

---

# راهنمای کاربردی خدمات غذا و نوشیدنی

---

تالیف و ترجمه: دکتر عباس شیربان - مینا سیفی





تقدیم به:

روح پرفتح مادرم

که همواره مشوق بے منت و

آرزومند موفقیت و سرافرازیم بود



## هشدار

### جهل به قانون، رافع مسئولیت نیست

به موجب قانون حمایت از حقوق مولفان، مصنفان و هنرمندان مصوب سال ۱۳۴۸ و قانون ترجمه و تکثیر کتب، نشریات و آثار صوتی مصوب سال ۱۳۵۰، کلیه حقوق چاپ، نشر و پخش این اثر به هر نحو برای ناشر محفوظ و منحصرا متعلق به انتشارات خانه روشنا است. هرگونه نشر، پخش، عرضه، بهره‌برداری یا فروش کل یا قسمتی از این کتاب به هر شکل ممکن، به صورت:

- نسخه فیزیکی کپی شده
  - فروش، نشر، پخش، عرضه و یا حتی انتشار رایگان نسخه الکترونیکی (به صورت لوح فشرده، انتشار در وبسایت‌ها، کانال‌های تلگرامی و شبکه‌های اجتماعی داخلی و خارجی و ...)
- و هر نوع استفاده دیگری که بدون اجازه کتبی از نشر خانه روشنا باشد، علاوه بر آن که غیراخلاقی و شرعا حرام است، غیرقانونی بوده و جرم محسوب می‌شود و مطابق با قانون از شش ماه تا سه سال حبس را در پی خواهد داشت و واحد حقوقی این مجموعه این مورد را تحت پیگرد قضایی قرار می‌دهد و کلیه خسارت‌های وارده از فرد خاطی مطالبه می‌شود.

#### مخاطب گرامی و فرهیخته،

از آنجایی که برای تولید این محصول زمان و هزینه زیادی صرف شده است، تنها فردی که بهای نسخه چاپی و اصل کتاب را پرداخت نموده است مجاز به استفاده از آن می‌باشد. توجه داشته باشید که انتشارات خانه روشنا هیچ یک از کتاب‌های چاپی خود را به صورت الکترونیکی منتشر نمی‌کند. لذا در صورتی که نسخه‌ای الکترونیکی از تمام یا بخشی از هر یک از کتاب‌های انتشارات «خانه روشنا» به هر طریقی در دست شماست، این نسخه قاچاق (تکثیر شده به صورت غیرقانونی)، غیرقانونی و حرام است و این مجموعه هیچ‌گونه رضایتی از این بابت ندارد. برای تهیه نسخه قانونی و مجاز این محصول می‌توانید به وبسایت انتشارات خانه روشنا به آدرس [www.roshanapub.ir](http://www.roshanapub.ir) مراجعه نمایید.

سرشناسه:	شیریان، عباس، ۱۳۴۱
عنوان و نام پدیدآور:	راهنمای کاربردی خدمات غذا و نوشیدنی/ تالیف و ترجمه: عباس شیریان، مینا سیفی
مشخصات نشر:	تهران: خانه روشنا، ۱۴۰۰
مشخصات ظاهری:	۱۹۲ص.: مصور (رنگی)، جدول
شابک:	۹۶-۷۸۳۱-۶۰۰-۹۷۸: ۱۲۰۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست‌نویسی:	فیفا
یادداشت:	کتابنامه
موضوع:	خدمات غذایی - مدیریت، Food Service - Management
موضوع:	رستوران‌ها - خدمات غذایی، Restaurants - Food Service
موضوع:	رستوران‌ها - مدیریت، Restaurant Management
موضوع:	گوشت - کیفیت، Meat - Quality
شناسه افزوده:	سیفی، مینا، ۱۳۵۶
رده‌بندی کنگره:	TX۹۱۱/۳
رده‌بندی دیویی:	۶۴۷/۹۴۰۶۸
شماره کتابشناسی ملی:	۸۴۷۶۲۲۲



