

مدیریت نئے نوین

در صنعت ہمارے

جاپ
توقم

نویسنده: خسرو جدیدزادہ



به نام خدا

مدیریت پذیرایی نوین در صنعت هتلداری

نویسنده:

خسرو جدیدزاده



MODERN ENTERTAINMENT MANAGEMENT
IN HOTEL INDUSTRY

سرشناسه : جدیدزاده، خسرو، ۱۳۳۱-
عنوان و نام پدیدآور : مدیریت پذیرایی نوین در صنعت هتلداری / نویسنده خسرو جدیدزاده.
مشخصات نشر : تهران: سارگل، ۱۳۸۶.
مشخصات ظاهری : ۸۰ ص.: مصور، جدول.
شابک : 978-964-5890-65-8
وضعیت فهرست نویسی : فیپا
یادداشت : ص.ع. به انگلیسی:
 Modern Entertainment Management in Hotel Industry
موضوع : هتل‌ها و مسافرخانه‌ها -- مدیریت.
رده‌بندی کنگره : TX۹۱۱/۳/۴۴
رده‌بندی دیویی : ۶۴۷/۹۴۰۶۸
شماره کتابشناسی ملی : ۱۱۱۷۹۸۲

**حق هر گونه چاپ و تکثیر (به هر طریق ممکن) برای
 نشر سارگل و مؤلف محفوظ است.**

نام کتاب	: مدیریت پذیرایی نوین در صنعت هتلداری
نویسنده	: خسرو جدیدزاده
ویراستار	: سمیه شریعتی‌راد
ناشر	: سارگل
نوبت چاپ	: دوم - ۱۳۹۰
تیراژ	: ۲۰۰۰
شابک	: ۹۷۸ - ۹۶۴ - ۵۸۹۰ - ۶۵ - ۸
قیمت	: ۳,۸۰۰ تومان

نشر سارگل: تهران- میدان فاطمی- خیابان یکم- پلاک ۱۲ - طبقه پنجم

تلفن: ۸۸۹۵۴۰۴۱ و ۸۸۹۸۳۳۲۴ شماره: ۸۸۹۵۰۴۷۵

www.goto847.ir

فهرست مطالب

- ۷ مقدمه
- ۹ روانشناسی سرویس و تخصص پیشخدمت
- ۱۰ انگیزه غذا خوردن در رستوران
- ۱۱ لذت غذا خوردن
- ۱۱ شیوه زندگی سالم
- ۱۲ علائم مسمومیت مواد غذایی
- ۱۴ بهداشت فردی و گروهی در قسمت پذیرایی
- ۱۶ اهمیت سرویس و اجرا
- ۱۷ ویژگی‌های یک سرویس خوب
- ۱۸ مقررات استقبال از میهمانان
- ۲۰ پذیرایی از کودکان
- ۲۱ مقررات انضباطی پیشخدمت در رستوران
- ۲۲ ویژگی‌های ظاهری کارکنان زن
- ۲۲ مقررات رفتاری پیشخدمت در رستوران
- ۲۳ مراحل پذیرایی در رستوران برای پیشخدمت‌های حرفه‌ای
- ۲۵ برخی واژه‌های انگلیسی مورد نیاز و مرتبط در رستوران
- ۲۶ وظایف مهم یک میزبان نمونه
- ۲۷ برخی از نشانه‌های میزبان‌هایی که آموزش‌های لازم را ندیده‌اند

