

بسم الله



نام استاد : مریم حاجی اسماعیلی

پروژه : رستوران

نام اعضاء گروه:

سبا قدیمی (سرگروه)

سعید حاجی بنده

آذر اعزازی

پرستو طالبی مختار

امیر حسین مهدی زاده

عقیق اکبری نیا

نگار نقدیان

مقدمه :

غذاخوری یا رستوران (Restaurant) نوعی بنگاه (مؤسسه) یا (واحد صنفی) است که در آن خوراک و نوشیدنی ارائه و در همان جا صرف می‌شود. مطلوبیت خوراک ارائه‌شده، چیدمان مناسب، تمیزی، قیمت، کیفیت غذا و خدمات و... می‌تواند در کیفیت رستوران و شهرت آن نقش مهم داشته باشد. گاهی ممکن است غذاخوری‌ها، بخشی از یک واحد بازرگانی و جهانگردی بزرگ‌تر باشند، مانند فروشگاه‌ها و مهمانخانه‌ها.

یک رستوران باید بهترین مدیریت، دکوراسیون، کیفیت، کمیت، تبلیغات، منو، سرویس دهی را داشته باشد تا بشود رستوران خوب نه اینکه اسم رستوران را یدک بکشند.

بعد از اینکه شما رستوران خودتون رو راه‌اندازی می‌کنید، بدون شک یک سری مسائل جدید براتون پیش می‌آید! صرف نظر از اینکه شما بهترین ایده رو واسه رستوران‌تون داشتید یا بهترین دستور پخت غذا در اختیار سرآشپزتون و یا هزار تا مورد که بهش

به عنوان مدیر رستوران می‌باید در نظر داشته باشید که هیچ
کدوم از اینها، موفقیت شما رو تضمین نمی‌کنند.

بطور معمول، مدیران رستوران در هفته در حدود 90 ساعت وقت
برای کارشان در محیط رستوران صرف می‌کنند! این یعنی دو
برابر 44 ساعت حد مجاز کار در هفته. همین امر نشان دهنده
زمان‌بر بودن و تعهد آور بودن کار در صنعت رستوران داری
است.

وظایف مدیریت رستوران :

نقش مدیر رستوران این است که از روند کار درست رستوران و رعایت شدن بالاترین استانداردها مطمئن شود.

حال وظیفه مدیر رستوران یا کیتیرینگ عبارتند از :

- تهیه منوها
- انجام تبلیغات
- استخدام نیرو اعم از آشپز، گارسون و...
- اطمینان یافتن از توانمندی و مهارت کارکنان
- ارائه آموزش یا برگزاری دوره های آموزشی برای کارکنان در زمینه های کاری آنها – به عنوان مثال برای گارسون ها دوره های آموزش نحوه برخورد با مشتری را برنامه ریزی می کند.
- حفظ انگیزه کاری کارکنان برای رسیدن به بالاترین استاندارد ها در خدمت رسانی
- سازماندهی شیفت های کاری
- مدیریت و کنترل موجودی، بودجه و کارکنان
- نظارت بر رعایت قوانین و دستورالعمل های بهداشتی و ایمنی در کار تهیه امکانات رفاهی جانبی برای راحتی بیشتر مشتریان مانند محوطه بازی برای کودکان، پارکینگ مناسب و...

- مهارت و دانش مورد نیاز
- داشتن رفتاری مدبرانه و مودبانه
- توانایی انگیزش و مدیریت کارکنان
- مهارت عالی در جذب مشتری و ارائه خدمات مناسب به او
- داشتن سلیقه خوب در کار برای انتخاب نحوه چیدمان سالن، دکور سالن، نوع ظروف مورد استفاده برای سرو غذاها و...
- داشتن خلاقیت و نوآوری در تهیه منو غذا، چیدمان، ابزارهای تشویقی و...
- مهارت های ارتباطی قوی
- توانایی حفظ آرامش در شرایط کاری پر فشار
- توانایی خوب در کار تیمی
- توانایی کار با اعداد و ارقام و مدیریت بودجه
- توان سازماندهی و برنامه ریزی کارها
- نظارت بر نحوه سرویس دهی به مشتریان و برنامه ریزی جهت حداقل کردن زمان انتظار آنها
- توانایی مدیریت سلامت، بهداشت، ایمنی و امنیت محیط کار

