

بخش هفتم

مهارت‌های فردی و ارتباطی در  
تأسیسات گردشگری

جلال نصیریان

---

کتاب : مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری

تحت نظارت : دفتر مطالعات آموزش گردشگری

تالیف : گروه نویسندگان

# فرهنگ و رفتار اجتماعی

۱

## فصل

اهداف فصل: آشنایی و کاربرد

- تعریف ارتباط
- انواع ارتباط
- فرهنگ و رفتار اجتماعی مردم کشورهای مختلف
- زبان بدن

در پایان این فصل انتظار می‌رود فراگیران بتوانند:

۱. ارتباط را تعریف کنند.
۲. انواع ارتباط را نام ببرند.
۳. با فرهنگ و رفتارهای اجتماعی برخی از کشورهای جهان آشنا شده باشند.



شرکت کلید طلایی

ارتباط عبارت است از کلیه فعالیت‌های گفتاری، نوشتاری، کرداری یا حرکتی که برای انتقال معنی یا مفهوم و یا اثرگذاری و نفوذ بر دیگران به کار گرفته می‌شود. در دنیای امروز زندگی بدون برقراری ارتباط ممکن نیست، برقراری آن در بحث گردشگری جایگاه ویژه‌ای دارد. برقراری ارتباط در گردشگری فقط انتقال یک پیام نیست، بلکه بایستی نوعی وجه اشتراک دانسته‌ها بین فرستنده و گیرنده پیام وجود داشته باشد. این نوع ارتباط انسانی است که فرد را از حالت جمود به مرحله وجود می‌رساند.

## انواع ارتباط

### ارتباط کلامی

شامل تَن صدا، نوسان صدا، دیگر عوامل صوتی و محتوای کلام ارتباط مستقیم و چهره به چهره: در این ارتباط پیام‌ها مستقیماً بین دو فرد رد و بدل می‌شود و دارای ویژگی‌هایی از این قبیل است:

- ◆ فرصت تصحیح یکدیگر
- ◆ ارتباط رو در رو، عمیق و تأثیرگذار
- ◆ قابل رؤیت بودن آثار پیام

این نوع ارتباط طبق نظر دانشمندان ذی‌ربط حدوداً ۳۰ تا ۴۰ درصد است.

### ارتباط غیرکلامی (زبان بدن)

طبق تحقیقات انجام شده، اعتبار علائم غیرکلامی (زبان بدن و ایما و اشارات) چندین برابر بیشتر از کلام است و چنانچه این دو ارتباط (کلامی و غیرکلامی) متضاد هم باشند، مردم بر پیام غیرکلامی تکیه بیشتری می‌کنند. اغلب حرکات و اشارات ارتباطات اساساً در دنیا یکسان است. مثلاً مردم زمانی که خوشحالند لبخند می‌زنند و زمانی که ناراحت یا عصبانی هستند اخم می‌کنند. تکان دادن سر تقریباً در همه نقاط جهان به معنای «آری یا تأیید» است. تکان دادن سر از یک سو به سوی دیگر نیز جهانی بوده و پاسخ «منفی» یا «نه» را نشان می‌دهد. لیکن مواردی وجود دارد که از فرهنگی به فرهنگ دیگر متفاوت می‌باشد و از این نظر بایستی همیشه قبل از نتیجه‌گیری از حرکات یا ایما و اشارات یک فرد، زمینه فرهنگی او را در نظر گرفت.

[www.gk-hotels.com](http://www.gk-hotels.com)



به عبارت دیگر همان گونه که ارتباط کلامی در فرهنگ‌های گوناگون متفاوت است، ارتباط غیر کلامی نیز تا حدودی متفاوت است. در حالی که نوعی علامت در یک فرهنگ خاص بسیار رایج و دارای تعبیری بسیار واضح باشد، در فرهنگی دیگر شاید بی‌معنی و حتی معنایی کاملاً متضاد داشته باشد. به‌عنوان مثال می‌توان به تعبیرهای فرهنگی و معنی‌های ضمنی سه نوع از علائم بسیار رایج دست اشاره نموده، علامت حلقه، علامت شست دست، علامت «V».

### علامت حلقه

این علامت نمایانگر حرف «O» از «OK» است که در کشورهای انگلیسی زبان اروپایی و آسیایی گسترش یافته، ولی در فرانسه به معنی «صفر» یا «پوچ» نیز هست و در ژاپن می‌تواند به معنی «پول» باشد.

### علامت شست دست

در برخی کشورها مثلاً بریتانیا، استرالیا و زلاندنو دارای معانی متفاوت است. در بریتانیا برای توقف اتومبیل‌ها توسط «مفت سواران»، در استرالیا به معنای «OK» یعنی همه چیز «روبراهه» است، در زلاندنو علامتی است توهین‌آمیز و در یونان معنی آن «برو پی کارت» است.

### علامت «V»

در برخی کشورها مثلاً در بریتانیا به معنی «پیروزی = Victory» می‌گیرند به شرطی که کف دست کاملاً رو به مخاطب و آشکار باشد. در تعبیر توهین‌آمیز آن «کف دست رو به خود سخن‌گو» می‌باشد.

این مثال‌ها حاکی از آن است که برداشته‌های اشتباه از حرکات و اشارات می‌تواند ناراحتی افراد شود.

### ارتباط غیرمستقیم و غیرشخصی و جمعی

این نوع ارتباط در جوامع پیشرفته انسانی بسیار گسترده شده است. افراد برای برقراری ارتباط با یکدیگر و با محیط زندگی خود و نیز برای کسب اطلاعات از سایر نقاط دست به ارتباط غیرمستقیم و با واسطه می‌زنند، یعنی ارتباط از طریق روزنامه‌ها، مجلات، تلفن و



ابزار ارتباط رایانه‌ای برقرار می‌کند. در گردشگری برای تبادل ارتباطات بین ما و گردشگر نیز می‌توان از رسانه‌ها و نشریاتی که برنامه‌های مورد نظر در طول سفر در آن ذکر شده و اطلاعاتی که در رابطه با مکانی که قرار است از آنجا بازدید کنند ذکر شده، اشاره کرد.

### فرهنگ و رفتار اجتماعی مردم گوناگون

در دنیای پرتلاطم امروزی و محیط بین‌الملل کنونی که با افزایش تحمل‌ناپذیری و اختلاف فرهنگی میان ملت‌ها رویاروست، گردشگری می‌تواند احترام معنوی و فرهنگی در بین مردمان را بهبود بخشد. لازم به ذکر است گردشگری تنها یک فعالیت اقتصادی و بازرگانی نیست. بلکه ابزاری برای تعامل انسانی است. کار و فعالیتی است که هسته اصلی گفت‌وگو و تبادل میان فرهنگی را رقم می‌زند و این تعامل و گفت‌وگوی دوسویه، درک متقابل و صلح را به وجود می‌آورد. در این مسیر، هیچ راه بهتری برای یادگیری به‌جز تجربه دست اول از فرهنگ‌های تازه وجود ندارد. گردشگری رشته ارتباطی شگفت‌آوری را میان بازدیدکنندگان و جامعه میزبان فراهم می‌آورد و می‌تواند پل ارتباطی و رشته نیرومندی در خدمت صلح جهانی باشد.

اگر صلح جهانی را مفهوم آرمانی از برقراری آزادی و آشتی و شادزیستی در گستره کشورهای جهان و در میان همه انسان‌ها در نظر آورید و این مفهوم را ایده جهانی برای پرهیز از خشونت بدانیم که در این مفهوم، ملت‌های پهنه گیتی راغبانه برای آشتی همیشگی همگان تشویق می‌شوند. این رویا، جز با اندیشه از میان بردن همه دشمنی‌ها و بی‌مهری‌ها تصور نمی‌شود و این همان نگاهی است که دنیای گردشگری در ذات خود آن را به نقش می‌کشد. مدیران مؤسسه‌های خدمات گردشگری و کارکنان شاغل در بخش‌های گردشگری به‌عنوان صاحبان این حرفه نیز جز این نمی‌اندیشند و در پی رونق کسب‌وکار خود در محیط بی‌تنش و آرام هستند زیرا پیشه گردشگری در محیط تنش‌زا بنیان نمی‌گیرد و قوام نمی‌یابد. گردشگر هم به مثابه رکن اصلی رونق این صنعت، در پی راحت باش، آشتی و آسانی و آرامش است، و همه اینها در گرو شناخت متقابل و تعامل مردمان با یکدیگر ممکن می‌شود. نیاز به شناختن انسان‌ها، در همه کارهای اجتماعی بدیهی است اما هیچ رشته و فعالیتی را سراغ نداریم که چونان پیشه گردشگری تا این اندازه نیازمند شناختن رفتار و روحیه مردمان و ملت‌های گوناگون باشد. چراکه کسب‌وکار گردشگری، بی‌واسطه با مردم سروکار دارد و از این رو «مدیریتی مشتری‌مدار» و شناختی ژرف از مخاطب را طلب



شرکت کلید طلایی

می‌کند. عاملان دست‌اندرکار گردشگری، با مردمان، فرهنگ‌ها و خرده‌فرهنگ‌های بسیار روبه‌رو هستند. از این گذشته، این صنعت با دو ویژگی منحصر به فرد و جریان ارتباطی دوسویه فرهنگی-اجتماعی، سروکار دارد که یک‌سوی آن چندگونگی و چگونگی ماهیت خدمت‌رسانی به گردشگران و دیگر سوی آن، طیف بلند و پرتنوع سلیقه‌ها و دل‌خواسته‌های گوناگون است. بدون در نظر گرفتن این جریان در جهان چندسویه امروز، نمی‌توان خود را میزبان خوبی برای گردشگران برشمرد، در عرصه رقابتی این صنعت از جایگاه ویژه‌ای برخوردار شد و دامنه و پهنای این صنعت را گسترش داد. پس، پیش از هر چیز باید به شناخت دقیق از رفتارها و خواسته‌های کسانی رسید که به احتمال بسیار از مشتریان آینده ما هستند و در رونق این صنعت نقش دارند. این نوشتار نیز تنها برخی از ویژگی‌های رفتاری مردمان گوناگون را بازگو می‌کند، شاید بتوان گوشه‌هایی از کار دشوار در این صنعت را به فعالان آن یادآور شود.

در شناخت مردمان و ملت‌های گوناگون، گاه به ویژگی‌های رفتاری به نسبت ثابتی بر می‌خوریم که یک قوم یا یک ملت را از دیگر مردمان تمیز می‌دهد. در این بخش به این پرسش، که چه عامل‌هایی در گوناگونی رفتار و به وجود آمدن صفات و روح جمعی ملت‌ها نقش ایفا می‌کند، پرداخته شده است. حال اگر بخواهیم به کاوش و جست‌وجوی رفتارهای اجتماعی ملت‌ها بپردازیم، ناگزیر از بررسی ویژگی‌های آنان خواهیم بود.

### انسان، زیست‌بوم و فرهنگ در اروپای غربی

چنانچه پیشینه مردم اروپای غربی را در نظر بگیریم، بیشتر ساکنان این بخش از جهان ریشه در تیره‌های نژاد آریا دارند، برای مثال سلت‌ها<sup>۱</sup>، فرانک‌ها<sup>۲</sup>، انگل و ساکسون‌ها<sup>۳</sup> و ژرمن‌ها<sup>۴</sup>، نیاکان مردم فرانسه، انگلستان و آلمان بوده‌اند. در بخشی از غرب اروپا مانند اسپانیا، پرتغال، ایتالیا و جنوب فرانسه هم از دیرباز مسافران و مهاجران کارتاژ<sup>۵</sup> مدیترانه و عرب‌های مسلمان رفت‌وآمد داشته‌اند و آمیختگی نژادی بسیار میان مهاجران و بومیان صورت گرفته است. در سده‌های اخیر مردم مستعمره‌های پیشین کشورهای اروپایی به‌عنوان

1. Selt
2. Franks
3. Anglo-saxons
4. Germanic people
5. Carhage



نیروی کار به این سرزمین‌ها کوچ کرده‌اند. برای نمونه، بسیاری از الجزایری‌ها و تونس‌ها در فرانسه آشیان گزیده‌اند و شمار زیادی از مردم شبه قاره هند در انگلستان زندگی می‌کنند. وضعیت جمعیتی در دیگر کشورهای اروپایی هم بدین منوال است.

بیش از ۴ میلیون نفر از مردم ترکیه در آلمان به کار مشغولند و ۱۰٪ از جمعیت ۱۶ میلیون نفری کشور هلند را مهاجران آفریقایی و مسلمانان تشکیل می‌دهند. آمیختگی نژادی و پیرو آن آمیختگی فرهنگی و اجتماعی روزبه‌روز افزون‌تر و پیچیده‌تر می‌گردد. اگر به زیست‌بوم اروپای غربی نگاه کنیم، جغرافیایی طبیعی و آب‌وهوای این منطقه به‌طور کامل، با ایران تفاوت دارد، یعنی در اینجا با اقلیمی روبه‌رو می‌شویم که مرطوب و پرآب است و آبادی‌های آن نزدیک به هم قرار دارند. تاریخ نشان می‌دهد که اروپا نسبت به آسیا و به‌ویژه، خاورمیانه از امنیت بالاتری برخوردار بوده است. معدل شیوه اقتصادی اروپای غربی که بر فرهنگ این کشور بسیار مؤثر بوده است، صنعت است، لاجرم ابزار آنان نیز ماشین بوده و هست.

در اداره خانه و شهر و روستا و کشور از شیوه نامتمرکز استفاده کرده‌اند، به‌گونه‌ای که هم اکنون نیز «نظام فدرالیسم» بر کشورهای آنان حکمفرماست. در تعلیم و تربیت نیز، همین شیوه حکومت می‌کند و از یک شیوه آموزشی و پرورشی متمرکز برای تربیت بهره نمی‌گیرند. نتیجه تعامل ملت‌های اروپای غربی با زیست‌بوم خاص این منطقه فرهنگی را برای آنان به وجود آورده است که از زمین تا آسمان با فرهنگ و سنت‌های مردم خاورمیانه متفاوت است. بیمه‌های اجتماعی جایگزین همدلی‌های گاه خام شرقی را گرفته‌اند و شیوه مردم سالاری لیبرال، آنان را تا حدی قانونمند ساخته است، صنف و حزب و سازمان‌های مردم نهاد تصمیم‌گیر واقعی در جامعه هستند، اقتصاد صنعتی، نظم‌ی ماشینی به جامعه بخشیده است، به‌گونه‌ای که گاه مردم چنان در قالب فردگرایی و زندگی ماشینی فرو رفته‌اند که نه درمان دلی، نه درد دینی!

اروپاییان در روش، کنش، خورش، پوشش و پیشینه فرهنگی و تاریخی بسیار شبیه به هم هستند.

### انسان، زیست‌بوم و فرهنگ در خاور دور

در گوشه دیگری از دنیا، در شرق دور مردم به‌گونه‌ای دیگرند و رفتار متفاوتی نسبت به مردمان اروپای غربی و خاورمیانه دارند. مردم این بخش از جهان از نژاد زردند، آنان در



زیست بومی می‌زیستند که از نظر اقلیمی، آب‌وهوایی مرطوب و پرآب است و آبادی‌های نزدیک به هم دارد. از این بابت در نقطه مقابل خاورمیانه و در عرض اروپای غربی قرار می‌گیرند. اما جغرافیای طبیعی این منطقه به‌طور کامل هم شبیه اروپا نیست. در اروپا، آب‌وهوا سردتر است ولی در بیشتر بخش‌های شرق دور آب‌وهوا شرجی است و دمای هوا بالاست. جدای از این، جغرافیای سیاسی منطقه، به مانند اروپا، در طول تاریخ، بیشتر از خاورمیانه و ایران امنیت داشته است ولی جغرافیای طبیعی آن همیشه درگیر بلایای طبیعی چون زمین لرزه و سیل و آتشفشان و سونامی و مانند آن بوده است و این مسئله در فرهنگ و معماری این گوشه از جهان، تأثیر خود را بر جای نهاده است.

مردم شرق دور از دیرباز به کشاورزی و بازرگانی می‌پرداخته‌اند، اما قدرت تطابق و همسویی و هم‌افزایی فراوانی که در میان باشندگان شرق آسیا به چشم می‌خورد، سبب شده است که آنان زود فرا گیرند و یافته‌های خود را زود به کار ببندند. در سده اخیر دانش صنعتی را از غربان فرا گرفته‌اند و اکنون همراه آنان قدم به دنیای فرا صنعت و ماشین‌های مجازی گذاشته‌اند.

در زمینه مدیریت و تربیت نیروی انسانی، حالت تمرکز شدید تاریخی خود در امور را با شیوه‌های نامتمرکز غربی به هم آمیخته‌اند. برای مثال، با اینکه سلسله پادشاهی ژاپن همچنان بیش از هزار و صد سال است که بر جای مانده است، دولت این کشور از شیوه‌های زمامداری مردم سالاری غربی پیروی می‌کند یا در «چین» با وجود حاکمیت سلطه‌گرایی حزب کمونیست، از روش‌های بازاریابی نوین و اقتصاد آزاد سود می‌برند.

در «مالزی» مردم باورمند به سنت‌های آیین اسلام، روش‌های مردم سالاری مانند حزب‌های آزاد و تشکیل سازمان‌های مردم نهاد به کار گرفته شده‌اند. برای مثال ۹ پادشاه در ایالت‌های مختلف مالزی وجود دارند که بنا بر قانون، هرازگاهی، یکی از آنان بر تخت پادشاهی کشور می‌نشیند، اما قدرت اصلی در دست دولت بسیار نامتمرکز آن است، به هر حال در میان آنان، ۹ پادشاه در اقلیمی گنجیده‌اند.

در تعلیم و تربیت نیز وضع بر همین پایه است، شیوه‌های آموزشی و پرورشی در بیشتر کشورهای آسیای دور حالتی نیمه متمرکز دارند. از سویی در نگهداشت سنت‌های کهن کوشیده‌اند و از دیگر سو، تعلیم و تربیت نوین را پذیرفته‌اند.

با وجود شباهت‌های بسیار که در بین ملت‌های یک منطقه وجود دارد، خرده‌فرهنگ‌های گوناگون در همه زمینه‌ها، مردمان جهان را از یکدیگر جدا می‌کند و آنها را صاحب سلیقه‌ها



و سبک‌های مختلف می‌سازد. بسیاری از این گونه‌گونی‌ها در آشنایی آغازین و دیدارهای نخستین خود را می‌نمایانند. آنچه از پی می‌آید، پاره‌ای از این تفاوت‌هاست که به نوبه خود نشان‌دهنده تفاوت‌های زیست‌بوم و فرهنگ هر منطقه است.

جدول ۱-۱. مقایسه رفتارها (روحیه) اجتماعی مردم ایران با اروپای غربی و شرق دور			
نام منطقه	زیست‌بوم	فرهنگ	رفتار اجتماعی
ایران نمونه کشورهای خاورمیانه	۱. جغرافیای طبیعی: خشک، کم آب، آبادی‌های دور از هم ۲. جغرافیای سیاسی: ناامن ۳. شیوه اقتصادی: کشاورزی، سنتی ۴. ابزار: ابزارهای سنتی ۵. مدیریت و تربیت: متمرکز	۱. بردباری ۲. بی‌نظمی ۳. نوسانات زندگی ۴. وابستگی به زمین و ایل و قبیله ۵. تک زیستی ۶. وارهایی	۱. سازگاری ۲. دوگانگی شخصیت ۳. روستازدگی ۴. تفرقه اجتماعی ۵. روح شدید مذهبی و عرفانی ۶. تعارف ۷. میهمان‌نوازی
اروپای غربی	۱. جغرافیای طبیعی: مرطوب، پرآب، آبادی‌های نزدیک به هم ۲. جغرافیای سیاسی: امن ۳. شیوه اقتصادی: اقتصاد صنعتی ۴. ابزار: ماشین ۵. مدیریت و تربیت: نامتمرکز	۱. زندگی بر مبنای مردم سالاری لیبرال غربی ۲. حزب‌ها، صنف‌ها سازمان‌های مردم‌نهاد، تصمیم‌گیر واقعی در جامعه هستند. ۳. حریم خصوصی و حریم عمومی مردم تعریف شده و از هم متمایزند.	۱. انضباط اجتماعی و نظم ماشین بر جامعه حکمرواست. ۲. فردگرایی و تأثیر آن به ابراز عقیده آزادانه و مانند آن انجامیده است. ۳. اقتصاد صنعتی و نظم ماشینی به ماشینی شدن روابط اجتماعی منجر گشته است. ۴. بیمه‌های اجتماعی جای همدلی را گرفته‌اند.
شرق آسیا	۱. جغرافیای طبیعی: مرطوب، پرآب، آبادی‌های نزدیک به هم، ناامنی طبیعی، سونامی و... ۲. جغرافیای سیاسی: امنیت نسبی ۳. شیوه اقتصادی: فراصنعتی ۴. ابزار: ماشین هوشمند ۵. مدیریت و تربیت: نیمه متمرکز	۱. قدرت تطابق با محیط پیرامونی ۲. نگهداشت سنت‌های قدیمی و پذیرش شیوه‌های نوین جهانی	۱. دانش روحیه و سازگاری مثبت و آفرینندگی ۲. داشتن روحیه کار جمعی



شرکت کلید طلایی

با توجه به اینکه شناخت روحیات و رفتارشناسی ملت‌های گوناگون خود بحث‌های مفصلی را می‌طلبد و این فرصت در این کتاب وجود ندارد، فقط به رفتارشناسی کشورهای خواهیم پرداخت که یا مبادی گردشگری ما هستند و یا اکثراً به‌عنوان مقصدهای گردشگر برای ایرانیان مطرح می‌باشند ذکر می‌شود.

- |                 |              |
|-----------------|--------------|
| ۱. آذربایجان    | ۱۴. ترکیه    |
| ۲. آلمان        | ۱۵. چین      |
| ۳. اتریش        | ۱۶. روسیه    |
| ۴. ارمنستان     | ۱۷. ژاپن     |
| ۵. استرالیا     | ۱۸. عراق     |
| ۶. امارات متحده | ۱۹. فرانسه   |
| ۷. انگلستان     | ۲۰. کانادا   |
| ۸. ایالات متحده | ۲۱. کویت     |
| ۹. ایتالیا      | ۲۲. گرجستان  |
| ۱۰. بلژیک       | ۲۳. مالزی    |
| ۱۱. بلاروس      | ۲۴. مصر      |
| ۱۲. پاکستان     | ۲۵. هندوستان |
| ۱۳. تایلند      |              |

## آذربایجان

### شخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ در آذربایجان دست دادن فرم رایج احوالپرسی است اما دوستان یکدیگر را در آغوش می‌کشند و گونه هم را به هنگام دیدار می‌بوسند.
- ◆ با همه افراد گروه یا اداره یا هر جمع دیگر دست می‌دهند. ابراز علاقه آشکار در جمع غیرمرسوم است.
- ◆ پیش از تصویربرداری (عکس، فیلم)، به‌ویژه به هنگام بازدید از مسجدها و زیارتگاه‌ها، باید اجازه گرفته شود.