- ۲۷ ☞ آماده کردن رستوران قبل از پذیرش میهمان
- ۲۸ ☞ چیدمان میز پذیرایی
- ۲۸ ☞ چیدن میز برای آلاکارت
- ۲۹ ☞ چیدن میز منو (مخصوص ضیافت یا بانکویت)
- ۲۹ ☞ چیدمان سینی صبحانه روم سرویس
- ۲۹ ☞ محتویات صبحانه کنتینانتال
- ۳۰ ☞ چیدمان میز بوفه
- ۳۰ ☞ اصول پذیرایی صحیح و شناخت جایگاه میهمان اصلی
- ۳۰ ☞ حق تقدم در پذیرایی
- ۳۱ ☞ نحوه پذیرایی و سرو
- ۳۱ ☞ اصول پذیرایی قسمت اداری
- ۳۱ ☞ جوانب عمومی سرویس
- ۳۲ ☞ مکان آماده سازی (پنتری)
- ۳۵ ☞ برخی از وظایف جانبی در پنتری
- ۳۵ ☞ سایدبرد (قفسه کناره یا میز کمکی)
- ۳۵ ☞ پاک کردن ظروف
- ۳۶ ☞ تمیز کردن لیوان
- ۳۶ ☞ تمیز کردن قاشق و چنگال
- ۳۶ ☞ مراحل حمل غذا از آشپزخانه
- ۳۷ ☞ اصول حمل سینی بزرگ
- ۳۷ ☞ وظایف جانبی سرویس

- ۳۸ ☞ اصول حمل بشقاب‌های غذاخوری با دست
- ۳۸ ☞ مقررات حمل یک دسته بشقاب با کمک دستمال سرویس
- ۳۹ ☞ نحوه جمع کردن ظروف کثیف یا اضافی
- ۳۹ ☞ تهیه منوی غذایی
- ۴۰ ☞ تقسیم‌بندی انواع منو
- ۴۲ ☞ برخی از منوهای رایج
- ۴۳ ☞ منسوجات در رستوران
- ۴۳ ☞ اصول صداگیری میزهای پذیرایی
- ۴۳ ☞ نوع منسوجات در قسمت‌های پذیرایی
- ۴۵ ☞ انواع مدل‌های دستمال سفره
- ۴۸ ☞ لوازم استیل
- ۵۳ ☞ لوازم استیل استاندارد
- ۵۳ ☞ لوازم نقره‌ای
- ۵۵ ☞ لوازم چینی
- ۵۸ ☞ وسایل متفرقه
- ۵۹ ☞ نمونه گردش کار برای رزرو تالار
- ۵۹ ☞ معرفی اشخاص به یکدیگر
- ۶۰ ☞ سلام و احوالپرسی
- ۶۱ ☞ آداب لباس پوشیدن
- ۶۳ ☞ شرایط نگهداری از سبزیجات و میوه‌جات
- ۶۵ ☞ جدول شرایط و مدت نگهداری میوه‌ها و سبزیجات

- ۶۶ میزان کالری مواد غذایی
- ۶۷ میزان کالری میوه‌جات و سبزیجات
- ۶۷ شیوه‌های سالم‌سازی سبزیجات
- ۶۸ شیوه صحیح خارج کردن مواد غذایی از انجماد
- ۶۸ شرایط طبخ و توزیع غذا
- ۶۹ مسئولیت و شخصیت آشپز

•

یکی از عوامل بنیادین برای رسیدن افراد به کرامت انسانی، دانستن اصول و آداب در ابعاد مختلف کار و زندگی است. از زمان خلقت بشر، انسان همواره در تلاش بوده تا در تمام امور اصول اصلی و راه صحیح و نحوه زندگی درست را بییابد. در جوامع امروزی دانستن اصول و آداب در هر بخش و حرفه به نوبه خود یک ارزش (و حتی یک تخصص) محسوب می‌شود. اصول پذیرایی، غذا خوردن، لباس پوشیدن، راه رفتن، خوابیدن، چگونه سخن گفتن، و چگونه معرفی کردن افراد به یکدیگر از جمله این اصول و آداب هستند که هر یک نیاز به آموزش دارند.

