آموزش تشریفات، پذیرایی و آداب معاشرت در رستوران
مربی: جابر مرتضایی
www.karkonan.com
تلفن: ۰۲۱-۲۲۱۴۵۸۱۱

طرح از بهرام غروی

مدرس حوزه تشریفات و پذیرایی از تغییر نگاه جامعه به حرفه گارسونی می‌گوید

آداب معاشرت در رستوران

معصومه مهدیانی

جابر مرتضایی
مدرس حوزه تشریفات و پذیرایی

خیلی ها در برهه‌ای از زندگی خود حرفه گارسونی رستوران را تجربه کرده‌اند؛ البته نه گارسونی‌داری حرفه‌ای و تخصصی، بلکه همان پیشخدمتی ساده کافه و رستوران که کاری جز جابه‌جایی ظروف و آوردن و بردن غذاها نمی‌داند. شاید برخی معتقد باشند که این موضوع بیشتر در خصوص کشورهای خارجی صدق می‌کند تا ایران؛ اما اینگونه نیست. در کشور ما نیز گارسونی اولین انتخاب مهاجران به شهرهای بزرگ و افراد جویای کار است؛ شاید به خاطر این تفکر که گارسونی راحت‌ترین و در دسترس‌ترین کار است که سختی زیادی نیز ندارد. اما اکنون مدت‌هاست که نگاه به این حرفه متفاوت شده است. دیگر از دید مردم و رستوران‌داران وظیفه گارسون رستوران تنها گفتن اسم غذا و نوشیدنی و یادداشت آنها و در نهایت آوردن آنها یا صرفا توجه به ظاهر و پوشش خود نیست، بلکه کسی است که علاوه بر اینها، با مهارت‌های تشریفاتی و آداب‌معاشرت مختص به کار خود آشنایی دارد. اکنون دیگر بسیاری از رستوران‌داران تلاش می‌کنند تا برای پیشرفت و توسعه کار خود از گارسون‌های حرفه‌ای استفاده کنند و گارسون‌ها نیز برای فعالیت در رستوران‌های سطح یک سعی می‌کنند تا با آموزش‌های به‌روز و جهانی همگام شوند. چند سالی است که در کشور ما موسسات و مراکز مختلفی به آموزش تخصصی گارسون‌ها می‌پردازند؛ مراکزی که هدف آنها تغییر نگاه به گارسون‌ها و حرفه‌شان است. در این گزارش به سراغ یکی از مدرسان و استادان حوزه تشریفات، پذیرایی و آداب‌معاشرت رفتیم تا برایمان از وضعیت گارسون‌داری در ایران و نحوه آموزش و تربیت گارسون‌های حرفه‌ای بگوید. اگر جزو کسانی هستید که به این حرفه علاقه دارید و می‌خواهید وارد آن شوید بهتر است که این گزارش را تا انتها بخوانید.

چرا از نظر عموم مردم گارسونی شغل مطلوبی نیست؟

مشاغل، دارای ارزش اجتماعی خاصی هستند که به آن سرمایه اجتماعی هم می‌گویند. این موضوع به تقسیم کار برمی‌گردد و در نتیجه سلسله مراتبی که در تقسیم کار هست، به وجود می‌آید و شأن و اعتبار خاصی به خود می‌گیرد. لغت گارسون از زبان فرانسوی آمده و در آن زبان به معنی پسر است. در فارسی گارسون را پیشخدمت معنا کرده‌اند. این شغل از فرانسه وارد ایران شد و در زمانی که تازه وارد شده بود برای خودش ارج و قربی داشت و مثل امروز نبود که هر کسی بتواند وارد آن شود. گارسون‌ها یا توزیع کنندگان غذا در سالن‌های غذاخوری مهارت‌های خیلی زیادی ندارند و چیزی تولید نمی‌کنند. در کشورهایی مانند کشور ما وقتی شما چیزی تولید نکنید، ارج و منزلت کمتری دارید. همچنین این شغل از نظر عامه مردم درآمد پایینی دارد؛ بنابراین در میان توده مردم اهمیت چندانی هم ندارد، زیرا مهارت چندانی نمی‌خواهد و به همین دلیل شأن چندانی هم برای آن قائل نیستند.

