

آداب معاشرت حرفه ای

Contents

1	Contents
1	هدف
1	دامنه کاربرد
2	پیش گفتار
3	زبان بدن
3	ظاهر و آرایش
3	لباس
4	آرایش مو و صورت
4	بهداشت حرفه ای
4	حرکات
4	توجه به افراد
5	عادات شخصی
5	ورود به حریم افراد
6	سلام و احوالپرسی
6	معرفی
7	آداب غذا خوردن
7	میز غذا
7	چیدمان روی میز غذا
8	نشستن سر میز غذا
8	دستمال سفره
8	کارد، چنگال و قاشق
9	نمکدان و فلفل
9	شروع غذا خوردن
9	نحوه خوردن غذا
9	سوپ
10	نوشیدنی
10	نان
10	سالاد
10	دسر
11	نکات کلی
11	اتمام غذا خوردن

پیش گفتار

میزان آگاهی از اعمالی که انجام می دهیم، و انتخاب بهترین روش عملکرد؛ یکی از اصول آداب و معاشرت صحیح محسوب می گردد. آداب معاشرت حرفه ای و صحیح با همکاران، مشتریان و روسا؛ احترام، اعتبار و اعتماد را به ارمغان می آورد.

آداب و معاشرت حرفه ای، به معیارهایی گفته می شود که حاکم بر همه تعاملات اجتماعی مورد نیاز برای موقعیت شغلی مربوطه است و به اندازه مهارت های مورد نیاز برای آن کسب و کار، در پیشرفت کاری موثر بوده و بر روی میزان اعتماد دیگران نسبت به ما اثر گذار است.

در بعضی موقعیت ها، ظاهر و رفتار ما همه آن چیزی است که ما را توصیف می کند. کسانی که چیزی درمورد ما نمی دانند با تنها اطلاعاتی که در دست دارند (رفتار و ظاهر)، ما را ارزیابی میکنند. هر کسی که ببیند ما غذایمان را با دهان باز می جویم و یا نامناسب لباس پوشیده ایم، خیلی قبل از اینکه شغل یا تخصص ما را به خاطر بسپارد، آنرا به یاد خواهد آورد.

در مجموع می توان گفت در دنیای امروزی، افرادی که آداب معاشرت را بلدند، تصویر مطلوبی از خود به دیگران ارائه می دهند و در زندگی کاری و اجتماعی موفق ترند.

به یاد داشته باشیم "برای ایجاد اولین تاثیر، فقط يك بار فرصت داریم."

زبان بدن

انسان می تواند با به کارگیری کلمات، احساسات و نیت درونی اش را بیان کند و دیگران را از آن آگاه نماید. از طرفی می تواند خواسته یا ناخواسته در سکوت، و با زبان بی زبانی تنها با آنچه زبان حرکات بدن و اجزای آن خوانده می شود، به خوبی احساسی را انتقال داده یا معنای کلامی را تغییر دهد. هرگز اظهار دوستی و علاقه شخصی که اخم کرده و ترشرویی نشان می دهد، قابل قبول نیست. بنابراین به کارگیری این دو زبان در یک جهت و راستا می تواند به خوبی در بیان هیجانات، عواطف و احساسات به کار رود.

زبان بدن شامل دو قسمت است. یکی زبان آرایش و ظاهر بدن و دیگری زبان حرکات بدن.

ظاهر و آرایش

ظاهر ما، نمود برجسته ای از نقش حرفه ای و میزان درک ما از موقعیتمان است. داشتن ظاهری مناسب در محل کار اهمیت زیادی دارد و باعث می شود دیگران ما را جدی تر تلقی کنند. ظاهر نامرتب و غیر حرفه ای، بیانگر عدم احترام ما به موقعیت شرکت، ارباب رجوع ها و همکارانمان میباشد. درست است که قضاوت از روی ظاهر افراد خیلی کار درست و اصولی نیست ولی انسان ها در نگاه اول ظاهر یکدیگر را میبینند و طبیعی است که از روی ظاهر، بخشی از شناخت خود را از یکدیگر بدست آورند.

لباس

یک مربی آداب معاشرت، میگوید: "فرد تأثیری را که در ۳۰ دقیقه اول برخورد خود با کسی بر جای می گذارد نمی تواند به راحتی تغییر دهد. به این معنی که اگر به نظر من کسی نامناسب لباس پوشیده باشد و به این دلیل احساس کنم که او از عهده وظیفه ای که باید انجام دهد بر نخواهد آمد، او تنها ۳۰ دقیقه وقت خواهد داشت که نظر من را درباره خودش تغییر دهد".

آلسیون دوپل، محقق و کارشناس روابط انسانی، درباره نوع پوشش افرادی که در محیط کارشان موفق هستند، می گوید: "آنها رنگ های مرده نمی پوشند، کفش های مرتب و تمیز می پوشند، در عطر و آرایش زیاده روی نمی کنند، طلا و جواهرات زیادی آویزان خودشان نمی کنند و موهای شان همیشه مرتب است." لباس می تواند ما را جدی و حرفه ای نشان بدهد یا غیر حرفه ای و بی نظم.