مواردی برای رستوران داری و مدیریت آن :

- 1 (برای مشتریان در انتظار باید صندلی راحت گذاشت و حتی با یک لیوان نوشابه ،یا یک استکان چای رایگان از مشتری ها پذیرائی کرد .
- 2 (کیفیت و کمیت غذا همان طوری که هست حفظ شود.
- 3 (رفتار و برخورد با مشتری بیشتر مورد توجه قرار گیرد .
- 4 (یونیفرم کارکنان از پارچه های بهتر و زیباتر انتخاب شود .
- 5 (در روزها و ساعات خلوت،رستوران برای شام یا نهار تخفیفی قائل شود .
- 6 (بر سرعت سرویس دهی اضافه شود .
- 7 (رستوران به وسایلی مجهز شود که در صورت انتظار،مشتری سرگرم باشد .
- 8 (به نظافت و بهداشت بیش از گذشته توجه شود .
- 9 (به سرویس های بهداشتی از نظر نظافت به طور مرتب توجه شود .
- 10 (این گونه رستوران ها باید بر سرعت سرویس دهی اضافه کنند تا مشتریان زودتر میزها را خالی کنند.
- 11 (در سبک چیدن میزها نیز باید دقت شود چرا که با چیدن میزها به طور صحیح جا برای اضافه کردن تعداد بیشتری میز و صندلی خواهند داشت.

- 12) آشپزخانه را نیز باید به تجهیزات مدرن مجهز و در چیدمان وسایل پخت و پز دقت و توجه شود که از برداشتن قدم های اضافی کارکنان جلوگیری شود که به سرعت دهی در سرویس دهی بیانجامد.
- 13) کم بودن ظروف نیز یکی از عوامل کندی کار است، به طور مثال، چنانچه ظروف کم باشد گارسن باید برای استفاده مجدد، منتظر شستن و خشک کردن آنها شود.
- 14) هنگام گرفتن سفارش غذا معمولاً افراد مدتی را صرف انتخاب نوع غذا خواهند کرد، بهتر است صورت غذائی همراه با قیمت در معرض دید میهمانان قرار گیرد.
- 15) غذاهایی که زیاده تر سفارش داده می شود از قبل آماده کنند یا تزئین دور غذا مثل سبزیجات و ... را قبلاً در بشقاب بریزند.
- 16) غذاهائی که سرو آن سریع تر است در منو اضافه کنند. مثل غذاهایی که قبلاً پخته شده فقط احتیاج به کشیدن دارد.
- 17) برای رستوران های که شلوغ نیستند می شود دست به ابتکار زد. به عنوان مثال، در نمایشگاه ها بن های غذا را با تخفیف 20% ارائه دهند و اعلان کنند که اگر در ساعت 3 بعد از ظهر تا 7 شب به رستوران مراجعه کنند از این تخفیف برخوردار خواهند شد. یا در روزها یا تاریخ هایی که می دانند رستوران خلوت است مثلاً اواسط هفته اعلام کنند، برای هر میز 20% تخفیف قائل می شوند. یا غذاهای دیگری که در ساعت شلوغی سرو

نمی شود در منو بگنجانند این گونه ابتکارها باعث خواهد شد تا رستوران در زمان های خلوت نیز مشتری داشته باشد و کارکنان نیز معمولاً در این ساعات به مشتری بهتر خواهند رسید، ضمن اینکه کارکنان در کلیه ساعت کاری مشغول کار بوده، رستوران نیز از در آمد بیشتری برخوردار خواهد شد.

