فکر می‌کنند هم اینکه چای خشک را در قوری ریخته و آب جوش روی آن بریزند و مدتی صبر کنند کفایت می‌کند.

### مرحله اول: آماده کردن ظروف مربوط به چای

در این مرحله اگر کتری و یا سماور ما نو و جدید هستند باید آب بندی گردد. و اگر مدتی است از آن استفاده می‌کنیم با بهترین روش ممکن و بدون دردسر جرم گیری شوند. باید بدانیم که نوع ظروف و آب جوشیده شده تاثیر زیادی در طعم و رنگ چای دارد.

### مرحله دوم: دور ریختن آب شب مانده

آبدارچیان نباید آب باقی مانده در کتری یا سماور را که از روز قبل باقی مانده دوباره بجوشانند.

### مرحله سوم: پر کردن کتری یا سماور با آب سرد

بعضی وقتها می‌بینیم که آبدارچیان به دلایل مختلف و البته از روی ناآگاهی کتری یا سماور را با شیر لوله آب گرم پر می‌کنند که این امر هم برای سلامتی مشکل ایجاد می‌کند و هم اینکه کیفیت چای کم می‌شود و باعث ایجاد چربی روی چای می‌شود.

### مرحله چهارم: استفاده از قوری مناسب

قوری های چینی به دلیل اینکه گرما را حفظ می‌کند و همچنین تغییری در کیفیت چای ایجاد نمی‌کنند از سایر قوری ها بهتر هستند. اما اگر قوری چینی در دسترس نداشتیم می‌توانیم از قوری سرامیک یا شیشه ای هم استفاده کنیم.

### مرحله پنجم: گرم کردن قوری

باید قبل از دم کردن چای، قوری خالی را روی کتری یا سماور قرار دهیم یا اینکه با آب جوش آن را گرم کنیم.

### مرحله ششم: شستن چای

چای از زمان برداشت ، آماده سازی و بسته بندی به هیچ عنوان شسته نمی‌شود. همچنین در کارخانجات معمولاً رفتارهای غیر بهداشتی در قبال آن انجام می‌گیرد. می‌توان گفت یکی از دلایل اصلی شستن چای تمیز کردن و

پاک کردن آن است که البته این کار به زلال و شفاف شدن چای کمک می‌کند متأسفانه بسیاری از پرسنل آبدارچی از شستن چای اجتناب می‌کنند.

همه می‌دانند چای سیاه با وجود داشتن میزان بالایی از کافئین به میزانی هم سمی می‌باشد. به همین دلیل است که چای نسبت به سایر گیاهان کمترین آفت را دارد. پس دومین دلیل برای شستن چای به حداقل رساندن سم موجود در آن است.

### **مرحله هفتم: استفاده از دستمال سفید و تمیز بعنوان دمی**

همانطور که در تهیه برخی از غذاها مانند ماکارانی و پلو از دمی استفاده می‌شود چای نیز برای اینکه درست دم بکشد به دمی نیاز دارد.

### **مرحله هشتم: زمان دم کشیدن چای**

یکی از اصلی‌ترین مراحل در دم آوری چای زمان دم کشیدن چای است. باید بدانیم چای‌های موجود در ایران که بصورت محصولات داخلی و خارجی هستند، می‌توان به زود دم و دیر دم تقسیم کرد و از لحاظ دم آوری متفاوت هستند. اما نکته مهم اینجاست که در زمان دم آوری باید دما در حداقل ممکن باشد. چرا که برخی فکر میکنند اگر دما را بالا ببرند چای بهتر دم می‌کشد. توجه داشته باشید که تنها  $\frac{2}{3}$  قوری باید پر از آب جوش شود. بالای چای باید فضایی برای تجمع بخار داشته باشید که باعث دم کشیدن چای شود.

### **مرحله نهم: جدا کردن تفاله از چای**

بلافاصله پس از دم کشیدن چای، قوری را از بخار سماور، گرم کن برقی یا شعله دور کنید و چای درون آن را در قوری یا کتری دیگری بریزید تا تفاله یا پوره آن جدا شود. این چای، دیگر جوشیده و بی خاصیت و تا مدتی طولانی تر بدطعم نخواهد شد در واقع روند سیاه شدن چای کندتر می‌شود.

### **مرحله دهم: طعم دار کردن چای با هل، دارچین، گلسرخ و...**

برای اینکه چای را توسط دارچین و یا هل طعم دار نماییم باید برخلاف روش‌های سنتی که همیشه در زمان دم آوری چای طعم دهنده‌ها را اضافه می‌کنیم عمل نماییم. به این صورت که قبل از دم کردن چای هل و یا دارچین را آماده کنیم.

### **۷-۳- تکنیک جلوگیری از کف کردن چای آبدارچیان**

دلایل کف روی چای عبارت است از:

- احتمالاً آب کاملاً جوش نبوده است
- آب داخل کتری و یا سماور سرد شده است
- آب جوش از فاصله زیاد روی چای ریخته شده است

باید بدانیم اگر ما چای کف کرده برای مهمان یا مشتری شرکت بیاوریم به هیچ عنوان تشریفاتی نبوده و نشان از بی توجهی ما است. بهترین تکنیک برای جلوگیری از کف کردن چای و همچنین تنظیم رنگ چای این است

که برخلاف روش سنتی که همه آبدارچیان انجام می دهند عمل نماییم. یعنی اینکه بجای اینکه اول در فنجان چای بریزیم ابتدا آب جوش ریخته شود و بعد چای را به آب جوش اضافه نماییم. با این ترفند ساده ما دیگر چای کف آلود نخواهیم داشت.

### ۸-۳- نکاتی که باید برای پذیرایی نوشیدنی ها در نظر بگیریم:

- نکته مشترک برای تمام چیدمان های میزها این است که برای پذیرایی نوشیدنی ها چه سرد باشد و چه گرم، باید از پشت سر و از سمت راست میهمان باشد. متأسفانه عموم پذیرایی نوشیدنی خود را به اشتباه از روبروی افراد انجام می دهند.