### راهنمای کاربردی خدمات غذا و نوشیدنی

تالیف و ترجمه: دکتر عباس شیریان - مینا سیفی

ناشر: خانه روشنا

چاپ اول: ۱۴۰۰

آماده‌سازی قبل از چاپ: آتلیه خانه روشنا

مدیر تولید و ناظر فنی چاپ: نرگس فرقانی

قطع و تعداد صفحات: وزیری - ۱۹۲

شمارگان: ۹۰۰ نسخه

قیمت: ۱۲۰,۰۰۰ تومان

شابک: ۹۶-۷۸۳۱-۶۰۰-۹۷۸ ISBN: 978-600-7831-96-0

#### دفتر نشر و نمایشگاه دائمی

تهران - خیابان مطهری - بین سهروردی و شریعتی - خیابان وزوایی - کوچه بخشایش

پلاک ۲ - واحد ۱ - کد پستی: ۱۵۶۶۸۴۶۳۱۱

۰۲۱-۸۸۴۴۶۳۸۱

دورنگار:

۰۲۱-۸۸۴۲۹۰۶۴

تلفن:

۱۰۰۰۶۶۴۲۲۱۲۲

سامانه پیامک:

۰۲۱-۶۶۴۲۲۱۲۲

وبسایت و فروشگاه اینترنتی خانه روشنا:

WWW.ROSHANAPUB. IR

INFO@ROSHANAPUB. IR

کلیه حقوق چاپ و نشر این اثر محفوظ و مخصوص ناشر است. به موجب قانون حمایت از حقوق مولفان، مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸/۱۰/۱۱ و قانون ترجمه و تکثیر کتب، نشریات و آثار صوتی مصوب ۱۳۵۰، کلیه حقوق این اثر به هر نحو برای ناشر محفوظ است. هرکس تمام یا قسمتی از این کتاب را بدون اجازه مکتوب ناشر، نشر، پخش و عرضه کند، مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.