از سوی دیگر، رقابت تنگاتنگ و سودآوری هنگفت در عرصه صنعت توریسم موجب گردیده که سران کشورها بیش از پیش به این صنعت توجه کنند. حضور توریست‌ها در هر کشور باعث آشنایی آنها با آداب و رسوم، میراث فرهنگی، تمدن باستان، و جاذبه‌های طبیعی آن کشور می‌شود و مقدمات شناخته شدن آن در سطح جهان، توسعه روابط اقتصادی و فرهنگی، و ایجاد وفاق و دوستی بیشتر میان ملت‌ها و کشورها را فراهم می‌آورد. به علاوه، نقش مهم این صنعت در اشتغال‌زایی و رفع معضل بیکاری جوامع نیز بر کسی پوشیده نیست.

با وجود این، کمبود هتل‌های مناسب برای اسکان، کیفیت نازل و غیراستاندارد سرویس‌های خدماتی، و عدم رعایت اصول پذیرایی از جمله موانع و مشکلات پیش روی این صنعت هستند که چون سدی محکم مانع از پیشرفت و توسعه آن می‌شوند. به امید روزی که با تدوین روش‌های نوین و ایجاد راه‌کارهای مناسب بتوانیم زمینه بهره‌برداری هر چه بیشتر از این بخش خدماتی درآمدزا را برای میهن اسلامی فراهم کنیم.

کتاب مدیریت سرویس دهی نوین در صنعت هتلداری مجموعه‌ای است حرفه‌ای که مطالعه آن به کلیه دست‌اندرکاران این رشته توصیه می‌شود. همچنین، کلیه افرادی که سال‌ها در امور پذیرایی و تشریفات سابقه داشته‌اند و حتی خانم‌های خانه‌دار نیز می‌توانند از مطالعه این اثر بهره‌مند شوند.

روانشناسی سرویس و تخصص پیشخدمت

در گذشته، آداب معاشرت برای درباریان و افراد سطح بالای یک تشکیلات یکی از نشانه‌های احترام محسوب می‌شد، اما امروزه در جوامع دموکراتیک نیز این کار نشانه احترام به دیگران بدون توجه به سطح طبقاتی آنها است. به طور کلی، رفتار مؤدبانه بیانگر علاقه به هم‌نوع است و برای پیشخدمت‌های دوره‌دیده و تحصیل کرده از جمله وظایف اصلی محسوب می‌شود.

در حرفه میزبانی یکی از تخصص‌های مهم را می‌توان با توانایی در روانشناسی و جامعه‌شناسی پیشخدمت‌های حرفه‌ای و متخصص مرتبط دانست. ارتباط وظیفه شغلی و تماس نزدیک و شبانه‌روزی با فرهنگ‌های مختلف دنیا و آشنایی با آداب و معاشرت آنها و مسائل دیگری از قبیل نوع غذا خوردن و پذیرایی در کوتاه‌ترین زمان ممکن از نظر آموزشی و تخصص رشد قابل ملاحظه‌ای در دوره خدمت پیشخدمت‌ها داشته است. بررسی‌ها نشان می‌دهند ۷۰٪ پیشخدمت‌ها در دومین دهه خدمت خود به سمت مدیریت قسمت‌های غذا و نوشابه، تشریفات، و یا حتی به سمت مدیریت هتل ارتقا یافته‌اند.

لازم به یادآوری است که احترام به دیگران از جمله وظایف پیشخدمت‌های حرفه‌ای است. رفتار مؤدبانه باعث می‌شود دیگران نیز با ما مؤدبانه برخورد کنند. رفتار خوب نباید فقط در مقابل میهمانان باشد، بلکه در ارتباط با همکاران نیز باعث احترام متقابل می‌شود و همین امر محیط کار را گرم و خوشایند می‌کند. در چنین محیطی می‌توان از میهمانان به شکلی مؤدبانه و با احترام بیشتر پذیرایی کرد. حافظه خوب، داشتن فن بیان، قدرت سازمان‌دهی، احترام گذاشتن به قوانین، وفاداری به تشکیلات، علاقه به کار، و توجه به مدیر مافوق برخی از راه‌های پیشرفت پیشخدمت‌های موفق هستند.