فنجان

- طرز قرار گرفتن فنجان چای باید به شکلی باشد که دسته فنجان عدد ۴ عقربه های ساعت را نشان دهد.
- در زمان سرو چای و قهوه حتماً زیر آن نعلبکی یا زیراستکانی بگذارید و در صورت نبود استکان حتماً زیر آن دستمال کاغذی بصورت تاخوردگی گذاشته شود.
- تا چند سال پیش از نعلبکی صرفاً برای سرد شدن چای استفاده می کردند، اما در حال حاضر بیشتر جنبه ی کلاسیک دارد.
- موردی که بسیاری از افراد فراموش کرده و یا جدی نمی گیرند، اگر نوشیدنی شما گرم است، داخل نعلبکی و سمت راست فنجان، یک عدد قاشق چای خوری بطوریکه سر قاشق به سمت بالا باشد و به همراه آن شکرپاش بگذارید تا میهمانان به اندازه دلخواه خودشان شیرین کنند. (مخصوصاً اگر میهمانان شما از خارج از کشور تشریف آورده باشند رعایت این مورد ضرورت بیشتری پیدا می کند، چون معمولاً به این شکل میل می کنند نه با حبه قند).
- میزان ریختن نوشیدنی در فنجان یا استکان معمولاً باید به اندازه ۳/۴ (سه چهارم) یک ظرف نوشیدنی (فنجان یا لیوان) بوده و به هیچ وجه نباید سرریز باشد.
- خیس یا قطره چکان نبودن ته فنجان یا لیوان: در برخی مواقع ته فنجان یا لیوان قطره چکان می شود که باعث خواهد شد روی لباس شخصی که می نوشد بریزد و یا ممکن است روی میز یا روی زمین بریزد، در اینصورت نیز لکه خواهد شد و باعث خواهد شد که زحمت پاک کردن آن برای شما اضافه شود، پس در اینصورت حتماً قبل از گذاشتن فنجان یا لیوان روی میز یا گرفتن جلوی مدیر ته آنرا با دستمال کشیده و خشک کنید.
- اگر نوشیدنی شما سرد مثل آبمیوه ها می باشد، نی و قاشق شربت خوری نیز فراموش نشود، اگر مخلوط باشد و نیازی به هم زدن نداشته باشد، نی کافیه است، اما اگر قرار هست به همراه لیوان نوشیدنی، قاشق شربت خوری هم گذاشته شود، حتماً قاشق را داخل لیوان نوشیدنی بگذارید و بعد برای میهمان ببرید.
- برای پذیرایی نوشیدنی در جلسات رسمی و کاری، برای حمل آن باید از سینی استفاده شود و صرفاً گرفتن با دست اشتباه است.

- در صورتیکه آبدارچی، مستقیماً خود نعلبکی و فنجان را روی میز مدیر بگذارد باید در زمان گذاشتن روی میز، اگر نوشیدنی گرم است، ابتدا فنجان و قاشق را داخل نعلبکی گذاشته و سپس نعلبکی را گرفته و روی میز بگذارد. اگر نوشیدنی سرد است، از وسط لیوان بگیرد و جلوی مهمان بگذارد. برخی به اشتباه زمانیکه می‌خواهند لیوان را بردارند و جلوی مدیر بگذارند، ممکن است سرلیوان (و بدتر اینکه انگشت‌ها داخل لیوان باشد) گرفته شود که کاملاً غیربهداشتی و از دید مدیر یا مهمان زننده است، و اگر ته لیوان گرفته شود، بازهم نادرست است، با گرفتن وسط لیوان خود نیز راحت‌تر خواهید بود.
- در صورتیکه آبدارچی، سینی را جلوی مدیر یا مهمان بگیرد تا خودشان از داخل سینی بردارند باید با دو دست دو طرف سینی را بگیرید نه با یک دست، اگر با یک دست سینی نوشیدنی را بگیرید بی احترامی به فرد مقابل خواهد بود و حتماً از اینکار اجتناب کنید.

### ۹-۳- نحوه چیدمان ظروف

نکاتی که ابتدا در هنگام چیدمان میز غذا باید به آن توجه داشته باشید این است که:

۱. آیا برای یک مهمانی رسمی تدارک می‌بینید یا میز غذای صمیمی، دوستانه و غیر رسمی؟
  ۲. آیا برای وعده صبحانه، ناهار و یا شام باید تدارک ببینید؟
  ۳. نکته دیگر در ارتباط با وسایلی است که بر روی میز باید بر اساس مورد مصرف و نیاز، در جای مناسب قرار گرفته شوند
- چیدمان مناسب کارد، قاشق و چنگال و نیز استفاده از گل‌ها و سایر عناصر تزئینی، از جمله عوامل مهمی است که باعث می‌شود مهمان احساس راحتی داشته و نسبت به صرف غذا ترغیب شود. درواقع شکل و ظاهر میز غذاخوری، نمایانگر خلاقیت شما برای پذیرایی از میهمان به شیوه‌ای مطلوب است. اصلی‌ترین اقلامی که در میز غذا مورد استفاده قرار می‌گیرند بشقاب، لیوان، قاشق، چنگال و نمک پاش و فلفل پاش به تعداد کافی است که چیدمان هر یک تابع قوانین خاص است.
- نخستین اصلی که در چیدمان میز غذا خوری باید رعایت نمایید این است که وسایل میز را از کل به جزء بچینید. به این ترتیب که باید از لبه‌های میز شروع به چیدن وسایل کرد و کم کم به سمت مرکز میز رسید. توجه به این نکته مهم است که هیچ یک از تزئینات روی میز نباید به اندازه ای بلند باشد که مانع دید افراد دور میز گردد.
  - بشقاب غذا دقیقاً باید روبروی صندلی که مهمان می‌خواهد بنشیند روی میز گذاشته شود.
  - کلیه آرمها و علائم روی سرویس باید به سمت مهمان باشد.
  - بشقاب غذای اصلی و بشقاب سالاد بر روی هم و در وسط قرار می‌گیرد.

- نکته: بشقاب سالاد میتواند در قسمت وسط بشقاب اصلی یا سمت چپ بشقاب اصلی قرار گیرد.
- نکته: بشقاب های تخت را اول و بشقاب گرد را روی آن قرار دهید.
- بشقاب کوچک نان یا دسر باید در سمت چپ بشقاب بزرگ و بالای چنگال قرار گیرد و چنانچه به جز غذاها کره هم روی میز آورده شود، باید از همان بشقاب نان استفاده کرد.
  - اگر می خواهید برای هر کس کارد کوچکی برای مالیدن کره به نان، جزء وسایل روی میز بگذارید، آن را روی بشقاب نان و کره و در کنار آن عمود یا موازی با کارد یا چنگال آن شخص بگذارید. در هر حال دسته کارد را باید به طرفی قرار دهید که برداشتن آن با دست به آسانی انجام پذیرد.
  - چاقو یا کارد برای سرو ماهی و استیک و غذای اصلی است و باید در سمت راست بشقاب به صورتی که دندانهای آن به سمت بشقاب باشند قرار می گیرد. و کارد مخصوص صرف سالاد در کنار کارد اصلی در منتهی علیه سمت راست قرار می گیرد.
- نکته: مواقعی که خوردن غذای مورد نظر احتیاج به کارد نداشته باشد، آن را نباید روی میز گذاشت.
- نکته: تنها تفاوت کشور ما با اغلب کشورها استفاده از کارد است.
- قاشق غذاخوری را در همان طرفی که کارد هست و در سمت راست آن بگذارید. چنگال را باید سمت چپ بشقاب گذاشت.
  - چنگال کوچک برای صرف سالاد در قسمت پایین سمت چپ بشقاب کنار چنگال بزرگ تر است که برای صرف غذای اصلی مورد استفاده قرار می گیرد.
  - قاشق سوپ خوری در منتهی علیه سمت راست قرار می گیرد چرا که سوپ معمولاً در ابتدا سرو می شود. توجه داشته باشید که اگر قرار نیست سوپ به همراه غذا سرو شود از قرار دادن قاشق سوپ خوری خودداری کنید و میز را بیش از حد شلوغ نکنید.
  - در صورتی که چند نوع کارد و چنگال و قاشق مورد احتیاج باشد، باید آنها را به ترتیب استفاده و در هر طرف از سمت خارج به طرف بشقاب چید. مثلاً اگر غذای اول سوپ است، باید در سمت راست بشقاب، اول قاشق سوپ خوری را قرار داد، بعد از صرف سوپ، آن را با بشقاب سوپ خوری باید برداشت تا با غذای بعد، کارد و چنگال به کار برده شود. به این ترتیب آخرین غذا یا وسایلی که بلافاصله پهلوی بشقاب قرار دارد صرف می شود.
  - در صورت سرو کیک به عنوان دسر نیز یک چنگال کوچک در بالای بشقاب به صورت افقی قرار می گیرد.
  - قاشق بستنی خوری برای صرف دسر در بالای بشقاب غذا در کنار چنگال صرف کیک به صورت موازی قرار خواهد گرفت.