لباس باید متناسب با سن، محیط و موقعیت شخص باشد. یک فرد حرفه ای همواره در انتخاب لباس آداب و رسوم و سنت ها را در نظر میگیرد.

یک محقق و کارشناس روابط انسانی معتقد است پوشیدن لباس مهمانی و آراستن خود به آن شکل، در محل کار، نقطه شروع شکست و مانعی برای پیشرفت در آینده کاری است.

نمونه هایی از کفش و لباس غیر حرفه ای برای خانمها:

- لباسهای تنگ و بدن نما
- شلوار جین با طرحهای پاره و رنگ رفته
- شلوار ورزشی
- صندل
- کفشهای ورزشی
- یقه باز (بیش از یک دکمه پیراهن)

نمونه هایی از کفش و لباس غیر حرفه ای برای آقایان:

- جوراب ساق کوتاه، تا حدی که هنگام نشستن ساق پای ایشان دیده شود
- لباسهای تنگ و بدن نما
- شلوار جین با طرحهای پاره و رنگ رفته
- شلوار ورزشی
- مارک روی آستین کت
- دمپایی
- کفشهای ورزشی
- یقه باز (بیش از یک دکمه پیراهن)

آرایش مو و صورت

دکتر ماریان لفرنس استاد روانشناسی در دانشگاه یل (Yale) معتقد است، رنگ مو و نحوه آرایش موها، یکی از جزئیات اولیه ای است که افراد به آن توجه می کنند. موی ما، رنگ آن، میزان بلندی آن، نحوه آراستن آن، و دیگر موارد مربوط به موها، گویای مطالب بسیاری در مورد ماست.

موها باید تمیز، مرتب و شانه شده و ظاهری طبیعی و ساده داشته باشد. نحوه بستن موها نباید شل و پریشان باشد. موهایی با رنگها و آرایش غیرمعمول، غیر حرفه ای تلقی می شود.

آرایش بیش از اندازه صورت و پا استفاده از رنگهای تند، غیر حرفه ای تلقی می شود. آراستگی صورت برای آقایان نیز الزامی است، داشتن یا نداشتن ریش ربطی به آراستگی ندارد، در هر دو صورت میتوان با پیرایش روزانه آراسته بود.

بهداشت حرفه ای

اگر فردی به خوبی بهداشت شخصی را رعایت نکرده باشد، مهم نیست چقدر صحیح لباس پوشیده، بهر حال ناخوشایند است. بنابراین استحمام روزانه، استعمال بوی خوش و پاکیزگی موها و دهان توصیه می شود. برای خوشبو بودن لازم است:

- هر روز دوش گرفت و لباس (بلوز، جوراب و ..) تمیز پوشید. اگر فردی حمام کند ولی لباس روز قبل خود را بپوشد کمک چندانی به رفع بوی عرق نمی کند.
- از مواد ضد تعریق استفاده شود ولی انواعی که دارای رایحه های تند هستند، توصیه نمیشود.
- اگر فردی حمام نکند و تنها از اسپری و عطر استفاده کند، نه تنها کمک چندانی به رفع بوی عرق نمی کند، حتی در برخی موارد، بوی عرق را بدتر می کند.

ناخن ها باید تمیز و مرتب باشند. ناخن ها نباید بیش از اندازه بلند باشند (حتی برای خانمها) و به صورتی غیر حرفه ای آراسته شده باشند. برای اینکار لازم است هفته ای یکبار ناخن ها کوتاه شود.

باید مراقب تکه های غذا در لا به لای دندانها بود.

بوی بد دهان باعث آزار دیگران بوده و به صورت يك مانع در برخوردهای اجتماعی عمل کرده و موجب کاهش کارایی فرد می شود. غذاهای محتوی سیر و پیاز بی نهایت خوشمزه هستند، اما موجب بوی بد دهان می شوند و باید از خوردن آنها در روزهای کاری اجتناب نمود.

گاهی علت بوی بد دهان، باکتری هایی هستند که در بینی، سینوس ها یا حتی گلوی ما، جا خوش کرده اند. در این صورت باید به یک متخصص گوش و حلق و بینی سری زد و از او درباره احتمال عفونت دستگاه تنفسی جویا شد.

حرکات

مرکز ثقل کلیه ارتباطات احترام است. ادای احترام به افراد مختلف درون سازمان، مشتریان، فروشندگان و یا هر شخص دیگری که با او همکاری تجاری داریم، احترام گذاشتن به خودمان است.

توجه به افراد

بذل توجه یکی از اصلی ترین نشانه های آداب معاشرت است. اگر به درستی به افراد توجه نکنیم، اعلام کرده ایم که هیچ علاقه ای به ارتباط با آنها نداریم. این کار به نوعی توهین است و می تواند منجر به ایجاد احساسات و تفکرات منفی و حتی خصمانه دیگران نسبت به ما شود.