## آداب خوردن و خوراکی‌ها

◆ نوشیدنی‌های الکلی، در غیر از هتل‌ها و رستوران‌ها ارائه نمی‌شود.

### آلمان

#### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ دست دادن به‌عنوان سلام و احوالپرسی کاربرد دارد.
- ◆ در دیدارها، اغلب کارت ویزیت ردوبدل می‌شود.
- ◆ مردها به هنگام ورود خانم‌ها به اتاق، از جای بر می‌خیزند.
- ◆ سرفه کردن، بی‌قراری و پرجنب‌وجوش بودن در کنسرت یا مانند آن، گستاخانه تلقی می‌گردد.
- ◆ جویدن آدامس در جمع و مکان‌های عمومی، بی‌ادبانه است.
- ◆ گفت‌وگو، در حالی که در دست‌ها در جیب است، بی‌ادبی محسوب می‌گردد.
- ◆ پاها را روی میز یا مبل گذاشتن، دور از نزاکت می‌باشد.
- ◆ برای نشان دادن عدد ۱، در حین شمارش از انگشت شست استفاده می‌شود.
- ◆ اشاره کردن با انگشت به شقیقه و چرخاندن انگشت، عملی گستاخانه و بسیار بی‌ادبانه است.



شرکت کلید طلایی

## آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ به هنگام صرف خوراک در رستوران، برای احضار پیشخدمت در حالی که انگشت خود را بلند کرده‌اید، دست را بالا ببرید.
- ◆ در رستوران‌ها نشستن با دیگران، اگر صندلی دیگری در دسترس نباشد، غیرمعمول نیست.
- ◆ سیب‌زمینی، پن کیک، ژله یا غذاهای نرم دیگر را با کارد برش ندهید.
- ◆ خوراک‌های معمولی شامل سیب‌زمینی، رشته فرنگی، ژله، سس سبزی، کیک‌ها، نان شیرینی، سس، گوشت، جوجه و... است.
- ◆ سس‌های آلمانی در نوع‌های مختلف شهرت جهانی دارد.
- ◆ بشقاب‌های محلی مانند مارماهی دودی در هامبورگ، ژامبون دودی و گوشت... در

بلاک فارست<sup>۱</sup>، سوپ لیوردامپینگ و گوشت کباب کرده در باواریا از جمله گونه‌های غذاهای محلی در آلمان هستند.

## اتریش

### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ به موسیقی کلاسیک بسیار علاقه دارند.
- ◆ دست دادن و ارتباط چشمی به‌عنوان احوالپرسی و شروع دیدار مناسب است.
- ◆ جویدن آدامس در میان جمع و جاهای عمومی، بی‌ادبانه است.
- ◆ از گفت‌وگو در حالی که دست‌ها در جیب باشند، پرهیز شود.
- ◆ برای نشان دادن عدد ۱، در حین شمارش از انگشت شست استفاده می‌گردد.
- ◆ با صدای بلند حرف زدن و پر سر و صدا بودن جایز نیست.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ هنگام صرف غذا، تا پایان غذای همه، بایستی سر میز ماند.
- ◆ در رستوران، با بلند کردن دست و نشان دادن انگشت اشاره خدمتکار را صدا می‌کنند.
- ◆ باید دست‌ها را روی میز گذاشت.
- ◆ هنگامی که غذا تمام شد، می‌بایست قاشق و چنگال خود را، کنار بشقاب قرار داد.
- ◆ خوراکی‌های معمول اتریشی شامل دامپیلینگ (نوعی دلمه سیب‌زمینی)، گولاش، میز شنیسل، نان، نوشیدنی، پنیر، جوجه و گوشت گاو است.

## ارمنستان

### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ در ارمنستان دست دادن در احوالپرسی مرسوم است. مردان منتظر زنان می‌مانند تا دست پیش آورند.
- ◆ در این کشور دوستان یکدیگر را در آغوش می‌کشند و گونه‌های یکدیگر را می‌بوسند.



- ◆ جویدن آدامش در مکان‌های عمومی به‌طور کلی پذیرفتنی نیست و بی‌ادبی به‌شمار می‌رود.
- ◆ باده‌نوشی بر سر میز غذا متداول است.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ انعام دادن کاری شایسته است و پرداخت آن شما را یاری می‌رساند تا در یک رستوران شلوغ جایی مناسب پیدا کنید.
- ◆ گوشت بره در ارمنستان گوشت مصرفی عمده است و بره آب‌پز غذای معمولی در میهمانی‌هاست.
- ◆ انعام دادن در سرویس‌دهی بهتر پیشخدمت‌ها مؤثر است.
- ◆ به همراه غذا، چای سیاه به مقدار زیاد سرو می‌شود.
- ◆ خوراک‌های معمولی عبارتند از: بره تند، پلو، برنج سرخ شده و گوشت، ماهی، سبزی‌ها و میوه‌ها، شیشلیک، دلمه برگ‌مو و سوپ‌های گوشت بره. دسرهای گوناگون شبیه به دسرهای ترکیه در رستوران‌ها بسیار یافت می‌شود و آذربایجان به‌خاطر دسرهایش معروف است.



شرکت کلید طلایی

### استرالیا

#### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ در استرالیا دست دادن گرم و دوستانه، یکی از ارتباطات مرسوم و معمول است.
- ◆ مبادله کارت ویزیت معمول است.
- ◆ چشمک زدن کار نامناسب و ناپسندی است.
- ◆ مردم این کشور وقتی خمیازه می‌کشند، دهان را می‌پوشانند.
- ◆ نشان دادن شست به نشانه موافقت با یک موضوع، کار مرسوم است.
- ◆ نشان دادن علامت V به نشانه پیروزی به‌وسیله انگشتان وسط و سبابه ولی نشان دادن کف دست کار پست و مبتذلی است.
- ◆ رعایت و احترام به صف خیلی مهم است.
- ◆ اشاره‌های معمول در آمریکای شمالی برای استرالیایی‌ها نیز قابل فهم است.

### آداب غذا خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ در خانه‌ها، میهمانان به‌وسیله بشقاب‌هایی که غذا در آن سرو شده است، پذیرایی می‌شوند.
- ◆ با اشاره و به‌وسیله تکان دادن دست، پیشخدمت را فرا خواندن، عمل رایجی است.
- ◆ آب، تنها هنگامی که درخواست گردد، سرو می‌شود.
- ◆ پیش غذا، اشتهاآورتر از غذای اصلی است.
- ◆ انعام دادن به میزان ۱۵٪ مرسوم است.
- ◆ خوراکی‌های اصلی عبارتند از: ماهی، گوشت گوسفند، گوشت گاو، غذاهای دریایی، سبزی‌ها و میوه‌ها.

### امارات متحده

#### شخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ دست دادن و در بعضی موارد در آغوش گرفتن یکدیگر، به‌گونه‌ای که شانه‌های دو طرف به همدیگر بخورند، شیوه معمول احوالپرسی و بیان احترام است.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ گاهی برای ابراز محبت و احترام، بینی‌های دو طرف همدیگر را لمس می‌کنند.
- ◆ تنوع غذایی فراوانی وجود دارد و می‌توان خوراکی‌های محلی، عربی، اروپایی، ایرانی و... را برگزید و صرف کرد.

### انگلستان

#### شخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ دست دادن کوتاه شیوه رایج سلام و احوالپرسی است.
- ◆ ایما و اشاره با دست، جای چندانی در فرهنگ انگلیسی ندارد.
- ◆ به صف ایستادن بسیار مهم است و باعث می‌شود شلوغی و بی‌نظمی ایجاد نشود.
- ◆ بلند حرف زدن بسیار توهین‌آمیز است.
- ◆ خیره شدن در جمع آزاردهنده است.
- ◆ علامت V به معنای پیروزی، در حالی که کف دست به طرف مقابل باشد، آزاردهنده و



توهین آمیز است.

- ◆ جست‌وخیزها و حرکت‌های بلند در میان جمع، آزاردهنده و بی‌ادبی است.
- ◆ در انگلستان رعایت اتیکت (آداب اجتماعی) بسیار اهمیت دارد. جنتمن<sup>۱</sup> کسی است که این آداب را به‌جا می‌آورد.
- ◆ به‌جای مقیاس‌های بین‌المللی، مقیاس‌های انگلیسی مانند یارد و پوند در این کشور رایج است.
- ◆ از سمت چپ رانندگی می‌کنند.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ میزبان (گارسون) را با بلند کردن دست فراخوانی کنید، او را صدا نزنید.
- ◆ صورت‌حساب را درخواست کنید و نام و امضای خود را روی آن بنویسید.
- ◆ صبحانه مهم‌ترین وعده غذایی انگلیسی است.
- ◆ خوراک‌های رایج در انگلیس عبارتند از چای، تخم‌مرغ، گوجه‌فرنگی آب‌پز، ژامبون (گوشت خوک دودی)، سوسیس، ماهی، چیپس، لبو، گوشت گوسفند، سیب‌زمینی و سبزی‌ها.
- ◆ شمار زیادی از رستوران‌هایی که غذاهای ملی و محلی کشورهای دیگر را ارائه می‌دهند، بخصوص رستوران‌های آسیایی، در سرتاسر انگلیس یافت می‌شوند.

### ایالات متحده

#### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ آمریکایی‌ها حتماً فاصله خود را از دیگران حفظ می‌کنند. مثلاً اگر در صف شما بیش از فاصله یک دست به نفر جلویی نزدیک شوید برایشان غیرعادی است و به شما اعتراض می‌کنند. شما اجازه ندارید به هیچ‌کس اعم از زن و مرد و یا بچه دست بزنید مگر اینکه از او اجازه بگیرید.
- ◆ زن‌ها همدیگر را نمی‌بوسند و اصلاً با همدیگر تماس بدنی ندارند و اگر شما فرد همجنس خودتان را ببوسید به شما شک می‌کنند.

1. Gentleman



- ◆ آمریکایی‌ها به اسم خیلی حساس هستند و سعی می‌کنند اسم همه کسانی را که می‌شناسند به خاطر بسپرنند. برای همین اگر با یک آمریکایی چند جمله حرف بزنید فوراً اسمش را به شما می‌گوید و از شما می‌خواهد که اسمتان را بگویید.
- ◆ اگر وارد جایی می‌شوید نباید در را به امان خدا ول کنید و حتماً باید در را برای نفر بعدی نگه دارید. اگر کسی برای شما در را نگه داشت حتماً تشکر کنید.
- ◆ اگر آقا هستید و مثلاً می‌خواهید دست خانمی را بگیرید حتماً باید از او سؤال کنید که اجازه دارم دست شما را بگیرم. بچه‌ها در آمریکا اصلاً لوس و نتر نیستند و همه کارها را خودشان انجام می‌دهند اگر در مقابل شما یک بچه آمریکایی به زمین خورد اصلاً به او دست نزنید و نگاهش هم نکنید. اگر پدر و مادرش نیستند از او سؤال کنید که احتیاج به کمک دارد یا نه و اگر خواست او را از زمین بلند کنید.
- ◆ در آمریکا مثل ایران آدم‌ها به هم زل نمی‌زنند. اگر نگاهتان به کسی افتاد حتماً لبخند بزنید و سریع نگاهتان را برگردانید. نگاه کردن بیش از حد به یک نفر در آمریکا غیرعادی و شک برانگیز است.
- ◆ در عابر بانک‌ها اگر کسی مشغول گرفتن پول است و شما نفر بعدی هستید رعایت فاصله حداقل دو متری را با او فراموش نکنید.
- ◆ در آمریکا هیچ‌وقت نباید در خیابان راه بروید مگر اینکه پیاده‌رو مسدود باشد که در این صورت بخشی از خیابان را خودشان برای عابر مهیا می‌کنند.
- ◆ در جاهایی که تابلوی توقف وجود دارد حتماً باید سه ثانیه توقف کنید حتی اگر نصف شب باشد و یا هیچ ماشین دیگری نباشد. حتماً از خط عابر پیاده از خیابان بگذرید. اگر رانندگی می‌کنید شما اجازه ندارید که به‌دلیلی به یک عابر پیاده نزدیک شوید و اگر یک عابر قصد گذر داشته باشد شما حتماً باید توقف کامل کنید.
- ◆ یکی دیگر از خصوصیات آمریکاییان غیرسیاسی بودن آنهاست و می‌توان گفت مردم ارتباط روشنی با سیاست ندارند. از نظر فرهنگی آنها برای مشکلات پیچیده راه‌حل‌های ساده ارائه می‌دهند. حتی گاهی اوقات هیچ عقلانیتی بین موضوع و راه‌حل ارائه شده نیست.
- ◆ خصوصیت دیگر رابطه بین سخت‌کوشی و موفقیت است. سخت‌کوشی در آمریکا نه‌تنها یک ابزار بلکه یک هدف است.
- ◆ یکی از مؤلفه‌های فرهنگی آمریکا توجه به سرعت است. سریع اندیشیدن و سریع فکر



شرکت کلید طلایی

کردن در آمریکا مورد تأکید همه مردم قرار دارد.

- ◆ عادی بودن<sup>۱</sup> در فرهنگ آمریکا، توجه آمریکاییان به عادی بودن و معمولی جلوه کردن دیده می‌شود که حتی در سیاستمداران آمریکایی هم اثر دارد.
- ◆ مفهوم آموزش در آمریکا تنها سیستم آموزشی و مدارس نیست بلکه مفهومی بسیار گسترده را در بر می‌گیرد. آمریکاییان آموزش را کلید حل تمامی مشکلات می‌دانند و در تمامی سطوح درباره به‌روز بودن آموزش در تمامی زمینه‌ها تأکید دارند. به این جهت شرکت‌های آمریکایی تمایل دارند که به‌صورت مرتب کلاس‌هایی را برای آموزش تکنیک‌های جدید کاری و یا فنون جدید مذاکره کردن و بسیاری از مسائل دیگر ترتیب دهند. اما در همین جا باید تأکید شود که در بسیاری از خانواده‌ها با اختصاص هزینه‌هایی برای آموزش فرزندان‌شان به‌ویژه تا سطوح عالی مخالفت‌هایی دارند. بخصوص که بیشتر آمریکاییان مایل‌اند در مواردی آموزش ببینند که بتوانند به‌صورت عملی آن را به کار ببرند.
- ◆ آمریکا جامعه‌ای است که تأکید بیشتری بر افراد دارد تا بر گروه. کودکان بر باور اعتماد به نفس، استقلال، خودانگیزی و مسئولیت‌پذیری بزرگ می‌شوند.
- ◆ در جامعه آمریکایی جهت‌گیری قوی به طرف فعالیت وجود دارد و این موضوع حتی در بیشتر اصطلاحات مرسوم زبان انگلیسی آمریکایی نمایان است. *how are you doing?* به‌جای اصطلاح *how are you?* یا جملات *take a walk*-*take a shower* (به‌جای *having walk*-*having shower*).

### خرافات آمریکایی‌ها

۱. اگر عنکبوتی روی شانه کسی حرکت کند، نباید آن را کشت و به سرعت باید یک شمع یا چراغ روشن نمود، در غیر این صورت شخص مورد نظر نفرین خواهد شد.
۲. دیده شدن یک کلاغ سیاه به‌صورت تنها نشانه‌ای از بدشانسی است.
۳. عدد سیزده به‌عنوان یک نشانه قدرتمند از بدشانسی و نحسی است و نباید در هیچ مکان عمومی و حتی پلاک‌گذاری منازل مورد استفاده قرار بگیرد، در عوض ۱+۱۲ باید جایگزین شود.
۴. نعل اسب باید در ورودی در خانه‌ها نصب شود تا نشانه شانس و برکت باشد.

1. Common men



۵. شکستن آینه، هفت سال بدبختی و نحسی به بار خواهد آورد. برای از بین بردن این نحسی، تکه‌های آینه را جمع کنید و زیر نور ماه در خاک مخفی سازید.
۶. قرار گرفتن کلاه بر روی تخت، نشانه بدشانسی است.
۷. اگر کسی خواب بد و پریشان‌کننده‌ای دیده، باید در صبح زود قبل از صحبت کردن در مورد خواب یا یادآوری آن، صبحانه بخورد و گرنه خوابش تعبیر می‌شود.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ آمریکایی‌ها با چنگالی که در دست راست می‌گیرند غذا می‌خورند و از کارد فقط وقتی که بریدن یا جدا کردن نیاز باشد استفاده می‌کنند در این حالت چنگال را در دست چپ می‌گیرند.
- ◆ آمریکایی‌ها تمایل دارند به محض نشستن در رستوران پیشخدمت برای آنها آب یخ بیاورد. بعضی این کار را وسیله‌ای برای آشنا شدن<sup>۱</sup> و راهی برای تمیز کردن ذائقه‌شان قبل از غذا خوردن می‌دانند.
- ◆ در اکثر رستوران‌های به سبک آمریکایی پرس‌های غذایی بسیار بزرگند.
- ◆ آمریکایی‌ها قبل از غذا خوردن سالاد می‌خورند.
- ◆ صبحانه سنتی آمریکایی‌ها، ژامبون و تخم‌مرغ و نان شیرینی است.
- ◆ همیشه و در تمام مواقع لبخند بزنید.
- ◆ آمریکایی‌ها دوست دارند که سریعاً از آنها پذیرایی شود.
- ◆ معمولاً قهوه را به‌عنوان نوشابه همراه با غذا درخواست می‌کنند (قهوه سرد در تابستان).
- ◆ آمریکایی‌ها قهوه غلیظ دوست دارند، بنابراین یک قوری آب جوش همراه با قهوه سرو شود.
- ◆ کوکتل‌های معمول را همراه با غذا انتظار دارند.
- ◆ نوشیدنی‌ها باید به خوبی خنک باشند و نوشیدنی‌های غیرالکلی با یخ سرو شوند.
- ◆ انواع بستنی (با طعم‌های مختلف) همیشه به‌عنوان دسر پذیرفتنی است.
- ◆ آنها ناهار را یک غذای اصلی به شمار نمی‌آورند (همبرگر، ساندویچ ماهی، سوسیس، بلال همراه با قهوه و آب یخ معمولاً انتظارات ایشان را برآورده می‌سازد).
- ◆ انواع سالادها دلخواه میهمانان آمریکایی است.



شرکت کلید طلایی

- ◆ همراه با نوشیدنی‌های قبل از غذا، انواع سبزیجات (کرفس، هویج، زیتون، ترب، گوجه‌فرنگی شور) مورد علاقه آنها است که معمولاً روی یخ سرو می‌شوند.
- ◆ اگر یک آمریکایی استیک سفارش می‌دهد، انتظار دارد که گوشت آن از کیفیت بالایی برخوردار بوده و همان طوری که خواسته شود پخته شود.
- ◆ به‌عنوان غذای همراه، سیب‌زمینی تنوری یا خامه ترش و پیازچه خرد شده سبز، مورد نظر آنهاست.
- ◆ با غذاهای کبابی سس «باربکیو» مورد علاقه آنهاست.
- ◆ در پایان غذا، میهمانان آمریکایی انتظار دارند از ایشان پرسیده شود «آیا از غذایتان لذت بردید؟»

## ایتالیا

### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ دست دادن در احوالپرسی و خداحافظی رایج است.
- ◆ ایتالیایی‌ها به‌گونه معمول در هنگام گفت‌وگو، یکدیگر را در آغوش می‌کشند و گونه‌های هم را می‌بوسند. این‌گونه ارتباط در میان آنان مهم است.
- ◆ در بازدید از کلیساها باید متواضعانه لباس پوشید. خانم‌ها نیز بایستی از پوشیدن لباس‌های کوتاه و بدون آستین پرهیز کنند و موی سر را بپوشانند.
- ◆ در شلوغی‌ها، فشار دادن و هل دادن دیگران، گستاخانه و دور از ادب است.
- ◆ دست مشت شده با انگشت سبابه و انگشت کوچک باز، توهین‌آمیز و بی‌ادبانه است.
- ◆ برای خداحافظی کف دست را بایستی بالا برد و انگشتان را به عقب و جلو تکان داد.
- ◆ به هنگام خمیازه کشیدن، می‌بایست دهان را پوشاند.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ در رستوران‌ها، وقتی غذای اول آورده می‌شود، برای تعارف می‌گویند: «Buonappetion»  
یعنی از غذایتان لذت ببرید!
- ◆ اگر بخواهند نوشیدنی بنوشند، می‌گویند: Salute! به سلامتی!
- ◆ پاداش پیشخدمت، در صورت حساب منظور می‌شود. ولی پرداخت انعام بیشتر نیز



پسندیده است.

خوراک‌های ایتالیایی، بخصوص در جنوب این کشور، مانند ناپل<sup>۱</sup> و سیسیل<sup>۲</sup>، گوناگونی زیادی دارند و نسبت به غذاهای چینی با مذاق ایرانیان بیشتر سازگارند. گفتنی است غذاهایی مانند اسپاگتی و پیتزا، نیز شهرت جهانی دارند. در منوی رستوران‌های ایتالیایی، به آسانی می‌توان خوراک دلخواه خود را پیدا کرد که نمونه‌ای از آن به قرار زیر است:

۱. L'antipasto، که به معنی پیش غذاست و شامل چیزهایی مثل crostini (نان تست)، bruschetta (نان تستی که روی آن روغن زیتون و سیر مالیده‌اند) و mozzarella in carrozza (پنیر نرم سفید ایتالیایی)، می‌شود.

۲. Il primo (سوپ غلیظ سبزی، لوبیا و ماکارونی) و risotto (برنج و پنیر) یا Zuppa (سوپ معمولی) است.

۳. Il secondo، غذای دوم یا غذای اصلی، که بیشتر وقت‌ها گوشت، مرغ، گوشت شکار یا ماهی است.

۴. Il contorno، غذاهای حاشیه‌ای، یا خوراک‌هایی مانند: melanzane (بادنجان)، spinaci (اسفناج) یا insalata mista (سالاد مخلوط) هستند.

۵. Il dolce، به دسر و شیرینی‌ها و کیک‌های شیرین مثل torta، tiramisù، یا کلوچه‌هایی چون della nonna، می‌گویند. البته به هنگام انتخاب، باید دقت کرد، زیرا zabaglione هم یک جور شیرینی است که با زرده تخم‌مرغ و شراب و برندی درست می‌شود.

اگر کنار اسم پاستاها یا برنج، Al dente نوشته شده باشد، یعنی اینها کمی ترد هستند و باید جویده شوند.

## بلژیک

### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ دست دادن، شیوه مرسوم احوالپرسی و سلام دادن است.
- ◆ اشاره کردن با انگشت اشاره، بی‌ادبی است.
- ◆ بلند صحبت کردن، گستاخانه و غیراخلاقی است.