یک پیشخدمت موفق باید ساعی، فعال، با پشتکار، جاه‌طلب، خواستار پیشرفت، و ماهر باشد. او کمرو و خجالتی نیست، هنگام صحبت و انجام کار از حضور ذهن خوبی برخوردار است، و از کار خود لذت می‌برد. یک پیشخدمت حرفه‌ای و تحصیل کرده هرگز کاری انجام نمی‌دهد که موجب ناراحتی و عصبانی شدن میهمان شود. حتی اگر عصبانی شدن میهمان ناعادلانه و ناحق باشد، پیشخدمت حرفه‌ای باید بتواند او را راضی و آرام کند.

شکایت‌های میهمان را جدی بگیرید و سعی کنید مشکلات را بر طرف کنید. همواره این را باور داشته باشید که در هر شرایطی حق با میهمان است. این رمز موفقیت شما است!

پیشخدمتی یک تخصص است و دوره آموزش عالی‌ه دارد.

انگیزه‌های غذا خوردن در رستوران

مردم برای غذا خوردن در رستوران انگیزه‌های مختلفی دارند و دلایل گوناگونی برای ارضای ذائقه شخصی آنها وجود دارد. نیازهای روانی، قدرت مالی، قیمت غذاهای رستوران، نحوه سرویس‌دهی، موقعیت اجتماعی افرادی که انتظار می‌رود به آن رستوران مراجعه کنند، و سرپرستان و مدیران و کارکنان آنجا برخی از دلایلی هستند که باعث می‌شوند یک فرد رستورانی را انتخاب کند.

رستوران‌ها را می‌توان بر اساس قیمت غذا، کیفیت سرویس ارائه شده، و تنوع غذاهای منو تقسیم‌بندی کرد. درجه هر رستوران نشان‌دهنده پرستیژ آن است. این تصور که مشتریان صرفاً به خاطر رفع گرسنگی به رستوران می‌روند، تصور غلطی است. البته ممکن است این موضوع نیاز اصلی باشد، اما دلایل مراجعه افراد معمولاً از این بیشتر و مهم‌تر هستند که برخی از آنها عبارتند از:

- سرگرم شدن
- دیده شدن در رستوران
- گفت‌وگوی کاری
- استراحت کردن در فضای مناسب
- کسب تجارب جدید

و رستوران‌ها از این منظر به ۴ دسته تقسیم می‌شوند:

- **گران قیمت:** رستوران‌های تجملی و درجه یک
- **متوسط:** رستوران‌های خانوادگی و رستوران‌های مخصوص شام
- **مناسب:** سلف سرویس و کافی شاپ
- **ارزان قیمت:** دکه‌های غذا فروشی و تهیه غذاهای سریع (fast food)

سرویس رستوران، قیمت غذا، و تنوع غذاهای منو از جمله عواملی هستند که باعث ارضای برخی از نیازهای روانی مشتریان می‌شوند و از این رو در انتخاب یک رستوران مؤثرند.

مطالعات انجام شده و آمارهای موجود در خصوص انگیزه رفتن به خارج از منزل برای صرف غذا نشان می‌دهند که ۷۵٪ افراد به خاطر تأمین ویتامین‌های لازم و خوردن غذای مغذی اقدام به این کار می‌کنند و فقط ۲۵٪ آنها صرفاً به خاطر تفریح و استفاده از محیط آرام و زیبای رستوران‌ها غذا را بیرون از منزل صرف می‌کنند.

بنابراین، می‌توان گفت که ارضای نیازهای بدنی و تغذیه تنها یکی از دلایل افراد برای رفتن به رستوران است و نیاز به مورد احترام واقع شدن، کسب اعتماد به نفس، و قدر و منزلت جزو دیگر دلایل هستند. با توجه به اهمیت موضوع و از آنجا که سرویس رستوران در موفقیت آن نقشی به مراتب بیشتر از سایر عوامل دارد، تمامی کارکنانی که به دنبال کسب موفقیت در این بخش هستند باید به نکات فوق توجه داشته باشند.