نمونه حرکاتی که میتواند کم توجهی محسوب شوند:

- عدم تقسیم تماس چشمی بین کلیه مخاطبین، هنگامی که با چند نفر حرف می زنیم و خطابمان به همه آنهاست.
- نگاه نکردن به فردی که در حال صحبت با ماست
- روی برگرداندن از شخصی که در حال صحبت با ماست
- پشت کردن به دیگری در یک جمع
- نگه نداشتن درب، در هنگام ورود و خروج برای نفر بعدی
- ابتدا سوار شدن یک آقا به اتومبیل هنگامی که همراه وی خانم است (ابتدا خانمها سوار اتومبیل میشوند)
- پیاده شدن یک آقا از اتومبیل بعد از یک خانم، (ابتدا آقایان از اتومبیل پیاده میشوند)
- مشغول شدن با وسایل شخصی، تلفن همراه و یا ضرب گرفتن روی میز در یک جلسه/گفتگو

عادات شخصی

رفتارهایی که بصورت عادات شخصی در روزانه زندگی ما همیشه در حال تکرار شدن هستند بر روی نظر دیگر افراد در مورد ما تاثیر مستقیم دارد.

آگاه نبودن به این عادات و کم اهمیت تلقی کردن آنها، در بعضی مواقع مانع جدی در مقابل پیشرفت ماست. میتوان گفت این عادات نقاط کور ما هستند که اطلاعی از آنها نداریم. هیچوقت نمی‌توانیم چیزهایی که نسبت به آن کور هستیم را رشد دهیم. پس لازم است ابتدا به آنها آگاه شویم و سپس نمونه های بد این عادات را کنار بگذاریم.

نمونه هایی از عادات بد:

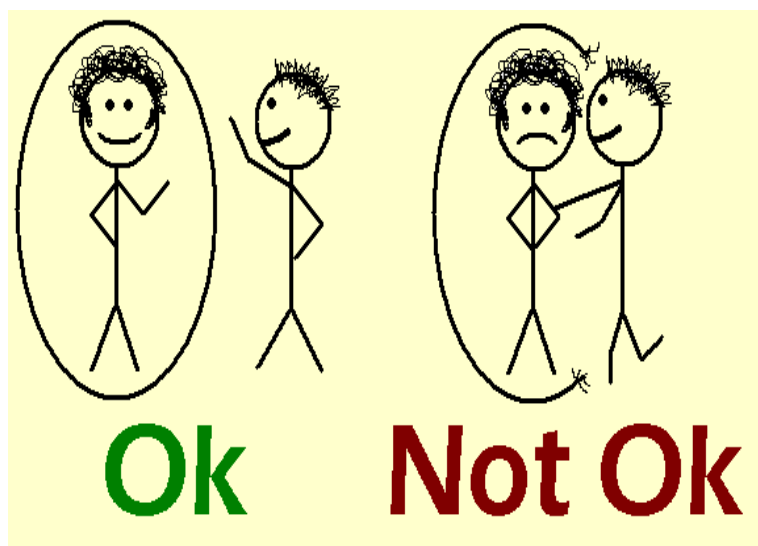
- بلند صحبت کردن؛ صدا باید آرام و یکنواخت و لحن کلام باید با زمان و موقعیت حاضر در آن، هماهنگ باشد.
- خمیازه کشیدن بدون گرفتن دست جلوی دهان و با صدای بلند
- عطسه و سرفه کردن بدون گرفتن دستمال/یا حداقل دست جلوی دهان
- بازی با اجزای سر و صورت و تمیز کردن آن
- دست به کمر ایستادن
- دست در جیب ایستادن
- جویدن ناخن
- با انگشت اشاره دیگری را مخاطب قرار دادن
- قوز کردن
- لرزاندن پا در زمان نشستن
- جویدن گوشه لب‌ها

ورود به حریم افراد

هر یک از ما برای خود يك «حد آسودگی» داریم (که در افراد مختلف، متفاوت است) و دوست نداریم دیگران بدون اجازه به این فضای شخصی تجاوز کنند. اگر هم کسی این کار را بکند سعی داریم از او دوری کنیم و از متجاوز به خاطر نزدیکی بیش از حد بیزار می شویم.

نمونه هایی از تجاوز به حریم اشخاص:

- بیش از حد نزدیک دیگری ایستادن (کمتر از یک متر)
- دست زدن به وسایل روی میز دیگران
- تماس فیزیکی با مخاطب
- ایستادن در نزدیک شخصی که مشغول مکالمه تلفنی است
- نمایش عکس افراد در سایتهای اجتماعی بدون مجوز ایشان



سلام و احوالپرسی

اولین ارتباط کلامی ما با سایر افراد سلام و احوالپرسی است.