1. Naples  
2. Sicily



- ◆ حرف زدن در حال خوردن و در زمانی که وسیله‌ای مانند قاشق و کارد و چنگال در دست است، شایسته نیست.
- ◆ پاها را روی میز یا صندلی و دست‌ها را روی میز غذاخوری نباید گذاشت.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ به هنگام آماده شدن برای صرف غذا، مچ دستان روی میز قرار می‌گیرد.
- ◆ در حالت کلی صورت حساب سر میز پرداخت می‌شود.
- ◆ به‌طور معمول انعام در صورت حساب لحاظ می‌شود، اما پرداخت بیش از آن هم شایسته است.
- ◆ خوراکی‌های معمول عبارتند از گوشت خوک، گوشت پرندگان، ماهی، پنیر، میوه‌ها، سبزی، نان، سوپ، نوشیدنی و آب معدنی.
- ◆ همچنین بلژیک به‌خاطر شیرینی‌ها و شکلات‌هایش معروف است.
- ◆ سرخ کردنی‌های فرانسوی با سس‌های مختلف سرو می‌گردد و مایونز بیشتر از کچاپ<sup>۱</sup> استفاده می‌شود.



شرکت کلید طلایی

### بلاروس

#### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ مردم بلاروس در دیدارها، دست یکدیگر را می‌فشارند.
- ◆ دوستان صمیمی، یکدیگر را در آغوش می‌گیرند و گونه‌بوسی می‌کنند.
- ◆ در این کشور، هنگام گذر از جلوی یک ردیف صندلی در تئاتر یا سینما، در حالی که صندلی خود را جست‌وجو می‌کنید، به سمت روبه‌رو و از جلوی دیگران عبور کنید.
- ◆ مردم در بیشتر زمان‌ها در صف می‌ایستند و رعایت نکردن نوبت، گستاخانه است.
- ◆ در نظرگاه‌های عمومی، از ابراز احساس و علاقه آشکار پرهیز می‌کنند.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ انعام دادن به پیشخدمت کار شایسته‌ای است.

1. Ketchups

- ◆ به افتخار کسی نوشیدن در سر میز غذا امری رایج است.
- ◆ غذای معمولی در بلاروس عبارت است از سیبزمینی، قارچ، سس و خوراک. سوپ‌ها (به‌ویژه بورست با رنگ قرمز که به‌خاطر استفاده از لوبیاست) هم رواج دارند.
- ◆ پوره سیبزمینی هم به‌طور معمول به همراه سوپ سرو می‌شود.
- ◆ سالاد گوجه‌فرنگی و خیار در تابستان، کرم، نان شیرینی‌های پر شده از گوشت و گونه‌هایی از «پای<sup>۱</sup>ها و اشترودل<sup>۲</sup>» و دسرهای نیز مورد علاقه مردم هستند.

## پاکستان

### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ دست دادن آرام و لطیف، خوشامدگویی معمول است.
- ◆ مردان از دست دادن با زنان خودداری می‌کنند، مگر آنکه زنان دست خود را دراز کنند.
- ◆ از عنوان و اسم خانوادگی، به هنگام دادن نشانی، استفاده می‌شود.
- ◆ تعارف کردن چای، قهوه و دیگر نوشیدنی‌های آرام‌بخش، یک رسم مرسوم است و رد کردن این تعارف، بی‌ادبی محسوب می‌گردد.
- ◆ زنان به‌طور معمول حجاب دارند و در موقعیت‌های اجتماعی پوشیده‌اند.
- ◆ با پا یا شست پا به فردی اشاره نمی‌کنند.
- ◆ کارها را با دست راست یا هر دو انجام می‌دهند ولی با دست چپ نه.
- ◆ از زنان پاکستانی برای گرفتن عکس و تصویر، بایستی اجازه گرفت.
- ◆ مشتش بسته یک رفتار ناپسند است.
- ◆ کفش‌ها را پیش از ورود به زیارتگاه، مسجد و خانه، باید در آورد.
- ◆ اتوبوس‌های عمومی شلوغ‌اند و مردم در آنها، با فشار و هول دادن بسیار مواجه‌اند.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ خوردنی‌ها را با دست راست می‌خورند.
- ◆ از چنگال برای هول دادن غذا به داخل قاشق در دست چپ استفاده می‌کنند.
- ◆ مردان و زنان به‌طور معمول در مکان‌های بسته یا دارای حصار، غذا می‌خورند.

1. Pie  
2. Strudel



- ◆ غذای معمول پاکستانی، نانی ورنیامده به نام چاپاتی یا روتی، خامه، ماست، برنج، سبزی و گوشت است.
- ◆ غذاهای پاکستانی به‌گونه معمول، داغ و ادویه‌دار هستند و از کاری به‌عنوان ادویه معمولی استفاده می‌شود.

## تایلند

### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ در تایلند می‌بایست، کف دست‌ها را به هم چسبانده و انگشتان را تا نیمه باز کنید و برای سلام کردن به دیگران کمی خم شوید.
- ◆ گفتن جملاتی نظیر "Thank you"، "Good Bye"، یا "I am Sorry" نیز مرسوم شده است.
- ◆ تایلندی‌ها، بیش از ورود به خانه کفش‌ها را از پا بیرون می‌آورند.
- ◆ هرگز نباید در زمان ورود به یک خانه بر روی چهارچوب در ایستاد. «تای‌ها» بر این باورند که یک «رب‌النوع» در چهارچوب در اقامت دارد.
- ◆ از لمس روی سر دیگران پرهیز می‌شود.
- ◆ در تایلند نباید کف کفشتان را به دیگری نشان دهید یا به سمت دیگری قرار دهید.
- ◆ بر روی شانه کسی به علامت دوستی ضربه نزنید.
- ◆ از بلند حرف زدن و انجام کارهایی که توجه عموم را جلب کند، خودداری کنید.
- ◆ هرگز به چیزی با انگشتان دست اشاره نکنید، باید از چانه یا سر برای اشاره استفاده شود.
- ◆ هنگام نشستن پایتان را بر روی پایه قرار ندهید.
- ◆ زنان هرگز نباید یک روحانی بودایی را لمس و یا به سمت او قصد دست دادن دست دراز کنند.

## ترکیه

### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ دست دادن به‌عنوان سلام و احوالپرسی عمومی در میان مردم ترکیه پذیرفته شده است.
- ◆ بسیاری از مردم ترکیه، به هنگام وارد شدن به خانه کفش‌هایشان را در می‌آورند.



- ◆ خوردن، آشامیدن و کشیدن سیگار به هنگام راه رفتن پسندیده نیست.
- ◆ اگر چیزی را با دست چپ به کسی بدهند، توهین به حساب می‌آید.
- ◆ مشت کردن دست، به گونه‌ای که انگشت شست میان انگشت سبابه و انگشت میانی قرار گیرد، عملی بی‌ادبانه است.
- ◆ نبایست به حالت دست به سینه با کسی صحبت کرد.
- ◆ بنا بر سنت‌های مردم مسلمان در ترکیه، به هنگام وارد شدن به مسجدها و زیارتگاه‌ها باید کفش‌ها را در آورد.
- ◆ پیش از عکس گرفتن، و فیلمبرداری از مردم، باید از آنان اجازه گرفت.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

۱. بعضی از رستوران‌ها، در قبال ارائه خدمات به مشتری مبلغی را در نظر می‌گیرند. در چنین حالتی میزان پرداخت انعام ۵٪ است، در صورت عدم دریافت هزینه خدمات، مبلغ انعام ۱۵٪ خواهد بود.
۲. خوراک‌های ترکی شامل غذاهای دریایی، چای و قهوه ترکی، پنیر، نان، سوپ‌های ویژه (عدس، شکمبه گوسفند، ترخینه و...) است.
۳. دونه کباب از گوشت بره و مرغ، اسکندر کباب، شیشلیک، کوفته به همراه سبزی و روغن زیتون، از خوراک‌های مرسوم ترکیه است.
۴. برای دسر به‌طور معمول از باقلوا و دیگر شیرینی‌های ترکی مانند شکرپاره، و پودینگ شیر استفاده می‌شود.

### چین

#### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ دست دادن شکل عمومی احوالپرسی است.
- ◆ تعظیم یا خم کردن سر نیز، برای احوالپرسی به کار می‌رود.
- ◆ هنگام نشانی دادن از لقب و نام خانوادگی شخص استفاده می‌شود.
- ◆ در دیدارها، کارت‌های ویزیت مبادله می‌شوند. آنها باید هم به زبان انگلیسی و هم به زبان چینی نوشته شده باشند.



- ◆ از لمس کردن یا طولانی کردن تماس دوری می‌گزینند.
- ◆ حالت ژست بدن در برخوردهای اجتماعی بسیار مهم است.
- ◆ کف زدن نشانه‌ای از تحسین است.
- ◆ هنگام عکس گرفتن از مردم، باید از آنان اجازه بگیرید.
- ◆ هنگام اشاره از دستان باز به‌جای یک انگشت استفاده می‌کنند.
- ◆ برای اشاره کردن کف دست‌ها را پایین نگاه می‌دارند و انگشتان را تکان می‌دهند.
- ◆ آب دهان انداختن و فین کردن در مکان‌های عمومی عادی است.
- ◆ فشار دادن و هل دادن در مغازه‌ها یا هنگام سوار شدن به وسیله حمل‌ونقل عمومی عادی است.
- ◆ انگشت شست به سمت بالا یعنی همه چیز رو به راه است.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ استخوان‌ها و حبوبات در یک بشقاب جداگانه قرار داده می‌شوند.
- ◆ پرهیز از غذا خوردن بی‌ادبی است. تنها باید غذا را جابه‌جا و به یک گوشه از کنار ظرف حرکت داد.
- ◆ خلال دندان عادی است، اما به هنگام استفاده، روی دهان را باید پوشاند.
- ◆ برشته کردن امری عادی است.
- ◆ چینی‌ها کاسه‌شان را زیر لبشان قرار می‌دهند و غذا را به داخل دهانشان با فشار و با چوب غذاخوری وارد می‌کنند.
- ◆ در هنگام پذیرایی، میهمانان در سمت چپ میزبان می‌نشینند.
- ◆ فرهنگ خوراکی بسیار گوناگون است. غذاهای مرسوم چینی عبارتند از برنج، سیب‌زمینی، غذای غلات، توفو، گوشت خوک، گوسفند، مرغ و ماهی. خوراک‌ها از منطقه‌ای به منطقه دیگر تنوع دارند.
- ◆ مردم جنوب و شمال شرقی چین نیز برنج می‌کارند و خوراک اصلی آنها برنج است. علاوه بر آن، ذرت، ذرت خوشه‌ای، ارزن، سیب‌زمینی، خوراک عمده جاهای مختلف است.
- ◆ گوشت مصرفی چینیان بیشتر گوشت خوک، گاو و گوسفند است.
- ◆ از تخم‌مرغ، تخم اردک و تخم بلدرچین نیز استفاده می‌کنند.



- ◆ خوراک‌های فرعی دیگر، غذاهای دریایی، ماهی، میگو و خرچنگ و سبزی، سیب‌زمینی، پیاز، کلم چینی، هویج، گوجه‌فرنگی، بادنجان و... است.
- ◆ به سبب وجود و گوناگونی مواد خام، روش پختن و چاشنی در جاهای مختلف دارای ویژگی‌های متفاوت است.

### فرهنگ چای در چین

- ◆ نام چای همانند چینی، مترادف چین است. چین جایگاه اصلی تولید چای به حساب می‌آید و پیش از کشورهای دیگر جهان منابع درخت چای را کشف و از آن بهره گرفته است.
- ◆ چینیان چای را بسیار دوست دارند و این عادت هزاران سال ادامه یافته و به بخشی واجب و لازم از زندگی چینی‌ها تبدیل شده است.
- ◆ در سفر به چین، به غیر از دید و بازدید کوه‌ها و منظره‌های معروف چین، سفر به محل تولید چای نیز جالب به نظر می‌رسد. در آنجا می‌توان دید که چای چگونه تولید می‌شود. رسم نوشیدن چای را نیز نمی‌توان در آنجا تجربه کرد.



شرکت کلید طلایی

### روسیه

#### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ در روسیه به هنگام سلام و احوالپرسی به محکمی دست بدهید و تماس چشمی مستقیمی داشته باشید.
- ◆ در این کشور دوستان یکدیگر را در آغوش می‌کشند و گونه یکدیگر را می‌بوسند.
- ◆ سوت زدن در کارهای روزانه و در گردهم‌آیی‌های عمومی، بیان‌کننده ناراضی و نشانی از اعتراض است.
- ◆ در کنسرت‌ها، در برابر ابراز احساسات که با ایستادن اجراکنندگان انجام می‌گیرد، کف زدن حضاران و شنوندگان، امری رایج است.
- ◆ همیشه به سمت روبه‌رو از جلوی کسانی که پیش‌تر از شما، در صندلی‌های تئاتر یا سینما و... نشسته‌اند، عبور کنید.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ با راهنمایی خواستن (و شاید انعام دادن)، می‌توان جایی را در رستوران‌های شلوغ پیدا کرد.
- ◆ مسافران انفرادی می‌بایست به پیشخدمتان انعام بدهند. اعضای گروه نیز در صورت پرداخت انعام درخواست خواهند یافت. که خدمت بهتری را در وعده بعدی دریافت خواهند کرد.
- ◆ در میان روس‌ها نوشیدن به سلامتی یکدیگر در وعده‌های غذا متداول است.
- ◆ برخی از روس‌ها در باده‌نوشی افراط می‌کنند.
- ◆ خوراک‌های معمولی روسی عبارتند از بورست<sup>۱</sup> (نوعی آبگوشت سبزی‌دار) ویژه به شمار می‌آید.
- ◆ ماهی قزل‌آلای دریاچه سوان<sup>۲</sup> خوراکی لوکس به شمار می‌آید.

### ژاپن

#### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ بیشتر مردم ژاپن به خانواده اهمیت زیادی می‌دهند، به عهد خود وفا دارند، دروغ نمی‌گویند، تهمت نمی‌زنند، غیبت نمی‌کنند، و همواره «ژاپنی‌گرا» هستند، یعنی اینکه رابطه حقیقی آنان با خودشان است.
- ◆ در ژاپن، خارجی، همیشه خارجی است. بنابراین در برخورد با خارجی‌ان، همواره برخوردی توأم با نزاکت، کم‌صحبتی و عدم گفت‌وگو پیرامون مسائل جدی دارند.
- ◆ تعظیم کردن از آداب احوالپرسی سنتی ژاپنی است.
- ◆ ژاپنی‌ها مانند غربی‌ها دست می‌دهند، ولی از دست دادن خیلی سفت و سخت پرهیز می‌کنند.
- ◆ از ارتباط چشمی مستقیم دوری می‌جویند.
- ◆ در جاهای عمومی و همگانی، از تماس بدنی مانند در آغوش گرفتن و نشان دادن رفتار احساسی، پرهیز می‌کنند.
- ◆ عنوان‌های رسمی در ژاپن بسیار مهم هستند.
- ◆ با حالت کف دست به سمت پایین و تکان دادن انگشتان اشاره می‌کنند.



شرکت کلید طلایی

1. Borscht  
2. Lake Sevan

- ◆ با همه دست به جایی اشاره می کنند.
- ◆ در جاهای عمومی آدامس نمی چوند.
- ◆ در ژاپن، حد و مرزها رعایت می شوند.
- ◆ ژاپنی ها، از صدای بلند و رفتارهای ناهنجار پرهیز می کنند.
- ◆ در ژاپن، دهان باز گستاخی تلقی می شود، هنگام خمیازه دهان خود را می پوشانند.
- ◆ خمیازه کشیدن در جاهای عمومی بی ادبی است.
- ◆ طرز صحیح وضعیت بدن مهم است.
- ◆ در ژاپن، در هنگام شمارش، انگشت شست، نشان دهنده عدد ۵ است.
- ◆ در ژاپن، گرفتن بینی در مکان های عمومی گستاخی تلقی می گردد.
- ◆ هدیه ها و کارت های بازرگانی، با هر دو دست و با کمی تعظیم تقدیم می شوند.

### آداب خوردن و خوراکی ها

- ◆ غذاهای حاضری که در خیابان فروخته می شوند، به طور کلی ایستاده مصرف می شوند.
- ◆ تست کردن خوردنی ها در ژاپن رایج است.
- ◆ در رستوران های عمومی یا خانه های شخصی، پیش از ورود کفش ها را در می آورند.
- ◆ غذاهای سنتی به وسیله چوب های مخصوصی از کاسه هایی که نزدیک به سینه نگه داشته می شوند مصرف می گردند.
- ◆ غذاهای غربی با ظروف غربی مصرف می شوند.
- ◆ خوراک های رایج برنج، سبزی تازه، غذاهای دریایی، میوه و قطعه های کوچک گوشت هستند.
- ◆ از دیگر غذاها می توان سوپ میسو (خمیر لوبیا)، رشته فرنگی، برنج کاری، ساشیمی (ماهی نپخته)، توفو، گوشت خوک و سوشی (ترکیب ماهی پخته یا نپخته، برنج با سرکه) را نام برد.

### عراق

بزرگ ترین گروه های نژادی در عراق، عرب ها و کردها هستند. گروه های دیگر آشوریان، ترکمن ها، ایرانیان فارسی زبان، لر ها و ارمنی ها هستند. از نظر مذهبی، شیعیان بالاترین درصد جمعیت را دارند. پس از آنان باید از سنی ها نام برد.



### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ دست دادن به‌عنوان سلام و احوالپرسی، در میان مردم رایج است.
- ◆ مردان حریم شخصی را برای خود حق طبیعی می‌دانند و پاسخ‌گوی دیگران نیستند.
- ◆ با دست چپ چیزی را به کسی نمی‌دهند.
- ◆ با دست چپ غذا را تعارف نمی‌کنند.
- ◆ بسیار میهمان‌نوازند. به‌ویژه در میان کردان، ادب حکم می‌کند که میهمان دعوت صاحب‌خانه را بپذیرد.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ کباب گوشت بره، جوجه، ماهیچه همراه برنج و خورش لوبیا از خوراک‌های معمول در این کشور است.
- ◆ نوشیدن چای و قهوه زیاد، در این کشور رواج دارد.
- ◆ نوشیدن قهوه در میان قبیله‌های عرب آدابی دارد که بیش از مراسم، بایستی از راهنما و یا مسئول پذیرایی پرسیده شود.
- ◆ برای غذا خوردن تنها از دست راست استفاده می‌شود.
- ◆ برای همه کسانی که در خدمات پذیرایی شرکت داشته‌اند، انعام پرداخت می‌گردد.

### فرانسه

#### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ دست دادن آرام، شیوه رایج سلام و احوالپرسی است.
- ◆ در دیدارها، اغلب کارت ویزیت رد و بدل می‌شود.
- ◆ پاها را برای استراحت روی میز یا صندلی نمی‌گذارند (کاری گستاخانه و دور از نزاکت است).
- ◆ استفاده از خلال دندان، ناخن‌گیر، شانه و... در فضاهای عمومی ناپسند است.
- ◆ در میان فرانسویان، به هنگام گفت‌وگو نباید دستتان را در جیب بگذارید، ناپسند است.
- ◆ علامت «OK» در فرانسه با مشت کردن دست و نشان دادن شست دست به بالاست.



### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ میوه با چاقو پوست کنده می‌شود، نه با دست. همچنین میوه را با چنگال باید خورد.
- ◆ هر دو دست را روی میز بگذارید.
- ◆ با دهان پر صحبت نکنید.
- ◆ شام مهم‌ترین وعده غذایی فرانسوی‌هاست. امکان دارد صرف یک شام، با رعایت آداب و گفت‌وگوهای پیرامونی آن، تا دو ساعت به طول انجامد.
- ◆ خوراکی‌های معمولی در فرانسه سوپ، نان، کروسان (نوعی نان صبحانه هلالی شکل)، پنیر، دسر، شراب، گوشت مرغ و گوشت گاو هستند.
- ◆ کریپس<sup>۱</sup> همراه با ژامبون، پنیر، مربا و عسل از خوراک‌های خیابانی و دم دستی خوب هستند.



شرکت کلید طلایی

### کانادا

#### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ کانادا را با ایالات متحده مقایسه نکنید.
- ◆ در کانادا محکم دست دهید و به چشمان طرف مقابل نگاه بنگرید.
- ◆ در این کشور هنگام احوالپرسی و آغاز آشنایی از تماس لمسی پرهیز کنید.
- ◆ حرکتهای توهین‌آمیز دست، همان‌هایی هستند که در ایالات متحده آمریکا به کار می‌روند.
- ◆ برای صدا زدن پیشخدمت‌ها بایستی دست‌ها را بالا برد.
- ◆ برای درخواست صورت‌حساب در رستوران، یک دست را طوری حرکت دهید که انگار در حال نوشتن هستید.
- ◆ در ایالت فرانسوی زبان «کبک»<sup>۲</sup> قرار دادن انگشت شست رو به پایین توهین تلقی می‌شود.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ در خیابان‌های «کبک» خوردن و آشامیدن در حال راه رفتن پسندیده نیست.

1. Crepes  
2. Quebec

- ◆ در «کبک» با بالا و پایین بردن سر، پیشخدمت را صدا بزنید.
- ◆ انعام پیشخدمت در رستوران به‌طور معمول بین ۱۰ تا ۱۵ درصد هزینه خوراک سفارش داده شده است.
- ◆ برای شام به‌طور معمول لباس فاخر می‌پوشند.
- ◆ خوراک‌های هر نژاد و هر محله، ویژگی‌های خاص خود را دارند.
- ◆ شیرینی خامه‌ای و نان فرانسوی در «کبک»، سیب‌زمینی، گوشت قرمز و انواع نان، برنج، ماهی دودی، بیفتک، ماهی سالامون دودی و غذاهای دریایی در کانادا رواج دارد.

## کویت

### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ دست دادن به‌عنوان سلام احوالپرسی عمومی بین مردم رایج است.
- ◆ مردها تنها زمانی با خانم‌ها دست می‌دهند که از سوی خانم‌ها اظهار تمایل شود.
- ◆ در بین کویتی‌ها در آغوش گرفتن هم، به‌گونه‌ای که شانه‌ها یکدیگر را لمس کنند، برای ابراز دوستی و محبت رواج دارد.



شرکت کلید طلایی

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ برای غذا خوردن تنها از دست راست استفاده می‌شود.
- ◆ کباب گوشت بره، جوجه‌ها، نان تنوری عربی، برنج و میوه‌های گوناگون و سبزی از خوراک‌های رایج است.
- ◆ باقلوا و شیرینی‌های لبنانی به‌عنوان دسر سرو می‌شوند.
- ◆ در رستوران‌ها خوراک‌های عربی، ایرانی و ترکی و در هتل‌ها نیز انواع خوراک‌های غربی عرضه می‌گردند.
- ◆ قهوه‌خوری آدابی دارد، پیش از شروع مراسم بایستی میهمان را در جریان چگونگی آن قرار داد.