- گوشه بالا سمت راست ( بالای کارد غذا خوری) محل استقرار لیوان ( آب و نوشیدنی) خواهد بود.
  - اگر احتیاج باشد که یک یا چند لیوان برای هر نفر روی میز گذاشته شود چنانچه بلندی لیوان ها با هم فرق داشته باشد، بهتر است آنها را به ترتیب بلندی از چپ به راست بچینید. در موقعی که آشامیدنی را در لیوان می ریزید، بیش از سه چهارم آن را پر نکنید تا به آسانی بدون آنکه چیزی روی میز بریزد، بتوانید لیوان را بردارید.
  - محل قرارگیری کاسه ماست و ترشی در سمت راست و بالای بشقاب اصلی است. (یعنی بین لیوان و بشقاب)
  - دستمال سفره را در سمت چپ و یا روی بشقاب ها قرار دهید.
  - بشقاب، کارد، چنگال و قاشقی که برای هر نفر در دو طرف بشقاب قرار می دهید، باید ۲ تا ۲/۵ سانتی متر از لبه میز فاصله داشته باشد.
  - حتماً دستمال کاغذی را به تعداد مناسبی در سر میز قرار دهید تا این مورد پیش نیاید که اگر کسی لازم داشت دست خود را دراز کند یا اینکه از فرد دیگری درخواست کند که به ایشان بدهد.
  - استفاده از شمع، گلدان گل و زیر بشقابی بسته به سلیقه و نوع میز غذا انجام می گیرد.
  - زیبایی تزئین وسط میز غذاخوری بستگی به سلیقه شما و سایر وسایل و لوازم موجود دارد. در هر حال هیچ یک از تزئینات وسط میز نباید به اندازه ای بلند باشد که افراد دور میز نتوانند یکدیگر را ببینند.
- \*تصاویر مرتبط به توضیحات در پیوست می باشد.

#### ۱۰-۳- قوانین کلی برای سرویس دهی میز:

- غذاهای بشقابی را از سمت راست میهمان سرو کنید و بشقاب خالی را از سمت راست او بردارید؛
- وسایل و سینی با دست چپ حمل می شود و با دست راست ارائه می گردد؛
- فقط غذایی که سر میز داخل بشقاب مهمان سرو می شود از سمت چپ سرو می شود؛
- همه نوشیدنی ها ، شامل آب را در سمت راست میهمان بگذارید و از همان سمت بردارید؛
- به هنگام کار کردن در سمت چپ میهمان، از دست چپ برای برداشتن و گذاشتن ظروف استفاده کنید و در هنگام کار کردن در سمت راست میهمان از دست راست، این طرز استفاده از برخورد دست میزبان به میهمان جلوگیری می کند؛
- برای قراردادن ظروف روی میز، باید چهار انگشت دست چپ زیر لبه پایینی و شست روی لبه بالایی بشقاب باشد و با غذا تماس نداشته باشد؛
- غذا را با گیره و چنگال سرو کنید؛

- وقتی از شخصی پذیرایی می کنید روبه رو یا کنار میهمان دیگری نایستید؛
- ظروف شیشه ای و چینی کثیف، لب پریده و ترک خورده یا ظروف نقره ای تو رفته و لکه دار را در جلوی میهمان نگذارید؛
- برای پر کردن لیوان های آب، آنها را از روی میز بردارید، اگر دسترسی به آنها راحت نیست، در جای مناسب تری قرار دهید؛
- قیل از سرو دسر تمامی سرویس روی میز باید جمع شود.

### ۱۱-۳- زبان قاشق و چنگال

- هر حرفه ی شغلی، زبان و فرهنگ و نشانه های مربوط به خود را دارا می باشد. یکی از زبان های استاندارد در مورد رستوران های درجه ی یک زبان قاشق و چنگال است. البته برای دریافتن این زبان باید هر دو طرف قادر به درک مفهوم و معنای آن باشند.(میزبان و مهمان)
- وقتی قاشق و چنگال را به حالت هشت غیر منقطع در بشقاب قرارمیدهم به این معنی است که قصد ادامه خوردن غذا را داریم البته با اندکی مکث.
  - اگر غذای اول را میل کرده و منتظر پذیرایی یا سرو غذای اصلی هستید کافی است تا قاشق و چنگال را به صورت بعلاوه در بشقاب قراردهید.
  - اگر از غذا رضایت کامل داشتید قاشق و چنگال را به موزات یکدیگر در پهنای بشقاب و درجهت مخالف خود قرار دهید.
  - اگر دیگر میل به غذا ندارید و مایلید که بشقاب از جلویتان برداشته شود کافی است قاشق و چنگال را به صورت ضربدری قراردهید به صورتی که سرآنها با یکدیگر درگیر شود.

## فصل چهارم: خدمات نظافتچی

طبق تحقیقات، کارمندان به طور میانگین ۹ روز از سال را به خاطر بیماری از کار باز می‌مانند که ممکن است از طریق کمبود نظافت اداره به آن مبتلا شده باشند. یک صفحه کیبورد معمولی در اداره می‌تواند تا ۷۵۰۰ باکتری را در خود جا دهد. ویروس‌هایی مانند آنفولانزا می‌توانند تا ۲۴ ساعت در سطوح کثیف مانند میز کار یا تجهیزات الکترونیکی فعال باقی بمانند. ۶۰٪ غیبت کارمندان بیمار به علت تجهیزات کثیف حاوی باکتری و میکروب است. با توجه به استفاده‌ی مشترک دستگاه تلفن و کامپیوتر در برخی ادارات با تحقیقات انجام شده ۲۵۱۲۷ میکروب در یک اینچ تنها روی یک تلفن یافت شده که اهمیت نظافت شخصی و عمومی در یک محیط کاری را بیان میکند.

