 

**قسمت آشکار و قسمت پنهان**

درطراحی موفق یک رستوران ,تا حد زیادی به چگونگی مشاهده (احساس) مشتری, بستگی دارد در محیطهای شلوغ و پرازدحامسردر(Facade):رستوران باید به گونه ای باشد که کاملاً مشخص و مجزا به نظرآید و جلب توجه کند. این مساله به ویژه در مورد رستورانهای حاشیه جاده ها بسیار حایز اهمیت است و باید به گونه ای طراحی شود که اتومبیلی که با سرعت از آن محل عبور میکند تابلوی رستوران (Signage) و سردرآن را مشاهده نمایدو تابلو رستوران یکی از اجزای بسیار پراهمیت درطراحی خارجی رستوران است و عامل مشخص کننده ای در نمای خارجی رستوران به شمار می رود زیرا موجب جلب توجه مشتری شده, در ذهن آنها به عنوان نشانه رستوران باقی می ماند. امروزه طراحان گرافیک, با بهره گیری از رنگ, فرم خاص و نورپردازی, تابلوهایی بسیار تاثیرگذار که پیام آن نیز روشن, واضح و در عین حال بسیار جذاب است, خلق می کنند. سبک حروف روی تابلو نیز باید منعکس کننده نوع رستوران باشد و به مردم نشانه هایی را که بدانند در داخل رستوران با چه روبرو می شوند, ارائه نماید. گذشته از شکل تابلو, خوانا بودن حروف روی آن نیز, امری ضروریست. تابلو ضمن اینکه از اجزای تکمیل کننده طراحی ساختمان است, در عین حال عاملی مستقل است که باید با طراحی معماری هماهنگ باشد. بنابراین وجود تابلویی که خواندنش آسان باشد و نیز جلب توجه نماید ضروری می باشد