## گرجستان

### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ دست دادن فرم متداول احوالپرسی است اما گرجی‌ها اغلب یکدیگر را در آغوش

- ◆ می‌کشند و گونه‌های دیگر را به هنگام دیدار می‌بوسند.
- ◆ نوشیدن سر میز غذا، امری متداول است.
- ◆ در نظرگاه‌های عمومی، از ابراز علاقه آشکار دوری می‌جویند.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ غذا بخش مهمی از فرهنگ گرجستان است. خوردن خوراکی‌ها، وعده‌های غذایی همراه با میهمان‌نوازی، فرصتی برای دور هم جمع شدن است، تا جایی که ممکن است این مهربانی و گرمی میز ناهار به دیگر میزهای یک رستوران هم کشیده شود.
- ◆ نوشیدنی‌های بومی متداول و برای گرجی‌ها هنجار است.
- ◆ خوراکی‌های معمول شامل ادویه، فلفل‌های تند، سبزی‌های کوهی و سیر می‌شوند و در بر گیرنده گونه‌های گسترده‌ای از گوشت‌ها، سبزی‌ها، پنیرها و همین‌طور نان‌های خوشمزه است.
- ◆ غذاهای معمولی هم عبارتند از نوعی لوبیای سبز یا قرمز که با گردو سرو می‌شود، ریشه چغندر یا برگ‌های اسفناج که همراه با سبزی کوهی و ادویه کوبیده شده صرف می‌گردد.
- ◆ جوشانده پای خوک، آبگوشت تند همراه با سبزی، سوپ جو به همراه تخم‌مرغ زده شده و گوجه و پیاز نیز از خوردنی‌های دلخواه گرجیان است.



شرکت کلید طلایی

### مالزی

#### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ برای درود گفتن و احوالپرسی، به‌طور معمول از شیوه دست دادن استفاده می‌شود.
- ◆ به افراد سالخورده احترام بسیار می‌گذارند.
- ◆ در بین «مالایی‌های» و هندی‌ها از لمس کردن سر افراد خودداری می‌شود.
- ◆ نقطه‌ای را به‌وسیله پا یا کف کفش نشان نمی‌دهند.
- ◆ ایستادن شخص، در حالی که دست‌ها روی باسن باشد، نشان‌دهنده خشم و عصبانیت است.
- ◆ زدن مشت گره کرده به کف دست دیگر، یک حرکت گستاخانه است.
- ◆ در مالزی، با دو دست هدیه می‌دهند و می‌گیرند.

- ◆ در مالزی هنگام خمیازه دهان خود را بپوشانید.
- ◆ قبل از ورود به مسجد و خانه‌های مسلمانان، کفش‌های خود را در می‌آورند.
- ◆ مالایاها برای اتوبوس‌های عمومی صف نمی‌بندند.
- ◆ در مکان‌های همگانی و در خیابان‌ها و پارک‌ها سیگار نمی‌کشند.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ مالایاها و هندی‌ها با دست و قاشق غذا می‌خورند.
- ◆ چینی‌ها با میله‌های چوبی به نام چاپستیک<sup>۱</sup> و قاشق غذا می‌خورند.
- ◆ فقط با دست راست غذا بخورید.
- ◆ برای صدا کردن پیشخدمت فقط دست راست خود را بلند کنید.
- ◆ به‌طور معمول در صورت حساب حق سرویس لحاظ شده است.
- ◆ تکان دادن چاپستیک‌ها در هوا حالت بدی است.

### مصر

#### شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ دست دادن به‌عنوان سلام و احوالپرسی عمومی بین مردم رایج است.
- ◆ مردها تنها زمانی با خانم‌ها دست می‌دهند که از سوی خانم‌ها اظهار تمایل شود.
- ◆ فضای شخصی میان مردها خیلی محصور است.
- ◆ با دست چپ چیزی را به هم نمی‌دهند.
- ◆ همچنین با دست چپ غذا را به کسی تعارف نمی‌کنند.
- ◆ در مصر با اشاره کسی را مورد خطاب قرار دادن، بی‌ادبانه و ناپسند است.

### آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ برای غذا خوردن تنها از دست راست استفاده می‌شود.
- ◆ خوردن هر چیز در یک بشقاب غیرمؤدبانه محسوب می‌گردد. برای مثال سالاد ظرف جداگانه‌ای دارد.

1. Chopsticks



## هندوستان

## شاخص‌های فرهنگی - رفتاری

- ◆ دست دادن به هندیان و غیرهندیان معمول است.
- ◆ خوشامدگویی سنتی به صورت تعظیم همراه با ننگه داشتن دو دست به هم چسبیده در زیر چانه، انجام می‌پذیرد.
- ◆ عبارت «ناماستی» برای خوشامدگویی و خداحافظی به کار می‌رود.
- ◆ به زنان دست نمی‌زنند.
- ◆ از عنوان و اسم خانوادگی، به هنگام دادن نشانی، استفاده می‌شود.
- ◆ در هندوستان به هنگام آغاز آشنایی، ردوبدل کردن کارت شناسایی به‌جا و مرسوم است.
- ◆ مردم به چشمان هم خیره نمی‌شوند.
- ◆ در گوشی صحبت کردن ناشایست است.
- ◆ برای گرفتن عکس باید اجازه گرفت.
- ◆ با پا اشاره کردن به دیگری یا ضربه زدن روی پا (چنانچه منظور اشاره باشد) زشت و ناشایست است.
- ◆ نباید سر پسر بچه را نوازش کرد.
- ◆ زنان برای ورود به مکان‌های مقدس باید موی خود را بپوشانند.
- ◆ برای اشاره از چانه، دست کامل یا شست استفاده می‌شود، ولی بهره‌گیری از انگشت تنها، مؤدبانه نیست.
- ◆ برای ورود به مکان‌های مقدس باید کفش‌ها را در آورد.

## آداب خوردن و خوراکی‌ها

- ◆ در هند از وسیله‌های معمول در آشپزخانه استفاده نمی‌شود.
- ◆ با دست راست غذا می‌خورند.
- ◆ در رستوران، برای فراخواندن پیشخدمت از بشکن با انگشتان شست و میانی یا نشانه هیس بر روی لب، استفاده می‌کنند.
- ◆ پیش و پس از خوردن دست‌ها را می‌شویند.



- ◆ خوراک را از دیس به بشقاب، با قاشق یا کفگیر می‌کشند.
- ◆ غذای هندی بسیار ادویه‌دار است.
- ◆ خوراک‌های معمول در جاهای مختلف تغییر می‌کنند.
- ◆ در بیشتر جاها، از برنج، نان گندم، کاری، تخم‌مرغ، ماهی، گوشت و سبزی در سس تند استفاده می‌شود.
- ◆ گیاه‌خواری در دین‌های مختلف هند معمول است.
- ◆ مسلمانان گوشت خوک و الکل نمی‌خورند.
- ◆ خوردن آجیل بعد از غذا معمول است.



شرکت کلید طلایی

### پرستش‌های فصل

۱. ارتباط را تعریف و انواع آن را نام ببرید؟
۲. ارتباط کلامی حدوداً چند درصد پیام‌ها را می‌رساند؟
۳. ارتباط غیر کلامی حدوداً چند درصد پیام‌ها را می‌رساند؟
۴. مفهوم حرف "O" در انگلستان، فرانسه و ژاپن چیست؟
۵. تفاوت مفهوم حرف "V" با دو انگشت (اشاره و وسط) و کف دست به مخاطب، و با دو انگشت (اشاره و وسط) و کف دست رو به خود سخن‌گو چیست؟
۶. به هنگام ایستادن در برابر میهمان و یا فرد ارشد، کدام دست روی کدام دست قرار می‌گیرد؟
۷. به هنگام ایستادن در برابر میهمان فاصله دو پا از هم چقدر باید باشد؟
۸. میهمان در لحظات حقیقت‌یابی (پنج تا ده ثانیه اول برخورد) به کدام بخش از بدن میزبان توجه می‌کند؟
۹. حریم ایمنی در ایستادن دو نفر در کشورهای اروپایی شمالی، میانی و جنوبی چقدر است؟
۱۰. مالیدن لاله گوش و دماغ به هنگام صحبت با یک فرد چه معنایی می‌دهد؟

آداب معاشرت، الگوهای رفتاری و اخلاق  
حرفه‌ای در صنعت گردشگری و  
میهمان‌داری

۲

فصل

اهداف فصل: آشنایی و کاربرد

- ارتباطات در صنعت گردشگری
- دیدگاه‌های میهمان‌داری (ملی - مذهبی - علمی)
- ویژگی‌های مثبت و منفی افراد شاغل در گردشگری
- انواع میهمانان
- آداب غذا خوردن، معرفی، دست دادن، لباس پوشیدن، هدیه دادن، پاسخ به تلفن، عوامل رضایت و عدم رضایت میهمانان

در پایان این فصل انتظار می‌رود فراگیران بتوانند:

۱. مجموعه فعالیت‌های گردشگری و ویژگی‌های فرد شاغل در این صنعت شناخته و پاسخ‌های ذی‌ربط را بتوانند ارائه دهند.



شرکت کلید طلایی

## دیدگاه‌های میهمان‌نوازی

### الف) دیدگاه ملی

در ایران باستان تلفظ واژه میهمان، «مَه مان» بوده است یعنی بزرگ خانه. به عبارتی هر کسی که به خانه کوچک من و یا سرای بزرگ کشورم وارد شود به منزله بزرگ آن خانه و یا سرا به شمار می‌رود. اما در بخش «میهمان‌نوازی» سمبل و نماد ملی ما توصیه‌ای است که انوشیروان پادشاه بزرگ ساسانی به هنگام احتضار به بزرگان کشور و به‌ویژه به فرزند ارشدش هرمز می‌کند. این توصیه و دستورالعمل را سعدی بزرگ بعد از هفت قرن در باب اول کتاب ارزشمند بوستان به چکامه می‌کشد:

نگو بایدت نام و نیکی قبول	نگو دار بازرگان و رسول
بزرگان مسافر به جان پرورند	که نام نکویی به عالم برند
تبه گردد آن مملکت عن قریب	کزو فاطر آزرده آید غریب
غریب آشنا باش و سیاح دوست	که سیاح جلاب نام نکوست
نگو دار ضیف و مسافر عزیز	وز آسبب‌شان برمذر باش نیز



شرکت کلید طلایی

### ب) نماد دیدگاه مذهبی از پیامبر بزرگ اسلام است:

«اکرم الضیف ولو کان کافرا»

تکریم کنید به میهمان ولو کافر باشد.

### ج) دیدگاه ملی - مذهبی

نماد میهمان‌نوازی در دیدگاه ملی - مذهبی، عارف بزرگ ایرانی شیخ ابوالحسن خرقانی در نظر گرفته می‌شود. شعار اصلی او در زمینه میهمان‌نوازی که بر سر در آرامگاهش نقش بسته و امروزه شعار میهمان‌نوازی ماست:

«هر که در این سرا درآید، نانش دهید و از ایمانش میرسید،

چه آن کس که به درگاه باری تعالی به جان ارزد، البته بر خوان بوالحسن به نان ارزد.»

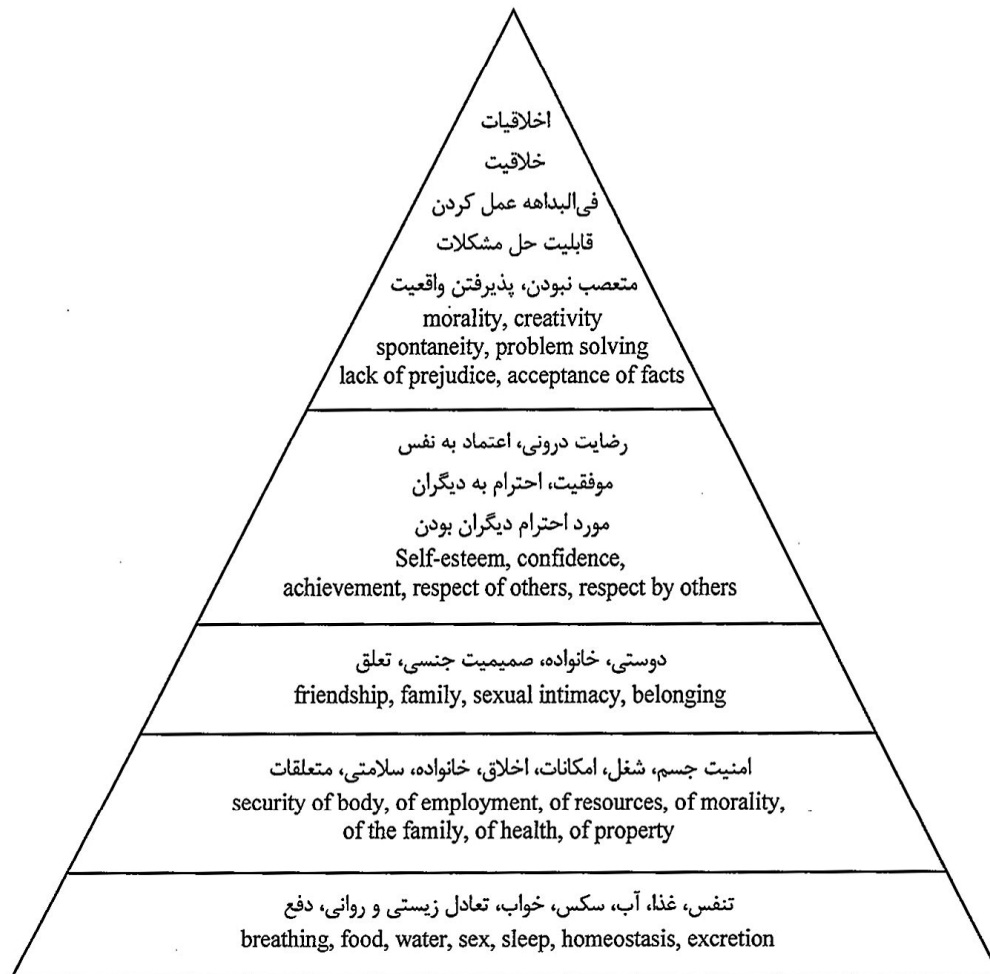
[www.gk-hotels.com](http://www.gk-hotels.com)

## د دیدگاه علمی

نماد و سمبل دیدگاه علمی در زمینه میهمان‌نوازی و تکریم میهمان را نظریه ابراهام مازلو دانشمند رفتارشناس آمریکا قرار می‌دهیم.

## هرم مازلو

مازلو در سال ۱۹۵۴ میلادی نیازهای اساسی انسان را در یک هرم سلسله مراتبی جای داده که دارای ۵ طبقه است. طبقات پایین‌تر هرم نیازهای حیاتی‌تر و ساده‌تر و طبقات بالاتر نیازهای پیچیده‌تر ولی کمتر حیاتی را نشان می‌دهند. نیازهای طبقه‌های بالاتر فقط وقتی مورد توجه فرد قرار می‌گیرند که نیازهای طبقه‌های پایین‌تر برطرف شده باشند.



سلسله مراتب نیازهای انسان (هرم مازلو)

Maslow's Hierarchy of Needs

[www.gk-hotels.com](http://www.gk-hotels.com)



شرکت کلید طلایی

## ویژگی‌های مثبت افراد شاغل در صنعت گردشگری

ویژگی‌های مثبت افراد شاغل در این صنعت را در استانداردهای جهانی به پنج گروه مشخص تقسیم‌بندی می‌کنند. پیشاپیش توضیح داده شد که افراد شاغل در این صنعت را میزبان و اشخاص مراجعه‌کننده به بخش‌های مرتبط با آن را میهمان می‌نامیم. وظایف میزبان در برابر میهمان به شرح زیر است:

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| I) Immediate Eye Contact  | ۱. تلاقی نگاه/ برقراری ارتباط فوری چشمی |
| II) Alert Posture         | ۲. نحوه استقرار هوشمندانه               |
| III) Warm & Shining Smile | ۳. لبخند گرم و درخشان                   |
| IV) Responsiveness        | ۴. پاسخ‌گویی مسئولانه                   |
| V) Personal Touch         | ۵. ایجاد ارتباط صمیمانه                 |

این وظایف و خصوصیات را در زبان فارسی ویژگی‌های مثبت، از دیدگاه مذهبی، «مکارم»، از نظر آموزشی «بایدها» و در زبان انگلیسی Positives و یا Do Dos می‌نامند. این ویژگی‌ها را به‌طور مشروح به ترتیب مطرح می‌کنیم.

### ۱. تلاقی نگاه/ برقراری ارتباط فوری چشمی

چشم‌ها گویاترین و پراثرگزارترین عضو بدن هستند. یکی از مهم‌ترین پیش‌نیازهای ایجاد ارتباطات موفق اجتماعی نیز همین ارتباط چشمی است چراکه نشانگر توجه و احترام شما نسبت به فرد مقابل است. چشمان شما حرف می‌زنند و توانایی برقراری ارتباط را دارند. سعی کنید در هنگام صحبت کردن هر بار بین ۱ تا ۱۰ ثانیه به چشم‌های فرد مقابل نگاه کنید. البته بهتر است که بیشتر این زمان هنگامی باشد که در حال گوش کردن هستید و نه صحبت کردن.

لازم به یادآوری است که میزان و طول نگاه در فرهنگ‌های مختلف متفاوت است. در اروپای شمالی مانند کشورهای اسکاندیناوی که طبیعت سردی دارد روابط افراد با یکدیگر نیز سرد است و نتیجتاً تعداد نگاه و طول هر گاه هم کمتر است و اصطلاحاً به کشورهای با نگاه کم شهرت دارند<sup>۱</sup>.

1. Low Look Countries



کشورهای میانی اروپا مانند آلمان، اتریش و کشورهای اروپای شرقی، میزان و طول نگاه حالت متوسط دارد.<sup>۱</sup> در مقابل کشورهای اروپای جنوبی مانند پرتغال، اسپانیا، ایتالیا، قبرس، یونان و به طور کلی در کشورهای اطراف مدیترانه میزان و اندازه هر نگاه بسیار زیاد و طولانی است.<sup>۲</sup> افراد شاغل در صنعت گردشگری به ویژه راهنمایان جهانگردی بایستی با فرهنگ میهمان خود آشنا باشند و در ارتباطات خود موجب رنجش آنان نشوند.

## ۲. نحوه استقرار هوشمندانه

فرد شاغل در صنعت گردشگری به هنگام انجام وظیفه بایستی کاملاً هشیار و هوشمند باشد. مراجعه کننده به بخش های مرتبط با صنعت را که میهمان می نامیم. در پانزده ثانیه اول که لحظات حقیقت یابی<sup>۳</sup> اطلاق می شود با مشاهده و برانداز کردن فرد شاغل که میزبان نام دارد و نماینده سازمانش تلقی می شود پی به شخصیت سازمانی آن واحد گردشگری خواهد برد. به عبارتی میهمان، میزبان را در چند ثانیه اول ملاقات، ارزیابی می کند. این برداشت اولیه محو نشدنی و ماندگار است. گستره مشاهده میهمان از میزبان از موی سر او تا واکس کفشش را شامل می شود. فرد شاغل در این صنعت در محیط کار به هیچ وجه نباید به دیوار تکیه دهد، به آسمان خیره شود، به زمین زل بزند، سلانه سلانه و یا یورتمه وار راه رود، هوشمند و هشیار باشد اما با طمانینه و آرامش<sup>۴</sup>. رفتار او برای میزبان بایستی نقش آرام بخش را ایفا کند. به عبارتی رفتار خوشایند و مبتنی بر اعتماد به نفس نشانگر تخصصش باشد.

## ۳. لبخند گرم و صمیمانه

لبخند، بخش اصلی لباس کار کارکنان شاغل در صنعت گردشگری است. لبخند چاشنی لذت بخش فعالیت های این افراد است به طوری که گفته می شود اگر پذیرشگر هتل که اتاقی در اختیار میهمان قرار می دهد، میزبان رستورانی که خوراکی برای میهمان می آورد، میهمانببری که میهمان را به اتاقش راهنمایی می کند و یا هر فرد شاغل در این صنعت به

1. Mid Look Countries
2. High Look Countries
3. Moments of Truth
4. Alert but Relax



هنگام ارائه خدمت لبخند در لبانش نباشد آن فرد در ارائه خدمتش کم‌فروشی و یا بدفروشی کرده است. لبخند که آن را خنده بدون صدا گفته‌اند اثرات بسیار دارد که به‌خاطر اهمیت موضوع، بیشتر نسبت به آن پرداخته شده است.

### اثرات مفید لبخند

- ◆ انسان تنها موجودی است که از موهبت لبخند برخوردار است.
  - ◆ لبخند رو بودن هنر است.
  - ◆ لبخند التیام بخش غم‌هاست. استرس (فشار روانی) را از بین می‌برد.
  - ◆ افراد شاد و لبخند رو زندگی را سخت نمی‌گیرند و کمتر بیمار می‌شوند.
  - ◆ سعی کنید با اشخاص خنده‌رو روبه‌رو شوید و با اشخاص خنده‌رو مرادده داشته باشید.
  - ◆ لبخند (خنده) باعث می‌شود تا تبادل اکسیژن به سهولت در خون انجام شود.
  - ◆ لبخند (خنده) باعث تمیزی شش‌ها می‌شود و ضربان قلب را متعادل می‌کند.
  - ◆ لبخند (خنده) باعث جلوگیری از فشار خون می‌شود و ایمنی بدن را بالا می‌برد در نتیجه سلاحی مؤثر در برابر سکتة قلبی خواهد بود.
  - ◆ خنده باعث شل شدن ماهیچه‌ها و ورزش شکم خواهد شد.
  - ◆ لبخند قوه تخیل و خلاقیت را بالا می‌برد.
  - ◆ لبخند باعث جلوگیری از پرخاشگری می‌شود.
  - ◆ لبخند باعث خواهد شد تا ارتباط شما با مردم آسان‌تر انجام گیرد.
  - ◆ شما می‌توانید خاطره‌های خنده‌های قبلی را بیاد آورید و بخندید.
  - ◆ درود بر شهردار وقت شهر ابهر که بر دروازه ورودی شهر بر تابلویی نوشت:
- «با لبخند بر شهر ما وارد شوید.»
- ◆ ضرب‌المثل شیرین فارسی: ارزان‌ترین آرایش صورت لبخند است.
  - ◆ ضرب‌المثل چینی‌ها: کسی که لبخند بلد نیست حق ندارد در مغازه‌اش را باز کند.
  - ◆ چارلی چاپلین: هیچ چهره‌ای نیست که با لبخند زیباتر نشود.
  - ◆ از ویژگی‌های انسان مؤمن: انسان مؤمن کسی است که حرکاتش نرم و لطیف، خنده‌اش لبخند، آزارش کم و دیدارش شیرین باشد.



شرکت کلید طلایی

- ◆ امام علی(ع): بزرگ‌ترین نعمت بعد از سلامتی و امنیت داشتن لبخند بر لب است.
- ◆ در گردشگری، اصلی است که در آن گفته می‌شود:

Warm and Shining Smile is the Main Part of Your Uniform.

- ◆ سازمان بهداشت جهانی: آدم‌هایی سالمندند که بیشتر لبخند می‌زنند. لبخند از ابتلای به آنفولانزا جلوگیری می‌کند.
- ◆ لبخند چهره شما را جوان‌تر نشان می‌دهد، عضلات صورت را ماساژ می‌دهد و نیازی به عمل زیبایی و کشیدن پوست صورت را نخواهید داشت.