### ۴-۱- اهداف نظافت و تمیز کاری

الف : پاکسازی سطوح به گونه ای که عاری از چربی باشد.

ب : گند زدایی سطوح برای پاکسازی سطوح از انواع میکروب ها.

ج : پاکسازی محیط از گرد و غبار و زباله.

### ۴-۲- مواد پاک کننده:

موادی مثل صابون و پودر رختشویی میکروب ها را نابود نمی کند، اما اغلب میکروب ها را همراه با کثافات موجود از سطح جدا می کنند. از آنجایی که ماهیت چرک و آلودگی ها 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. در مرحله پاک کردن چربی ها پنج لیتر آب با دو فنجان پودر پاک کننده کاملاً مخلوط کنید، جاروی مویی دسته بلند را به محلول آب و پودر پاک کننده آغشته کنید، کف و دیوارها را کاملاً شستشو دهید، در محوطه آشپزخانه دیوار پشت گاز و پشت یخچال فراموش نشود. پاک کننده ها بر روی سطح اجسام تاثیر می گذارند و حتماً بایستی با آب مصرف شوند.

### ۳-۴- 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. در مرحله گند زدایی یک لیوان وایتکس را با ۴ لیوان آب رقیق کنید و سطوح کف و دیوار را با محلول رقیق شده در تماس قرار دهید. بعد از ۲۰ دقیقه تماس با ماده گندزدا، سطح را کاملاً آبکشی نمایید.

### ۴-۴- مواد و تجهیزات خدمات نظافتچی:

- ✓ مواد شیمیایی مورد نیاز : پودر پاک کننده و شیشه شورها و مایع های دستشویی و ظرفشویی.
- ✓ تجهیزات مورد نیاز :
- ۱. جاروی مویی دسته بلند
- ۲. خاک انداز
- ۳. سطل پلاستیکی پنج لیتری
- ۴. پیمانه ( فنجان و یا لیوان)
- ۵. پیش بند نایلونی
- ۶. دستکش پلاستیکی
- ۷. تی کف شوی
- ۸. آب خشک کن کف
- ۹. کیسه های زباله بزرگ و کوچک
- ۱۰. دستکش نخی
- ۱۱. دستمال نخی

### ۵-۴- طبقه بندی نظافت مکانهای مختلف در خدمات نظافتچی:

- ۱. روزانه ( مثل گردگیری و جارو زدن)
- ۲. هفتگی ( مثل پنجره ها و هواکشها)
- ۳. ماهیانه ( شستشوی دیوارها)
- ۴. شش ماهه
- ۵. موردی

#### ۴-۶- ایمنی و توصیه در خدمات نظافتچی:

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

#### ۴-۷- ملاحظات استفاده از گند زدا آب ژاول (وایتکس / هیپوکلریت سدیم):

- یک لیوان وایتکس را با ۴ لیوان آب رقیق کنید و سطوح کف و دیوار را با محلول رقیق شده در تماس قرار دهید .
- محلول رقیق شده را بایستی ظرف ۲۴ ساعت مورد استفاده قرار دهید.
- آب ژاول را باید در ظروف مات و سربسته نگهداری کرد
- قبل از استفاده، برچسب دستور مصرف محصول به دقت مطالعه شود.
- سفید کننده در یک محل خنک و دور از تابش خورشید نگهداری شود.
- پس از هر بار استفاده از سفید کننده، درب ظرف مجدداً محکم بسته شود.
- حین استفاده از وایتکس درها و پنجره ها باز نگه داشته شود.
- حین استفاده از سفید کننده دستکش دست و ماسک استفاده شود همچنین در صورت احتمال پاشیده شدن سفید کننده، بایستی از عینک ایمنی استفاده شود
- برای رقیق کردن وایتکس از آب سرد استفاده شود. چراکه آب داغ اجزای فعال سفید کننده را تجزیه میکند.
- برای ضد عفونی کردن اشیاء، آنها باید به مدت ۳۰ دقیقه در سفید کننده رقیق شده قرار گرفته و سپس کاملاً آنها را آب کشید و در انتها لازم است دستهای خود را با آب و صابون بشویید.
- سفید کننده نبایستی برای فلزات، پارچه های رنگی و سطوح رنگ شده بکار رود.
- در صورت ورود سفید کننده به چشمها به مدت ۱۵ دقیقه زیر آب سرد چشمها را شستشو داده و فوراً به پزشک مراجعه شود.
- در صورت بلع وایتکس از القای استفراغ خودداری کرده و مصدوم فوراً به اورژانس منتقل شود.

#### ۴-۸- نحوه نظافت صحیح انواع سطوح در محیط کار:

- تمیز کردن اثر انگشت بر روی مانیتورها:

اثر انگشت بر صفحه تلویزیون منظره نازیبایی به وجود می آورد. تلویزیون را هنگام تمیز کردن خاموش کنید. ابتدا با یک دستمال خشک غبار آن را بگیرید؛ و سپس با پنبه آغشته به محلول آب و الکل صفحه تلویزیون را تمیز کنید. الکل لکه های چرب و اثر انگشت را برطرف می کند. توصیه می شود از دستمال حوله ای و پرزدار استفاده نکنید. دیواره های غیرشیشه ای تلویزیون را نیز می توانید با پارافین مایع براق کنید و با دستمال خشک، چربی اضافی را بگیرید و براق کنید. این روش برای تمیز کردن ضبط صوت و ویدئویی که رنگ تیره دارند هم مناسب است.

### • تمیز کردن یخچال:

برای تمیز کردن دیوارهای داخلی یخچال از محلول جوش شیرین و آب کمک بگیرید. برای این منظور یک تا دو قاشق جوش شیرین را در یک چهارم لیتر آب گرم حل کنید و یخچال را با آن پاک کنید. سپس با دستمال تمیز خشک نمایید. جوش شیرین بوی نامطبوع یخچال را از بین می برد.

قفسه ها و کشوهایی را که می توان بیرون آورد می توانید با آب گرم و مایع ظرفشویی بشویید و پس از خشک شدن دوباره در یخچال قرار دهید.

پشت یخچال را تمیز نگاه دارید. برای پاک کردن این قسمت دوشاخه یخچال را بیرون آورید؛ و دستگاه را کمی جلو بکشید. به وسیله جاروبرقی گردوغبار پشت یخچال را بزدایید. به این ترتیب دستگاه بهتر کار می کند و عمر بیشتری خواهد داشت.

### • تمیز کردن ظرفشویی و دستشویی

سینک ظرفشویی معمولاً از جنس استیل است. بهتر است از مواد سفید کننده قوی برای تمیز کردن استفاده نکنید، زیرا رنگ استیل کدر می شود. بلکه پارچه ای را به سرکه سفید آغشته کنید و بر سطح ظرفشویی مالش دهید. جوش شیرین برای تمیز کردن سینک های استیل عالی عمل می کند. این ماده را به عنوان پودر تمیز کننده به کار گیرید. نمک طبیعی مناسب برای ضد عفونی کردن سینک است. برای این منظور نمک خشک را روی سطح آن بپاشید و پس از نیم ساعت بشویید. برای تمیز کردن سینک های آلومینیومی و چینی محلول پودر ماشین لباسشویی توصیه می شود. بعد از آبکشی، با روزنامه مچاله شده سینک را برق بیندازید. همچنین برای از بین بردن لکه ها و رسوبات آب روی سینک، پارچه ای را به سرکه سفید آغشته کنید و روی سطح را با آن مالش دهید.