چرا همه تصور می‌کنند این شغل به‌مهارت چندانی نیاز ندارد؟

متاسفانه در جامعه ما اینطور جاافتاده است. به نظرم این موضوع ناشی از مهاجرت‌هایی است که از روستاها به شهر اتفاق افتاده است. افراد فکر می‌کنند گارسونی شغل راحتی است که هیچ تخصصی نمی‌خواهد و از همین رو کسانی که به شهرهای بزرگ‌تر مهاجرت می‌کنند و تحصیلات درستی هم ندارند، به راحتی در آن مشغول به کار می‌شوند. این کار برای این قبیل افراد نسبت به حمل بار در بازار و جاهای مختلف آسان‌تر است و آسیب بدنی کمتری هم دارد.

زمانی که شغل گارسونی تازه وارد ایران شده بود برای خودش ارج و قربی داشت و مثل امروز نبود که هر کسی بتواند وارد آن شود

بسیاری از مردم حاضرند در کشورهای دیگر گارسون باشند اما در کشور خودشان این کار را در شأن خود نمی‌دانند. دلیل این تفکر چیست؟

این تفکر برمی‌گردد به عکس‌العمل مردم آن کشورها و نگاهی که به گارسون‌ها دارند. عکس‌العمل مردم ایران در خصوص گارسون‌ها بسیار منفی است. خیلی اوقات افراد در شهر خودشان هم به این کار مشغول نمی‌شوند، زیرا همه آنها را می‌شناسند و پشت سرشان حرف می‌زنند اما وقتی شخصی در یک کشور معتبر اروپایی است، فعالیت در هر حرفه‌ای را برای خود شأن می‌داند. به علاوه شاغلان این شغل در کشورهای دیگر درآمد خوبی دارند، پس درآمد هم برایش شأن اجتماعی می‌آورد. از سوی دیگر کسی در کشورهای دیگر این افراد را نمی‌شناسد و برای همین با خیال راحت در این حرفه مشغول به کار می‌شوند.

به طور کلی تفاوت گارسون‌داری در ایران و خارج از کشور در چیست؟

به نظر شخصی بنده تفاوت گارسون‌داری رستوران در ایران و خارج از کشور بیشتر مربوط به نحوه نگرش ماست. در ایران مردم به نیروهای پذیرایی رستوران و حتی مدیریت رستوران به چشم افراد برخوردار از یک مهارت و تخصص نگاه نمی‌کنند. این موضوع در مورد اکثریت مردم صدق می‌کند اما در کشورهای توسعه‌یافته نیروی پذیرایی فردی است که هم آموزش‌دیده و هم خودش و مدیریت رستوران به حرفه‌اش به عنوان یک کار مهم و تخصصی نگاه می‌کنند.

تا چه اندازه گارسون‌داری در کشور ما به صورت حرفه‌ای انجام می‌شود؟

در ایران نیز مجموعه‌های بسیار خوبی داریم که کار پذیرایی را به صورت اصولی و استاندارد انجام می‌دهند اما تعداد آنها در هر شهر محدود به چند مورد بیشتر نیست. وقتی می‌خواهیم نظری را درباره هر موضوع بدهیم بهتر است اکثریت را خطاب قرار دهیم و درباره این موضوع باید روراست بگوییم که ضعیف هستیم و جای کار و رشد زیادی داریم. آموزش قبل از شروع کار در این زمینه بسیار ضعیف است اما حین کار ممکن است از طرف مدیریت دوره‌هایی را در رستوران بگذرانند و بعضا به صورت تجربی مواردی را یاد بگیرند و انجام دهند. برخی دیگر نیز آموزش دیده‌اند اما به دلایل مختلفی آموزش‌های خود را عملی نمی‌کنند. این دلایل شامل جدی نگرفتن آموزش، کاربردی نبودن محتوا، عملی نبودن، عدم ارزیابی کارکنان و... است.