#### ۴. پاسخ‌گویی مسئولانه

افراد شاغل در صنعت گردشگری تمام اطلاعات لازم را که گردشگران احتمالاً می‌پرسند، باید داشته باشند و به سؤالات آنان پاسخ دهند. پاسخ‌ها بایستی حاوی سه ویژگی باشد:

۱. فوری و بلافاصله
۲. مطمئن و درست
۳. کارآمد و مؤثر

یکی از انگیزه‌های مسافرت به‌ویژه در سفرهای خارجی، ارضای حس کنججوی افراد است از این نظر سؤالاتی را مطرح می‌کنند که بایستی به کنجکاوی‌های آنها پاسخ داده شود. عمده گردشگران خارجی که به کشور ما مسافرت می‌کنند، گردشگران فرهنگی هستند. این افراد پیشاپیش راجع به سرزمین ما و مردمانش مطالبی خوانده‌اند، شنیده‌اند و یا دیده‌اند. به هنگام سفر می‌خواهند خواننده‌هایشان، شنیده‌هایشان و دیده‌هایشان را در اینجا به تأیید برسانند. افراد شاغل در این صنعت بخصوص راهنمایان گردشگری بایستی به سرعت و به دقت به پرسش‌های آنها پاسخ دهند. این پاسخ‌ها بایستی همراه با اشتیاق و قابلیت افراد باشد. هر نوع بی‌علاقگی و یا نادرستی در ارائه مطالب پرسشگر را نسبت به شما و حتی بقیه پاسخ‌های درست شما بی‌اعتماد خواهد ساخت.

#### ۵. ایجاد ارتباط صمیمانه

طبق بررسی‌ها و نظرات ارائه شده توسط روان‌شناسان و دانشمندان رفتارشناس



شرکت کلید طلایی

آهنگین‌ترین کلام برای هر شخص، شنیدن آوای اسم خود اوست. از این جهت افراد شاغل در صنعت گردشگری بایستی تلفظ درست نام میهمان را پیشاپیش بدانند و یا به هنگام ارائه خدمت یاد بگیرند و در مناسبت‌های مختلف آن اسم را بر زبان بیاورند. این عمل ارتباط صمیمانه شخصی را ایجاد می‌کند و میهمان احساس احترام و اهمیت در خود می‌کند.

### ویژگی‌های منفی افراد شاغل در صنعت گردشگری

زشتی و پلشتی ویژگی‌های منفی در صنعت گردشگری به‌نحوی است که آنها را گناهان<sup>۱</sup> افراد شاغل در این صنعت می‌دانند و توصیه می‌شود که از این ویژگی‌های منفی به مانند طاعون دوری و اجتناب جویند و خود را در این وادی پر از «مین» قرار ندهند تا خود و محل کار خود را از نظر کیفی ارتقا دهند و تعالی بخشند.

اینک ویژگی‌های منفی در استانداردهای جهانی که به‌صورت تصویر کارتونی و در صفحه بعدی آمده و در ۱۲ بخش تقسیم‌بندی شده را ابتدا فهرست گونه ذکر کرده و آنگاه در هر مورد مطالب مربوط به‌صورت گسترده بیان خواهد شد. موارد را مطابق با آن تصویر از سمت چپ به راست پیش خواهیم کشید.



شرکت کلید طلایی

### ویژگی‌های منفی افراد شاغل در صنعت گردشگری

- |  |  |
|--|--|
| 1) Not paying attention                  | ۱. عدم مراقبت                            |
| 2) Limp handshake                        | ۲. شل دست دادن                           |
| 3) Body turned away                      | ۳. انحراف در راستای ایستادن              |
| 4) Smoking                               | ۴. سیگار کشیدن                           |
| 5) Holding drink in wrong hand           | ۵. نگهداشتن لیوان نوشیدنی در دست نامناسب |
| 6) Not wearing jacket                    | ۶. نپوشیدن کت                            |
| 7) Standing too close                    | ۷. عدم رعایت فاصله مطلوب در ایستادن      |
| 8) Talking loudly                        | ۸. بلند صحبت کردن                        |
| 9) Talking at the same time and too much | ۹. همزمان (توامان) و زیاد صحبت کردن      |

1. Social Sins

10) Speaking with mouth full and chewing with mouth open. ۱۰. با دهان پر صحبت کردن و با دهان باز غذا را جویدن

11) Hands on shoulder ۱۱. دست روی شانه گذاشتن

12) Not punctuality ۱۲. عدم وقت‌شناسی

### Do you make these mistakes At Business meetings?



شرکت کلید طلایی

**There are 12 social "sins"  
being committed here.  
How many can you spot?  
If you're guilty of any one of these,  
you could seriously hurt your career.**

### ۱. عدم مراقبت

واژه مراقبت دارای بار معنایی بیشتر از توجه کردن است. مراقبت یعنی توجه شش‌دانگ حواس<sup>۱</sup> خود نسبت به شخص مخاطب. فرد شاغل در این صنعت به هنگام صحبت با مخاطب بایستی کاملاً متوجه او باشد و نگاه کردن به این سو و یا آن سو به هنگام صحبت رفتار ناشایستی است. عدم مراقبت و توجه کافی به میهمان به هنگام مراجعه و صحبت، اولین خطای فرد شاغل در این صنعت است. برای تأثیر بیشتر بر میهمان توصیه می‌شود از حرکات مناسب سروصورت و به‌طور کلی زبان بدن استفاده شود.

### ۲. شل دست دادن

دست دادن به صورت «شل» نشان از عدم اعتماد به نفس شماست. بایستی تا حدودی محکم دست داد که نشان از اعتماد به نفس، صمیمیت و شفافیت و گشاده‌رویی است. اما دست دادن نبایستی به آن مقدار محکم باشد که به اصطلاح استخوان شکن تلقی شود که این نیز نشان از تسلط‌جویی و تحکم‌آمیز بودن است.

### ۳. انحراف در راستای ایستادن

نحوه ایستادن در مقابل فرد دیگر کیفیت برخورد او را نشان می‌دهد. فرض بر اینست که به هنگام ایستادن چهارچوب بدن‌تان در برابر چهارچوب بدن فرد مخاطب قرار گیرد. هر نوع انحراف در راستای ایستادن چه به سمت چپ و چه به سمت راست عدم علاقه شما به آن فرد را نشان می‌دهد و ممکن است حس اهانت‌آمیز و حتی خصمانه را در او بیانگیزد. ضمناً در ایستادن‌ها همواره فاصله دوپای ما از هم نباید بیشتر از فاصله دوشانه‌مان باشد. نه اینکه دو پا به هم بچسبند ولی فاصله آنها از هم باید از اندازه فاصله دو کتف کمتر باشد.

### ۴. سیگار کشیدن

امروزه در اکثر گردهمایی‌ها و اماکن عمومی استعمال دخانیات به دلیل آسیب رساندن به سلامت دیگران اکیداً ممنوع است. کافی است سیگاری را روشن کنید بلافاصله مورد تنفر کسانی قرار خواهید گرفت که سیگار نمی‌کشند و حتی مورد تنفر کسانی واقع خواهید شد که خود سیگار می‌کشند ولی به‌خاطر مبادی آداب بودن از قواعد اجتماعی تبعیت می‌کنند.

1. Full attention



البته کشیدن سیگار برگ به خاطر حساسیتی که ایجاد می‌کند از ممنوعیت بیشتری برخوردار است و در ضمن ریختن خاکستر سیگار بر کف محوطه و یا خاموش کردن سیگار در ظرف غذا (به خاطر بوی بد ناشی از سوختن چربی غذا) از اعمالی می‌باشد که مراتب بی‌نزاکتی خود را به نهایت می‌رساند.

#### ۵. نگهداشتن لیوان نوشیدنی در دست نامناسب

هنگامی که لیوان نوشیدنی را از دست میزبان گرفتید و یا خود از میز نوشیدنی‌ها برداشتید، آن را به دست چپ خود بسپارید تا دست راست شما برای دست دادن‌های اتفاقی آزاد باشد.

#### ۶. نپوشیدن و یا درآوردن کت

در محیط‌های رسمی و گردهمایی‌ها هیچ‌گاه کت خود را درنیاورید و یا گره کراوات خود را شل نکنید. در ارتباطات و میهمانی‌ها و مناسبت‌های رسمی و بین‌المللی غیر از پوشیدن لباس محلی رسمی و یا کت و شلوار مجاز به پوشیدن نوع دیگری از پوشش نیستیم. به لحاظ اهمیت موضوع در بخش جداگانه‌ای آداب پوشش در مناسبت‌های گوناگون را بررسی خواهیم کرد.

#### ۷. عدم رعایت فاصله در ایستادن

هر کدام از ما در اطراف خود فضایی داریم که آن را منطقه آرامش و راحتی<sup>۱</sup> می‌نامیم و مایل نیستیم که فردی ناخوانده درون آن فضا گردد و اگر کسی چنین کند خود را عقب می‌کشیم و آن فرد را متجاوز به حریم ایمنی و فضای شخصی<sup>۲</sup> می‌دانیم. فاصله ایستادن‌ها در فرهنگ‌های مختلف همانند مورد «نگاه» متفاوت است:

- ◆ فرضاً در کشورهای اروپای شمالی فاصله ایستادن دو نفر از همدیگر حدوداً ۹۰ سانتی‌متر
- ◆ در کشورهای اروپای میانی فاصله ایستادن دو نفر از همدیگر حدوداً بین ۷۰ تا ۷۵ سانتی‌متر
- ◆ در کشورهای اروپای جنوبی فاصله ایستادن دو نفر از همدیگر حدوداً ۶۰ سانتی‌متر است.
- ◆ در کشورهای آسیای شرقی به‌ویژه ژاپن فاصله ایستادن دو نفر از هم بین ۹۰ تا ۱۲۰ سانتی‌متر می‌باشد.

1. Comfort Zone  
2. Personal Space



### ۸. بلند صحبت کردن

سعی کنید با صدای بلند صحبت نکنید. این نوع صحبت کردن شما را غیرقابل تحمل می‌کند. صدای شما بایستی آرام و نرم و مطابق با زمان و مناسبت باشد. گفته می‌شود هر کسی که صدایش بلند است، منطقش کوتاه است. در ضمن حداکثر بُرد صدای ما در محیط‌های جهانگردی ۲/۵ متر است. بیشتر از آن آلودگی صوتی ایجاد می‌کند.

### ۹. همزمان (توامان) و زیاد صحبت کردن

هنگامی که کسی در حال صحبت کردن است، شایسته نیست که صحبت او را قطع کنیم. بگذارید کلامش پایان پذیرد و آنگاه گفت‌وگوی شما با وضوح بیشتری انجام پذیرد. گفته می‌شود بهترین سخنوران بهترین مستمعان هستند. همه ما شاهدیم که متأسفانه در همایش‌ها، سمینارها و حتی کلاس‌های درس همزمان صحبت کردن تا چه اندازه‌ای، علی‌رغم ناشایست بودنش، وجود دارد. پرحرفی یکی از معضلات اجتماعی است. این عادت زشت از چند دیدگاه مذموم است.

از دید مذهبی امام علی (ع) می‌گوید:

«خیر الکلام قلّ و دلّ»

یعنی زیباترین سخن آنست که اندک و مستدل باشد.

همو گوید:

سخن مثل داروست کمش مفید، زیادش مضر است.

از دید ملی، نظامی گوید:

کم گوی و گزیده‌گوی چون دُر / تا زانک تو جهان شود پُر

و از دید بین‌الملل به‌ویژه در صنعت گردشگری گفته می‌شود:

*Keep It Simple and Short* یعنی *KISS*

### ۱۰. صحبت کردن با دهان پر و جویدن با دهان باز

هرگز با دهان پر (حتی اگر فوریت ارائه مطلب ضرورت داشته باشد) صحبت نکنید. همچنین با دهان باز غذا را مجوید، منظره غذای نیمه جویده جذابیتی ندارد.



### ۱۱. دست روی شانه گذاشتن

به غیر از مواردی که دوستان قدیمی هستید و به هنگام دیدار همدیگر را به آغوش می‌کشید، در مراسم رسمی و مناسبت‌های اداری تنها دست دادن مجاز تلقی می‌شود. دست گذاشتن روی شانه و یا تماس با هر بخشی دیگر بدن فرد مقابل شایسته نیست هر چند که معصومانه و بی‌غرضانه باشد.

### ۱۲. عدم وقت‌شناسی

وقت‌شناسی و مدیریت زمان در صنعت گردشگری از اهمیت و اولویت ویژه‌ای برخوردار است. در برگزاری یک گشت (تور) چنانچه دقایقی چند شروع برنامه سفرتان را به تأخیر بیندازید، به شرکت‌کنندگان آن گشت آموخته‌اید که زمان برای شما فاقد اهمیت است و فرهنگ وقت‌ناشناسی را از ابتدای امر به آنها نشان داده‌اید. در نتیجه جمع‌آوری به موقع اعضای گشت در طول برنامه برای شما غیرممکن خواهد بود و توفیق شما را در اجرای برنامه میسر نخواهد ساخت. یادآوری می‌شود که واژگانی مانند Tour, Transporter, Transportation, Tourist, Tourism, Traveller, Travel, Transit, Traffic و هر واژه‌ای که در آن حرکت وجود دارد، T آغازین حرف خود را از واژه Time به عاریت گرفته‌اند.

**اصل وقت‌شناسی:** میزبان و یا دعوت‌کننده بایستی قبل از میهمان و دعوت شده در هر مراسمی حضور داشته باشد. تأکید می‌شود که چنانچه میزبان و یا دعوت‌کننده برای هر نشستی و یا جلسه‌ای اعم از مراسم افتتاحیه همایش، سمینار و... دیرتر از میهمانان و یا دعوت شده‌ها حضور پیدا کند آن میزبان در هر مقامی که باشد نسبت به میهمانان منتظر اهانت کرده و از این نظر شخصیت قابل احترامی نمی‌تواند داشته باشد. با تأسف بسیار باید گفت که این کردار ناشایست در بسیاری موارد در جامعه ما حالت سخره آلودی به خود گرفته است.

### انواع مختلف میهمان

موارد زیر نمونه‌هایی از انواع میهمانانی هستند که به هتل یا آژانس و به‌طور کلی به کشور شما مراجعه می‌کنند:

### ۱. گردشگران خارجی

گردشگران زمانی که از خانه و سکونتگاه خود دور هستند و در یک کشور بیگانه بسر می‌برند،



می‌کوشند آن سرزمین را با رسوم خاصش، با زبان ویژه‌اش و شیوه حکومتی خودش درک کنند. همه این عوامل موجب ناامنی گردشگر می‌شود و به همین دلیل است که اغلب به صورت گروهی سفر می‌کنند. بنابراین این نکته حائز اهمیت است که کاری کنیم که خود را در منزل و ماوای خود احساس کنند و تمام اطلاعات لازم را که مورد نیازشان است به هنگام بودن با ما در اختیارشان قرار دهیم. یادمان باشد که اولین وظیفه میزبان ارائه اطلاعات به میهمان است.

## ۲. خانواده‌ها<sup>۱</sup>

خانواده‌ها اغلب در روزهای پایان هفته به مسافرت می‌روند و در هتل‌ها اقامت می‌کنند، تا از زندگی یکنواخت روزمره به دور بوده و اندکی استراحت کرده باشند. دغدغه خانواده‌ها به هنگام مسافرت و اقامت در هتل چیست؟ پاسخ اکثراً حول و حوش بچه‌هاست. مادر و یا پدر هنگامی که به هتل می‌آیند، دل مشغولی عمده‌شان این است: آیا بچه‌ها در ایمنی کامل خواهند بود؟ چه نوع خوراکی به آنها داده خواهد شد؟ و مواردی از این قبیل. بنابراین بر عهده پذیرشگر است که هنگام پذیرش به آنها اطمینان خاطر دهد و بگوید که هتل می‌تواند ترتیب فراهم کردن یک پرستار بچه و کودکیار<sup>۲</sup> را بدهد، صورت غذای ویژه بچه‌ها<sup>۳</sup> و دیگر مزایا و امکانات ویژه هتل مانند خدمات کودکیاری<sup>۴</sup>، خدمات شنیداری کودک<sup>۵</sup>، اتاق بازی ویژه بچه‌ها<sup>۶</sup> و... را به آنها یادآوری کند.

## ۳. کارکنان شرکت‌های هواپیمایی<sup>۷</sup>

در پایان یک روز سخت آنها نیاز دارند که به اتاق خود بروند و استراحت کنند. پیشاپیش تمام اتاق‌ها را برایشان آماده سازید، آنها را به سرعت و با مهارت پذیرش کنید. از آنجایی که به دلیل برنامه‌های خاص پروازی عادت خواب آنها به هم خورده است، تلاش کنید اتاق‌های

1. Families
2. Baby sitter
3. Children's menu
4. Baby sitting service
5. Baby listening service
6. Games room
7. Airline Crews



آرام در اختیارشان بگذارید. مثلاً اگر اتاق‌های رو به دریا<sup>۱</sup> رو به کوهستان<sup>۲</sup> یا مشرف به جنگل<sup>۳</sup> را دارید به این گروه اختصاص دهید. یادمان باشد ما در قبال کارکنان پروازی علاوه بر اینکه آداب میهمان‌نوازی را به‌جا می‌آوریم، باید توجه کنیم که جان‌دها و یا شاید صدها مسافر را در نوبت کاری بعدی در اختیار آنان قرار خواهیم داد. استراحت و آرامش آنها بایستی کاملاً مراعات شود.

#### ۴. سالمندان<sup>۴</sup>

سالمندان برای هتل‌ها و دفاتر خدمات مسافرتی همواره مشتریان بسیار مهم و اساسی بوده و هستند. توان انسان برای پذیرایی و نگهداری از خود زمانی که سنش بالا می‌رود، کمتر می‌شود و از این نظر هتل‌ها برای اقامت و پذیرایی و آژانس‌ها جهت ارائه خدمات مسافرتی برای سالمندان جذابیت بیشتری پیدا می‌کنند. در ضمن انسان‌ها وقتی بازنشسته می‌شوند فرصت بیشتری برای مسافرت دارند و از این نظر این گروه به‌عنوان یکی از بازارهای جذاب در گردشگری اهمیت پیدا می‌کند.

اما کلید و راز و رمز مواظبت از سالمندان خود «هنر» است.

ترس و کم‌توانی، انسان را حساس و زودرنج می‌کند و توجه و یاری بر افراد سالمند نباید به‌صورت کاملاً مستقیم باشد. فرضاً اگر برای فردی سالمند اتاقی در نظر گرفته شده که برای رسیدن به آن، مجبور به پله‌نوردی است، اتاقش را عوض کنید و یا اگر به‌هنگام ترخیص میهمانان هتل، مجبور است مدت طولانی در صف بماند، شب قبل مراحل ترخیص او را انجام دهید.

#### نکات مهم دیگر درباره سالمندان

◆ نخست با آنها بچه‌گانه رفتار نکنید. کم‌توانی و یا ناتوانی جسمی معمولاً به مغز آنها گسترش نیافته و به‌راحتی می‌توانند رفتار بچگانه را نسبت به خود تشخیص دهند. سن و کم‌توانی و احیاناً نقص عضو برای آنها حقی ایجاد می‌کند که ملزم به رعایت آنها هستیم.

1. Sea View
2. Mountain View
3. Jungle View
4. The Elderly



- ◆ ممکن است کارهای اشتباهی انجام دهند اما شما حق ندارید آنها را مسخره کنید.
- ◆ بعضی از آنها عادت دارند داستان‌های تکراری تعریف کنند، بی‌حوصلگی نشان ندهید، با خوش‌رویی به آنها گوش کنید.
- ◆ به هنگام نشستن و برخاستن به آنها کمک کنید. اگر چیزی از دستشان افتاد، خم شوید و بردارید و با احترام به دست او بدهید.
- ◆ برای عبور از خیابان و یا سوار شدن به خودرو به آنها کمک کنید.
- ◆ و سرانجام شکیبیا باشید. خلاصه کلام فراموش نکنید که یک روزی شما هم پیر خواهید شد و به اصطلاح این شتر در خانه هر کس خواهد خوابید. پس طوری رفتار کنید که می‌خواهید آن رفتار بعداً با شما بشود.

### بازرگانان

بسیاری از بازرگانان اساساً مایل به اقامت در هتل نیستند. آنها به‌خاطر شغل‌شان مجبور به دوری از خانواده‌هایشان هستند، در ضمن دنبال هیچ نوع دردمسری نمی‌گردند و می‌خواهند اقامتشان در هتل به مانند منزلشان باشد و در پایان روز پرکار و سخت صرفاً در پی استراحت و آرامش هستند. آنها را سریعاً و با مهارت اسکان دهید. یادآوری می‌شود که نکته مهم دیگر درباره بازرگانان مسئله پیام‌هاست که به محض ورود بایستی آنها را تحویل دهیم. بدیهی است در صورت کوتاهی و قصور در ارائه پیام‌ها، چنانچه «عدم‌النتفع» برای آنها ایجاد شود، هتل و مسئولان آن ممکن است دچار پیگرد قانونی شوند.

### هیأت‌های نمایندگی

هیأت‌های نمایندگی به‌دنبال دریافت خدمات سریع و راحت هستند. آنها علاقه ندارند که در صف‌های طولانی وقتشان را هدر دهند. مثلاً برای این منظور، مراحل خروج میهمان از هتل<sup>۱</sup> را شب قبل انجام دهید. همان‌طوری که ملاحظه می‌کنید برخورد یکسان با انواع گوناگون میهمان بهترین روش برای ارضای آنها نیست و بایستی با توجه به نیازهای هر گروه از میهمان، نسبت به رفع آنها اقدام نمود. یادآوری می‌شود که عامل بسیار مهم در ارائه خدمات به میهمان اینست:

1. Check-out



با میهمان آنچنان رفتار کنید که می‌خواهید آن رفتار با شما بشود.  
و در آن صورت است که هتل، آژانس و هر تأسیسات گردشگری دیگر مواجه با مشتری<sup>۱</sup>  
خواهد بود نه یک بار خریدار<sup>۲</sup>.

## عوامل عدم رضایت میهمان

(ناخشنودی) عدم رضایت بلافاصله از چهره شما هویدا می‌شود.

**What makes our customers unhappy**

چه عواملی موجب ناخشنودی میهمان می‌شود؟

**Waiting, and waiting even longer**

انتظار، انتظار، باز هم انتظار

**Having to struggle with luggage**

با چمدانش تقلا می‌کند

**Action not being taken**

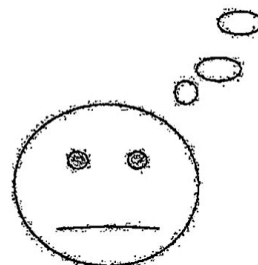
هیچ عملی انجام نمی‌گیرد

**Treating them like one of the crowd**

با او گله‌وار رفتار می‌شود

Why is there always a queue?