## • تمیز کردن اجاق گاز:

میتوانید اجاق گاز را با آمونیاک پاک کنید اگر می‌خواهید اجاق گاز خود را تمیز و شفاف کنید کافی است یک شب پس از اتمام کار با اجاق همه قسمت‌های داخل و سطح روی اجاق را با پنبه آغشته به آمونیاک مرطوب کنید و شب تا صبح آن را به همان حال بگذارید.

صبح فردا پارچه تمیزی را با نمک و آمونیاک آغشته کنید و تمام قسمت‌ها را پاک کنید و با یک کهنه خشک، همه جا را خشک کنید. اجاق گاز شما شفاف خواهد شد و برای تمیزی حفاظ‌های روی شعله نیز از محلول وایتکس استفاده کنید.

استفاده از سرکه برای از بین بردن چربی: برای پاک کردن چربی روی اجاق گاز، یخچال و نظایر آن پارچه‌ای را در سرکه خیس کرده، روی آن بمالید. به‌ترو آسانتر پاک و تمیز می‌شود به‌طور کلی سرکه و چربی دشمن دیرین یکدیگرند.

برطرف کردن جرم اجاق گاز: مخلوط چهار قاشق جوش شیرین و چهار قاشق آب داغ را با استفاده از یک مسواک نرم و کهنه روی جرم‌های اجاق گاز بمالید و بعد از ۱۰ دقیقه با اسفنج پاک کنید.

## • تمیزکننده قهوه جوش و کتری:

اگر قهوه جوش یا کتری جرم بسته یا آلوده شده، برای پاک کردن آن لازم نیست به مواد شیمیایی متوسل شوید. کافی است مقدار مساوی سرکه سفید و آب را با هم مخلوط کنید و درون ظرف بریزید و بگذارید بجوشد. زمان لازم برای جوشیدن محلول، به سختی جرم بستگی دارد. با این شیوه می‌توانید به سادگی از شر این رسوبات نجات یابید.

## • شیشه‌ها:

اگر در مقداری آب گرم، دو تا سه قاشق آب لیموترش تازه بریزید و برای تمیز کردن شیشه‌ها از آن استفاده کنید نتیجه خوبی حاصل می‌شود.

- شیشه‌های رسوب گرفته را با مخلوط آب و سرکه سفید تمیز کنید.

- لکه‌هایی را که به وسیله حشرات روی پنجره‌ها به وجود می‌آید، می‌توانید با چای سرد از میان ببرید.

- خراش‌های نازک روی شیشه را می‌توان با مقداری خمیر دندان برطرف کرد.

- یک طرف آنها را به شکل عمودی و طرف دیگر را به شکل افقی تمیز کنید تا اگر لکه‌ای وجود دارد بهتر دیده شود.

- توصیه می‌شود در روزهای بسیار سرد که شیشه‌ها یخ زده اند آنها را پاک نکنید. در این وضعیت شیشه بسیار ترد و شکننده می‌شود و امکان شکستن آن زیاد است.

## ۹-۴- نظافت سرویس‌های بهداشتی:

### اول: بخش‌های مختلف دستشویی

- کف
- دیوار
- شیرآلات
- روشویی
- آئینه‌ها
- محفظه مایع دستشویی و دستمال کاغذی

### دوم: ابزار مورد نیاز جهت نظافت سرویس بهداشتی

- مواد شوینده و ضدعفونی کننده
- پودر شوینده
- تی پلاستیکی
- دستمال
- اسفنج و سیم ظرفشویی
- دستکش
- ماسک

### سوم: مراحل نظافت سرویس بهداشتی

۱. قبل از استفاده از مواد شوینده باید درب و پنجره را باز نماییم و یا تهویه را روشن کنیم
۲. همیشه نظافت از بالا به پایین و از عقب به جلو در انجام می‌گیرد. پس ابتدا دیوارها را تمیز کنیم بعد به سایر قسمت‌ها بپردازیم.
۳. قبل از استفاده از مایع جرم‌گیر حتماً از آب سرد استفاده کنیم.
۴. بعد از پخش کردن مواد شوینده با حفظ ایمنی برای ۱۵ دقیقه محیط را ترک نماییم و مجدد برای شستشوی کامل جوهر نمک برگردیم و به نظافت سایر بخش‌ها بپردازیم

۵. در هنگام شستن آینه ها و روشویی یادمان باشد فقط از اسفنج استفاده کنیم و اگر شیرآلات جرم گرفته اند از سیم ظرفشویی استفاده شود
۶. فراموش نکنید استفاده از جوهر نمک برای شیر آلات موجب سوختن استیل آنها شده و شیرآلات سیاه می گردند
۷. در صورت وجود توالت فرنگی در هنگام شستن بهداشت را در نظر داشته باشیم چرا که معمولا پوست افراد در هنگام استفاده از توالت فرنگی با آن تماس پیدا می کند
۸. در صورتی که مایع دستشویی و یا دستمال توالت به اتمام رسیده، در اسرع وقت آنها را شارژ نماییم.
۹. در پایان بعد از خشک کردن بخش های مختلف از یک پادری در جلو در سرویس بهداشتی استفاده کنیم. اما بدانیم باید پادری را حتما در پایان هر هفته بشوییم و خشک نماییم.
۱۰. برق انداختن آینه ها را فراموش نکنید. جای صابون را مرتب بشوید تا تمیز شود و اگر از صابون های جامد استفاده می کنید، حتما تکه صابون های قدیمی را که روی جای صابون مانده است، پاک کنید. برای این که صابون به ظرفش نجسبد، می توانید از روغن بچه کمک بگیرید و مقداری از آن را کف ظرف صابون بمالید.
۱۱. شیرآلات موجود در دستشویی هم یکی از قسمت های مهمی است که حتما باید تمیز و براق باشد؛ برای این کار هیچ وقت از مواد سفید کننده یا دیگر موادی که مخصوص این کار نیستند، استفاده نکنید چون لعاب روی شیرها از بین می رود و دیگر مانند گذشته براق نخواهد شد.
۱۲. برای تمیز کردن شیرآلات از مواد مخصوص این کار که در بازار وجود دارد یا از سرکه سفید استفاده کنید که می تواند آنها را براق و تمیز کند. علاوه بر این مواد، لیموترش هم انتخاب خوبی برای تمیز کردن شیرهاست. اگر مقداری لیموترش روی شیرها بمالید نه تنها تمیز می شود، بلکه بوی خوبی نیز داخل فضای سرویس بهداشتی می پیچد.
۱۳. وسایلی که به کمک آنها سرویس بهداشتی را تمیز می کنید مانند اسکاچ، برس مخصوص سرویس های بهداشتی و.... نیز باید تمیز شود. نکته مهم این است که هیچ وقت لوازم مختلف را برای تمیز کردن قسمت های متفاوت به کار نبرید؛ به این معنی که اگر اسکاچ مخصوص شیرآلات است آن را هرگز به دستشویی نزنید و برس مخصوص شستشوی توالت را نیز برای تمیز کردن سایر قسمت ها استفاده نکنید.
۱۴. یکی دیگر از وسایل مهم در نظافت سرویس بهداشتی، تمیز کردن سطل آشغال است. با توجه به اینکه این سطل در فضای بسته و مرطوب قرار دارد به شدت در معرض آلوده شدن به انواع باکتری و قارچ است. به یاد داشته باشید که هفته ای یک بار آن را بشوید و برای خشک شدن در هوای آزاد قرار دهید. هر از چند گاهی هم آن را با یک سطل نو جایگزین کنید.