در سلام کردن معمولاً اسم طرف مقابل گفته می شود. برای يك فرد حرفه ای، به خاطر سپردن نام افراد در هنگام ملاقات با وی، از اهمیت بالایی برخوردار است. این کار باعث می شود که او را فردی حساس و باهوش بدانند. هر تازه وارد به جمعی در ابتداء ورود فقط يك بار سلام می کند. هنگام سلام کردن باید به چهره مخاطب نگاه کرد و لبخند زد. سلام کردن در حالی که سیگار به لب باشد، شایسته نمی باشد. سلام کردن به معدودی از افراد يك جمع و بی اعتنا بودن به سایرین، شایسته نیست و بی نزاکتی تلقی میشود.

چه کسی اول سلام میکند:

- کوچکتر به بزرگتر
- زیر دست به مافوق
- آقا به خانم
- میهمان به میزبان
- تازه وارد به کلیه حاضرین

در ضمن به یاد داشته باشیم پیشقدمی در سلام کردن نشانه بزرگواری است.

معرفی

مهمترین اقدام يك شخص حرفه ای، هنگامی که به فرد جدیدی معرفی می شود، این است که در مقابل وی بایستد. اگر فرد از جای خود بلند نشود باعث ایجاد این ذهنیت می شود که حضور نفر مقابل از اهمیت چندانی برخوردار نیست. گرچه، در مورد این قانون، استثناهایی وجود دارد.

ممکن است شخصی به دلایلی نتواند از جایش بلند شود. در این صورت، باید کمی به طرف جلو خم شود، یا تا حد امکان از جای خود بلند شود. به علاوه، به دلیل اینکه نمی تواند به طور کامل بایستد، باید عذرخواهی خود را عنوان نماید. مثلاً "جملاتی از این قبیل: "از اینکه نمی توانم بایستم، عذرخواهی می کنم، امروز صبح پایم پیچ خورد."

بعد از آنکه فردی به نشانه احترام ایستاد، یا به دلیل بلند نشدن از جای خود، عذرخواهی کرد، باید خود را معرفی کند و اگر لازم شد، نام شرکت و سمت شغلی خود را ذکر نماید. به عنوان مثال: "سلام، من احمد احمدی، مدیر فروش در شرکت احمد هستم." در حالی که این شخص در حال معرفی کردن خود می باشد، باید دستش را به سمت فردی که با او صحبت می کند، ببرد. دست دادن صحیح نباید بیشتر از سه ثانیه به طول بیانجامد. در حالیکه ارتباط بصری مستقیمی را ایجاد می کند، دست فرد مقابل را می فشارد. بعد از دو الی سه بار انجام دادن این کار، دست وی را رها می کند. گرچه، دیگر روش های برقراری ارتباط با افراد، مثل بوسیدن و در آغوش گرفتن، ممکن است در برخی موارد جایز باشد اما استاندارد رفتار حرفه ای، این است که هرگونه تماس فیزیکی بین افراد، پذیرفته شده نیست.

چه کسی به چه کسی و چگونه معرفی می شود:

- کوچکتر به بزرگتر: ابتداء نام بزرگتر آورده می شود، سپس نام کوچکتر. مثال: آقای حسینی (بزرگتر) ، اجازه می فرمایید آقای محمدی (کوچکتر) را به شما معرفی کنم؟
- معرفی آقا به خانم: ابتدا نام خانم برده می شود، بعد نام آقای مورد نظر. مثال: خانم حسینی اجازه می فرمایید آقای جمشیدی را به شما معرفی کنم؟
 - استثنا: افراد مسن و بزرگ خانواده، مدیران ارشد یک سازمان و
- خانم ها را برای معرفی نزد آقایان نمی برند بلکه در صورت نیاز به معرفی، آقایان نزد خانم ها می روند.
 - استثنا: افراد مسن و بزرگ خانواده، مدیران ارشد یک سازمان و
- حتی المقدور میزبان، افراد را به یکدیگر معرفی می کند، در غیر این صورت افرادی که اولین بار با یکدیگر برخورد می کنند، خود را و در صورتی که همراهانی داشته باشند، آنها را نیز به طرف مقابل معرفی می کنند.
- شخصی که افراد را معرفی می کند، بطور مختصر مسئولیت های مربوطه و یا ارتباطات آن افراد با خودش را بیان مینماید.
- همیشه در هنگام معرفی شدن مهم است که لبخند بزنیم.
- برای معرفی دو نفر در صورتی که از نظر مقام، شغل و سن همطراز باشند معرفی هر کدام به یکدیگر فرقی نمی کند.
- برای معرفی یک نفر به یک گروه، ابتداء نام تازه وارد و سپس نام یکایک گروه گفته می شود.
- در هنگام معرفی بهتر است جمله "از ملاقات شما خوشحالم" گفته شود.
- در معرفی باید اسامی را واضح و آهسته بیان کرد.
- در هنگام معرفی، آقایان در هر سنی باید جلوی پای خانم ها بلند شوند و تا نشستن خانم ها ایستاده باقی بمانند .
- اگر اختلاف سن زیاد باشد، تنها به معرفی کوچکتر اکتفا کرده و معرفی بزرگتر در جمله مستتر است. "مادر بزرگ ، دوستم فرید را معرفی می کنم".
- هنگامی که بچه ها به بزرگتر ها معرفی می شوند ، احوالپرسی با بزرگتر ها می باشد .
- موقعی که فردی می خواهد اعضای خانواده خود را به فردی آشنا معرفی کند عنوان "آقا" و یا "خانم" را به کار نمی برد. ولی اگر بخواهد به شخصی که آشنائی کافی با وی ندارد، معرفی کند، فقط نسبت را اعلام مینماید، برای مثال "همسرم".