آیا در سال‌های اخیر این تفکر که افراد به خاطر نبود شغل به سمت این حرفه می‌روند از بین رفته است؟

همانطور که مشخص است در ایران بعضا افراد به خاطر شرایط محیطی و نبود کار یا هر اجباری مشغول این کار شده‌اند و بدتر اینکه قبل از مشغول به کار شدن هیچگونه آموزشی در این حرفه ندیده‌اند؛ از همین رو به محض پیدا شدن کار مناسب دیگری، بسیار راحت کار پذیرایی را کنار می‌گذارند. این نوع تفکر که هر فردی باید به عنوان یک متخصص پذیرایی وارد این حرفه شود در مجموعه‌های سطح یک وجود دارد و به عنوان یک حرفه به آن نگاه می‌شود ولی در مجموعه‌های معمولی که اکثریت را تشکیل می‌دهند، متاسفانه نگاه حرفه‌ای وجود ندارد. هنوز بسیاری از مجموعه‌ها جوان بودن نیروهای پذیرایی را ملاک اصلی خود می‌دانند در صورتی که یک نیروی پذیرایی متخصص برای مشغول به کار شدن در این حوزه باید ۳خصوصیت علاقه شخصی، دانش و عمل را داشته باشد؛ اول از همه علاقه شخصی برای این کار باید وجود داشته باشد که موضوعی درونی است. دوم دانش لازم است که با حضور در دوره‌های آموزشی کسب می‌شود. در آخر نیز عمل مطرح است که این موضوع مستقیما با آن نیروی پذیرایی ارتباط دارد و اینکه چه اندازه از محتوای فراگرفته‌اش را انجام دهد. اگر نیروی خدماتی این سه مورد را دارا نباشد نیروی خوبی نخواهد شد حتی اگر دانش لازم را داشته باشد.

با تربیت گارسون‌های حرفه‌ای در کشور چقدر فاصله داریم؟

برای تبدیل شدن از یک گارسون ضعیف و معمولی به گارسون حرفه‌ای جای کار زیاد داریم اما خوشبختانه در چند سال اخیر توجه بسیار بالایی به حوزه تشریفات و پذیرایی شده است؛ هم از طرف مدیریت رستوران‌ها و هم از طرف گارسون‌ها. از طرف مدیریت رستوران‌ها به این دلیل که فضای رستوران‌داری هر روز رقابتی‌تر می‌شود و اگر رستورانی به این موضوع توجه نکند، ممکن است خیلی زود از صحنه رقابت حذف شود و درآمد آن به پایین‌ترین حد خود برسد. از طرف گارسون‌ها نیز به دلیل اینکه هر روز رستوران‌ها توجه می‌کنند که نیروی حرفه‌ای‌تری جذب کنند و اگر این فرد با مباحث پایه‌ای آشنا نباشد ممکن است به راحتی نتواند در محیط‌های خوب مشغول به کار شود و مجبور شود در رستوران‌های سطح پایین کار کند. البته اگر هم جذب شوند به محض اینکه نیروی بهتری پیدا شود ممکن است بحث جایگزین شدن پیش بیاید و اخراج نیروی قبلی به راحتی انجام شود. یک اصل کلیدی که باعث می‌شود رستورانی از طرف مشتریان انتخاب شود، برتری رستوران یا نیروی پذیرایی آن است. مهارت‌های پذیرایی می‌تواند باعث برتری شخص گارسون یا رستوران شود. اگر رستورانی به مبحث آداب پذیرایی و تشریفات توجه ویژه داشته باشد می‌تواند مطمئن باشد که در مدت کوتاهی از رقبای خود پیشی می‌گیرد.

آموزش

لبخند

در بحث ارتباط گارسون‌ها با مشتریان رستوران، مهم‌ترین عامل، لبخند یک گارسون است. نه فقط در زمان سلام و احوال‌پرسی یا خداحافظی کردن، بلکه در همه زمان‌ها (در زمان طی مسیر و هنگام آوردن و بردن ظروف و غذا، در زمان راه رفتن در محوطه رستوران، در حین تمیز کردن میزها و ...) لبخند زدن گارسون بسیار حائز اهمیت است و موجب جلب رضایت مشتریان رستوران می‌شود.

جابه‌جایی ظروف

گارسون‌ها برای جابه‌جایی ظروف و ابزار معمولا باید با دست چپ کار کنند و زمانی که می‌خواهند غذا یا وسیله را به مشتری ارائه دهند، باید آن را با دست راست انجام دهند.

جمع‌آوری ظروف

اگر در رستورانی پذیرایی به صورت مرحله‌ای است نه به صورت یکجا، وظیفه مهمی برعهده گارسون‌ها قرار می‌گیرد. بهتر است در این شرایط قبل از آوردن غذای جدید، ظرف‌های کثیف و غذاهای مانده قبلی توسط گارسون‌ها جمع‌آوری شود یا میزها در صورت کثیف شدن، تمیز شده و بعد از آن غذا آورده شود. همچنین بعد از این که غذای اول تمام شد، گارسون باید کارد و چنگال را برای غذای بعدی او عوض کند.