مقدمه ..... ۱۰

پیش‌گفتار ..... ۱۱

پیشینه خدمات پذیرایی ..... ۱۱

## فصل اول ..... ۱۴

### درس ۱: مقدمه‌ای بر خدمات غذایی کترینگ ..... ۱۵

۱-۱ مقدمه ..... ۱۵

۲-۱ شناخت صنعت خدمات غذایی کترینگ ..... ۱۵

۳-۱ بخش‌بندی ارائه خدمات غذایی (کترینگ) ..... ۱۵

۴-۱ انواع خدمات کترینگ ..... ۱۶

۵-۱ انواع موسسات ارائه‌دهنده خدمات کترینگ ..... ۱۷

۶-۱ رابطه کترینگ و صنایع دیگر ..... ۲۰

۷-۱ خلاصه ..... ۲۰

۸-۱ پیشرفت خود را محک بزنید ..... ۲۱

۹-۱ عبارات و اصطلاحات ..... ۲۱

### درس ۲: طبقه‌بندی انواع رستوران، ساختار سازمانی و وظایف و مسئولیت‌های

#### کارکنان ..... ۲۳

۱-۲ مقدمه ..... ۲۳

۲-۲ تعریف رستوران ..... ۲۳

۳-۲ طبقه‌بندی رستوران ..... ۲۴

۴-۲ انواع رستوران ..... ۲۴

۵-۲ ساختار سازمانی رستوران ..... ۲۷

۶-۲ وظایف و مسئولیت‌های مدیر و کارکنان غذا و نوشیدنی ..... ۲۹

۷-۲ خلاصه درس ..... ۳۲

۸-۲ پیشرفت خود را محک بزنید ..... ۳۳

۹-۲ عبارات و اصطلاحات ..... ۳۳

### درس ۳: مهماندار و وظایف آن ..... ۳۵

۱-۳ مقدمه ..... ۳۵

۲-۳ مهماندار ..... ۳۶

۳-۳ وظایف مهماندار ..... ۳۶

۴-۳ ویژگی‌های یک مهماندار پذیرایی ..... ۳۷

۵-۳ رفتارهای نامناسب مهماندار یا کارکنان پذیرایی ..... ۳۹

۶-۳ خلاصه ..... ۳۹

۷-۳ پیشرفت خود را محک بزنید ..... ۴۰

۴۰	۸-۳ عبارات و اصطلاحات.....
<b>۴۱</b>	<b>فصل دوم.....</b>
۴۲	درس ۴: تجهیزات عملیاتی رستوران.....
۴۲	۱-۴ مقدمه.....
۴۲	۲-۴ تجهیزات و اقلام پذیرایی.....
۴۳	۳-۴ ظروف شیشه‌ای.....
۴۷	۴-۴ ظروف چینی.....
۵۱	۵-۴ ظروف یک‌بار مصرف.....
۵۲	۶-۴ اقلام میز.....
۵۹	۷-۴ میز و صندلی.....
۶۰	۸-۴ ایستگاه‌های کمکی و مهماندار فرضی.....
۶۱	۹-۴ چرخ‌دستی‌ها.....
۶۳	۱۰-۴ نحوه نگهداری وسایل.....
۶۵	۱۱-۴ چگونگی کنترل اجاق گاز، کیسول‌های گاز و چراغ‌های الکلی.....
۶۶	۱۲-۴ رومیزی‌ها و دستمال‌های پارچه‌ای.....
۶۷	۱۳-۴ روش حمل اقلام و تجهیزات رستوران.....
۶۹	۱۴-۴ خلاصه.....
۷۰	۱۵-۴ پیشرفت خود را محک بزنید.....
۷۱	۱۶-۴ عبارات و اصطلاحات.....
۷۲	درس ۵: بخش‌های کمکی و تجهیزات مربوط به آن.....
۷۲	۱-۵ مقدمه.....
۷۲	۲-۵ انبار کمکی.....
۷۳	۳-۵ انبار ظروف نقره‌جات.....
۷۴	۴-۵ محدوده ظرف‌شویی.....
۷۴	۵-۵ دستگاه بشقاب‌گرم‌کن.....
۷۴	۶-۵ رابط.....
۷۵	۷-۵ انبار منسوجات و دستمال‌های پارچه‌ای.....
۷۵	۸-۵ خلاصه.....
۷۶	۹-۵ پیشرفت خود را محک بزنید.....
۷۶	۱۰-۵ عبارات و اصطلاحات.....
۷۷	درس ۶: مراحل آماده‌سازی رستوران و فرایند چیدمان میز.....
۷۷	۱-۶ مقدمه.....
۷۷	۲-۶ مقدمات پذیرایی.....
۷۸	۳-۶ آماده‌سازی محل پذیرایی.....
۷۹	۴-۶ فرآیند آماده‌گی برای پذیرایی.....
۷۹	۵-۶ کاور پذیرایی روی میز و پذیرایی تکمیلی.....



- ۶-۶ چیدمان میز ..... ۸۱
- ۶-۷ خلاصه ..... ۸۳
- ۶-۸ پیشرفت خود را محک بزنید ..... ۸۳
- ۶-۹ عبارات و اصطلاحات ..... ۸۴

## فصل سوم ..... ۸۵

### درس ۷: تعریف، چهارچوب و مبانی سازمان‌دهی صورت غذا و انواع مکمل‌های

- غذایی ..... ۸۶
- ۱-۷ مقدمه (ماهیت صورت‌غذا) ..... ۸۶
- ۲-۷ صورت‌غذا ..... ۸۷
- ۳-۷ انواع صورت‌غذا ..... ۸۷
- ۴-۷ چارچوب صورت‌غذا ..... ۸۸
- ۵-۷ مبانی ساماندهی صورت‌غذا ..... ۸۹
- ۶-۷ صورت‌غذای کلاسیک فرانسوی ..... ۸۹
- ۷-۷ ترتیب ارائه وعده‌های غذایی در صورت‌غذای شام ..... ۱۰۱
- ۸-۷ اقلام غذایی معمول و مکمل‌ها (مخلفات آن) ..... ۱۰۲
- ۹-۷ خلاصه ..... ۱۰۶
- ۱۰-۷ پیشرفت خود را محک بزنید ..... ۱۰۶
- ۱۱-۷ عبارات و اصطلاحات ..... ۱۰۶

