

به نام خدا

مهدیار فخاری



پویان نوروزی



سیستم های اطلاعاتی در رستوران ها

رستوران

رستوران مکانی است خاص برای افرادی خاص با پذیرایی خاص برای تشریفات و پذیرایی از میهمانان که دوست دارند در بیرون منزل از خود و همراهان پذیرایی شوند.

رستوران‌ها جزو اصولی‌ترین نهادها برای هر کشور و فرهنگی در جهان هستند. شروع پیدایش رستوران، به شکل امروز و به عنوان محلی که در آن مردم به خوردن و نوشیدن و معاشرت می‌پردازند، به انقلاب فرانسه برمی‌گردد. اما حتی قبل از آنکه ماری آنتوانت و لویی شانزدهم به گیوتین سپرده شوند هم، رستوران‌ها داستان خود را داشتند.

- ▶ رستوران از نظر سرویس دهی و پذیرایی از جایگاه‌های ویژه‌ای در سیستم مهمانداری و پذیرایی برخوردار است
- در رستوران یک سری آیتم و عواملی هستند که به مشتریان خدمات می‌دهند

یک رستوران ایده آل چه ویژگی هایی دارد ؟

- ▶ سال های اخیر بین خانواده های ایرانی، غذاهای آماده و فست فود جای مناسبی پیدا کرده است. اعضای خانواده سعی می کنند به محض بدست آوردن فرصت، با دلایل مختلف صرفه جویی در وقت، انتخاب غذای مورد علاقه، رهایی از در دسر های پخت و پز و شستشو یا برای تفریح و تنوع، میهمان رستوران ها و اغذیه فروشی های شهر شوند. البته این عادت در خانواده هایی که بانوی خانه شاغل است یا اعضای آن مجرد هستند بیشتر به چشم می خورد و اما در مجموع این عادت در همه خانواده ها کم و بیش از اهمیت زیادی برخوردار است. در این میان فرزندان خانواده بیشتر از این موضوع استقبال می کنند و اگر دست خودشان باشد تمایل دارند صبحانه هم بیرون از خانه صرف کنند!

این گونه دلایل و سلايق موجب شده تا بازار رستوران ها با افزايش تقاضا و تعدد مشتريان مواجه شود و انواع غذاها با جاشني هاي متفاوت در همه جاى شهر و كشور توسط افراد مختلف با كيفيت و قيمت هاي متفاوت عرضه گردد. اما نکته اى كه در اين جا قابل توجه مى باشد اين است كه تمامى اين عرضه كنندگان مواد غذايى واقعا بر وظايف بهداشتى و مشترى مدارى خود واقفند و آن را رعايت مى كنند؟ يا به علت تعدد تقاضا و ازدياد مشترى، عدم كنترل كافى، هرگونه كه برايشان به صرفه است و تمايل دارند غذا را مهيا مى كنند و با هر قانون و نرخى كه دوست دارند به مشترى عرضه مى دارند. توجه نداشتن به اين امر، نکته اى است كه اغلب مشتريان مواد غذايى را مى رنجاند يا موجب به خطر افتادن سلامتى پنهان آن ها مى شود.

-
- ▶ تهیه و سرو غذا آداب خاصی دارد که رعایت آن ها موجب ایجاد آرامش و احساس خوشایند و حفظ سلامتی و تندرستی فرد می شود. هدف همه آدم ها از رفتن به رستوران و پرداخت هزینه کلان آن تنها همین کسب آرامش و خوردن غذای سالم و باکیفیت و لذت بخش را می خواهند.. اما اگر رستوران مورد نظر نتواند خدمات مورد نظر آن ها ارائه دهد، آن احساس فرح بخش و خوشایند جای خود را به عصبانیت و استرسی می دهد که هنگام صرف غذا عوارض فراوانی برای سلامت مشتریان خواهد داشت.
-



ویژگی های یک رستوران ایده آل

- ▶ – بهترین و مهم ترین ویژگی یک رستوران خوب رعایت کامل اصول بهداشت و نظافت محیط و نظم و زیبایی کل فضای آن می باشد.
- ▶ – در رستوران های ایده آل، پرسنل اعم از آشپز، سرویس دهنده و نظافت چی، باید از لباس فرم تمیز و خوشبو با رنگ روشن استفاده نمایند. (نظافت و پاکیزگی جسمانی، سلامت روانی و توجه به رعایت اصول بهداشتی پرسنل رستوران را همیشه مد نظر مشتریان باشد.)
- ▶ – میزهای پلاستیکی آلودگی را به خود جذب می کنند. بهتر است که میزهای غذاخوری شیشه ای باشند.
- ▶ – آشپزخانه، محل سرو غذا و سرویس های بهداشتی باید به معنای واقعی تمیز، زیبا و متنوع باشد.
- ▶ – کیفیت، نوع و میزان غذا باید به همان گونه باشد که مشتری سفارش داده است و در غیر این صورت مشتری حق دارد آن را مرجوع کند.