لذت غذا خوردن

مواد غذایی از ابتدای تولد تا زمان مرگ عامل مهمی در زندگی انسان‌ها است. امروزه به دست آوردن، تهیه، و مصرف غذا آن قدر آسان و راحت است که شاید کمتر به این فکر بیهوشیم که مواد غذایی ترکیبات بسیار پیچیده شیمیایی هستند که ما از طریق مصرف آنها بیش از ۵۰ ماده مغذی بدن را تأمین می‌کنیم. تغذیه از اساسی‌ترین نیازهای کلیه موجودات زنده و به خصوص انسان است. غذا باعث تولید انرژی می‌شود و به انسان احساس لذت، شادمانی، و امنیت می‌دهد. به طور کلی، غذا سه نقش مهم را در بدن ایفا می‌کند: الف) باعث تولید انرژی می‌شود، ب) باعث رشد و ترمیم بافت‌های بدن می‌شود، پ) موجب تنظیم فرایندها و فعل و انفعالات بدن می‌شود.

افراد از نظر حجم غذا و ذائقه و سلیقه با یکدیگر متفاوتند، از این رو پیشخدمت‌های حرفه‌ای می‌توانند با پرسیدن چند سؤال محترمانه متوجه شوند که میهمان به کدام نوع غذا علاقه‌مند است: شور، تند، سرخ‌کرده، و تغذیه متعادل و میانه‌روی در رژیم، سلامتی را افزایش می‌دهد و موجب کنترل بهتر و بیشتر استرس‌ها و فشارهای کاری و عصبی خواهد شد. از سوی دیگر، خوردن بیش از حد نیاز بدن موجب ذخیره انرژی به صورت چربی می‌شود. مصرف کم غذا نیز ممکن است موجب نرسیدن مواد مغذی و ویتامین‌های لازم به بدن شود و انسان را به انواع بیماری‌ها مبتلا کند.

ورزش کردن موجب تقویت قلب و ریه، سوزاندن چربی‌ها، تقویت استخوان‌ها، کاهش احتمالی پوکی استخوان، کاهش خطر حمله قلبی، فشار خون بالا، دیابت و به طور کلی، حفظ سلامت بدن می‌شود. با استفاده از غذاها و نوشیدنی‌های باکیفیت خود را قوی و انعطاف‌پذیر کنید.

برای حفظ کیفیت غذا باید تلاش فراوان کرد. قدم اول برای اطمینان از کیفیت و استانداردهای بالا، خرید مناسب است. خرید به عملیاتی اطلاق می‌شود که شامل تحقیق، انتخاب، خرید، دریافت، انبار کردن، و استفاده از محصول با توجه به سیاست غذایی تشکیلات است. سیاست غذایی یک هتل تعیین‌کننده کیفیت غذا و نوشابه آن است. اگر خرید به شیوه‌ای صحیح انجام شود، غذا با هزینه پایین و کیفیت بالا و مطابق با سیاست تشکیلات انجام خواهد شد. بیشتر هتل‌ها و رستوران‌ها از مشخصات خرید استاندارد که معیارهای کیفیت، اندازه، وزن، و شمارش مواد غذایی را تعیین کرده‌اند استفاده می‌کنند. تصمیم‌گیری در مورد مشخصات خرید و موضوعات دیگر مربوط به غذا اغلب به وسیله کمیته‌ای شامل مدیر غذا و نوشابه، سرآشپز کل، ناظر بهداشت غذا و نوشابه، و مدیر خرید انجام می‌شود.