### درس ۸: انواع الگوها و شیوه‌های پذیرایی ..... ۱۰۸

- ۱-۸ مقدمه ..... ۱۰۸
- ۲-۸ انواع سبک‌های پذیرایی (سرویس) ..... ۱۰۸
- ۳-۸ سرو غذا (پذیرایی وعده غذایی) ..... ۱۱۰
- ۴-۸ سرو سوپ ..... ۱۱۱
- ۵-۸ سرو وعده غذای گوشتی ..... ۱۱۱
- ۶-۸ سرو سبزیجات و انواع نشاسته‌ها (انواع سیب‌زمینی) ..... ۱۱۲
- ۷-۸ سرو سس‌های همراه غذا ..... ۱۱۲
- ۸-۸ سرویس‌دهی دور از میز ..... ۱۱۲
- ۹-۸ پیشخوان ..... ۱۱۳
- ۱۰-۸ سرویس‌دهی قهوه ..... ۱۱۶
- ۱۱-۸ پیشخوان توزیع نوشیدنی‌ها ..... ۱۱۶
- ۱۲-۸ سرویس‌دهی آب‌های گازدار و آب‌های معدنی ..... ۱۱۷
- ۱۳-۸ آب‌میوه‌ها ..... ۱۱۷
- ۱۴-۸ شربت‌ها ..... ۱۱۸
- ۱۵-۸ تمیز کردن میز در رستوران ..... ۱۱۸
- ۱۶-۸ تمیز کردن بشقاب‌ها ..... ۱۲۲
- ۱۷-۸ جمع کردن بشقاب‌های کناری ..... ۱۲۴



- ۱۲۵ ..... ۱۸-۸ جمع‌آوری خرده‌آشغال‌ها
- ۱۲۶ ..... ۱۹-۸ تعویض زیرسیگاری‌های استفاده‌شده
- ۱۲۷ ..... ۲۰-۸ مرتب کردن و بررسی فهرست رسیدگی‌ها
- ۱۲۸ ..... ۲۱-۸ وظایف بعد از پذیرایی
- ۱۲۹ ..... ۲۲-۸ روش‌های نوشتن و ارائه صورت‌حساب
- ۱۳۱ ..... ۲۳-۸ روش‌های (ترفندهای) پذیرایی
- ۱۳۲ ..... ۲۴-۸ ترتیب سرو غذا
- ۱۳۵ ..... ۲۵-۸ قواعد کلی که در ضمن پذیرایی باید رعایت شود
- ۱۳۶ ..... ۲۶-۸ پیشرفت خود را محک بزنید
- ۱۳۷ ..... ۲۷-۸ خلاصه
- ۱۳۷ ..... ۲۸-۸ عبارات و اصطلاحات

## فصل چهارم ..... ۱۳۸

### درس ۹: صبحانه ..... ۱۳۹

- ۱۳۹ ..... ۱-۹ مقدمه
- ۱۳۹ ..... ۲-۹ انواع صبحانه
- ۱۴۱ ..... ۳-۹ چیدمان میز صبحانه
- ۱۴۲ ..... ۴-۹ چیدمان صبحانه (کاور صبحانه)
- ۱۴۳ ..... ۵-۹ ترتیب پذیرایی صبحانه
- ۱۴۴ ..... ۶-۹ جمع‌بندی
- ۱۴۴ ..... ۷-۹ پیشرفت خود را محک بزنید
- ۱۴۵ ..... ۸-۹ عبارات و اصطلاحات

### درس ۱۰: طبقه‌بندی انواع نوشیدنی و روش‌های آماده‌سازی آن‌ها ..... ۱۴۶

- ۱۴۶ ..... ۱-۱۰ مقدمه
- ۱۴۶ ..... ۲-۱۰ نوشیدنی‌ها و طبقه‌بندی آن‌ها
- ۱۴۶ ..... ۳-۱۰ نوشیدنی‌های الکلی
- ۱۴۶ ..... ۴-۱۰ نوشیدنی‌های غیرالکلی
- ۱۴۸ ..... ۵-۱۰ چای
- ۱۵۰ ..... ۶-۱۰ قهوه
- ۱۵۵ ..... ۷-۱۰ کاکائو
- ۱۵۵ ..... ۸-۱۰ مزایای نوشیدنی‌ها
- ۱۵۵ ..... ۹-۱۰ خلاصه
- ۱۵۶ ..... ۱۰-۱۰ پیشرفت خود را محک بزنید
- ۱۵۶ ..... ۱۱-۱۰ عبارات و اصطلاحات