#### ۱۰-۴- نکات قابل توجه موقع استفاده از مواد شوینده:

۱) هنگام استفاده از شوینده ها روی سطوح، شستشو را از بالا به پایین انجام دهید زیرا کثیفی به سمت پایین می آید.

۲) به شوینده ها به چشم مواد سمی و خطرناک نگاه کنید. این مواد باید دور از دسترس کودکان نگهداری شوند و در موقع استفاده از آنان دستکش دست کنید، ماسک بزنید و دستگاه تهویه را روشن کنید.

۳) برای آنکه شستشوی بهتری داشته باشید، لازم نیست بیش از اندازه از مواد شوینده استفاده کنید! دستورالعمل روی بسته بندی را بخوانید و به همان میزان از ماده استفاده کنید. در رابطه با مایعات شستشویی که نیاز به رقیق شدن دارند، آنها را کمتر از آنچه که توصیه شده رقیق کنید!

۴) در صورتی که شنیده اید ماده شوینده ای بدون نیاز به سابیدن پاک کننده ای قوی است به آن شک کنید. آب و سایش دو پایه از بین برنده آلودگی ها هستند. مواد شوینده تنها به دلیل ترکیباتی که دارند کمک می کنند آلودگی ها راحت تر از سطح جدا شوند. موادی که نیازی به سابیدن برای پاک کردن آلودگی ندارند یا موادشیمیایی بسیار قوی دارند که استفاده از آنها توصیه نمی شود یا تنها تبلیغات دروغینی دارند.

۵) در حال حاضر شوینده های مختلفی وارد بازار شده است: شوینده مخصوص حمام و دستشویی، شوینده مخصوص کف، مخصوص سینک، مخصوص گاز و... ترجیحا توصیه می کنیم از شوینده های چند کاره استفاده کنید تا در هزینه ها صرفه جویی کنید و حتما مرتبا کار پاکیزگی و شستشو را انجام دهید تا مجبور به استفاده از مقدار فراوانی ماده شوینده نباشید.

۶) برخی افراد از آب ژاول به عنوان ماده شوینده استفاده می کنند، در صورتی که آب ژاول ضدعفونی کننده است و بیشتر در بیمارستان ها مورد استفاده قرار می گیرد تا در خانه. اگر قصد ضدعفونی کردن دارید نیز ابتدا باید سطح را تمیز کرده بعد از مواد ضدعفونی کننده بهره ببرید!

۷) ترجیحا از مواد آنتی باکتریال استفاده نکنید زیرا استفاده از این مواد به مرور سبب قوی تر شدن باکتری ها می شود. تمامی باکتری هایی که با ما زندگی می کنند برای سلامت ما مضر نیستند. استفاده از یک ماده شوینده معمولی سبب کمتر شدن میزان باکتری ها می شود اما اگر می خواهید محیط کاملا ضدعفونی شود ترجیحا به درستی از آب ژاول بهره ببرید.

۸) هنگام استفاده از موادشوینده از اسفنج به جای پارچه بهره ببرید زیرا پارچه میزان کثیفی و آلودگی را بیشتر در خود نگه می دارد.

۹) ترجیحا از مواد شوینده بی بو استفاده کنید. برخی اسانس ها مثل اسانس لیمو یا پرتقال چه طبیعی باشند چه مصنوعی بی فایده اند و در امر شستشو تاثیری نمی گذارند. برخی از آنها می توانند برای سلامت مضر بوده و سبب آلرژی شوند.

۱۰) از آنجایی که برخلاف بسیاری از مواد بهداشتی، روی بسته بندی شوینده ها تمامی ترکیبات آنها یادداشت نمی شود، حتما توجه داشته باشید که از مواد استاندارد که بی ضرر بودن آنها برای محیط و سلامت تایید شده، آن هم به شکل درست، استفاده کنید!

#### **۱۱-۴- مصرف منابع و مدیریت ضایعات:**

۱- در روز و در زمان کفایت روشنایی، لامپها را خاموش کنید.

۲- پس از پایان کار با دستگاه های برقی همچون کامپیوتر، پرینتر، کولر، پنکه، اسکنر و... آنها را خاموش کنید.

۳- در پایان کار و هنگام ترک اتاق، از خاموش بودن وسایل برقی اطمینان حاصل کنید.

۴- در پایان کار از خاموش بودن وسایل سرمایشی و گرمایشی اطمینان حاصل کنید.

۴- در طول روز از روشن نمودن لامپ های محوطه خودداری شود.

۵- کاغذهایی را که قابلیت استفاده مجدد دارند از زباله های کاغذی جدا کنید.

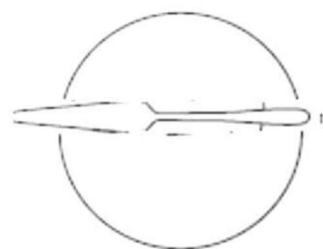
۶- حتی المقدور از دو روی کاغذ استفاده کنید.

۷- در نگهداری، مخدوش نشدن، پاره نشدن، از بین رفتن و... اسناد و مدارک خود کوشا باشید.

۸- ضایعات کاغذی و الکترونیکی را از سایر ضایعات و زباله ها تفکیک کنید.

۹- ضایعات کاغذی و الکترونیکی را در ظروف مرتبط نگهداری و به مراکز بازیافت تحویل نمایید.