شیوه زندگی سالم

زندگی سالم تمرین عادات خوب و کنار گذاشتن عادات مضر است. شیوه زندگی سالم یعنی بهره‌برداری هر چه بیشتر و بهتر از زندگی با اتخاذ شیوه سالم است. بدین ترتیب، شما احساس بهتری خواهید داشت. با استراحت، خواب کافی، و نرمش و ورزش منظم می‌توانید آرامش فکری، ظاهری خوشایند، اندامی متناسب، عضلات قوی، چشمان شفاف، و پوست و موی سالم داشته باشید، همیشه خوشحال خواهید بود،

و نگرش مثبتی نسبت به زندگی خواهید داشت. با این نگرش شما می‌توانید با تغییراتی کوچک و ساده در شیوه زندگی خود شروع کنید و در مدت زمانی کوتاه شاهد تغییراتی در زندگی خود باشید. یک کارمند خوب هتل یا رستوران باید دارای صفات و خصوصیتی مانند آداب‌دانی، عقل سلیم، قابلیت انطباق با محیط، خوشرویی، متانت، حافظه، و ظاهری مرتب و آراسته باشد. اهمیت این موضوع از آنجا ناشی می‌شود که کارایی و حسن اداره تشکیلات با توجه به تأثیری که برخورد کارمند و شیوه کار او در ذهن میهمان بر جا می‌گذارد مورد قضاوت قرار می‌گیرد. قیافه عبوس و لباس نامرتب و کتیف کسی که در هتل کار می‌کند مسلماً نمایانگر تصویری زشت از هتل و تشکیلات است. میهمان به طور ناخود آگاه با خود می‌اندیشد اگر این شخص که در معرض دید همگان است چنین شمایی دارد، پس وای به حال افراد و وسایلی که پشت پرده قرار دارند و از دید میهمان پنهان هستند و از خود می‌پرسد نظافت آشپزخانه تا چه حد است و آیا ملاقه‌ها پس از رفتن میهمانان قبلی تعویض شده‌اند؟ انتخاب لباس هر چه باشد و به هر رنگ یا سبک و طرحی که باشد، در صورتی که کارمند را آراسته نشان ندهد انتخاب درستی نیست.

بهداشت فردی در زندگی دسته جمعی بسیار حیاتی است. به عنوان مثال، یک آشپز باید مقید به حفظ سلامت افراد باشد. بعضی رفتارها که متأسفانه در افراد به صورت عادت نیز درمی‌آیند می‌توانند بسیار خطرناک باشند و بدون این که قصد و غرضی در کار باشد عده زیادی را گرفتار کنند.

آلوده کردن معابر و آب‌ها، ایجاد کانون‌های آلودگی و عفونت‌زا، و آماده کردن محیط برای رشد و نمو انواع حشرات همگی جزو عوامل آلودگی هستند و نظیر این گونه اعمال توسط یک مأمور درونی که همانا ایمان هر شخص است نهی و منع خواهد شد. از این گذشته یک مسلمان می‌داند هر عملی که باعث آسایش دیگران و حفظ سلامت افراد جامعه باشد خدمتی است در جهت رضای خدا.

از پاکسازی محیط و کمک به حفظ بهداشت عامه به عنوان یک عمل خیر استقبال می‌شود. در اینجا لازم است نکاتی در مورد تکثیر باکتری‌ها و تأثیراتی که بر روی غذاها به جا می‌گذارند ذکر شود.

علائم مسمومیت مواد غذایی

- تند شدن بو و طعم غذا (در چربی‌ها).
- تولید بوی زننده (در گوشت‌ها).
- ترش شدن غذا در اثر تولید اسید.
- تولید گاز و کف کردن غذا.
- تولید سم و ایجاد مسمومیت غذایی.
- تغییر رنگ غذا از طریق تولید رنگ‌دانه.

باکتری‌ها را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد: دسته اول در محصولات خام کشاورزی، آب، خاک، گوشت، و شیر خام نیز دیده می‌شود. این باکتری‌ها در برابر حرارت مقاوم نیستند. بی‌توجهی کارکنانی که در

رستوران‌ها و آشپزخانه با مواد غذایی سر و کار دارند، می‌تواند باعث انتقال آلودگی این باکتری با مواد خام اولیه سالم و ابزار کار شود.