- اگر هنگام معرفی نام یا شغل شما اشتباهاً گفته شده، آن را مودبانه تذکر دهید، و نام یا شغل خود را بگویید.
- در معرفی افراد به یکدیگر نباید بیش از حد از یک نفر تعریف کرد.
- چنانچه در معارفه کارت ویزیت مبادله شود، لازم است قبل از آنکه آنرا در داخل جیب/کیف قرار دهیم با دقت کامل مطالعه نماییم.

در هنگام دست دادن، چه کسی اول دست دراز می کند و چگونه:

- بزرگتر به کوچکتر
- رئیس به مرئوس
- خانم به آقا (در جوامع غیر مسلمان)
- هنگامی که کسی چند بسته یا پاکت در دست دارد و دستهایش آزاد نیست ، نباید دست خود را به سوی او دراز کنیم تا مجبور شود برای دست دادن بسته ها را زمین بگذارد یا همه را در یک دست یا زیر بغل نگه دارد.
- هنگام دست دادن نباید دست طرف مقابل را فشرد، به خصوص اگر انگشتی در دست داشته باشد و یا زمان دست دادن را طولانی کرد. در عین حال نباید خیلی شل دست داد.
- آقایان باید بدون دستکش دست بدهند، در صورتی که طرف مقابل دست دراز کرده و زمانی برای در آوردن دست کش نیست، دست دادن با دستکش ضمن عذر خواهی مانعی ندارد و این جمله گفته می شود: ببخشید که با دستکش دست می دهم.
- هنگام دست دادن با کسی نباید فاصله آنقدر زیاد باشد که مجبور شوید دست خود را خیلی دراز کنید.
- هنگام دست دادن باید به صورت شخص نگاه کرد و با لبخند یا کمی خم کردن سر اظهار خوشوقتی کرد.
- هنگامی که گروهی در حال غذا خوردن می باشند و فردی وارد می شود فقط میزبان با او دست می دهد و سایرین به سلام گفتن اکتفا میکنند.
- هنگام دست دادن باید تمام کف دست مخاطب را لمس نمود، زیرا دست دادن با نوک انگشتان می تواند نشان از عدم اعتماد به نفس و یا نشانه بی تفاوتی باشد.

آداب غذا خوردن

برای ایجاد تاثیر مطلوب، آگاهی از قوانین و آداب غذا خوردن از اهمیت بالایی برخوردار است.

میز غذا

چیدمان روی میز غذا

- دستمال در داخل بشقاب یا در سمت چپ چنگال ها
- چنگال ها در سمت چپ بشقاب
- کاردها و قاشق در سمت راست بشقاب
- کارد و چنگال دسر بالای بشقاب
- گیلانس ها برای آب و سایر نوشیدنی ها در سمت راست و بالای بشقاب
- بشقاب پیش غذا در سمت چپ
- تعداد چنگال ها، کاردها و قاشق ها و چیدمان آن مطابق با تعداد و ترتیب غذایی است که آورده می شود.



نشستن سر میز غذا

- کاملاً صاف نشسته و دستانمان در کنار بدن قرار میگیرد.
- هیچ گاه هنگام صرف غذا آرنج روی میز قرار نمیگیرد. پس از اتمام غذا میتوان فقط مچ دست را روی لبه ی میز تکیه داد.
- گذاشتن پاها بر روی یکدیگر، در هنگام صرف غذا جایز نیست. هر دو پا باید روی زمین قرار گیرد.
- به منظور ایجاد فضای کافی برای بشقاب، سایر وسایل روی میز را کنار زده و یا روی هم قرار نمیدهیم.
- در صورت نیاز به برداشتن وسایل روی میز، سعی نمیکنیم خم شده و یا دستمان را دراز کنیم، بلکه از فردی که نزدیک است میخواهیم آنرا به ما بدهد.