# پیوست شماره (۱)



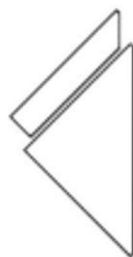
بشقاب برای مالیدن کره



لیوان شیر یا آب



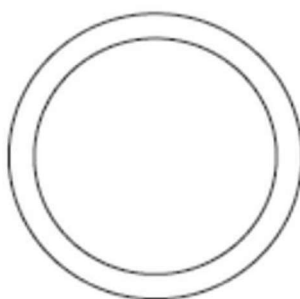
آبمیوه



دستمال



چنگال



بشقاب | کاسه



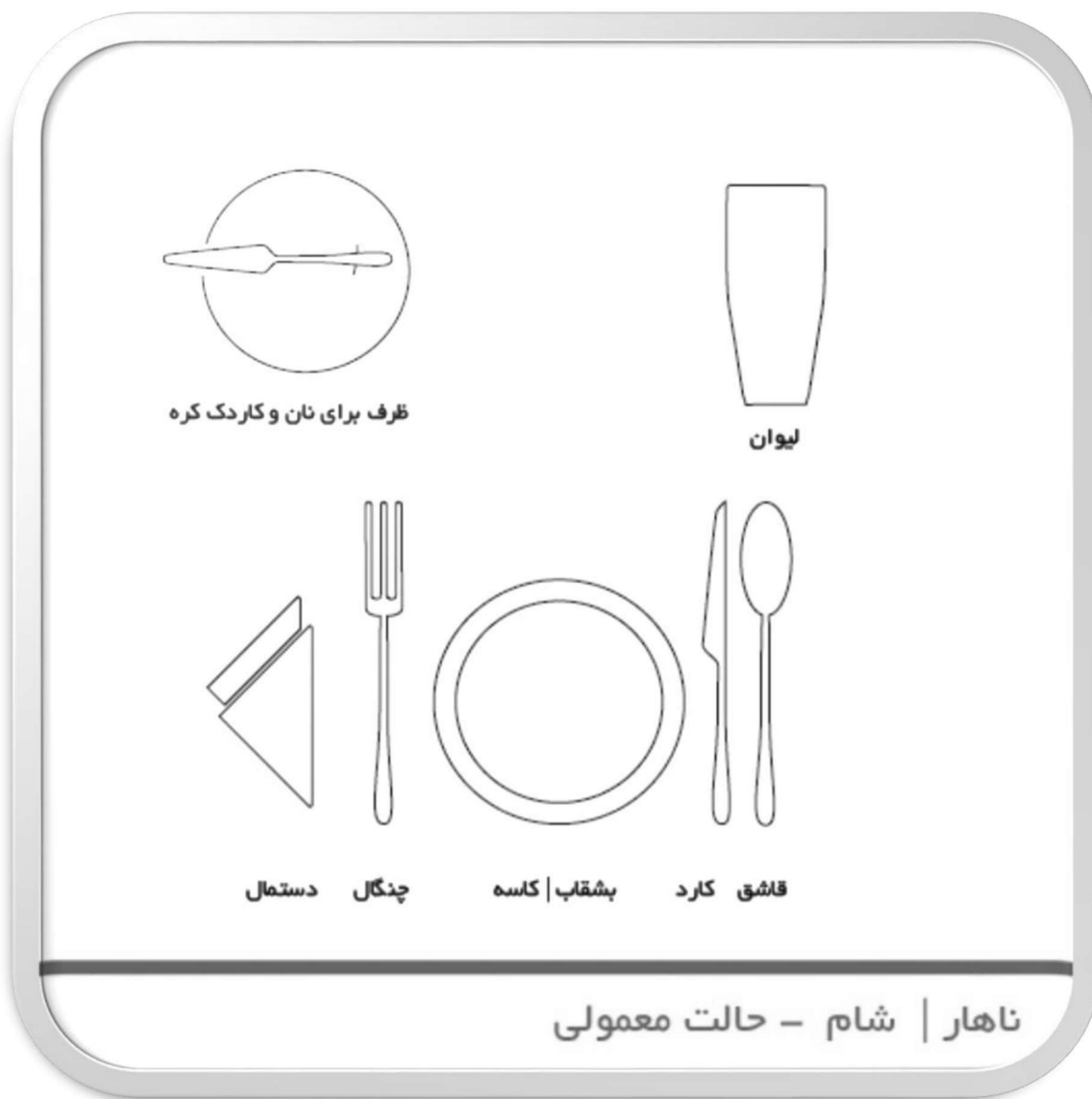
قاشق چای خوری | کارد



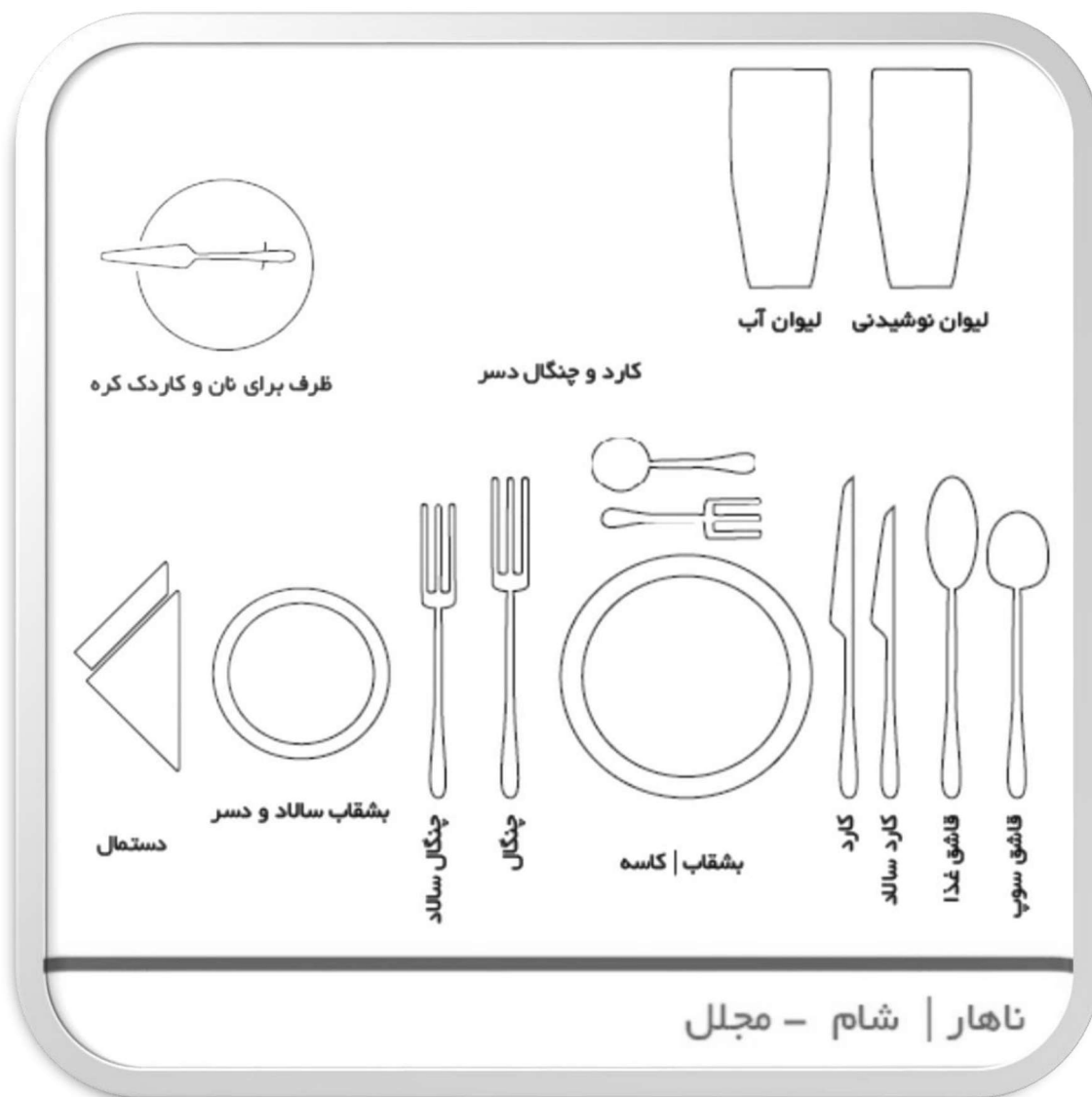
فنجان چای

صبحانه