دسته دوم باکتری‌ها بسیار متنوع و غیر شبیه هستند و در غیاب اکسیژن رشد می‌کنند. این باکتری‌ها به حد زیادی در طبیعت وجود دارند، اما به طور کلی می‌توان آنها را در گیاهان، خاک، آب، رسوبات دریا، و مدفوع حیوانات مشاهده کرد. این باکتری‌ها اغلب از طریق به کارگیری روش‌هایی مانند فرایند حرارتی با دماهای بسیار بالا (مانند حرارت‌های مورد استفاده در ساخت کنسروهای مواد غذایی) و یا کاهش آب در دسترسی به ماده غذایی قابل کنترل و حذف شدن هستند. معمولاً در مواردی که فرایند حرارتی برای تولید یک محصول نامناسب، فرمولاسیون یک ماده غذایی نامطلوب، یا درب‌بندی قوطی کنسرو نادرست بوده باشد امکان آلودگی ماده غذایی به این باکتری و سپس مسمومیت غذایی به وجود می‌آید.

عملکرد این باکتری‌ها بسیار سریع است. مسمومیت غذایی ناشی از باکتری اغلب در نتیجه پخت و یا گرم کردن مجدد و نادرست گوشت و سس دیده شده است. این موضوع در رستوران‌ها اهمیت خاصی دارد. این میکروب پس از مصرف غذای آلوده به تعداد زیادی تکثیر می‌شود و در روده ایجاد سم می‌کند.

قرآن مجید با لفظ «یا ایها الناس»، پیام «کلو اسمان الارض حلالاً طیباً» را به گوش عالمیان می‌رساند و یا می‌فرماید «فلینظر الانسان الی طعامه» و همه انسان‌ها را به دقت در غذا خوردن (اعم از غذای جسم و غذای روح) فرا می‌خواند تا انسان دقیقاً به غذایی که می‌خورد توجه کند و ببیند آیا آنچه می‌خورد با نیاز بدن او مطابقت دارد؟ آیا حلال و حرام خدا در آن رعایت شده است؟ آیا غذا برای او نوش است یا نیش؟

به طور کلی، عدم رعایت موازین بهداشتی (مانند مصرف آب یا مواد غذایی آلوده، تنفس در هوای ناسالم، و استفاده از وسایل پزشکی ضد عفونی نشده‌ای مثل قیچی و تیغ) سلامت انسان‌ها را به خطر می‌اندازد.

لازم است دست اندرکاران امر تهیه، تولید، و توزیع مواد غذایی و ارائه‌کنندگان مواد غذایی در هتل‌ها و رستوران‌ها و اماکن عمومی نکات بهداشتی را به خوبی رعایت کنند تا از فساد و هدر رفتن مقادیر زیاد مواد غذایی جلوگیری شود. با ارائه مواد غذایی و خدمات سالم و بهداشتی از ابتلا به انواع بیماری‌های مرتبط با مواد غذایی جلوگیری خواهد شد.

در این میان، کارکنان بخش سرویس‌دهی رستوران‌ها و هتل‌ها نقش بسزایی در حفظ استانداردهای بالای بهداشتی بر عهده دارند. سه گروه بیماری‌های مسری وجود دارد که باید در کار گذارسانی عمومی از آنها بر حذر بود: ۱- تنفسی ۲- رودهای ۳- پوستی.

ممکن است این بیماری‌ها از طریق کارکنان مبتلا به دیگران منتقل شوند. حتی گاهی مشتریان نیز ناقل این بیماری‌ها هستند. خوشبختانه بسیاری از غذاها با حرارت استریزه می‌شوند. اداره بهداشت گزارش می‌دهد که مسمومیت غذایی در گردش کار غذا رسانی‌هایی که از استاندارد و تجهیزات بهداشتی استفاده می‌کنند بسیار کم است، اما همیشه باید احتیاط کرد چرا که احتمال آلوده شدن همواره وجود دارد. اولین کاری که باید انجام شود این است که تمام کارکنان سرویس‌دهی در سلامت