OK



Not Ok

دستمال سفره

- به محض اینکه پشت میز نشستیم، دستمال را برداشته، باز کرده و بر روی پای خود می گذاریم. در برخی از رستوران های بسیار رسمی، این کار را گارسون برای مهمان انجام می دهد.
- دستمال سفره را هیچ وقت به کمر شلوار وصل نمی کنند.
- اگر دستمال بر روی زمین افتاد، آن را برنداشته و در چنین موقعیتی، از میزبان یا گارسون يك دستمال تمیز درخواست میشود.
- در خانه غذا، دستمال سفره بصورت نیمه باز در سمت چپ بشقاب گذاشته می شود. نباید آن را مچاله یا تا کرد.
- اگر بجای دستمال سفره از دستمال کاغذی استفاده شد، آن را مچاله کرده و داخل بشقاب قرار میدهیم.
- هیچگاه نباید دستمال را بر روی صندلی قرار داد.
- بازی کردن با دستمال سفره و استفاده از آن بجز در موارد زیر بدور از نزاکت میباشد:
 - پاک کردن دهان قبل از هر بار خوردن نوشیدنی
 - تمیز کردن دستها
 - پاک کردن دهان در پایان غذا

کارد، چنگال و قاشق

- چنگال، با شست و دو انگشت اول بطوریکه نوک چنگال به طرف پائین باشد در دست چپ قرار میگیرد.
- برای گرفتن کارد، دسته کارد در کف دست راست و انگشت سبابه پشت تیغه چاقو قرار می گیرد.
- قاشق، با شست و دو انگشت اول بطوریکه قسمت گود آن به سمت بالا باشد در دست راست قرار میگیرد.



- به کار بردن چنگال، قاشق و کارد با توجه به نوع غذاها در کشورهای مختلف، متفاوت است. ولی بطور کلی دو روش وجود دارد:
 - چنگال در دست راست و در مواقعی که احتیاج به بریدن یا قطعه کردن غذا باشد ابتدا کارد در دست راست و چنگال در دست چپ قرار می گیرد. پس از قطعه کردن غذا، کارد در بالای بشقاب قرار گرفته و مجدداً با چنگال در دست راست، غذا خوردن ادامه مییابد.
 - چنگال در دست چپ و کارد در دست راست قرار می گیرد. از چاقو برای بریدن و یا هدایت غذا به سمت چنگال استفاده میشود.

- قاشق و چنگال در طرفین بشقاب به ترتیب استفاده چیده شده اند. میتوان به ترتیب از سمت راست به چپ یا به عبارتی از دور به نزدیک از آنها استفاده نمود. بنابراین اگر دو چنگال داشتید، چنگالی که سمت راست است برای سالاد و چنگالی که به بشقاب نزدیک تر است برای غذای اصلی است.
- هنگام صحبت کردن در حین غذا نباید چنگال و قاشق را در هوا تکان داد.
- قبل از فرو بردن لقمه، نباید قاشق یا چنگال را پر از غذا به حالت انتظار نگه داشت.
- هیچگاه نباید با قاشق و چنگال بازی کرد.
- قاشق یا چنگال باید به طرف دهان هدایت شود، نه دهان به طرف آنها.
- از قاشق یا چنگال استفاده شده خود برای برداشتن غذا از دیس استفاده نمیکنیم.
- کارد فقط برای بریدن و قطعه کردن غذا است و هیچوقت به دهان برده نمی شود.
- هنگامی که از کارد استفاده نمی شود باید آن را در حاشیه سمت راست بشقاب قرار داد به طوری که لبه تیز آن به طرف داخل بشقاب باشد. نباید کارد روی میز گذاشته شود. همچنین نباید دسته کارد روی میز و لبه آن روی بشقاب باشد.
- در مواقعی که از چنگال استفاده نمی شود باید آن را در سمت چپ داخل بشقاب قرار داد، به طوری که نوک چنگال به طرف پایین باشد.
- هیچوقت نباید قاشق، چنگال و کارد را که کثیف به نظر می رسد با دستمال تمیز کرد.
- در رستوران اگر قاشق، چنگال، کارد روی میز افتاد نباید آن را برداشت، این کار توسط گارسون انجام می شود و کافی است قاشق یا چنگال تمیز از وی درخواست گردد.
- نباید قاشق و چنگال به دندان برخورد و تولید صدا نماید.
- در هنگام صرف غذا و هم زدن نوشیدنیها، هیچگاه نباید با قاشق، چنگال و کارد تولید صدا نمود.
- پس از اتمام غذا، چاقو و چنگال باید به موازات یکدیگر و در موقعیت ساعت 10 و 4 باشد، به طوریکه دسته آنها ساعت 4:00 و نوک آنها ساعت 10:00 را نشان دهد. چنگال، باید به شما نزدیک تر بوده و چاقو در کنار آن قرار گیرد. تیغه ی چاقو باید به سمت شما باشد.



نمکدان و فلفل

- قبل از چشیدن و خوردن غذا نباید به آن فلفل و نمک اضافه کرد.
- هنگام پاشیدن نمک یا فلفل روی غذا نباید خیلی نمکدان را بالا گرفت و تکان داد. جهت استفاده از نمکدان، زدن ضربات ملایم توصیه میشود.
- ظرف نمک و فلفل به صورت جداگانه دست به دست نمی شوند. اگر شخصی از شما خواست نمک یا فلفل را به وی بدهید، باید هردو آنها را برداشته و به ایشان بدهید.