-
- ▶ – صندوقدار رستوران نمی تواند مبلغی بیش از آن چه در لیست غذا مشخص شده است از مشتری طلب نماید. (دادن انعام به کارگران اجباری نیست و پرسنل حق طلب انعام ندارند.)
 - ▶ – برخورد کلیه پرسنل و پیشخدمتان یک رستوران ایده آل، صمیمانه و مودبانه است و مغایر با خواسته مشتری کاری را انجام نمی دهند.
 - ▶ – فضای سالن باید تمیز، عاری از هرگونه حشره، صدا و شلوغی باشد و سیستم های گرمایشی و برودتی باید به مقتضی زمان به صورت مطلوبی فعال باشند.
-



نکاتی درخصوص طبخ غذای سالم

- ▶ مهم ترین و حیاتی ترین ویژگی یک غذای خوب رعایت کامل اصول بهداشتی و نحوه طبخ آن است. (غذا باید با روشی طبخ شود و به میزانی پخته یا سرخ شود که در درجه اول، ارزش غذایی مواد آن از بین نرود و بعد از آن، طعم و مزه خوشایندی داشته باشد. شستن تک تک مواد تشکیل دهنده غذا طبق اصول مخصوص خود امری گریزناپذیر و غیرقابل چشم پوشی است.)
- ▶ متخصصین تغذیه معتقدند که غذا را می توان کم خورد اما از کیفیت آن نمی توان کم کرد. به این معنی که کیفیت و نوع تک تک موادی که در تهیه و پخت غذا استفاده می شود مهم است و سلامت و بهداشت داخلی بدن در استفاده از مواد غذایی با کیفیت تضمین می شود. به همین لحاظ باید به نوع و مرغوبیت موادی که برای تهیه غذا مورد استفاده قرار می گیرد مانند، نوع روغن، گوشت، برنج و سبزیجات توجه خاص کرد تا هم با کیفیت باشد و هم تازه!

- ▶ – غذاهایی که در فر و ماکروفر سرخ می شوند از موادی که در روغن سرخ می شوند سالم ترند زیرا علاوه بر این که عدم استفاده از روغن، چربی آن ها را کم تر می کند، حرارت بالای فر یا ماکروفر باعث می شود تا چربی های طبیعی غذا مانند، چربی گوشت مرغ یا گوشت قرمز نیز از بین برود و در نتیجه از ورود میزان قابل توجهی روغن و چربی به دستگاه گوارش بدن جلوگیری شود.
- ▶ – روغن سرخ کردنی تا زمانی قابلیت مصرف دارد که رنگ آن روشن و براق باشد و تکه های سوخته شده مواد غذایی در آن پدید نیاید. بنابراین از خوردن مواد غذایی که در روغن های سیاه و سوخته سرخ شده اند جدا خودداری کنید.
- ▶ – غذاها را به جای نگهداری در ظروف پلاستیکی در ظروف شیشه ای نگهداری کنید.
- ▶ – از منجمد شدن میوه و سبزیجاتی که به صورت خام خورده می شوند خودداری کنید.