## فصل پنجم ..... ۱۵۷

### درس ۱۱: فرآیند گرفتن سفارش در رستوران و خدمات در اتاق ..... ۱۵۸

- ۱۵۸ ..... ۱-۱۱ مقدمه







۲-۱۱ روش نوشتن ..... ۱۵۸

۳-۱۱ فرآیند سفارش‌گیری..... ۱۶۲

۴-۱۱ نمونه‌ای از فرآیند گرفتن سفارش در رستوران ..... ۱۶۳

۵-۱۱ خدمات غذا و نوشیدنی در اتاق..... ۱۶۴

۶-۱۱ ملزومات استاندارد برای چیدمان میز در غذاهای مختلف..... ۱۶۶

۷-۱۱ خلاصه ..... ۱۶۸

۸-۱۱ پیشرفت خود را محک بزنید..... ۱۶۸

**درس ۱۲: طعم‌دهنده‌ها، مزه‌ها و مخلفات برای انواع غذا و روش‌های پذیرایی .. ۱۶۹**

۱-۱۲ مقدمه ..... ۱۶۹

۲-۱۲ طعم‌دهنده‌ها / تنقلات (با طعم و مزه شور یا تند)..... ۱۶۹

۳-۱۲ انواع طعم‌دهنده‌ها یا چاشنی‌ها..... ۱۶۹

۴-۱۲ غذاهای طعم‌دار یا مزه‌دار (چاشنی‌ها) ..... ۱۷۰

۵-۱۲ نحوه سرو طعم‌دهنده‌ها و چاشنی‌ها ..... ۱۷۱

۶-۱۲ پیشرفت خود را محک بزنید..... ۱۷۲

۷-۱۲ عبارات و اصطلاحات ..... ۱۷۲

**درس ۱۳: آشنایی با انواع بستنی، تعاریف و فرایندهای گوناگون آماده‌سازی آن ... ۱۷۳**

۱-۱۳ مقدمه..... ۱۷۳

۲-۱۳ بستنی ..... ۱۷۳

۳-۱۳ تولید بستنی..... ۱۷۴

۴-۱۳ انواع بستنی ..... ۱۷۴

۵-۱۳ سرو بستنی..... ۱۷۷

۶-۱۳ نگهداری بستنی ..... ۱۷۸

۷-۱۳ خلاصه..... ۱۷۸

۸-۱۳ پیشرفت خود را محک بزنید ..... ۱۷۹

۹-۱۳ عبارات و اصطلاحات ..... ۱۷۹

**سوالات ..... ۱۸۰**

**پیوست ..... ۱۸۲**

۱-۱۴ تاریخچه قاشق و چنگال ..... ۱۸۲

۲-۱۴ ترتیب سرویس (پذیرایی سر میز) ..... ۱۸۳

۳-۱۴ مراحل پذیرایی یک وعده غذایی..... ۱۸۶

۴-۱۴ مقدمه‌ای درباره برش گوشت‌های استخوانی..... ۱۸۸

# مقدمه

به نام آن که جان را فکرت آموخت

«هل یستوی الذین یعلمون والذین لا یعلمون»  
آیا آن‌ها که می‌دانند با آن‌ها که نمی‌دانند برابرند؟

پس از چندین سال تجربه و بضاعت تدریس در زمینه‌های اجرای دوره‌های آموزش مدیریت هتلداری به‌خصوص دوره‌های کاربردی، به دلیل نیاز روزافزون دانش‌پژوهان و دانش‌آموختگان این دوره‌ها به‌ویژه هتلداری، خدمات غذا و نوشیدنی و همچنین در راستای گسترش آموزش مدیریت کاربردی بر آن شدیم که مجموعه کتاب‌هایی به صورت علمی و کاربردی در زمینه‌های مدیریت فراگیر در صنعت هتلداری و شیوه‌های میزبانی موثر ترجمه و تالیف نماییم.