شروع غذا خوردن

- برای شروع، دو روش متداول وجود دارد:
- مهمانان تا زمان آوردن غذای همه افرادی که در پشت میز نشسته اند، صبر کنند و با آوردن غذا و تایید میزبان، خوردن غذایشان را شروع کنند.
- گاهی اوقات ممکن است میزبان از مهمانان خود بخواهد که به محض دریافت غذایشان، شروع به صرف آن نمایند. در چنین موقعیتی، صبر کنید تا يك یا دو نفر از مهمانان شروع به غذا خوردن کنند.

نحوه خوردن غذا

سوپ

- در بیشتر کشورها، سوپ با قاشق خورده می شود، به طوری که قاشق از سمت خود شخص به طرف مرکز ظرف سوپ آهسته حرکت کرده و پر می شود.
- هنگام خوردن سوپ نباید تمام قاشق در دهان برده شود بلکه سوپ از پهلوی قاشق وارد دهان می شود.
- هنگام خوردن سوپ و یا به هم زدن آن با قاشق نباید تولید صدا کرد.
- بعد از خوردن سوپ، قاشق باید در بشقاب زیر سوپ قرار گیرد به طوری که دسته آن سمت راست و گودی قاشق به طرف بالا باشد.
- سوپ و بطور کلی غذا را در صورت داغ بودن فوت نمی کنند.
- در صورتی که ظرف سوپ گود و سطح سوپ پایین باشد می توان با دست چپ ظرف سوپ را کمی کج کرد به طوری که شیب آن دور از شما (به طرف مخالف) باشد.
- اگر همراه سوپ بیسکویت سرو شود نباید آن را خرد کرده و روی سوپ ریخت بلکه باید جداگانه خورد.

نوشیدنی

- قبل از خوردن نوشیدنی باید دهان را با دستمال تمیز کرد تا ذرات غذا در لبه لیوان باقی نماند.
- نوشیدنی را نباید یک جرعه سر کشید بلکه باید به دفعات نوشید.
- خوردن نوشیدنی باید بی صدا باشد.
- برای برداشتن لیوان آب خوری و یا هر نوشیدنی دیگر باید از شست و دو انگشت دست راست استفاده کرد و نباید از تمام انگشتان و کف دست استفاده کرد.

**نان**

- نانی که داخل سبد گذاشته شده را نباید دو تکه کرد و تکه ی دیگر آن را داخل سبد گذاشت.
- نان به هر شکل و نوع را باید در بشقاب خودمان با انگشتان دست به قطعات دلخواه تقسیم نماییم.
- نان را باید داخل بشقاب خودمان بگذاریم نه روی میز.
- برای ریختن غذا در قاشق یا برداشتن غذا با چنگال، نباید از نان استفاده کرد.
- برای مالیدن کره یا پنیر روی نان، تکه نان را در دست نمیگیریم، بلکه باید آن را در بشقاب قرار داد.
- به تمام نان کره/پنیر مالیده نمی شود، فقط به آن تکه ای کره/پنیر می مالیم که میخواهیم در دهان بگذاریم.

سالاد

- اگر سالاد به عنوان یک پرس غذا سرو شود جلوی هر مهمان گذاشته شده و بعد از اتمام ظرف سالاد برده می شود.
- اگر سالاد با غذا سرو می شود، ظرف سالاد هر کس در سمت چپ جلوی بشقاب گذاشته میشود.
- سالاد همیشه با چنگال خورده میشود، مگر سالاد کاهو که کاهوی آن خرد نشده باشد، در این صورت با چنگال و چاقو به قطعات کوچک تقسیم و با چنگال خورده میشود.

دسر

- بستنی به تنهایی با قاشق خورده میشود.
- بستنی به همراه کیک را با چنگال می خورند.
- پرتقال و گریپ فروت به صورت نیمه سرو می شوند و با قاشق خورده می شوند و هرگز آن ها را نمی فشارند.
- میوه هایی را که هسته کوچک دارند نباید برای خوردن نصف کرد، در صورت لزوم هسته آن ها را با انگشت و یا چنگال از دهان گرفته می شود.
- هنگام خوردن چای یا قهوه، قاشق پس از هم زدن، سمت راست نعلبکی قرار می گیرد، و هیچگاه قاشق روی میز گذاشته نمی شود.