مشخص بودن سردر رستوران را می توان با رنگی کردن و بنوعی جدا کردن از ساختمان های اطراف طراحی کرد و نمی بایست تابلو را با خط های که خواندن آن به راحتی امکان پذیر نیست نوشت یا تابلورا با رنگهای زمینه و نوشته یک رنگ طراحی و آویزان کرد , طراحی برای سردرساختمان رستوران , خود به تنهایی, موجب تمایز آن رستوران از سایر رستورانهای رقیب است و تصویری به یادماندنی در ذهن میهمانان ایجاد می نماید البته باید به نامی که برای رستوران انتخاب می شود توجه کرد که نام مناسب انتخاب نمایند
اغلب مشتریان ممکن است از آشنا یان خود, راجع به رستورانی چیزی بشنود, یا تبلیغ آنرا بخواند, یا قسمت ها و طراحی های بیاد ماندی را به خاطر بسپارند تمامی این اطلاعات موجب می شود که مشتری به رفتن یا نرفتن به آن رستوران برای اولین بار تصمیم بگیرد.با صرف اولین غذا دررستوران, بیشتر مشتریان در مورد بازگشت مجدد به آنجا تصمیم می گیرند.
ظاهر رستوران, به شیوه های گوناگونی بر مشتری تاثیر می گذارد. مسلماً مکان دارای نقش تعیین کننده در سبک معماری رستوران است. بدین معنا که طراحی رستوران کنار دریا با رستوران داخل شهریا بین جاده ای یکسان نیست مشتری طبق مکان رستوران, انتظار طراحی خاصی را نیزدارد ظاهر رستوران, به شیوه های گوناگونی برمشتری تاثیر می گذارد.در نتیجه مشتری برطبق مکان رستوران, انتظار طراحی خاصی را نیز دارد ظاهر رستوران, به شیوه های گوناگونی بر مشتری تاثیر می گذارد.
اولین نگاه مشتری به بخش آشکاررستورا ن می باشد سردر و ظاهر ساختمان و سپس دکور ،طراحی میز و صندلی ،نور پردازی ، رنگ ، کف سالن ، وغیرو که نشان دهنده لوکس و مجلل بودن رستوران یا ارزان قیمت بودن خواهد بود برای تصمیم به رفتن یا نرفتن به رستوران میکند و همین نکته است که به مشتری القا می کند که قیمت این رستوران چند است آیا میتواند ازاین رستوران استفاده کند یا خیر ؟ مشتری معمولاً برای انتخاب رستوران دلخواه, به شیوه جستجو برای خرید کالاعمل می کند. اگر ظاهرآن جالب باشد, به داخل و مشخصات دیگر آن هم نگاهی می اندازد .
طراحی باید همچون عاملی نیرومند, تصمیم به بازگشت مجدد به رستوران را در مشتریان تقویت کند.چنانچه طراحی ظاهر ساختمان و تجهیزات مناسب نباشد مردم همیشه و با شک و تردید غذا انتخاب می کنند که آیا غذا سالم است یا خیر چنین می پندارند که مثل رستورانهای کنار جاده ها محیط غیر بهداشتی دارند وانتظار سرو غذا با ظروف لب پریده وغیر بهداشتی و قاشق چنگال چرب را رستورانی با ساختاری غیرازاین, غیر عادی جلوه می نماید. طراحی مناسب خارجی, غالباً مانع از بروز چنین پیش داوری ها می شود.امروزه, بسیاری از رستورا ن ها تابلو و محلهای ورودی خود را ارتقا بخشیده اند تا بتوانند با جلب نظر مشتریان, آنان را به ورود به رستوران تشویق کنند. بخش خارجی رستوران همانند ساختمانی فوق مدرن و بسیار لوکس می نماید که این چنین نمایی می تواند حاکی از فضای بسیار مجلل و باشکوه در داخل رستوران باشد.
رستورانها ی که طراحی وتشکیلات و نور پردازی و فضای مناسبی داشته باشند محیط گرم و صمیمی و شاد را برای مشتری تداعی می کنند.
اگر مکان رستوران که نقش تعیین کننده در سبک معماری رستوران دارد درست طراحی شده باشد و از طراحی های یکنواخت و تقلیدی استفاده نشده باشددر چنین مواردی, مشتری فضای رستوران را بر خلاف ذهنیتی که از قبل در مورد تریاها و رستورانهای یکنواخت و خسته کننده داشته می بیند و جذب محیط رستوران می شود.
پس یکی از رموزکلید موفقیت در طراحی ((منحصر به فرد)) بودن آن است. در مورد رستورانهای زنجیره ای, عامل معماری و طراحی و آرم خاص است که به سرعت با مشتری ارتباط برقرارمی کند و به سرعت موجب شناسایی آن از طرف مشتری می شود.با این وجود, باید توجه داشت که تکیه زیاد بر چشم انداز (ظاهر) معماری, موجب محدودیت قابلیت تغییرساختمان درآینده می گردد. همچنین چشم انداز ساختمان باید به گونه ای طراحی شود, که به راحتی قابل تقلید برای دیگران نباشدوهرگزاز قرینه سازی استفاده نکننداشخاص و رانندگان که از جلوی رستوران می گذرند, نه تنها متوجه خود ساختمان, بلکه متوجه مناظر طبیعی اطراف آن نیز می شوند.درحقیقت, دور نما به تاثیر اولیه رستوران بر افراد کمک می کند. دورنما نیز همانند سردروتابلو نشانگر فضای درون رستوران است.
به همین ترتیب, مشاهده دورنمایی که درآن گیاهان بدون آرایش خاصی قرار گرفته و انواع مختلف گلها و درختان درآن یافت می شود, مسلماً محیط غیر رسمی داخل رستوران را به مشتری القا می کند. دربرخی موارد, هماهنگی طرح دورنما و معماری ساختمان, نوعی تاثیردراماتیک را ایجاد می نماید.رستورانی که در محلی قرار گرفته باشد که مناظر بسیار دیدنی و جذاب در اطراف آن و سایر عوامل طراحی نیز, منطبق و هماهنگ با محیط طبیعی آن منطقه انتخاب شده باشد موفق تر می باشند دورنما در رستورانهایی که پارکینگ نیز دراطراف آن قراردارد, بسیار حایزاهمیت است.زیرا بعضی مواقع می توان با آرایش هنرمندانه درختان و بوته ها ساختمانها و محلهای بد منظره اطراف را از دید مشتریان پنهان داشت.
همانگونه که گفته شد تصویر خارجی رستوران, تاثیر اولیه را بر مشتری گذاشته با مشاهده آن, فضای خاصی متناسب با نمای خارجی رستوران برای خود تجسم می نماید. تاثیر بعدی درلحظه قدم گذاردن مشتری ازورودی (Entery): در جلویی به قسمت ورودی رستوران ایجاد می شود. راهروی کوچک بین در و قسمت پذیرش موجب می شود که مشتری قبل از ورود به محیط پرهیجان داخل, جلو ورودی توقف کوتاهی داشته باشد. شیوه های جداسازی محیط خارج ازداخل رستوران باید با نوع و مکان رستوران هماهنگ شود
شرایط آب و هوایی ایجاب می کندکه قسمت ورودی رستوران دارای یک فیلتر باشد اینکه فضای بین درورودی با دررستوران ایجاد شوددربیشتر موارد وجود این فضای ورودی یک ضرورت است و شکل آن بر شناخت مشتری از رستوران, تاثیر می گذارد. در رستورانهایی که ازدر شیشه ای استفاده شده است, مشتریان می توانند محیط داخل رستوران وحتی غذا های رنگین روی میزها را مشاهده کنندکه خود نوعی دعوت است اما در چوبی نوعی حس کنجکاوی را در مشتری برمی انگیزد.گاهی ایجاد چنین حس کنجکاوی می تواند آگاهانه و از روی عمد باشد و در بعضی موارد نیز باعث امتناع مشتری از ورود به رستوران گردد.
در ورودی علاوه براینکه نشانگر نوع رستوران است, باید به راحتی نیز قابل استفاده باشد. و ضمنا بایدتوجه شود تا بوی غذاهای که دررستوران طبخ میشود دراین مکان به مشام نرسد .
بطور کلی ، هتل داران و صاحبان رستوران ها که مبالغ گزافی به نیت خدمت اچتماعی و به امید بر داشت سود متعارف و جلب مشتری بیشتر سرمایه گذاری کرده اند ، قطعا موارد مشروحه را در نظر خواهند گرفت تا زحمات آنها به نتیجه رضایت بخشی منتهی گردد .