18) یکی از مواردی که باید در نظر گرفت و بتواند پاسخگوی مراجعان باشد مسئله پارکینگ است برای رستوران های فست فود آنهایی که در خیابان های پر رفت و آمد و اصلی شهر باشند بسیاری از مردم برای انتخاب فضای آرام و دور از هیاهو از این محل ها استفاده می کنند و مایل هستند که اتومبیلشان را نیز در جای امنی پارک کنند تنها خدمات و سرویس دهی رستوران نیست بلکه برای جلب مشتری باید پارکینگ در نظر گرفته شود.

مهماندار یا میزبان رستوران کیست ؟

مهماندار فردی شیک پوش و تمیز است که ممکن است آقا یا خانم باشد اصولاً خانم است و در ابتدای در ورودی رستوران قرار می گیرد و جلوی میز او یک میز یا پیشخوان است که منوی غذاها بر روی آن قرار دارد. وظیفه مهماندار تحویل گرفتن مهمان است هر میهمانی که وارد رستوران می شود ، مهماندار به استقبال او رفته و به مهمان خوش آمد می گوید و نسبت به گنجایش رستوران میهمان ها را تقسیم می کند. مهماندار در ابتدا از مهمانی که وارد می شود ، می پرسد که رزرو دارید یا نه ، مسئول رزرواسیون میزهای رستوران نیز مهماندار است. در رستوران های بزرگ تر ، مهماندار باید به یک زبان خارجی مسلط بوده و به فن آداب و معاشرت با مردم آگاهی کامل داشته باشد. مهماندار زیر نظر مدیریت رستوران انجام وظیفه می کند.

وظایف مهماندار

با توجه به نوع روحیه یک مهمان ، میز او را مشخص می کند. به استقبا ل مهمان رفته و صندلی میهمانان مسن و خردسال را بیرون می کشد و در نشستن کمک می کند .نوع میزها را برای هر مهمان تشخیص می دهد. باید حتما به یک زبان خارجی مسلط باشد. مدیر غذا و نوشابه ، طراح و برنامه ریز و تعیین کننده نوع غذا ، نوع منوها ، مقدار مصرف ، قیمت تمام شده درخواست کننده نیا زها و کنترل کننده کمیت و کیفیت و تصمیم گیرنده برای تامین مواد خام است.

این شخص مسئول کلیه امور اجرایی و پذیرایی در هتل هاست و زیر نظر مدیر عامل هتل انجام وظیفه می کند و از پست خیلی حساسی برخوردار می باشد که احتیاج به دانش و تجربه زیادی می باشد . مسئول غذا نوشابه بایستی از خرید ، فروش ، انبارداری ، پخت و پز ، ذائقه میهمانان و هزاران آیتم دیگری نیز هست آگاهی کامل داشته باشد و تنوع ایجاد نماید و این کار فقط از عهده یک مدیر غذا نوشابه خوب برمی آید. نیروهای مخصوص به خودش را انتخاب می کند و به این افراد آموزش می دهد و خیلی هم حیاتی است. کارشناس مواد غذایی است و دارای فن مدیریت و کاراکتر یک رئیس در قالب مواد غذایی و نوشیدنی است باید به زبانهای خارجی حداقل یک زبان آشنایی کامل داشته باشد و باید دارای

تحصیلات آکا دمیک بوده و به علم روز آشنایی داشته باشد. دارای لباس و یونیفرم مخصوصی است که با لباس دیگر فرق دارد.

آشنا با اقتصاد منطقه و دنیا ، کیفیت ، کمیت ، قیمت مطالعه ، تحقیق ، شرکت در نمایشگاه های غذایی و تغذیه ، استفاده از اینترنت ، و هزاران مورد دیگر.

برنامه ریز در مورد انتخاب ذائقه عمومی ، ملل ، فردی و پرسنل آشنا با سیستم کارگری و کارگرداری آشنا با مسائل بهداشت محیط ، فردی ، مواد غذایی آشنا به امور حسابداری و قیمت گذاری و غیره آشنا با اصول مهمانداری و پذیرایی آشنا با قوانین کشور و منطقه ای که در آن فعالیت می کند. خوش برخورد ، خوش سلیقه ، و خوش رفتار باشد.