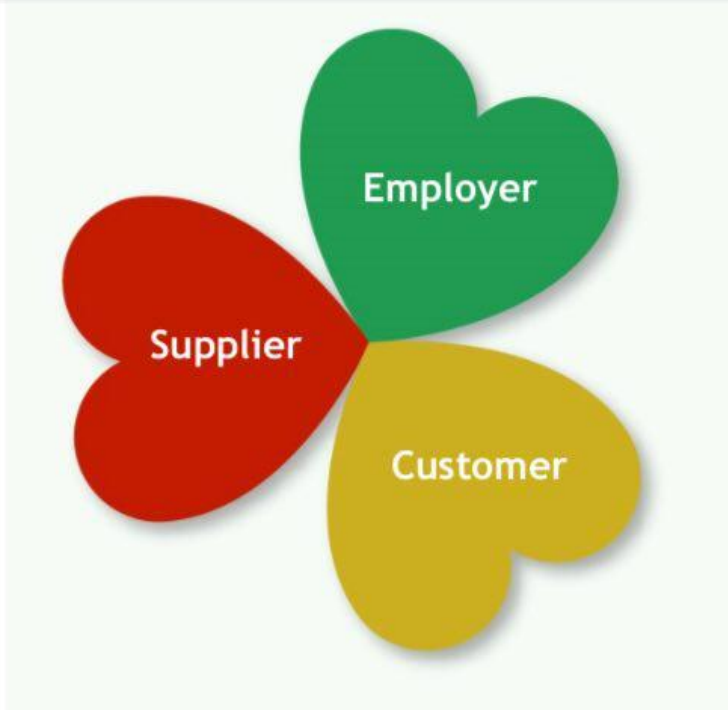
شرح قوانین پرسنل رستوران

- ▶ 1- استفاده از دستکش یکبار مصرف بجز در سالن برای کلیه پرسنل الزامی است .
- ▶ 2- هیچ پرسنلی بدون هماهنگی سرپرست حق دور انداختن غذا را ندارد .
- ▶ 3- ورود به محیط کار رستوران با لباس شخصی مطلقاً ممنوع می باشد مگر حضور در سالن و اتاق پرسنل
- ▶ 4- ناخن پرسنل می بایست همیشه کوتاه باشد .
- ▶ 5- کشیدن سیگار در رستوران ممنوع می باشد علی الخصوص در ساعت کاری و شیفت .
- ▶ 6- استفاده از زیورآلات برای پرسنل در ساعت کاری ممنوع می باشد بجز حلقه ازدواج .
- ▶ 7- کلیه پرسنل می بایست همدیگر را با فامیلی صدا کنند و از استفاده از اسم کوچک خودداری کنند .
- ▶ 8- هیچ پرسنلی حق ترک محل کار خود را در شیفت کاری ندارد و در صورت نیاز می بایست قبلاً با سرپرست هماهنگ نمایند

- ▶ 9- مسئولیت کاری هر قسمت به عهده شخصی است که در آن روز در آن قسمت کار می کند .
- ▶ 10- مسئولیت محوله به یک شخص را خود شخص از اول تا آخر بر عهده گرفته و از ارجاع آن به شخص دیگر می بایست خودداری نماید و در آخر می بایست سرپرست را از اتمام کار آگاه نماید .
- ▶ 11- هیچ پست و شیفت ثابتی در رستوران وجود نداشته و بر حسب نیاز رستوران تعیین می شود و پرسنل هیچ اعتراضی نسبت به تصمیمات گرفته شده نباید داشته باشند .
- ▶ 12- داشتن یونیفرم کامل ، تمیز ، اتوشده برای حضور در سر کار الزامی است که شامل موارد زیر می باشد .
 - ▶ آقایان : کلاه ، تی شرت ، شلوار
 - ▶ تبصره : کمر بند مشکی ، جوراب مشکی به عهده خود شخص می باشد
 - ▶ خانم ها : مقنعه ، مانتو ، شلوار
 - ▶ تبصره : جوراب مشکی به عهده خود شخص می باشد .
- ▶ 13- استفاده از پوتین ، چکمه ، صندل ، کفش ورزشی در رستوران کلاً ممنوع است .
- ▶ 14- جابجایی شیفت کاری بدون هماهنگی سرپرستی امکان پذیر نمی شود .
- ▶ 15- استفاده از پاکت های غذای رستوران برای پرسنل ممنوع می باشد .



باید ببینیم ،اندازه بگیریم، بین خوب و بد تفاوت بگذاریم



چارلز هندی در اوایل دهه ۱۹۹۰ پیش بینی می کند که سازمانهای آینده سازمانهای شبدری Shamrock Organizations خواهند بود. این سازمانها پیش از آنکه واجد جنبه های فیزیکی باشند بیشتر سازمانی مجازی Virtual Organization خواهند بود. ساختار سازمانهای شبدری کاملاً متفاوت از سازمانهای سنتی می باشد. تعداد لایه های مدیریت در سازمانهای شبدری کاهش پیدا می کند، مدیریت به جای اینکه مظهر و نماد یک طبقه تشریفاتی و بالا در سازمان باشد، بیشتر یک فعالیت حرفه ای خواهد بود و در این عصر (عصر سنت گریزی) حتی شرکتهای تولیدی، تبدیل به یک سری موسسات زنجیره

سازمانهای شبدری چارلز هندی از (سه جزء مهم) تشکیل شده اند:
کارکنان، مشتریان، تامین کنندگان .