اولویت در پذیرایی

زمانی که گارسون رستوران می‌خواهد غذا یا نوشیدنی را جلوی مشتری بگذارد، باید به اولویت پذیرایی توجه کند. اگر اعضای یک میز به صورت دوستانه آمده‌اند و گارسون هیچ آشنایی با رتبه و جایگاه آنها ندارد، گارسون باید از فرد بزرگ‌تر (از لحاظ سن) یا از خانم‌ها برای پذیرایی شروع کند. اگر رابطه مشتریان، مهمان و میزبانی است، گارسون ابتدا باید از مهمان شروع کند. اگر ارتباطات آنها کاری بود، گارسون باید از جایگاه و رتبه افراد بدون توجه به سن و جنسیت شروع کند.

کارهای ممنوعه

از کارهای غیربهداشتی ریزی که برای مشتریان بسیار ناخوشایند است، مانند خاراندن سر یا بدن، دست در گوش یا بینی کردن، خشک کردن عرق خود با دست و آستین و ... باید جدا پرهیز شود. این یکی از اولین و ضروری‌ترین موضوعاتی است که یک گارسون حرفه‌ای باید رعایت کند.

سرعت عمل بدون جلب توجه

یکی از عوامل موثر در جلب رضایت مشتریان رستوران، سرعت عمل کارکنان و گارسون رستوران است اما این سرعت عمل نباید به کارهایی منجر شود که باعث جلب توجه شود؛ مثلا دویدن در محیط رستوران از نکاتی است که یک گارسون باید جدا از آن پرهیز کند. گارسون‌ها همیشه باید در آشپزخانه و راهروها و رستوران، از سمت راست خود حرکت کنند.

سرو غذا

اگر غذایی که سرو می‌کنید، آماده بوده و نیازی ندارد تا مشتری آن را در ظرف دیگری بریزد، باید ظرف غذا را از سمت راست جلوی مشتری روی میز بگذارید. اما اگر غذا از قبل در ظرف سرو نشده و باید خود مشتری آن را در ظرف بکشد، گارسون باید ظرف غذا را از سمت چپ، مقابل مشتری بگیرد تا او غذایش را بکشد؛ این موضوعی است که بسیار حائز اهمیت است.

ظاهر و بهداشت گارسون

یک گارسون حرفه‌ای باید قبل از همه موارد، به ظاهر و بهداشت خود اهمیت دهد. مرتب بودن موی سر یک گارسون بسیار مهم است. یک گارسون حرفه‌ای باید همیشه موی سرش شانه زده باشد و از مدل‌هایی که عرف جامعه نیست دوری کند. همچنین یک گارسون نباید جلوی مشتری با موهای خود بازی کند یا آنها را شانه بزند. گارسون اگر قرار است که خود را مرتب کند باید به دور از نگاه مشتری این کار را انجام دهد.

دستکش سفید

استفاده از دستکش سفید شاید الزامی نباشد ولی بسیار عالی خواهد شد که گارسون‌ها همیشه یک دستکش سفید و تمیز به دست داشته باشند.

دکمه‌ها

بسیار دیده می‌شود که گارسون‌ها دکمه بالایی یقه خود را برای اینکه راحت‌تر باشند نمی‌بندند، درصورتی که هم از لحاظ ظاهری و هم از لحاظ اصول پوشش گارسون‌ها، باید تمام دکمه‌های لباس فرمشان بسته باشد، در غیراین‌صورت گارسون فردی شلخته و نامرتب از دید مشتریان به حساب می‌آید.

آستین‌ها

اگر قرار است گارسون از پیراهنی استفاده کند که آستین‌دار باشد، پس باید کاملا آستین‌های لباسش را باز و دکمه هر دو آستین را ببندد. هیچ‌گاه نباید آستین‌های لباسش را تا یا لوله کند. بهتر است به‌جای این کار از پیراهن‌های آستین کوتاه استفاده کند.