	Column Name	Data Type	Allow Nulls
🔑	RestaurantId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	EmployeeId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	CustomerId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	OrderId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	FastFoodId	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	DrinkId	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Turn	int	<input type="checkbox"/>
	ComplaintId	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	SalesAmount	int	<input type="checkbox"/>
	TraditionalFoodId	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	FactorId	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	BranchId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>

	Column Name	Data Type	Allow Nulls
🔑	EmployeeId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	RestaurantId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	CustomerId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	HoursWork	int	<input type="checkbox"/>
	Salary	int	<input type="checkbox"/>
	OrderId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>

نیازهای یک مشتری به شرح ذیل می باشد:

فیزیولوژیک: نیاز به دریافت یک ماده غذایی خاص.

اقتصادی: نیاز به دریافت ارزش بالا در برابر قیمت پرداخت شده.

اجتماعی: فضایی دوستانه برای بیان صریح احساسات.

روانی: نیاز به تقویت اعتماد به نفس.

راحتی: تمایل به انجام کارها توسط شخصی دیگر

این نیازهای متفاوت نقش مهمی را در انتخاب شیوه سرو غذا و نوشیدنی بازی می کنند. شیوه سرو غذا و نوشیدنی بر اساس فاکتورهای زیر، می تواند اشکال متفاوتی بخود بگیرد:

- شکل و حالت تجهیزات
- نوع مشتری که محصول برای او سرو می شود
- مواد اولیه در دسترس برای غذا
- گردش مورد انتظار مشتریان
- شکل منویی که به مشتریان ارائه می شود
- هزینه غذای سرو شده
- محل استقرار تجهیزات

سرو غذا و نوشیدنی می تواند از دیدگاه مشتریان هم مورد بررسی قرار بگیرد.

اساساً، مشتری وارد محل می شود، غذا و نوشیدنی خود را انتخاب کرده یا سفارش می دهد و این سفارش برای مشتری سرو می شود. (مشتری ممکن است در همان لحظه یا در انتها حساب خود را پرداخت کند). سفارشات توسط مشتری مصرف شده و در نهایت محل خوردن غذا، تمیز می شود.

	Column Name	Data Type	Allow Nulls
▶🔑	CustomerId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	EmployeeId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	RestaurantId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	OrderId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	Turn	int	<input type="checkbox"/>
	ComplaintId	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	FactorId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	BranchId	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	TheAmountOfFood	int	<input checked="" type="checkbox"/>

نحوه ایجاد منو :

طراحی یک منو می تواند نگران کننده باشد و سخت به نظر برسد، اما این روند را می توان با چند مرحله ساده طی کرد:

لیست موارد منو خود را نهایی میکنیم و آن را در صفحه منوی گسترده قرار میدهیم.

لیست خود را به بخش هایی مانند صبحانه، ناهار، شام ، پیش غذا، دسر و غیره تقسیم میکنیم و طرح منو خود را طراحی میکنیم. در نظر بگیریم که مشتریان شما با مطالعه منو چگونه می توانند از منوی ما استفاده کنند. مطمئن شویم که منوهای کافی برای مشتریان خود داریم

اگرچه این مراحل فرایند اساسی ایجاد منو را بیان می کند، اما باید فکر و اندیشه زیادی را در طراحی منوی خود قرار دهیم. در زیر، ما بهترین روش ها برای طراحی منو را برای استفاده آسان مشتریان و کمک به تسهیل فروش ارائه می دهیم.


بخش های منو :

هنگام ایجاد بخش های مختلفی که در منوی ما قرار می گیرد، باید در نظر بگیریم که چند مورد در منو داریم و چگونه می توانیم آنها را دسته بندی یا تقسیم کنیم. به عنوان مثال، می توانیم بخش اصلی منوی خود را به فست فود ، غذای سنتی ، نوشیدنی ، دسر و ساندویچ تقسیم کنیم. هنگامی که صحبت از ایجاد بخش ها می شود، بهتر است تا حد امکان خاص باشد، بنابراین مشتریان شما می توانند به راحتی چیزی را پیدا کنند که برای آنها جذاب باشد.