**انواع رستوران:**
۱رستوران های معمولی: که خود به سه دسته تقسیم بندی میشوند:
۱٫۱رستوران های سنتی:۱٫۳تا ۱٫۹ متر مربع برای هر نفر با میزهای ۲ نفره وچند نفره با پیشخدمت سرویس فضای نمایش و فضای کافی برای افراد
۲٫۱رستوران های با میز سلف سرویس :۱٫۶ متر مربع برای هر نفر فضای سلف سرویس فضای پختن و آماده سازی غذا
۳٫۱رستوران های ویژه :دارای ۲ متر مربع فضا برای هر نفر و الزامات خاص
۲٫گریل روم Grill Room
گریل روم سالن مخصوصی است که در مقابل مشتری، غذا طبخ می شود ، در این سالن تمام وسایل رستوران و آشپزخانه وجود دارد و افرادی که مایل باشند، می توانند در این سالن غذا صرف کنند.
۳٫فود کورت Food Court
فود کورت به سالنی یزرگی گفته میشود که به چند غرفه مختلف تقسیم شده و در هر غرفه غدای های خاص یا دسر های مختلف ارا ئه می شود و تمام غذا های که دراین مجموعه فروخته میشود قیمت ارزان و سریع است و محل نشتن برای تمام غرفه ها یک سالن مشترک است و هر غرفه برای دریافت پول خود صندوق جداگانه ای دارد و سرو سرویس اداره می شوند این مکان ها معمولا در محل های تجاری بزرگ مثل پاساژ ها برای صرف غدای مشتریان دایر می شود
۴٫تریا Teria
در سالن تریا ، بستنی ، نوشابه ، چای ، قهوه ،کیک و غذاهای ساده مانند همبرگر و ساندویچ سرو می شود .گاهی مسافرین ، در ساعاتی به هتل وارد می شوند که رستوران تعطیل است ولی تریا ظرف ۲۴ ساعت بازاست ونباید بسته باشد،ازاین جهت مسافران می توانند هرساعت که وارد هتل شدنداز تریا استفاده نمایند .ضمنا قیمت آنچه که در تریا مصرف می شود ارزانتر از قیمتی است که در رستوران حساب می شود.
۵٫رستورا ن های بوفه Buffet
به رستوران های گفته میشود که از قبل چندین نوع غدا های مختلف و متنوع همرا با دسر آماده روی میز به زیبائی چیده اند و هر کس مایل است هر چقد ر خواست می تواند از این غذا ها استفاده کند و محدودیت برای استفاده چند بار ندارند و قیمت برای هر نفر جلوی درب ورودی نوشته شده است و فقط نوشابه توسط گارسن سر میز سرو می شود و جهه آن جداگانه محاسبه و صورت حساب داده خواهد شد این رستوران ها باید دقت کنند که ظروف غدائی که در روی میز بوفه تمام شده فورا از همان غدا جایگزین نمایند