مهمان‌پذیری و اهمیت دادن به اصول پذیرایی و آشنایی کافی با مقوله غذا و نوشیدنی از رسوم کهن مردم ایران‌زمین بوده است و بنابراین جا دارد که این اصول به درستی و صحیح ارائه شود و دانش‌پژوهان بتوانند آشنایی نسبتاً کافی با ادبیات صنعت غذا و نوشیدنی داشته باشند.

مدیران و کارکنان شاغل در صنعت هتلداری به‌ویژه در بخش غذا و نوشیدنی می‌توانند در این کتاب با بخش‌های مختلف و به روز جهان آشنا شوند.

امید است که فرآیندی که جسورانه نگارندگان در مسیر تکامل منابع موجود در این عرصه آغاز نموده‌اند به زیور دقت نظر کلیه صاحب‌نظران، اساتید، مشاوران و دانشجویان حوزه مدیریت غذا و نوشیدنی آراسته گردد.

با علمت اگر عمل برابر گردد      کام دو جهان تو را میسر گردد  
مغرور به این مشو که خوانی ورقی      زان روز حذر کن که ورق برگردد

# روشن

خرید کتاب‌ها و محصولات فرهنگی خانه روشنا به روش‌های زیر امکان‌پذیر است:

**روش اول - خرید از راه دور (از طریق تماس تلفنی، دورنگار یا ایمیل):** خرید از راه دور، روشی برای تمامی افرادی است که در دنیای سریع و شلوغ امروز به دلیل مشغله کاری یا به دلیل دوری راه، امکان خرید حضوری را ندارند. خرید از راه دور، روشی سریع و مطمئن برای صرفه‌جویی هرچه بیشتر در زمان است. به این ترتیب، سفارش شما حداکثر ظرف مدت چهل و هشت ساعت از طریق پست سفارشی برای شما ارسال خواهد شد. مشتریان تهرانی می‌توانند سفارش‌های خود را از طریق پیک نیز دریافت نمایند که در این صورت هزینه ارسال سفارش بر عهده خریدار خواهد بود. برای ثبت سفارش و خرید به این روش کافی است مراحل زیر را دنبال کنید:

۱. مبلغ پشت جلد را متناسب با تعداد نسخه درخواستی به شماره حساب مجموعه واریز نمایید. جهت دریافت شماره حساب جهت واریز وجه می‌توانید در ساعات اداری با شماره **۰۲۱۸۸۴۲۹۰۶۴** با دفتر مجموعه تماس گرفته و یا در شبکه‌های اجتماعی به شماره **۰۹۳۷۳۴۴۳۹۷۵** پیام ارسال نمایید.

۲. پس از واریز وجه، به منظور تایید و ارسال سفارش، مشخصات فیش بانکی واریزی، آدرس دقیق، کد پستی ده رقمی و نام دریافت‌کننده را از طریق تماس تلفنی با شماره **۰۲۱۸۸۴۲۹۰۶۴** یا ارسال پیام در شبکه‌های اجتماعی به شماره **۰۹۳۷۳۴۴۳۹۷۵** اعلام نمایید.

**روش دوم - خرید آنلاین از طریق فروشگاه اینترنتی مجموعه:** برای خرید آنلاین هر یک از کتاب‌ها و محصولات مجموعه می‌توانید با مراجعه به وبسایت فروشگاه اینترنتی مجموعه به آدرس **www.roshanapub.ir** خرید خود را انجام دهید. تمامی سفارش‌های آنلاین حداکثر ظرف مدت چهل و هشت ساعت از طریق پست سفارشی برای شما ارسال می‌شود. مشتریان تهرانی می‌توانند سفارش‌های خود را از طریق پیک نیز دریافت نمایند که در این صورت هزینه ارسال سفارش بر عهده خریدار خواهد بود و می‌بایست در بخش توضیحات به همراه سفارش توسط مشتری اعلام شود.