چگونه غذای خود را توصیف کنیم ؟

نوشتن توضیحات منوی اشتها آور، مشتریان را ترغیب می کند تا چیز جدیدی را امتحان کنند، اطلاعاتی را در مورد حساسیت غذایی یا رژیم های غذایی جایگزین برای مهمانان ارائه دهیم، و به مشتریان کمک کنیم ظرفی را پیدا کنند که برای آنها جذاب باشد. بعلاوه، اگر در غذاهای خود از اسامی منحصر به فرد استفاده می کنیم یا غذاهای محلی زیادی سرو می کنیم، نوشتن توضیحات منو می تواند به مشتریان ما کمک کند تا دریابند انتخاب آن ها چه غذایی خواهد بود.

- مواد تشکیل دهنده آیتم‌ها
- توصیف مزه آیتم‌ها با استفاده از جملات مختصر و جذاب
- آدرس وبسایت و صفحات سوشال مدیا
- همچنین می‌توانید از QR Code استفاده کنید
- شماره تماس
- اشاره به مشخصات آیتم‌های موجود در منو مانند اندازه وعده و دمای (گرم، سرد، ولرم) سرو آن
- تبلیغ رویدادی (ایونت) که به‌صورت منظم در روزهای خاصی اجرا می‌شود. به‌عنوان مثال اجرای زنده موسیقی

	Column Name	Data Type	Allow Nulls
	DrinkId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	OrangeJuice	int	<input checked="" type="checkbox"/>
	Water	int	<input checked="" type="checkbox"/>
	SoftDrink	int	<input checked="" type="checkbox"/>
	Dough	int	<input checked="" type="checkbox"/>
	Lemonade	int	<input checked="" type="checkbox"/>
	RestaurantId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>

	Column Name	Data Type	Allow Nulls
▶🔑	FastFoodId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	Sandwich	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Pizaa	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	FriedChicken	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Pasta	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Steak	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	RestaurantId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>

	Column Name	Data Type	Allow Nulls
▶🔑	OrderId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	CustomerId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	EmployeeId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	FastFood	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	TraditionalFood	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Drink	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	ResaturantId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>

	Column Name	Data Type	Allow Nulls
▶🔑	TraditionalFoodId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	kebab	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Chicken	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Rice	int	<input checked="" type="checkbox"/>
	Soup	int	<input checked="" type="checkbox"/>
	RestaurantId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>

با شکایات کنار بیایید و به آن ها رسیدگی کنید :

اینکه چگونه شما به موارد منفی و شکایات مشتری ها رسیدگی می کنید یکی از اساسی ترین موضوعات در حوزه ارائه خدمات به مشتری رستوران است. نه تنها شما می بایست به شکایت ها به سرعت رسیدگی کنید بلکه این موضوع باید همراه با درک و همدلی با مشتریان رستوران باشد. ممکن است در رستوران خود با مشتری مواجه شوید که از خدمات رستوران رضایت ندارد. آن ها ممکن است این موضوع را از طریق تماس تلفنی یا ایمیل به شما انتقال دهند. یکی از مواردی که می تواند تاثیر منفی بر کار شما داشته باشد اینترنت است که شامل رسانه های اجتماعی و سایت می شود. شما باید از قابلیت اینترنت به عنوان یک فرصت استفاده کنید و از تمامی راه ها برای راضی کردن مشتری بهره ببرید. پاسخ شما به مشتری می تواند بر درصد سود شما در آینده نیز تاثیر بگذارد.

	Column Name	Data Type	Allow Nulls
🔑	ComplaintId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	Food	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Service	nvarchar(50)	<input checked="" type="checkbox"/>
	RestaurantId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>
	CustomerId	nvarchar(50)	<input type="checkbox"/>