**فضاهای داخلی رستوران :**
سالن اصلی رستوران. آشپزخانه.سرویس بهداشتی.بخش اداری
سالن اصلی رستوران خود به بخشهای زیرمیتواند تقسیم شود
۱٫ . پذیرش :که باید در معرض دید عموم قرار بگیرد تا فرد پس از ورود به محیط داخل رستوران دچار سر در گمی نشود
۲٫بار :بعضی از رستوران ها یک بار نوشیدنی برای مشتریان در حال انتظار دارند طرح آنها باید به گونه ای باشد که سر پیشخدمت بتواند به راحتی سفارشها را بگیرد\*
۳٫کافه سرویس:۸۳/۰تا ۱٫۵ متر مربع برای هر نفر .کافه ها معمولا خانوادگی هستند و غذا به این قسمت ها حتما توسط پیش خدمت برده میشود
۴٫بار قهوه:۱٫۲تا ۱٫۴ متر مربع برای هر نفر این گونه بارها عموما به صورت سلف سرویس هستند
۵٫ سلف سرویس:۱٫۴ تا ۱٫۷ نتر مربع برای هر نفر با یک پیش خوان بلند \*
۶٫ پیش خوان:باید در مکانی در مقابل دید افراد قرار بگیرد در رستوران های سلف سرویسی نقشه ی آرایش صحیح برای پیش خوان میتواند بخش مهمی از طراحی باشد\*
۷٫سالن ضیافت های رسمی:۸٫تا ۱٫۲ برای هر نفر سالنی است که به طور سنتی از یک میز اصلی بعضا بر روی یک سکو با میز های جانبی تشکیل میشوند
۸٫جالباسی یا محل نگهداری پالتو:این محل باید باید قبل از ورود به رستوران در قسمت ورودی رستوران تعبیه شود,تا مشتریان بتوانند برخی از اشیاء خود نظیر پالتو، کت، کلاه و یا بسته های مختلف را در آنجا قرار دهند.
صحیح آنست که اتاق کوچکی با یکنفر مسئول که برای تحویل گرفتن پالتو چتر و دادن شماره اینکار را انجام دهد مسئول این قسمت باید بر اموال مهمانان به دقت نظارت و از ربوده شدن وسایل جلوگیری کند.
۱۰ .ایستگاه پیش خدمت(WC): باید در مکانی قرار بگیرد که مزاحم میهمان ها و افراد نشود
۱۱٫ مکان نشستن:رستوران ها باید به گونه ای طراحی شوند که تنوعی در آرایش صندلی ها را به وجود آورند( برای مثال فضاهای ۴٫۶و ۸ نفره)

**آشپزخانه:**
آشپزخانه باید در یک سطح باشد تا بتواند سرویس دهی کامل را انجام دهد ناحیه ی آماده سازی غذا و انبارها باید در دسترس باشند
قسمتهای داخل آشپزخانه را نیز میتوان به قسنتهای زیر تقسیم کرد:
۱٫ناحیه ی پخت و پز :که دارای پلان آزاد است تا پیش خدمتها و آشپزها به راحتی بتوانند در فضا حرکت کرده و امر مربوط به خود را به راحتی انجام دهند
۲٫ناحیه ی تجهیزات:مکانی است برای قرار دادن تجهیزات نظیر سرخ کن کباب پز و …
۳٫ناحیه ی آماده سازی:که دارای پلان آزاد جهت آماده ساری غذا برای سرو مشتری میباشد که این مکان میتواند به صورت اتاقکی در مجاورت ناحیه ی پخت و پز هم باشد
۴٫ناحیه ی شست و شو: که باید فضای کافی برای جکع آوری و شستشو و خشک کردن و طبقه بندی ظروف را داشته باشد
۵٫ناحیه ی مربوط به پرسنل :مانند اتاق غذا خوری و استراحت پر سنل که اتاق غذا خوری پرسنل معمولا به صورت سلف سرویس با صندلی های کوچک است در رستوران های بزرگ تر اتاقی مخصوص جهت استراحت سر آشپز با حمام مخصوص وی در نظر گرفته میشود
۶٫ناحیه ی انبار مواد غذایی:که خود به بخش نگهداری مواد خشک و منجمد و… تقسیم میشود