ناخن

ناخن‌های یک گارسون باید همیشه کوتاه شده و تمیز باشد تا زیر آن جرمی دیده نشود. هر قدر که گارسون دست و بدنش تمیز باشد اما زیر ناخن‌هایش جرمی دیده شود، در دید فرد روبه‌رو باز هم فردی کثیف و غیربهداشتی به حساب خواهد آمد.

عطر

استفاده از عطرهایی که بوی تندی دارند برای گارسون‌ها ممنوع است؛ به خصوص گارسون‌هایی که تا فاصله یک متری به مشتری نزدیک می‌شوند. ممکن است از نظر شما عطرتان بوی خوبی داشته باشد اما نمی‌توان تضمین کرد که مشتری نیز از سلیقه شما در عطر خوش‌اش بیاید. بهتر است گارسون‌ها از عطرهایی استفاده کنند که بوی ملایم و کمی دارند زیرا تعداد افرادی که بوی تند را می‌پسندند بسیار کم است.

دوش گرفتن

ممکن است دوش گرفتن هر روز در نظر بسیاری زیاده‌روی باشد اما برای یک گارسون امری ضروری است؛ زیرا گارسون‌ها به طور مستقیم با مشتریان در ارتباط هستند. وقتی که گفته می‌شود گارسون‌ها هر روز دوش بگیرند به این معنی نیست که هر روز یک ساعت در حمام باشند؛ دوش گرفتن می‌تواند در زمان بسیار کوتاهی انجام شود ولی همان زمان کوتاه موجب براقی موها، طراوت پوست، از بین رفتن بوی عرق و... خواهد شد.

کفش‌ها

در آخر ممکن است برخی بگویند که کفش مربوط به قسمت پایینی بدن است و در دید مشتریان نیست از همین رو ضرورتی ندارد که جزو نکات ضروری و مهم یک گارسون به حساب بیاید، درصورتی که کفش هم دارای اهمیت است. این نکات از دید بسیاری از مشتریان دور نمی‌ماند. یک گارسون حرفه‌ای باید در انتخاب نوع کفش خود بسیار دقت کند. کفش گارسون‌ها نباید چکمه، صندل یا کفش‌های اسپرت باشد. آنها باید از کفشی استفاده کنند که بنددار و جلوبسته بوده و رنگش مشکی یا قهوه‌ای تیره باشد.

برخورد با مشتری عصبانی

چنانچه یک مشتری عصبانی و بداخلاق است، با او نباید بحث کرد، بلکه باید دستورهای او را فورا انجام داد و به بهترین نحو غذای او را سرو کرد تا راضی شود. چنانچه از گارسون ناراحت بود، باید بلافاصله یکی از همکاران خود را مامور سرو غذای او کند و نهایت احترام و ادب را در مورد او رعایت کند تا از کرده خودش پشیمان شود.

نحوه ایستادن

در حضور مشتری، گارسون باید به نحوه ایستادن خود توجه کند و مواظب باشد تا ناخواسته موجب ناراحتی مشتری نشود. دست به سینه ایستادن، تکیه دادن به دیوار، تکیه دادن به میز و یا کج ایستادن نوعی بی‌احترامی به مشتری به حساب می‌آید.

آموزش تشریفات، پذیرایی و آداب معاشرت در رستوران
مربی: جابر مرتضایی
www.karkonan.com
تلفن: ۰۲۱-۲۲۱۴۵۸۱۱

آشنایی با فوت و فن گارسونی

در ستایش آراستگی

در یک رستوران معمولا بیشترین کسی که با مشتریان در ارتباط است، گارسون‌ها هستند. در واقع گارسون‌ها نماینده کل افراد و رستورانند، از همین رو طی دوره‌های تخصصی گارسونی در رستوران اهمیت بسزایی دارد. هر گارسونی لازم است با مهارت‌های تشریفاتی و آداب معاشرت مانند نحوه تشکر کردن از مشتری، کنترل در شرایط بد، چگونگی پذیرایی نوشیدنی و غذاها، چگونگی برخورد با مشتریان عصبانی، نحوه پیشنهاددادن به مشتریان، معرفی حرفه‌ای خود و رستوران به مشتریان و همچنین گفت‌وگوهایی که باعث خواهد شد که مشتریان نسبت به رستوران دید مثبتی پیدا کنند، آشنا باشد. در زیر به برخی از مهارت‌هایی که یک گارسون حرفه‌ای باید با آن آشنا باشد اشاره می‌کنیم.