چرا همواره صف وجود دارد؟



**Messages not being delivered**

پیام‌ها مبادله نمی‌شوند

**Always being ignored**

همواره نادیده انگاشته می‌شود

**Knowing they're being lied to**

مشخص است که دروغ می‌گویند

**Endless forms to fill in**

فرم‌های زیادی را باید تکمیل کند

**Staff who don't smile**

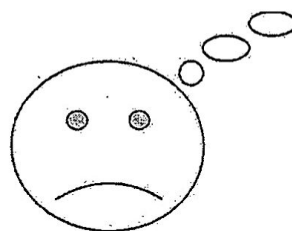
لیخنند بر لبان کارکنان دیده نمی‌شود

**Only hearing excuses**

فقط بهانه می‌آورند

I wish they would stop chatting  
and serve me!

ای کاش وراجی‌شان را تمام می‌کردند  
و اندکی هم در خدمت من بودند.



1. Customer
2. Purchaser



**Unapologetic staff**

کارکنان پوزش خواه نیستند

**Reasons not given**

دلایل ارائه نمی‌شود

**Cold reception areas**

محیط پذیرش بسیار سرد و بی‌روح است

**Untidiness**

نظم و ترتیبی وجود ندارد

**Staff who don't look at them**

کارکنان به چهره انسان نگاه نمی‌کنند

**Trying to find their room**

در پیدا کردن اتاقش دچار مشکل می‌شود

**Overhearing receptionists gossiping**

صدای بلند سخن‌چینی و بدگویی کارکنان آزار می‌دهد

**Made to feel unwelcome**

پذیرش میهمان نوازانه وجود ندارد

**Endless queues to stand in**

صف‌های زیادی وجود دارد که باید در آنها بایستد

**Refreshments not offered**

هیچ نوع پذیرایی صورت نمی‌گیرد

**Staff not listening**

کارکنان گوش شنوا ندارند

**Not being called by name**

انسان را با اسم صدا نمی‌کنند

**Having difficulty obtaining directions**

در جهت‌یابی‌ها دچار مشکل است

**Absence of management**

فقدان مدیریت وجود دارد

**Paying \$250 for \$50 worth of service**

مبلغ ۲۵۰ دلار پرداخت نموده و به اندازه ۵۰ دلار سرویس دریافت کرده

**Pens not available**

نوشت‌افزار وجود ندارد

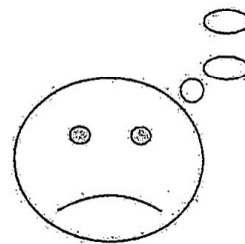
**Yelling over noisy printers**

صدای چاپگرها آلودگی صدا ایجاد کرده است

Where is the manager?  
I'm fed up with being ignored.

مدیر کجاست؟

از این همه نادیده انگاشتن حوصله‌ام سر آمد.



شرکت کلید طلایی

## عوامل رضایت میهمان

خشنودی (رضایت) بلافاصله از چهره شما هویدا می‌شود.

### What Makes Our Customers Happy?

چه عواملی موجب خشنودی میهمانان می‌شود؟

#### Warm welcomes

استقبال گرم و صمیمی

#### Having help with luggage

یاری‌رسانی به حمل چمدان

#### Action not excuses

عمل نه بهانه

#### The absence of queues

فقدان هر نوع صف

#### Messages being delivered

پیام‌ها کاملاً مبادله می‌شوند

#### Apologetic staff

کارکنان پوزش خواه دارد

#### Knowing the way to their room

مسیر اتاقشان کاملاً مشخص است

What a pleasant Receptionist

چه پذیرشگر دلپذیری!



### Easy check-in

مراحل پذیرش بسیار آسان است

### Staff who smile

کارکنان خنده‌رو و متبسم دارد

### Only hearing the truth

فقط حقیقت را می‌شنود

### Uncluttered reception areas

محیط پذیرش بسیار مرتب است

### Reasons being given

دلایل ارائه می‌شود

### Caring staff

کارکنان مراقب دارد

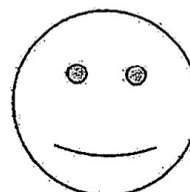
### Useful and clear directions

علائم نصب شده مفید و روشن هستند

### Staff who look at them

That fax was sent very quickly

آن نمابر به سرعت فرستاده شده



شرکت کلید طلایی

کارکنان چهره به چهره با انسان سخن می‌گویند

**Taking full responsibility**

کاملاً مسئولیت‌پذیرند

**Organized, quiet Front desk**

پیشخان بسیار مرتب و آرام دارد

**Making them feel important**

به میهمانان اهمیت ویژه می‌دهند

**Efficient and attentive staff**

کارکنان کارآمد و مراقب دارد

**Refreshments offered**

انواع نوشیدنی به میهمانان تعارف می‌شود

**Staff who listen**

کارکنانش گوش شنوا دارند

**Hearing his name**

میهمان را با اسمش صدا می‌زند

**A well managed front office**

محیط پذیره بسیار مرتب است

**Pens available**

نوشت‌افزار فراهم است

**Paying \$200 for \$250 worth of service**

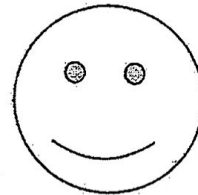
در واقع ۲۰۰ دلار هزینه کرده و به میزان ۲۵۰ دلار سرویس دریافت کرده

**Yes, we'd be happy to do that for you**

بله؛ از ارائه این همه خدمات برای شما خرسندیم

What a great hotel, I'll stay here again

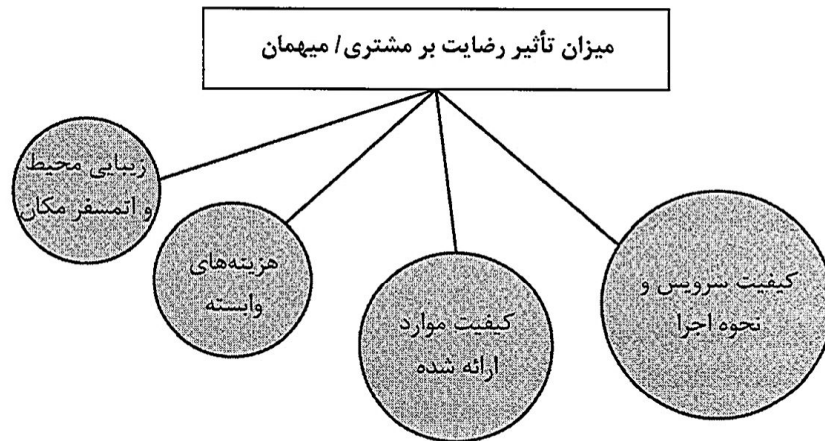
چه هتل باشکوهی، باز هم برمی‌گردم.



شرکت کلید طلایی

## میزان تأثیر رضایت بر میهمان / مشتری

در مطالعات انجام شده بر روی عکس‌العمل‌های میهمانان در رستوران‌ها، هتل‌ها و دفاتر خدمات مسافرتی و سیاحتی مشخص شده که کیفیت و ارائه سرویس از اهمیت بیشتری نزد میهمان برخوردار می‌باشد. تحقیقات نشان داده است که ۶۸٪ از میهمانان به دلیل رفتار نامناسب کارکنان و بی‌تفاوتی ایشان نسبت به میهمانان به رستوران، هتل و آژانس و مقصد گردشگری قبلی مراجعت نکرده‌اند. «به‌خاطر بسپارید که بقای یک رستوران، یک هتل و یا یک آژانس و هر مقصد گردشگری مستقیماً وابسته به برگشت میهمانان است.»



### آداب محل کار و چگونه یک کارمند شایسته باشیم؟

مواردی وجود دارد که رعایت آنها شما را محبوب مدیران، همکاران و ارباب رجوعتان خواهد کرد.



شرکت کلید طلایی

- ◆ هنگام خروج موقت از محل کار، به همکاران و یا به هم‌اتاقی‌تان پیشنهاد انجام کارهایشان را بدهید: مانند خرید ملزومات اداری، ناهار و غیره. این عمل به ظاهر کوچک ایجاد ارتباط صمیمانه با آنها را فراهم می‌سازد.
- ◆ هنگامی که اشیا و یا وسایل دیگران را به عاریت می‌گیرید، بلافاصله پس از استفاده و به همان حالت اول آنها را به صاحبانشان بازگردانید. بدون اجازه همکاران لوازم کار او را برنارید تا آنجا که ممکن است در محل کار پول قرض نکنید.
- ◆ میزکار خود را در پایان وقت اداری مرتب و تمیز کنید. ملاحظه نظافتچی‌های بعد از خود را هم بکنید و هرگز خوراک و یا مایعات به سطل آشغال نریزید.
- ◆ مسئولیت نگهداری از گل و گیاه داخل اتاقتان با شماست. (شما می‌دانید که آن گل و گیاه چه میزان آب، نور و یا کود نیاز دارد) ضمناً امروزه ثابت شده که گیاهان نیز به مانند حیوانات به انسان انس پیدا می‌کنند.
- ◆ در پاکیزه نگهداشتن سرویس‌های بهداشتی محل کار خود وسواس به خرج دهید (در نظرسنجی اخیر از گردشگران خارجی، وضعیت سرویس‌های بهداشتی جاذبه‌های گردشگری کشورمان و به‌ویژه واحدهای بین‌راهی بسیار مورد انتقاد قرار گرفته است).
- ◆ از تلفن‌های شخصی در محیط کار بپرهیزید. در صورت لزوم فقط یک بار، کوتاه و بدون گپ زدن. پرحرفی در محیط کار وجهه شما و محل کارتان را پایین می‌آورد.

- ◆ دفتر کار خود را محل آرایش یا پیرایش نکنید. اگر لازم باشد از وسایل آرایشستان، شانه کردن موهایتان و یا سوهان کردن ناخن‌هایتان در دستشویی استفاده کنید.
- ◆ در محیط کارتان آدامس مجوید. صورتی که با جویدن آدامس از شکل متعارف خود خارج شده باشد، از وجهه شما و محل کارتان می‌کاهد.
- ◆ پشت میز کار غذا نخورید.
- ◆ به صرف اینکه کاری ندارید مزاحم همکاران نشوید. آن فرد شاید در آن لحظه نیازمند تمرکز بوده و یا گرفتار انجام کاری است. به‌علاوه بایستی در وقت آزاد خودتان را در جهت ارتقای کیفی سازمانتان آموزش دهید.
- ◆ در محل کار حتی اگر کار خاصی نداشته باشید از خواندن مجله، روزنامه، حل جدول، بازی‌های رایانه‌ای، پیامک بازی و... خودداری کنید این اعمال نقش شلخته و کاهل از شما نمایان می‌سازد.
- ◆ روی میز کار خود را پر از عکس و تصویر خانوادگی و یا شعارهای خاص نکنید. صاحبان آن عکس و تصویر شاید محبوب‌ترین فرد جهان برای شما باشند ولی میز کار شما جایگاه آنها نیست.
- ◆ هیچ‌گاه پاهای خود را روی میز نگذارید. منظره ته کفش شما برای هیچ‌کس شادی آفرین و الهام‌بخش نیست.
- ◆ در منازعات و شایعات اداری جانب کسی را نگیرید. از پشت خنجر زدن به هر کسی بپرهیزید و بدخواه کسی نباشید.
- ◆ همواره با همگان رو راست باشید. چنانچه صادق، صمیمی و امیدوار و بشاش باشید خواهید دید که همه چیز بر وفق مراد پیش می‌رود.
- ◆ وقت‌شناس باشید. اگر قرار است جایی باشید، به موقع حاضر شوید و تا پایان وقت اداری به کار خود بچسبید. چنانچه دقایقی چند قبل از پایان وقت اداری خود را آماده برای رفتن کرده باشید معنایش این است که از مدت‌ها قبل از نظر ذهنی از آنجا خارج شده‌اید.
- ◆ قابل اعتماد باشید، اگر قول انجام کاری را داده‌اید، حتماً آن را انجام دهید. دیگران روی حرف و قول شما حساب کرده‌اند.
- ◆ به کار گروهی و تیمی معتقد بوده و با همکاران خود صمیمی باشید. به‌دنبال هر انتقاد کوچکی که همکار از شما می‌کند، شکایت به مدیر نبرید. به یاد داشته باشیم که با دیگران کار کردن همواره بهتر است از بر دیگران کار کردن است و محیط کار بایستی



شرکت کلید طلایی

- ◆ تیمی و گروهی باشد.
- ◆ زندگی خصوصی‌تان را از محیط کار جدا بسازید و یا تا آنجا که ممکن است این تداخل را به حداقل برسانید.
- ◆ نسبت به همه منصف باشید فارغ از جنس، مذهب، نژاد و یا شخصیت ظاهری آنها.
- ◆ نسبت به همه فروتن و مؤدب باشید. چه با افراد به ظاهر کوچک و چه اشخاص متشخص.
- ◆ به خلوت و امور خصوصی دیگران احترام بگذارید. نامه همکاران را نخوانید و به کشوی میز او سرک نکشید.
- ◆ انتقاد دیگران را سپاسگزارانه پذیرا شوید. آن انتقادات را به اغراض شخصی نپندارید و آنها را در جهت پیشبرد و پیشرفت خود به کار بندید.
- ◆ سعی کنید در هر سازمانی به‌عنوان کارمند یا مدیر هستید با همگان یکسان رفتار کنید.
- ◆ در عین صمیمیت و شوخ طبعی، سنگین و باوقار باشید.
- ◆ اگر در شغل‌تان پیشرفتی کرده‌اید و یا ثروتمند شده‌اید، خود را گم نکنید و غره نشوید. فراموش نکنید که پول و مقام نوکر خوب و ارباب بدی هستند.
- ◆ هر چه بیشتر سروقت در محل کارتان حاضر شوید، بیشتر بر کارتان مسلط خواهید شد.
- ◆ با همکارانتان حتی اگر بسیار صمیمی هستید، زمان طولانی صحبت نکنید. بگذارید به کارهایشان و کارهای مراجعان رسیدگی کنند.
- ◆ به ملاقات‌های از پیش تعیین شده اهمیت دهید. این ساعات دیگر به شما تعلق ندارند.
- ◆ خانم‌ها در محل کار نباید کفش‌های پاشنه بلند پرسروصدا به پا کنند. مخصوصاً اگر کارشان طوری است که باید مرتباً در حرکت باشند.
- ◆ هیچ‌وقت مطلب ناپسندی درباره مدیران خود و سازمانی که در آن کار می‌کنید مطرح نکنید.
- ◆ با لحن ملایم صحبت کنید و از رفتار خیلی خودمانی و یا شوخی‌های بیجا خودداری کنید. در پلکان‌ها و آسان‌برها به مدیران و خانم‌ها راه بدهید و کنار بروید.
- ◆ اگر در اتاق مدیرتان هستید و او خواست با تلفن صحبت کند، آهسته از اتاق خارج شوید.
- ◆ همچنین اگر کسی برای ملاقات وارد شد به همین نحو رفتار کنید مگر آنکه خود مدیر از شما بخواهد که بمانید.
- ◆ اگر شغل شما ایجاب می‌کند از امور مهمی اطلاع داشته باشد، آن امور را برای سایر



شرکت کلید طلایی

همکارانتان بازگو نکنید.

- ◆ در هیچ مورد ملاحظه، احتیاط و ادب و فروتنی را از دست ندهید. البته هیچ‌گاه رفتار شما جنبه تملق‌آمیز و چاپلوسی در برابر مدیران را نداشته باشد.
- ◆ در هنگامی که همکاران در اتاق نیست و کسی تلفنی با او کار داشت، پیام مخاطب را گرفته و به همکاران منتقل کنید.

### چه عواملی از فرد، رئیس یا مدیر شایسته می‌سازد؟

- ◆ بر عهده کارفرمایان و مدیران است که چه نوع روابطی را می‌خواهند با همکاران و کارکنان خود ایجاد کنند و الگوی رفتار آنان باشند.
- ◆ اگر رؤسا و مدیران با مراجعان سازمان خود گستاخانه و اهانت‌آمیز رفتار کنند، کارکنان نیز همان‌گونه خواهند بود. ولی اگر با مراجعان و کارکنان منصفانه و محترمانه رفتار کنند، این امر نیز در رفتار همکاران بازتاب پیدا خواهد کرد. متأسفانه اکثر رؤسا و مدیران به اینکه چه انتظاری از آنان می‌رود، واقف نیستند.
- ◆ مدیران با رعایت موارد زیرین محیطی دلگرم‌کننده برای خود خواهند ساخت.
- ◆ فرض بر این است که مدیران/ رؤسا در تمام زمینه‌ها الگو و نمونه هستند. از کارشان گرفته تا رفتارشان. مطمئن شوید که چنین هستید.
- ◆ بدون در نظر گرفتن جنس، نژاد و یا شخصیت ظاهری با همه همکارانتان محترمانه رفتار کنید.
- ◆ به امور خصوصی و شخصی همکاران احترام قایل شوید. شاید در غیاب همکاران به دنبال یافتن کاغذی یا نامه‌ای کشوی میز او را بگردید و این حق شماسست ولی این امر اجازه ورق زدن و یا سرکشی به دفتر یادداشت و یا نامه‌های شخصی او را به شما نمی‌دهد.
- ◆ همکارانتان را مرتباً تشویق کنید و پاداش دهید. مردم وقتی که تشویق شوند، بهتر و مؤثرتر کار می‌کنند و وظیفه اصلی شما به‌عنوان مدیر مشوق بودن است.
- ◆ مطمئن شوید که انتقاد شما منصفانه است. اگر چنین باشد پذیرش آن سپاسگزارانه خواهد بود.
- ◆ به استقلال همکاران احترام بگذارید. گروه مناسبی را گرد هم فراهم سازید و سپس اجازه انجام کارشان را به آنها بدهید. کودک تلقی کردن همکاران با نگاه کردن از پشت



شرکت کلید طلایی

شانه‌هایشان در هر لحظه محیط پرتنشی را برای شما می‌آفریند.

- ◆ در دسترس باشید و در صورت امکان حداقل بخشی از روز، در اتاقتان را به روی همکاران باز بگذارید.
- ◆ تلفن‌های شخصی‌تان را خود پاسخ دهید. با فراخی اندیشه و سعه صدر با عقاید دیگران برخورد کنید حتی اگر از نحوه مدیریت شما انتقاد کرده باشند.
- ◆ همکاران خود را با نام صدا کنید. این عمل عامل ایجاد ارتباط صمیمانه است.
- ◆ تواضع و فروتنی داشته باشید. وقتی همکاری وارد دفتر کار شما می‌شود و نیاز به صحبت با شما را دارد، از او بخواهید که بنشیند و هنگامی که پس از گفت‌وگوی طولانی اتاق شما را ترک می‌کند برای خداحافظی از جای خود بلند شوید. به کارمندی که از مرخصی خود برگشته است به گرمی خوشامد بگویید و دست او را بفشارید.
- ◆ همکاران را نوکر شخصی خود مپندارید. همکاران برای انجام کار اداری در آنجا هستند نه برای انجام هر خرده فرمایش شما. سعی کنید چایی یا قهوه خود را خودتان بیاورید و لطفاً خریدهای آخر هفته‌تان را نیز خود انجام دهید.
- ◆ خونسردی خود را حفظ کنید؛ مدیران و رهبران بزرگ افرادی هستند که هنگام استرس و فشار روحی زیاد قادرند خونسردی خود را حفظ کنند. در این موقع باید عزم‌تان را جزم کنید و به دنبال راه‌حل باشید. هر اتفاقی بیفتد نباید عصبانی شوید و کنترل‌تان را از دست بدهید فقط خونسردی‌تان را حفظ کنید تا بتوانید اداره امور را در دست داشته باشید.
- ◆ از خود تعریف نکنید؛ ممکن است کارهای زیادی انجام داده باشید، اما از خود تعریف نکنید. بگذارید دیگران ارزش‌های شما را کشف و تحسین‌تان کنند. اگر بخواهید از خود و دستاوردهایتان تعریف کنید، فقط دشمنی بقیه را به خود جلب خواهید کرد.
- ◆ وقت‌شناس باشید. اگر همیشه همه را منتظر خود نگاه دارید، کم‌کم احترامتان را از دست می‌دهید و چون نمی‌توانند به سرقرار آمدن شما اطمینان کنند، برای پروژه‌های بزرگ رویتان حساب نمی‌کنند. با احترام گذاشتن به برنامه‌ها و وقت دیگران، باعث خواهید شد که آنها نیز به شما احترام بگذارند.
- ◆ خوب لباس بپوشید. از آنجا که معمولاً افراد تا حد زیادی از روی ظاهر درباره دیگران قضاوت می‌کنند، کیفیت لباس‌های شما نقش اساسی در قضاوت آنها خواهند داشت. از طرز لباس پوشیدن محل کارتان پیروی، اما آن را به بهترین نوع بپوشید. سعی کنید



شرکت کلید طلایی

همیشه تمیز و منظم باشید.

- ◆ دست از مطالعه و یادگیری برندارید. ندانستن یکی از غیرقابل قبول‌ترین کلمات در دنیای حرفه‌ای است. اگر ندانید درباره چه چیزی صحبت می‌کنید، حتماً جدی گرفته نمی‌شوید. اگر می‌خواهید روی ایده‌ها و نظراتتان حساب کنند، باید بکوشید از همه همکارانتان با اطلاع‌تر باشید. هیچ‌گاه دست از یادگیری برندارید و در این زمینه از همه سبقت بگیرید. قبل از اینکه عقیده خود را ابراز کنید، حتماً درباره آن اطلاعات جامع کسب کنید.
- ◆ اگر در محل کار با کسی مشکل دارید، دلیل نمی‌شود در این باره با همه کارکنان گفت‌وگو کنید.
- ◆ گفته‌های خود را با عمل همراه کنید. افرادی که بالاتر از گفته‌هایشان عمل می‌کنند، همیشه مورد احترام و تحسین هستند یا دامن باشد اعمال ما رساتر از گفتارمان حرف می‌زنند.
- ◆ برای صحبت کردن همیشه از زبانی مودبانه و فاخر استفاده کنید. قبل از حرف زدن تک‌تک کلامتان را بررسی کنید و بعد بر زبان بیاورید.
- ◆ زندگی خصوصی‌تان را پوشیده نگه‌دارید. اگر بخواهید زندگی خصوصی خود را برای همه بازگو کنید، مطمئن باشید قادر نخواهید بود تصویری جدی از خودتان در ذهن همکاران ایجاد کنید. جدی باشید تا جدی گرفته شوید.