**سرویس بهداشتی :**
فضای مورد نیاز سرویس در رستوران برای هر نفر …..تا…. است که برای خانم ها و آقایان باید فضای جدایی در نظر گرفت نحوه ی قرار گیری سرویس باید به گونه ای در نظر گرفته شود که در معرض دید عموم قرار نگیرد و تهویه ی آن به خوبی انجام شود
فضای اداری:
در رستوران های بزرگ اتاقی جهت مدیریت رستوران و فضایی جهت استراحت مدیر در نظر گرفته میشود

بهداشت در رستوران:
تمام سطوح آشپزخانه باید قابل شستشو باشند معملا سطح آشپزخانه ی عریض با شیب کمتر از ۱:۲۰ مناسب است کانال های تخلیه ی کفی در ناحیه ی آشپزخانه و انبار مورد استفاده قرار میگیرند سطوح غیر لغزنده و کاشی کاری در اشپزخانه الزامی است

**تاسیسات:**

تمام امور آب برق و گاز باید توسط مجربین این امر اجرا شود تجهیزات برقی باید به قطع کن های اضطراری مجهز باشندمقررات بهداشتی غذا نیازمند تهویه ی کافی برای خارج ساختن بخار بو و …استتهویه ی مکانیکی هوا با سرعت ۷٫۷ تا ۱۰٫۲ متر بر ثانیه ضروریست دمپر یا دریچه های اتوماتیک آتش .فیلتر های روغن و… از اهمیت زیادی برخوردارند پنجره ها باید مجهز به توری باشند و چنانچه از تهویه ی مکانیکی استفاده میشود بدون بازشو باشند
جهت کاهش صدا در رستوران ها باید بین دیوارهای آشپزخانه ها با غذاخوری و یا بین دیوارهایی که نمیخواهیماتنقل صوت در آنها وجود داشته باشد عایق کاری صوتی شوند.سطوح جاذب صدا برای این امر مفید هستند

**لوازم رستوران**
لوازم رستوران عبارتست از :میز ، صندلی ، میز کمکی ، میز چرخدار ، میز مقسم ، میز صندوق ، میز سرویس ، صندلی مخصوص اطفال ، ظروف مختلف سرویس ، گلدان برای گل ، تریلی های مختلف برای دسر و ظروف ، هواکش برای خارج شدن دود .
میزهای رستوران :میز های رستوران باید بدون لبه باشد ، شکل این میزها مربع مستطیل یا گرد است ، برای برگزاری میهمانی ها وجشن ها معمولاً از میزهایی استفاده می شود که به هم وصل و جدا می شوند . شکل این میزها نیز مربع مستطیل می باشد ، جدا شدن این میزها از یکدیگر از آن جهت ضروری است که به آسانی حمل و نقل شوند تا بتوان آنها را از درب ها خارج یا داخل کرد . میزهایی که برای رستوران انتخاب می شود دو نفره ، چهار نفره ، شش نفره و هشت نفره می باشد.
میزکمکی :میزکمکی را در موقع سرو ، کنار میز مشتری قرار می دهند و روی آن به تعداد مشتریان ، بشقاب و دیس غذا می گذارند و غذا را در کنار میز مشتری و مقابل او می کشند و کمک گارسن آن را جلوی مشتری قرار می دهد ، اندازه میز کمکی معمولاً ۸۵×۴۰ است .
صندلی مخصوص کودکان :از صندلی های معمولی بلند تر است و حتماً باید دسته دار باشد تا اطفال مسافرین بتوانند از آن به راحتی استفاده کنند
صندلی رستوران :پس از ورود مشتری به سالن غذای, اولین عاملی که در ارتباط مستقیم با وی قرار می گیرد، صندلی است. صندلی تعیین کننده مدت زمانی است که مشتری در رستوران سپری می نماید.برای رستوران های لوکس حتی الامکان باید از صندلی مبله استفاده شود ، بهتراست پشتی صندلی صاف باشد تا براحتی بتوان روی آن نشست.