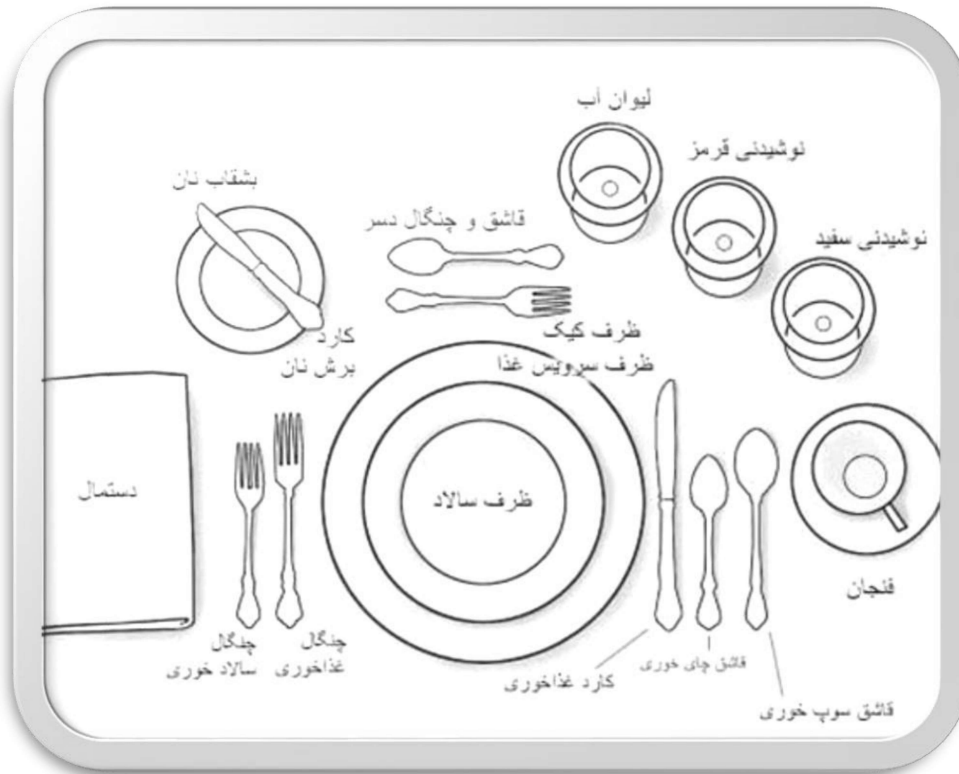
پیوست شماره (۲)

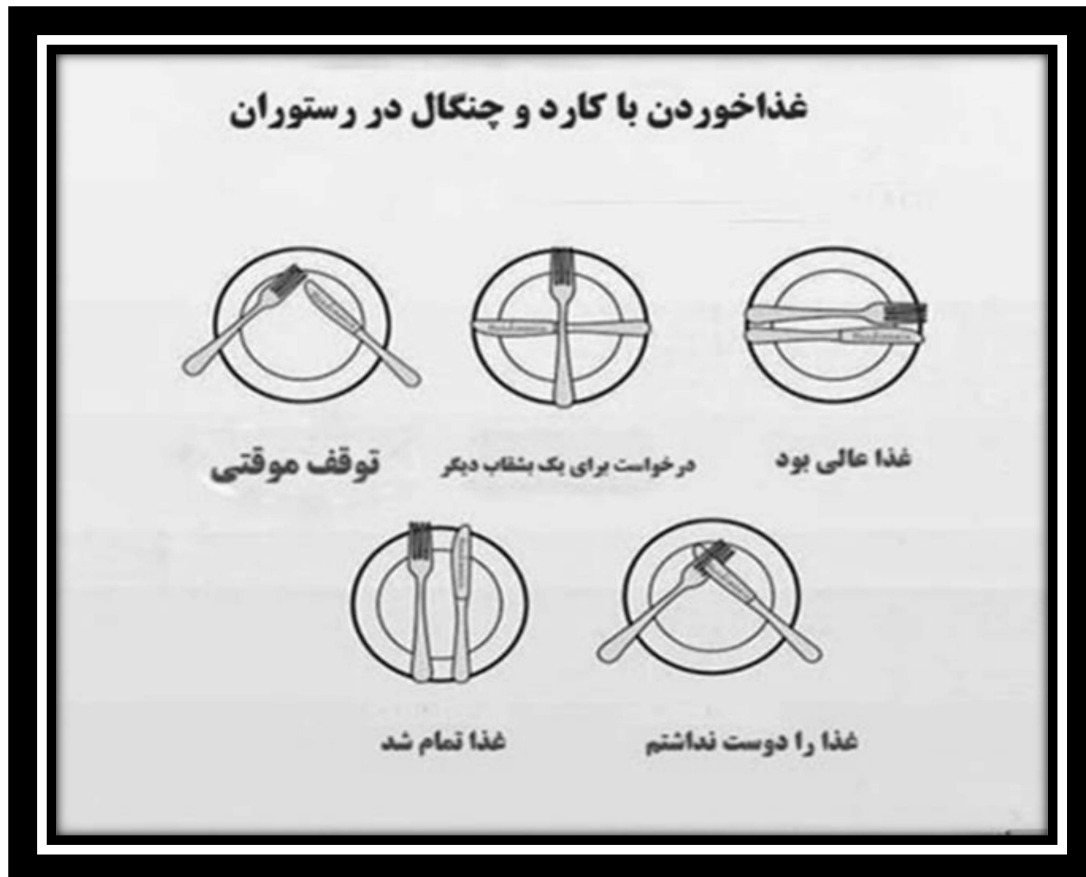


پیوست شماره (۳)



پیوست شماره (۴)





**آموزش، نیرومندترین سلاحی است که می توان با آن جهان را دگرگون کرد.**



**شرکت ملی خدماتی تدارک**

**Melli Khadamat Tadarock Co.**

**تهیه کننده:**

**معاونت امور اداری**

**واحد آموزش**