شرکت کلید طلایی

### تشریفات در ارتباطات بین‌الملل

تشریفات عبارتند از مواردی که در مناسب‌های رسمی باید مراعات شود، مثلاً در ملاقات بین مقامات دولت‌ها با یکدیگر. در دنیای امروز ایجاد ارتباط سیاسی، فرهنگی و... مستلزم رعایت اصول و آیینی است که به آن Protocol یا تشریفات گفته می‌شود و بدون رعایت آن ایجاد ارتباط ناممکن خواهد بود. لازم به ذکر است که بسیاری از مقررات تشریفات با آداب معاشرت و الگوهای رفتاری متداول مردم شباهت‌های زیادی دارد ولی تفاوت اصلی در این است که رعایت این مقررات با کسانی که در ارتباطات بین‌الملل هستند از اهمیت بیشتری برخوردار است. ضمن اینکه این‌گونه افراد به‌عنوان نمایندگان کشور خود محسوب می‌شوند و باید اعتبار کشور خود را در سطح بین‌الملل افزایش دهند و عدم رعایت آنها ممکن است روابط ملت‌ها و دولت‌ها را با مشکل مواجه سازد. از این رو بایستی با ویژگی‌های مثبت و منفی افراد

و تمامی آداب مربوط به غذا خوردن، معرفی، دست دادن، هدیه دادن و گرفتن، مسافرت، لباس پوشیدن و... آشنا شوند و اصول طلایی تشریفات را بدانند و به آنها عمل کنند.  
اصول طلایی تشریفات به اختصار به شرح زیر است:

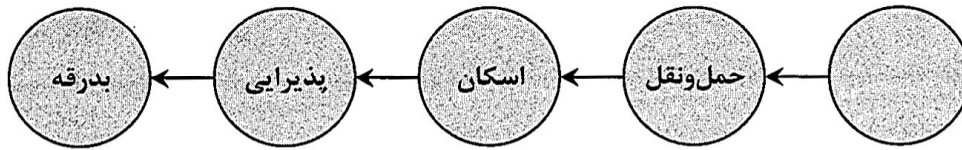
۱. رفتار شما بیشتر از گفتار شماست (اعمال شما رساتر از کلماتتان سخن می گویند).
۲. استقبال را با گل لبخند آغاز کنید.
۳. چشم اندازهای مسیر تردد میهمان را در اولویت ویژه قرار دهید.
۴. نیاز میهمانان به احترام یک نیاز ذاتی و بشری است. میهمان زمانی راضی می شود که محترمانه با او برخورد شود و خدمات دوستانه به او ارائه شود.
۵. در پذیرایی ها سلیقه ای ارزشمندتر از سلیقه میهمان نیست.
۶. میهمانان براساس ظاهر شما و ظاهر محیط شما قضاوت می کنند.
۷. صادقانه به حرف و حق دیگران احترام بگذارید.
۸. گوش دادن به نظرات (پیشنهادها و انتقادات) میهمانان، نارضایتی را کاهش می دهد.
۹. بایستی به آنچه میهمانان می گویند گوش فرادهیم و سرعت پاسخ گویی را اصل اول رضایت آنان قرار دهیم.
۱۰. برقراری ارتباطات مداوم، فروتنی و تواضع را جایگزین تبعیض کنید.
۱۱. احساس امنیت محل سکونت برای میهمانان از درجه اهمیت بسیار برخوردار است.
۱۲. درباره میهمانان قضاوت نکنید، محیطی مهیا کنید تا آنان درباره شما قضاوت کنند.
۱۳. هر آنچه را لازم است بایستی انجام دهیم تا میهمانان بار دیگر به ما رجوع کنند.
۱۴. میهمانان را با خاطره ای شیرین بدرقه کنید.

## مراحل تشریفات

### فرایند تشریفات

۱. استقبال
۲. حمل و نقل
۳. اسکان
۴. پذیرایی
۵. بدرقه





جدول ۱-۲. مراحل تشریفات	
مراحل تشریفات	فعالیت‌ها
الف) استقبال	<ul style="list-style-type: none"> <li>- استفاده از مستقبل همپایه و هم‌تراز میهمان و رعایت احترام رسمی توسط میهمان‌داران</li> <li>- (خوشامدگویی) سلام و احوالپرسی و اعلام برنامه</li> <li>- خدمات ورود و خدمات گمرکی</li> <li>- امور خبری و اطلاع‌رسانی</li> </ul>
ب) حمل و نقل	<ul style="list-style-type: none"> <li>- انتخاب وسیله نقلیه (سالم بودن ماشین، نوع ماشین، بنزین داشتن و...)</li> <li>- انتخاب همراهان (راننده، همراه، محافظ و...)</li> <li>- انتخاب مسیر (بررسی ترافیکی، هماهنگی با پلیس، زیبایی مسیر و...)</li> <li>- حمل بار و توشه میهمانان و همراهان و...</li> </ul>
ج) اسکان	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بررسی امکانات موجود برای استراحت</li> <li>- بررسی ایمنی امکانات موجود</li> <li>- شرایط فیزیکی و محیطی محل اسکان</li> <li>- بهداشت، نظافت و پاکیزگی محل اسکان</li> <li>- نور، رنگ و وسعت و اندازه مکان و...</li> </ul>
د) پذیرایی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نوشیدنی از جمله آب، شربت، آب معدنی و...</li> <li>- خوردنی از جمله میوه، شیرینی، شام و ناهار و صبحانه و...</li> <li>- امکانات ارتباطی و سمعی و بصری از جمله نامبر، تلفن و...</li> <li>- سبب فرهنگی (نشریات، کتب، بروشورها و برنامه‌های مراسم و...)</li> <li>- هدایای فرهنگی از جمله عکس‌ها و فیلم‌های مراسم و...</li> </ul>
ه) بدرقه	<ul style="list-style-type: none"> <li>- انجام خدمات خروج و گمرکی</li> <li>- تهیه ویزا، بلیت، گذرنامه، تمدید ویزای اقامت و...</li> <li>- همراهی و مشایعت و خداحافظی</li> <li>- یادگاری و یادبود خاطره‌انگیز</li> </ul>



شرکت کلید طلایی

هر کسی که خواهان رضایت کامل میهمانان خود باشد، باید از کلیه خصوصیات اخلاقی میهمانان خارجی (ملیت‌های مختلف) و انتظارات آنها آگاه باشد.

## آداب غذا خوردن

### میزان غذا

در حقیقت یک سوم آنچه ما می‌خوریم برای ادامه زندگی کافی است. دوسوم بقیه برای گذراندن زندگی پزشکان و داروسازان است.

### محیط آرام

پزشکان توصیه می‌کنند که غذا را در محیط آرام صرف کنید. برای رعایت این وضعیت بهتر است هنگام غذا خوردن از گرفتاری‌ها، گله‌گزاری‌ها و مسائل ناجور زندگی حرف نزنید. عمل هر فرد معرف شخصیت اوست. اشخاص را به راه رفتن، سخن گفتن، لباس پوشیدن و غذا خوردن می‌توان شناخت.

### اخم بر سر سفره

اخم بزرگ‌ترین دشمن و لبخند بهترین گنج است.

### حرف‌های اشتها انگیز

- ◆ بر سر سفره ناامید و خسته‌کننده نباشید تا چند دقیقه مصاحبت شما اشتهای دیگران را کور نکند. حرف‌های اشتها انگیز زیادی وجود دارد که می‌توان بر سر سفره غذا گفت و شنید. بحث‌های سیاسی در سر سفره از نوع اول هستند.
- ◆ در رستوران خانم‌ها طرف راست آقایان می‌نشینند.
- ◆ در رستوران تمام توجه خود را به صحبت افراد کنار دستی معطوف نسازید. این عمل شما به‌طور جدی آنها را ناراحت می‌کند.
- ◆ بر سر سفره با فرد کنار دستی‌تان مطالب کوتاه و مختصر را برای صحبت پیش بگیرید. گوینده منحصر نباشید به دیگران هم وقت صحبت بدهید.
- ◆ بعد از خوردن غذا و بلند شدن از سر میز، صندلی‌تان را دوباره به سر جای اولش برگردانید.
- ◆ اگر میزبان اصلی شما در رستوران سرگرم شمردن پول برای پرداخت صورتحساب است، چشم به دست او ندوزید و به همراه او اسکناس‌ها را شماره نکنید و مخصوصاً



- این لحظه را برای تشکر از میهمان‌نوازی او انتخاب نکنید.
- ◆ در رستوران، فکر نکنید چون در رستوران پول داده‌اید، دیگر نباید از صاحب آن و یا میزبان تشکر کنید.
  - ◆ تشکر نشانه ادب شماست.
  - ◆ آرنج‌تان را قبل از پایان غذا روی میز نگذارید.
  - ◆ هنگام غذا خوردن روی میز غذاخوری خم نشوید یا به اصطلاح خود را روی میز نیندازید.
  - ◆ صندلی‌تان را درست پشت میز قرار دهید و فاصله‌تان را با میز طوری تنظیم کنید که به بشقاب‌تان مسلط باشید. ضمناً پشت میز غذاخوری هرگز پا روی پا نیندازید.
  - ◆ لقمه باید به‌سوی دهان برده شود نه دهان به‌سوی لقمه.
  - ◆ لقمه باید به اندازه دهان برداشته شود<sup>۱</sup> تا مستقیماً وارد دهان شود و نیازی به گاز زدن نباشد و نباید لقمه بزرگ در دهان گذاشت.
  - ◆ لقمه غذایی که در دهان قرار گرفت اگر مطابق میل نبود باید خورده شود و نباید دوباره از دهان خارج شود.
  - ◆ لقمه غذا اگر داغ بود نباید آن را از دهان بیرون آورد، خوردن یک جرعه آب مسئله را حل می‌کند.
  - ◆ با دهان پر به هیچ‌وجه نباید صحبت کرد و نیز با دهان باز نباید غذا را جوید. منظره غذای نیم جویده جذابیت چندانی ندارد.
  - ◆ با کسی که غذا در دهان دارد صحبت نمی‌کنند، با دهان پر نباید نوشیدنی نوشید، لیسیدن انگشتان به‌منظور پاک کردن آنها و یا به‌علت خوشمزه بودن غذا جایز نیست. یکی از علل وجود دستمال سفره برای این منظور است. در سر میز غذاخوری هیچ‌گاه دندان‌هایتان را خلال نکنید. حتی با گرفتن دستمال جلوی دهانتان این کار را انجام ندهید. از زیانتان نیز برای تمیز کردن دندان‌ها و دهان استفاده نکنید.
  - ◆ بشقاب غذایتان را با نان تمیز نکنید.
  - ◆ بشقاب‌تان را پر از سالاد، اردور، و پیش غذا نکنید و برای غذای اصلی هم جا بگذارید.
  - ◆ دست‌ها در سرمیز غذا: آرنج‌هایتان همیشه به پهلو چسبیده باشند. چه موقع خوردن غذا و چه موقع نوشیدن.



شرکت کلید طلایی

1. Bite size

**سوپ**

- ◆ سوپ در فنجان و یا بشقاب سوپ‌خوری سرو می‌شود. اگر خیلی رقیق باشد در فنجان سرو می‌شود و می‌توانید مانند چای بدون قاشق و یا با قاشق میل کنید در برخی موارد سوپ ممکن است قبل از رفتن سرمیز غذا سرو شود. سوپ‌های معمولی با قاشق سوپ‌خوری خورده می‌شوند، به طوری که قاشق از سمت راست خود شخص به طرف مرکز ظرف سوپ آهسته حرکت کرده و پر می‌شود، هنگام خوردن سوپ نباید تمام قاشق در دهان برده شود بلکه باید از لبه آن بدون هورت کشیدن سوپ را صرف کرد.
- ◆ هنگام خوردن سوپ و یا به هم زدن آن با قاشق نباید تولید صدا کرد.
- ◆ در نوع سرویس پذیرایی که به صورت کورسی<sup>۱</sup> انجام می‌شود سوپ را فقط یک بار از میزبان درخواست می‌کنند.
- ◆ سوپ و هر نوع غذای دیگر را در صورت داغ بودن نباید فوت کرد.
- ◆ در صورتی که ظرف سوپ‌خوری گود و سطح سوپ پایین باشد می‌توان با دست چپ ظرف سوپ را کج کرد به طوری که شیب آن دور از شما باشد و با قاشق میل کرد.
- ◆ اگر همراه سوپ بیسکویت مخصوص سرو شود نباید آن را خرد کرد و روی سوپ ریخت بلکه باید جداگانه خورد.
- ◆ علاوه بر بیسکویت هر مورد دیگر مانند انواع نان، ته دیگ و هر ماده دیگری که مربوط به سوپ نیست نباید داخل سوپ ریخت.
- ◆ اضافه کردن هر مورد مربوط دیگر مانند نمک، فلفل، آبلیمو، روغن زیتون و دیگر چاشنی‌ها قبل از چشیدن اولین قاشق سوپ جایز نیست.
- ◆ بعد از خوردن سوپ، قاشق باید در بشقاب زیر سوپ قرار گیرد، طوری که دسته آن سمت راست و گودی قاشق به طرف بالا باشد.

**نوشیدنی**

- ◆ قبل از خوردن نوشیدنی باید دهان را با دستمال تمیز کرد تا ذرات غذا در لبه لیوان باقی نماند.
- ◆ خانم‌هایی که از رژ لب استفاده کرده‌اند نیز بایستی قبل از خوردن نوشیدنی رژ لب



شرکت کلید طلایی

- خود را پاک کنند و یا اگر اثری از آن بر لبه لیوان باقی بماند را تمیز کنند.
- ◆ نوشیدنی را نباید لاجرعه سرکشید، بلکه باید آن را در چند جرعه نوشید. هر بار نیز به صورت محبت‌آمیز به آن نگرید. می‌گویند با نگاه محبت‌آمیز ملکول‌های آب درون لیوان تکان می‌خورند.
- ◆ خوردن نوشیدنی باید بدون صدا باشد.
- ◆ برای برداشتن لیوان آب‌خوری و یا هر نوشیدنی دیگر باید از شست و دو انگشت دست راست استفاده کرد و نه از تمام انگشتان و کف دست.
- ◆ در میهمانی‌های سرپایی لیوان نوشیدنی را با دست راست از میزبان می‌گیریم و آن را بلافاصله به دست چپمان می‌سپاریم تا دست راست ما برای دادن‌های اتفاقی آزاد باشد.
- ◆ اگر نوشیدنی با شیشه و نی، برایتان آورده‌اند، بعد از نوشیدن، نی را از بطری خارج نکنید تا دست و پاگیر نشود.



شرکت کلید طلایی

### ابزار غذاخوری

- نحوه استفاده از کارت: با بازوان چسبیده به پهلو با دست راست دسته کارت را میان انگشت شست و انگشت سوم نگاه دارید طوری که انگشت سبابه در روی دسته نزدیک به تیغه کارت قرار گیرد. در این حالت به‌طور کامل به کارت مسلط هستید.
- ◆ هرگز غذا را با کارت به دهان نبرید. کارت و چنگال را در مشت نگیرید. موقع صحبت کردن آنها را در هوا به پرواز درنیاورید. کارت را با دست راست و چنگال را با دست چپ بگیرید.
- ◆ تا حد ممکن از چنگال به‌جای قاشق استفاده کنید مگر برای صرف سوپ و آش.
- ◆ برای دسر، قاشق غذاخوری‌تان را به کار نگیرید. نان را در کنار بشقاب غذاخوری یا در بشقاب کناری که برای اینکار گذاشته شده قرار دهید و هر بار تکه خیلی کوچکی از آن را ببرید. نان را با فشار انگشت در دهان جای ندهید.
- ◆ اگر از کره برای مالیدن روی نان استفاده می‌کنید، با سرکارد تکه‌ای کوچک در بشقاب‌تان بگذارید و از آن صرف کنید.
- ◆ اگر کارت یا چنگال از دست‌تان افتاد، اهمیتی ندهید و از میزبان تقاضای یکی دیگر کنید. خم شدن شما در سرمیز باعث زحمت افراد کنار دستی‌تان می‌شود.

نمکدان: سر سفره غذا بهتر است اگر نمکدان، فلفل دان و... دور از شما قرار دارد از دیگران بخواهید که آنها را به شما بدهند تا مجبور نشوید دست و بازویتان را جلوی صورت و بینی اطرافیان دراز کنید. ضمناً در حالت برعکس نمکدان و فلفلدان را به دست او ندهید، بلکه در پیش او قرار دهید. در برخی فرهنگها این عمل بدشگون تلقی میشود.

برای غذاهای مشترک: وسایل لازم را در کنار آنها قرار دهید تا میهمان از قاشق و چنگال شخصی استفاده نکند. در پایان غذا کارد و چنگال را به موازات هم روی بشقاب بگذارید. این علامتی است که از خوردن دست کشیده‌اید.

قاشق یا چنگال: سرسفره هیچ چیز زنده‌تر از این نیست که خانم یا آقای برای جا دادن قاشق پر در دهان آن را تا آخرین حد باز کرده و سپس با گونه‌های برآمده شروع به جویدن کند. شاید بهتر باشد غذا را با چنگال صرف کند تا لقمه‌ها کوچک‌تر باشد.

صدا: باید مراقب بود از برخورد قاشق یا چنگال با دندان‌ها صدایی به گوش نرسد خیلی‌ها در مقابل این‌گونه صداها حساسیت دارند.

### دستمال سفره

- ◆ دستمال سفره را پس از صرف غذا تا نکنید. بلکه فقط جمع کنید و در کنار بشقاب قرار دهید.
- ◆ با دستمال سفره فقط دست و دهانتان را پاک کنید نه بینی‌تان را یا عرق پیشانی‌تان را.
- ◆ دستمال سفره را بعد از نشستن در پشت میز غذاخوری به آرامی باز کرده و روی زانوهای خود قرار دهید. چنانچه سالمندی باشد که دستش لرزش داشته باشد و یا بچه‌ای که غذا را به روی لباسش ممکن است بریزد، می‌توان دستمال را به یقه پیراهن آویزان کرد.
- ◆ اندکی بعد از نشستن، دستمال سفره را به آرامی باز کنید اگر اندازه آن کوچک باشد تمام آن را روی پاهای خود بیندازید اگر اندازه‌اش بزرگ باشد نصف آن را باز کنید و به روی پاهای خود بیندازید به صورتی که خط آن روبروی شما قرار گیرد.
- ◆ همان‌طوری که گفته شد دستمال سفره را روی زانوهای خود پهن کنید هیچ‌گاه آن را به کمر نبندید و یا به یقه پیراهن خود آویزان نکنید.
- ◆ اگر کراوات زده‌اید به هنگام غذا خوردن آن را به پشت شانه‌های خود نیندازید.



## آداب خوردن برخی مواد غذایی

چای شیرین: چای شیرین‌تان را پرسروصدا به هم نزنید. با این کار چای‌تان شیرین‌تر نمی‌شود.

دانه زیتون: زیتون چرب را با چنگال به دهان بگذارید و هسته آن را نیز به‌وسیله چنگال به گوشه بشقاب برگردانید.

برای خوردن سبزیجات پخته فقط از چنگال استفاده کنید.

تربچه: اول برگ‌های تربچه را بکنید (اگر با برگ باشد) بعداً آن را در دهان بگذارید. اگر به برگ‌های آن علاقه دارید، دانه دانه میل کنید. تربچه را همراه با برگ‌هایش یک جا به دهان نمی‌برند.

میوه: میوه‌هایی مثل خربزه، هندوانه، طالبی و امثال آنها را نباید یک جا در بشقاب به تکه‌های کوچک تقسیم و آماده خوردن کنید بلکه پسندیده‌تر است که هر بار فقط قسمتی از آن را با کمک کارد بریده و با چنگال به دهان ببرید.

توت فرنگی: توت فرنگی را از دم آن گرفته (و اگر دوست دارید در شکر بزنید) و میل کنید. اگر دم آنها از قبل گرفته شده باشد از چنگال استفاده کنید.

گیلاس و آلبالو: اگر از خوردن گیلاس و آلبالو به‌خاطر موجودات زنده در آن وحشت دارید، در میان جمع این موضوع را مطرح نکنید، قرار نیست شما آنها را بخورید ولی شاید دیگران بدون توجه، تعدادی از آنها را خورده باشند. هسته کمپوت دسر را با همان قاشق از دهان بیرون آورید.

سالاد: برای خوردن سالاد بهتر است از یک بشقاب دیگر استفاده شود. سالاد را به‌طور معمول با چنگال می‌خورند و برای خوردن آن از کارد استفاده نمی‌کنند.

چیپس: تنها چیپس را می‌توان سرمیز غذا با دست برداشت و خورد. البته به آرامی، دانه به دانه و فقط با دو سر انگشت.

غذاهای خمیری: غذاهایی که با خمیر درست می‌شوند (ماکارونی و...) و سبزیجات فقط با چنگال خورده می‌شوند. مگر خمیر برشته شده‌ای باشد که در این صورت به‌کارگیری کارد لازم است مانند پیتزا.

جوجه کباب با استخوان: را می‌توان با کمک دست و انگشتان خورد. باید با انگشت‌ها گوشه آن را گرفت و به آهستگی قسمت کوچکی از جوجه را گاز زد.

در میهمانی‌های رسمی و یا اداری غذاهایی که از گوشت بره، گوساله، ماهی، مرغ و



شرکت کلید طلایی

بو قلمون و دیگر ماکیان وجود دارد بدون استخوان سرو می شود. چنانچه این غذاها دارای استخوان باشد در جدا کردن گوشت از استخوان نباید تلاش کرد و صرفاً از گوشت بدون استخوان استفاده کرد.

## نکته‌هایی در آداب غذا خوردن

### مرحله آمادگی

- ◆ به محض دعوت به سرمیز غذاخوری حاضر شوید. آشپز اغذیه دوست دارد غذاهايش داغ میل شود.
- ◆ دست‌هایتان را قبل از دعوت به سرمیز، کاملاً بشویید.
- ◆ به هنگام رفتن به سوی میز با آرامش حرکت کنید. سریع و یورتمه‌وار حرکت نکنید.
- ◆ توجه کنید چنانچه شماره و یا کارت مخصوص برای هر کس در نظر گرفته شده در سر جای خود قرار گیرید و یا صبر کنید تا صاحب‌خانه و یا میزبان محل نشستن شما را مشخص کند.
- ◆ میهمان مسن‌تر و یا میهمان افتخاری را تا سرمیز همراهی کنید.
- ◆ صبر کنید میهمان مسن‌تر و یا افتخاری سر جای خود بنشیند، اگر پسر هستید صبر کنید خانم‌ها و دختران ابتدا بنشینند این امر در محیط‌های خانوادگی دارای اهمیت نیست، اما در خانه دیگران نشان نزاکت شماست.
- ◆ صندلی شخص مسن‌تر و یا افتخاری را و حتی صندلی مادرتان را برایش بکشید تا بنشیند. این عمل را با قرار دادن دو دست بر روی صندلی و کشیدن آن به سوی بیرون و اندکی به سمت چپ انجام دهید تا فرد مورد نظر به راحتی خود را در صندلی جای دهد. و همزمان در حال نشستن خود صندلی را با آرامی به داخل میز ببرید.
- ◆ پشت میز غذاخوری راحت بنشینید. روی مهره‌های کمر خود فشار نیاورید و یا آرنج‌تان را روی میز نگذارید دست‌ها را تا زمان سرو غذا روی زانوهایتان بگذارید.
- ◆ به فضای ایمنی و شخصی بغل دستی‌تان در داخل میز تجاوز نکنید.
- ◆ در میهمانی‌های خارج از کشور قبل از انجام نیایش و شکرگزاری دستمال سفره و یا چیز دیگری را بردارید و یا چیزی نخورید، مگر اینکه مطمئن شوید چنین مراسمی برگزار نخواهد شد.