نکات کلی

- غذا از جلوی بشقاب خورده میشود، نه از قسمت وسط یا عقب آن.
- غذا را هیچوقت برای خوردن له نمی کنند.
- غذا را با کارد و چنگال به قطعات کوچک تقسیم کرده تا مستقیماً وارد دهان شود و نیازی به گاز زدن نباشد.
- غذاها باید از داخل ظرفشان در داخل بشقاب قرار گیرند نه آنکه آنها را از داخل ظرفشان مستقیماً برداشته و در دهان گذاشت.
- در صورتی که لقمه داغ بود نباید آن را از دهان خارج کرد.
- بشقاب غذا را نباید با نان تمیز کرد.
- با دهان پر نباید نوشیدنی نوشید.
- دهان موقع غذا خوردن باید بسته باشد و با دهان پر صحبت نمی کنند. هنگام غذا خوردن باید دهان بسته باشد. ملج ملج کردن و یا با دهان پر صحبت کردن شایسته نیست.
- با مهمانی که غذا در دهان دارد صحبت نمی کنند.
- لقمه ای که در دهان قرار می گیرد اگر مطابق میل نبود باید خورده شود و خارج کردن آن از دهان جایز نیست.
- در صورت وجود مو در غذا، بدون جلب توجه، آن را از دهان یا بشقاب خارج نموده در در داخل دستمال قرار داده، آن را به کناری میگذاریم.
- خیلی تند یا آهسته نخوریم، سعی کنیم با سایرین هم آهنگ باشیم. بهتر است آخرین نفر در حال غذا خوردن نباشیم.
- هنگام غذا خوردن نباید روی میز ناهار خوری خم شد.
- خوردن غذا با دست توصیه نمیشود. در صورتیکه انگشتانمان با غذا تماس پیدا کرد، انگشتها را نباید لیسید بلکه باید با دستمال تمیز کرد.
- حق تقدم برداشتن غذا با خانمها است.
- از خلال دندان نباید در حضور دیگران استفاده نمود. در صورت ضرورت، از زبانمان بدون تولید صدا کمک گرفته یا با عذرخواهی میز را ترک مینماییم.
- سر میز غذا از خمیازه کشیدن، خاراندن، یا شانه کردن سر باید خودداری کرد.
- اگر جای شما ناراحت است، صندلی را با بدن و پا به عقب نکشید، بلکه بلند شده و آن را جابجا کنید.
- اگر ظروف محتوای غذا یا سید نان را برداشتیم، آن را نگه داشته و به شخصی که در سمت چپ نشسته، تعارف نموده و سپس خودمان برمی داریم، در نهایت ظرف یا سید نان را به شخصی که در سمت راست مان نشسته، تعارف میکنیم.
- ممکن است به عنوان مزه غذا، دانه های زیتون، تکه های هویج، ساقه های خرد شده کرفس و ... سرو شود و آنها را معمولاً با دست می خورند و از کارد و چنگال و قاشق استفاده نمی کنند ضمناً هسته دانه زیتون با دست از دهان گرفته می شود.
- هرگز عدم تمایل یا انتقاد از آنچه سرو میشود را بیان نمیکند (این نکته ای است که همه ما باید در سن 5 سالگی آن را یاد می گرفتیم). زیرا این کار باعث توهین به میزبان می شود.
- از آنجا که ممکن است شغل ما شامل سفرها و قرارهای نهار یا شام کاری باشد که متفاوت با فرهنگ کشور خودمان است و حتما رفتار ما در چنین موقعیت هایی مورد ارزیابی قرار می گیرد. بهتر است، در صورتی که مزه غذا را دوست نداشتیم، آن قسمت از غذایی را که دوست داریم خورده و تلاش کنیم غذایی که مزه اش برایمان ناآشناست را بچشیم. اگر نظرممان را درباره غذایی که خوردیم پرسیدند، و چنانچه مشخص بود که از مزه آن خوشمان نیامده، میتوان جملاتی مانند این را عنوان نمود: "مزه اش کمی متفاوت است" یا "این غذا را تا به حال نخورده بودم، اما خوشحالم که توانستم خوردن این غذا را نیز تجربه کنم"...
- اگر کمی از غذا بر روی زمین ریخت، اهمیت نداده و مراقبت میکنیم پایمان را روی آن نگذاریم. اگر غذا بر روی میز ریخت و میزان آن زیاد بود، به وسیله چنگال آن را برداشته و در گوشه ای از بشقابمان میگذاریم. در غیر این صورت اهمیتی به آن نمیدهیم.
- برای احضار گارسون اگر نزدیک باشد، او را آهسته صدا می کنیم. اگر دور باشد، با بلند کردن دست او را متوجه خود می سازیم. زدن قاشق یا چنگال لب بشقاب برای احضار گارسون شایسته نیست.

اتمام غذا خوردن

- چاقو و چنگال را بطریق اشاره شده در بالا قرار دهید. در صورتیکه برای صرف غذا از قاشق استفاده کردید، مشابه چاقو، آنرا قرار داده بطوریکه قسمت گود آن بطرف بالا باشد.
- دستمال سفره را بطریق اشاره شده در بالا در سمت چپ بشقاب گذاشته و در صورتی که بجای دستمال سفره از دستمال کاغذی استفاده کردیم، آن را محاله کرده و داخل بشقاب میگذاریم.
- قبل از بلند شدن از سر میز باید از میزبان تشکر نمود.
- بعد از بلند شدن از سر میز غذا، باید صندلی را به جالی اولیه خود برگرداند (به میز چسبیده شود).