شرکت کلید طلایی

◆ در مورد بالا، در صورت درخواست از شما مراسم نیایش را انجام دهید (گاهی اوقات این افتخار به میهمان واگذار می‌شود). اگر نیایش توسط دیگری انجام می‌شود سر خود را اندکی خم کنید و با سکوت به مطالب گوش دهید.

### محل نشستن

- ◆ در چیدمان ابزار غذاخوری (قاشق، کارت، چنگال) نخست از دورترین ابزار نسبت به بشقاب استفاده کنید.
- ◆ بشقاب نان و کره شما در سمت چپ و یا بالای بشقاب اصلی‌تان قرار دارد.
- ◆ از لیوان‌هایی که در سمت راست بشقاب‌تان و بالای کارت قرار داده‌اند استفاده کنید.
- ◆ از کارت و چنگال و قاشق خود برای برداشتن غذا از ظروف مشترک استفاده نکنید. در صورتی که وسیله خاصی برای اغذیه مشترک قرار داده نشده است درخواست آن از میزبان شایسته است.
- ◆ با وسایل روی میز بازی نکنید. انگشتان‌تان را به روی وسایل نمالید. ابزار غذاخوری را برای نگاه کردن جلو چشمانتان نبرید. آنها را با دستمال پاک نکنید. محل قرار گرفتن آنها را حتی اگر غلط چیده شده باشند، تغییر ندهید.

### ارائه غذا

- ◆ غذاها را از چپ به راست ارائه یا تعارف کنید.
- ◆ برای ارائه یا گرفتن غذاها از هر دو دست خود استفاده کنید. نفر سمت چپ شما چنین کاری را برای شما انجام خواهد داد و شما نیز عیناً برای نفر سمت راست خود.
- ◆ پارچ، ظرف سس و هر وسیله دسته‌دار دیگر را به‌نحوی به فرد دیگر تحویل دهید که دسته ظرف به طرف او باشد.
- ◆ اگر کسی به‌دنبال وسیله یا غذایی متوجه شماست، از او بپرسید که آیا کمکی از شما ساخته است؟
- ◆ آن بخش از غذا را که نزدیکترین به شماست از دیس بردارید.
- ◆ سعی کنید بخش کوچک‌تری از غذا را بردارید. برداشتن بخش بزرگ غذا نشان از آزمندی و حرص شماست. در ضمن برداشتن بخش کوچک‌تر از همان غذا برای بار



- دوم نشان از لذیذ بودن آنست و سپاسگزاری از میزبان یا صاحب‌خانه.
- ◆ البته سعی کنید تا زمانی که همگی از همان غذا استفاده نکرده‌اند، برای بار دوم از آن غذا بردارید.
  - ◆ سعی کنید قطعه‌ای از تمام غذاها را بردارید.
  - ◆ منتظر باشید تا صاحب‌خانه به سرمیز غذا بیاید و همزمان شروع به میل غذا کنید.
  - ◆ از وسایل غذاخوری از جمله قاشق و چنگال و کارد به‌طور صحیح استفاده کنید. همه را در داخل بشقاب قرار دهید. نیمه آنها داخل بشقاب و نیمه دیگر در روی میز قرار نگیرد.
  - ◆ نان را به تکه‌های کوچک با دست ببرید و بعداً کره را به مقدار لازم روی آن بمالید. قبل از خوردن هر تکه، تکه بعدی را آماده برای خوردن نکنید.
  - ◆ میزبان قاشق سوپ‌خوری را قبل از سرو مرحله اصلی غذا از روی میز بردارد.
  - ◆ اندازه مناسبی از هر غذا بر روی چنگال و یا قاشق بگذارید.
  - ◆ غذایتان را با دهان بسته و به آرامی بجوید و قورت دهید.
  - ◆ با دهان پر هرگز صحبت نکنید و اگر کسی در آن هنگام سؤال از شما کرد با اشاره انگشت به لب خود او را متوجه سازید که دهانتان پر است. ابتدا غذایتان را بلعید و آنگاه شروع به صحبت کردن کنید.
  - ◆ از آنجایی که افراد در سرمیز غذاخوری معمولاً صحبت می‌کنند بهتر است غذاها را با حجم کم در دهان بگذارید تا وقتی که می‌خواهید با شما صحبت کنند، جویدن و بلع غذا مدت زیادی طول نکشد.
  - ◆ غذاها را در بشقابتان با هم قاطی نکنید.
  - ◆ لب‌هایتان را مرتباً با دستمال سفره پاک کنید. اینکار را برای گرفتن چربی دور لب و نیز قبل از هر بار نوشیدن انجام دهید.
  - ◆ دست‌ها و بازوان خود را به تن‌تان بچسبانید (بخصوص هنگام بریدن غذا)
  - ◆ از ابزار غذاخوری برای اشاره و یا تأکید مطلبی استفاده نکنید.
  - ◆ غذاهای گرم را با فوت کردن خنک نکنید. منتظر باشید تا خود خنک شود.
  - ◆ قبل از نوشیدن، غذاها را بلعیده باشید. مخلوط کردن غذا و نوشیدنی کار شایسته‌ای نیست.
  - ◆ غذاهایی را که دوست ندارید و یا به هر علتی خوشتان نمی‌آید از محل خود جابه‌جا نکنید.
  - ◆ قبل از مزه کردن غذا، نمک و یا فلفل بر آن نزنید. اگر هم نمک و یا ادویه‌ای بر غذایتان اضافه می‌کنید به اندازه‌ای باشد که میزبان احساس نکند غذاها را بی‌مزه تهیه کرده است.



شرکت کلید طلایی

- ◆ از سس موجود در اندازه کم استفاده کنید. غذاهایتان را (اعم از سیب‌زمینی و یا گوشت) به سس‌دان داخل نکنید.
- ◆ به هنگام غذا خوردن نسبت به آن اشتیاق نشان دهید. اظهار کنید که از آن غذا لذت می‌برید.
- ◆ در مورد خوردن غذاهایی که برایتان ناآشنا هستند از نحوه خوردن میزبان تقلید کنید.

### سرمیز غذاخوری

- ◆ راجع به اینکه چه نوع غذایی را دوست دارید یا ندارید صحبت نکنید. چون نمی‌دانید که مرحله بعدی سرو غذا چه خواهد بود.
- ◆ سرمیز غذاخوری بحثی را پیش نکشید.
- ◆ میز غذاخوری را فرصتی برای گفت‌وگوی طولانی با هم سفره خود نپندارید.
- ◆ موضوعاتی را مطرح نکنید که بی‌میلی و انزجار دیگران را برانگیزد. موضوعات ناشایست که جنایت و خشونت را مطرح می‌سازد و نیز توصیف حشرات و خزندگان، ضایعات انسانی و روش‌های پزشکی، آزمایش‌های بیولوژیک که شما در مرکز آموزشتان به آن می‌پردازید ممنوع است.
- ◆ اگر بشقاب و یا وسیله دیگر غذاخوری مورد نیازتان است و یا چیزی که نباید در داخل غذا باشد، هست و یا یکی از وسایل مورد نظرتان وجود ندارد بدون اینکه توضیح بیشتری دهید، از میزبان به آرامی بخواهید.
- ◆ اگر غذایی بر زمین ریخت، به همان صورت باقی بماند تا بعداً خود میزبان آن را تمیز خواهد کرد گرچه بهتر است بعداً پیشنهادی برای کمک بکنید.
- ◆ اگر دیگران در حال صحبت کردن هستند، کلامشان را قطع نکنید.
- ◆ سر میز غذاخوری سوت نزنید، آواز نخوانید و یا صدای مشکوک از دهان خود خارج نسازید.
- ◆ اگر اجباراً آروغ زدید، دستمال سفره را جلو دهانتان بگیرید و به آرامی بدون اینکه فرد خاصی را مورد خطاب قرار دهید پوزش بخواهید.
- ◆ اگر دچار سرفه و سسکه شدید، میز غذاخوری را ترک کنید و پس از آرامش باز گردید.
- ◆ اگر تکه غذایی موجب خفگی شما شده، میز غذاخوری را ترک نکنید. بجای آن



دستتان را روی گلویتان بگذارید و با اشاره اینکه نمی‌توانید صحبت بکنید، از دیگران کمک بخواهید.

- ◆ از کسی که غذا را پیش شما قرار می‌دهد و پذیرایی می‌کند سپاسگزاری کنید.
- ◆ ابزار غذاخوری را در پایان غذا خوردن بر روی بشقاب قرار دهید. اگر خوردن غذا را تمام کرده‌اید، کارد و چنگال را به‌صورت موازی هم قرار دهید.
- ◆ وسایل غذاخوری و ظروف مربوط را در پایان غذاخوری روی هم انباشته نکنید.
- ◆ ظروف مربوط را در این‌سو، آن‌سوی خود قرار ندهید.
- ◆ در پایان، صندلی‌تان را به آرامی به داخل میز بفرستید.
- ◆ میز را تا زمانی که همگان غذایشان را تمام کرده‌اند ترک نکنید و یا میزبان شما علامت اتمام غذا را بدهد.
- ◆ چنانچه در وسط غذاخوری مجبور به ترک میز شوید، با پوزش میز را ترک کنید.
- ◆ از میزبانان به‌خاطر لذیذ بودن غذایش سپاسگزاری کنید و دلچسب بودن آن را یادآوری نمائید.
- ◆ کیف پول، کیف دستی و همان‌طور سوییچ ماشین، دستکش، جاعینیک، پاکت سیگار، کلاه و خلاصه هر آنچه که مربوط به غذاخوری نیست، روی میز قرار ندهید.



شرکت کلید طلایی

## آداب معرفی

- غیر از برخی از افراد انزواگرا، اغلب انسان‌ها دوست دارند به انجا مختلف در اجتماعات و مناسبت‌ها حاضر شوند.
- ◆ در میهمانی‌ها هرگز نباید دو نفر را که با هم آشنا نیستند برای مدت طولانی در کنار یکدیگر تنها گذاشت. در این مناسبت‌ها افراد به همدیگر معرفی می‌شوند.

### اما کی به کی معرفی می‌شود؟

- ◆ به هنگام معرفی دو نفر با مقام‌های متفاوت، با بردن اسم و یا عنوان مقام بالاتر مقام پایین‌تر را به او معرفی می‌کنیم.
- ◆ به هنگام معرفی خانم به آقا نخست با بردن نام خانم، آقای مورد نظر را به او معرفی می‌کنیم. ضمناً خانم‌ها را برای معرفی نزد آقایان نمی‌برند.

## آداب دست دادن

امروزه بسیاری از روان‌شناسان از نحوه دست دادن دو نفر به یکدیگر به شخصیت روانی او پی می‌برند. شل دست دادن که به مانند گرفتن ماهی مرده در دست تلقی می‌شود نشان از عدم اعتماد به نفس دارد.

بسیار محکم و به اصطلاح استخوان شکن دست دادن هم نشان از حس سلطه‌جویی و اقتدار گرایانه دارد.

پس دست دادن باید نه شل و نه خیلی محکم و با فشار زیاد باشد، دست دادن با خانم‌ها (در شرایط مجاز) باید با ملاحظه انگشتی در دست او باشد.

### چه کسی نخست اقدام به دست دادن می‌کند؟

- ◆ مقام برتر: مقام ارشد یا برتر اولین کسی است که اقدام به دست دادن می‌کند حتی اگر سن او کمتر از طرف مقابل باشد.
- ◆ سالمندان: در شرایط متعارف کسی که سالمندتر است اقدام به دست دادن می‌کند.
- ◆ خانم‌ها: در جوامعی که دست دادن زن و مرد نامحرم نسبت به هم مجاز شناخته شده در شرایط متعارف سنی خانم‌ها نخست اقدام به دست دادن می‌کنند.
- ◆ زمان دست دادن را طولانی نکنید.

## آداب هدیه دادن

- ◆ یک خانم می‌تواند لباس یا جوراب و نظائر آن را به‌عنوان هدیه برای خانم میزبان ببرد، ولی یک مرد هرگز نباید این کار را بکند، مگر آنکه از خویشاوندان خیلی نزدیک آن خانم باشد. حتی خانمی که با صاحب‌خانه آشنایی زیادی ندارد نیز بهتر است از بردن این‌گونه هدایا خودداری کند.
- ◆ وقتی توسط یکی از میهمانان هدیه‌ای آورده می‌شود، میزبان بهتر است از باز کردن آن هدیه در حضور سایر میهمانان خودداری کند، زیرا ممکن است، باعث ناراحتی آنها بی که چیزی نیآورده‌اند بشود. کافی است از آورنده هدیه بدون جلب توجه دیگران تشکر کرد و بعد از رفتن میهمانان بسته هدیه را باز نمود. مگر آنکه یک نفر از راه دور مثلاً از شهری دیگر آمده باشد که در این صورت باز کردن هدیه او اشکالی نخواهد داشت و یا



- آنکه مجلس جشنی باشد که همه هدیه‌ای آورده باشند.
- ◆ نباید اشخاص را مجبور یا به آنها پیشنهاد کنید که هدیه مخصوصی به شما بدهند، حتی اگر از نزدیکان شما باشند.
  - ◆ در مواقعی که بچه‌ها می‌خواهند به پدر و مادر خود هدیه‌ای بدهند، اگر از پول توجیبی خود هدیه‌ای ولو آنکه خیلی کوچک و کم قیمت باشد تهیه کنند، مؤثرتر از آن است که پول از مادر یا پدر خود بگیرند و هدیه‌ای گران قیمت بخرند.

### گل هدیه دادن

- ◆ گل‌ها، عشق، سپاسگزاری، علاقه و غم ما را بی‌آنکه نیازی به گفتن کلمه‌ای باشد، نشان می‌دهند.

- ◆ زیباترین هدیه گل است.

گل هدیه‌ای است که در موارد مختلف می‌توان از آن استفاده کرد. در میهمانی‌ها بردن گل برای صاحب‌خانه او را خوشحال می‌سازد و بر زینت مجلس می‌افزاید. در کشورهای اسکاندیناوی و بیشتر ممالک اروپایی کسانی که به شام دعوت می‌شوند بردن چند شاخه گل را برای تشکر خانم میزبان، ضروری می‌شمارند.

برای مسافر تازه وارد، جشن تولد، کسی که ازدواج کرده یا نامزد شده و یا شخصی که بچه‌دار شده و یا کسی که به خانه جدیدی رفته است و بسیاری موارد دیگر گل هدیه‌ای مناسب و شادی‌بخش به شمار می‌رود. هنگامی که کسی به نشانه آنکه خواستار سلامتی بیمار است برای او گل می‌برد در روحیه‌ای بیمار اثر مطلوبی می‌گذارد.

- ◆ **گل شاخه‌ای:** آیا می‌دانید که گل‌هایی که برای هدیه می‌خرید نیز ترتیبی دارند؟ یک شاخه، سه شاخه، پنج و هفت و... بلی! تعداد شاخه‌های گل برای مراسم شادی باید فرد باشد. و در مراسم ترحیم و عزا باید زوج باشد.

از نظر گل‌آرایی نیز تعداد فرد در گلدان زیباتر قرار می‌گیرد. فقط گل رز است که از این قاعده به دور می‌ماند. تعداد گل رز بایستی یک و یا مضربی از سه باشد (۱، ۳، ۶، ۹).

- ◆ **کاغذ و روبان دسته گل:** برای شما دسته گلی هدیه آورده‌اند، لازم است بعد از تشکر آن را در حضور آورنده گل، در گلدان آب قرار دهید. نهایت بی‌توجهی است که دسته گل روی میز یا مبل بی‌پلاسد. فراموش نکنید کاغذ و روبان دسته گل برای زیبایی هدیه، به گل بسته شده است آنها را بدون کاغذ و روبان در گلدان بگذارید تا گل‌ها فرصت



شرکت کلید طلایی

داشته باشند، زیبایی‌شان را بهتر شکوفا کنند.

- ◆ کارت روی گل: اگر در یک میهمانی رسمی با خودتان گل می‌برید، گل‌ها را به مستخدم یا کسی که در را به روی شما باز می‌کند بدهید و با دست خالی وارد شوید. کارت شما روی دسته گل معرف شما خواهد بود. اگر سبد بزرگ گل سفارش داده‌اید، آن را ساعتی قبل از ورود خودتان بفرستید.
- ◆ هدیه تولد: هرگز زمان هدیه تولد به خانمی، سن او را نپرسید.
- ◆ استفاده از هدیه: هدیه را باید به سلیقه و احتیاج و پسند هدیه گیرنده انتخاب کنید. درست است که شما هدیه می‌دهید ولی اوست که از هدیه شما استفاده می‌کند.
- ◆ شکلات و شیرینی: شیوه هدیه دادن بارزتر از هدیه‌ای است که می‌دهید. هدایایی مانند شیرینی، شکلات، آب نبات و سایر خوراکی‌ها را در حضور هدیه‌دهنده به او و سایرین تعارف کنید.
- ◆ دست خالی نروید. اگر در خانه دوستی دعوت دارید، دست خالی نروید. حتی اگر فقط یک شاخه گل همراه ببرید، ادب و شخصیت‌تان را نشان داده‌اید.



شرکت کلید طلایی

## آداب گفت‌وگوی تلفنی

### تعریف یک صدای مناسب پشت تلفن در یک دفتر کار چیست؟

یک صدای گرم، دوستانه، کاری و اثربخش.

### تلفن یک دفتر کار چگونه باید پاسخ داده شود؟

این امر بستگی به نوع کاری دارد که آن دفتر انجام می‌دهد.

رعایت موارد زیر به ما کمک می‌کند که ارتباط تلفنی ما مفید و کارآمد باشد.

۱. آماده باشید: نه شما و نه تلفن‌کننده زمانی برای تلف کردن به‌خاطر اینکه شما دنبال یک قلم یا برنامه بگردید، ندارید.
۲. قبل از جواب دادن بایستید: این کار حس اقتدار شما را افزایش می‌دهد.
۳. تلفن را سریع جواب دهید: حداکثر در طی سه زنگ (مطلوب‌تر پس از شنیدن ۲ بار زنگ زدن می‌باشد).

۴. با گوش راستان به تلفن گوش دهید. چون گوش راست شما به نیمکره چپ مغزتان که قسمت منطقی و عقلانی مغز است متصل است. (در مورد چپ‌دست‌ها برعکس است)
۵. هر تماس را با بیان سلام و معرفی محل کار خودتان شروع کنید. محل کار خود را به‌طور کامل معرفی کنید، ممکن است مدیریت سازمان و یا شرکت شما الگوی مشخصی برای همکاران جهت پاسخ دادن به تلفن ارائه دهد. شما با معرفی خود و پرسیدن هدف تماس گیرنده می‌توانید در وقت صرفه‌جویی کنید. برای مثال شما می‌توانید بگویید: سلام، مؤسسه آوای جلب سیاحان، بفرمایید!
- نام تماس گیرنده را بپرسید و در طول مکالمه از آن استفاده کنید.
- ◆ با تلفن به‌طور مستقیم صحبت کنید فاصله گوشی با دهان شما حداقل ۶ و حداکثر ۸ سانتی‌متر باشد.
- ◆ به هنگام مکالمه آدامس نجوید، سیگار نکشید و هر کاری که در نحوه صحبت شما اختلال ایجاد کند را انجام ندهید. به یاد داشته باشید صدای شما تنها وسیله ارتباطی‌تان در مکالمه تلفنی است. هیچ چیز نباید بر آن تأثیر منفی بگذارد.
- ◆ آرام باشید، تصنعی رفتار نکنید، یک شخصیت تصنعی در پای تلفن همان‌قدر قابل تشخیص است که در یک ملاقات حضوری.
- ◆ از واژگان و اصطلاحات تخصصی و گنگ برای عموم استفاده نکنید. اگر لازم است و یا مطلبی کاملاً مفهوم نیست، سؤال کنید تا بعداً گرفتار نشوید.
- ◆ گوش کنید. با دقت گوش کنید سعی کنید صحبت شخص مقابل را قطع نکنید. شنونده فعال باشید. صحبت خودتان را محدود کنید، شما نمی‌توانید همزمان حرف بزنید و گوش دهید. به بار معنایی کلمات و نظرات گوش بدهید نه فقط به خود کلمات. اگر لازم است یادداشت بردارید. نوشته‌هایتان در طی تماس به شما کمک می‌کند که نکات مهم را بعداً به یاد بیاورید.
- ◆ یادداشت کنید و آنها را دوباره برای تماس گیرنده بخوانید و کنترل کنید که پیغام درست را دریافت کرده‌اید.
- ◆ همیشه لبخند بر لب داشته باشید. این عمل در صدای شما منعکس خواهد شد و سرانجام ضمن آرزوی وقت خوش برای تلفن‌کننده، مکالمه را به پایان برسانید. اجازه دهید نخست مخاطب گوشی را بر زمین بگذارد.



## پرسش‌های فصل

۱. حدیث معتبر پیامبر اکرم(ص) را در زمینه «میهمان» بنویسید (به فارسی یا عربی)؟
۲. طبقات پنج‌گانه نیازهای انسان در هرم مازلو را نام ببرید؟
۳. ویژگی‌های پنج‌گانه مثبت افراد شاغل در گردشگری را نام ببرید؟
۴. دوازده ویژگی منفی افراد شاغل در گردشگری را نام ببرید؟
۵. حداکثر بُرد صدای (Earshot) افراد در تأسیسات گردشگری چقدر است؟
۶. انواع میهمانان در واحدهای اقامتی را نام ببرید؟
۷. مسئولیت نگهداری از گل و گیاه داخل اتاق فرد با کیست؟
۸. مهم‌ترین وظیفه مدیر در برابر کارمند چیست؟
۹. مراحل پنج‌گانه فرایند تشریفات را نام ببرید؟
۱۰. در معرفی افراد به یکدیگر چه کسی را به چه کسی معرفی می‌کنیم؟
۱۱. در آداب دست دادن چه کسی مقدم می‌شود؟
۱۲. تعداد گل‌های شاخه‌ای در مراسم باید فرد باشد یا زوج؟
۱۳. در پاسخ به تلفن فاصله گوشی با دهان فرد چقدر باید باشد؟
۱۴. در پایان مکالمه تلفن چه کسی نخست مکالمه را قطع می‌کند؟



شرکت کلید طلایی

- Etiquette and Manners Sharlene Cash, 2009.  
Managing Hospitality Operations Mohinder Chand, 2009.  
Asian Dining Rules Steven A. Sjaw, 2008. The Etiquette Edge The Unspoken  
Rules for Business Success.  
Beverly Y. Langford, 2005.  
The Complete Idiot's Guide to Etiquette Mary Mitchell and John Corr, 2000.  
Power Etiquette (What you don't know can kill your Career)  
Dana May Casperson, 1999. VIP: An Introduction to Hospitality, Foster, Dennis  
I.



شرکت کلید طلایی