- ۱- هدف اصلی یا فعالیت اصلی سازمان CORE BUSINESS
کارکنان EMPLOYER :
- ۲- ساعت ورود و خروج کارکنان. محاسبه مرخصی، تاخیر و تعجیل
- ۳- ارزیابی عملکرد کارکنان . مثبت است یا خیر
- ۴- رضایت کارکنان از مدیریت و سیستم سازمان

مشتریان CUSTOMER :

- ۵- میزان رضایت مشتریان
- ۶- عملکرد مشتریان

تامین کنندگان SUPPLIER :

- ۷- ارزیابی عملکرد تامین کنندگان
- ۸- رضایت تامین کنندگان از سازمان

اداره سازمان شبدری از نظر چارلز هندی:
سازمان شبدری به ظاهر منطقی است اما منطقی بودن لزوماً به معنای آسان بودن نیست. هریک از برگهای شبدر باید به گونه ای متفاوت سازماندهی شود و در عین حال بخشی از کل سازمان باشد. هسته سازمان افراد باهوش هستند. این افراد خود را حرفه ای می دانند که به راحتی بین سازمانها جابجا می شوند، بنابراین با آنها باید به صورت حرفه ای برخورد شود. نیروی کار انعطاف پذیر نیز باید جدی گرفته شوند زیرا آنها بیشتر به یک شغل و گروه کاری متعهدند تا به مقام یا سازمان. پیمانکاران نیز حق الزحمه دریافت می کنند نه حقوق. بنابراین، سازمان می تواند کنترل خود را فقط از طریق بررسی نتایج اعمال کند و نه از طریق بررسی روشها.



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دانشگاه / دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی.....

معاونت امور بهداشتی

شبکه بهداشت و درمان / مرکز بهداشت شهرستان:

مرکز بهداشتی درمانی شهری / روستایی:

چک لیست بازرسی بهداشتی از رستوران، رستوران سنتی، سفره خانه، جلوکبابی و سلف سرویس

کد فرم: ۱۰۱/۹۲۰۳۱۸

مشخصات مالک / مدیر / متصدی		مشخصات محل تصدی / مدیریت	
نام:		نوع فعالیت صنعتی:	
نام خانوادگی:		کد واحد:	
کد ملی:		تعداد کارکنان: بازرسی اول بازرسی دوم بازرسی سوم بازرسی چهارم	
نام پدر:		تعداد کارکنان مشمول کارت بهداشت: بازرسی اول بازرسی دوم بازرسی سوم بازرسی چهارم	
کد پستی:		تعداد کارکنان مشمول دارای کارت بهداشت: بازرسی اول بازرسی دوم بازرسی سوم بازرسی چهارم	
		تلفن همراه:	
		تلفن ثابت:	
		آدرس:	
		روش تامین آب آشامیدنی: منابع بهسازی شده ☐ منبع غیر بهسازی ☐ شبکه توزیع آب آشامیدنی ☐ مخزن ذخیره آب ☐	
		روش دفع فاضلاب: تصفیه خانه اختصاصی ☐ شبکه جمع آوری فاضلاب ☐ چاه جذب ☐ رها سازی در محیط ☐	

(الف): بهداشت فردی						
نوبت و تاریخ بازرسی	درج نتیجه آخرین بازرسی فرم قبل	اول	دوم	سوم	چهارم	وضعیت:
						☐ بلی ☐ خیر ☐ مصداق ندارد ^۱ ☐ اصلاح در محل ^۲ ☐ +
ردیف						موارد مشمول بازرسی
۱						آیا کارکنان دست اندرکار مواد غذایی در صورت داشتن زخم، بریدگی، سوختگی، تاول یا جوش چرکین، محل را با یک توار یا پاند ضد آب کاملاً پوشانده و از دستکش یکبار مصرف استفاده می نمایند؟
۲						آیا کارکنان دست اندر کار مواد غذایی شستشوی دست ها را با آب و صابون به درستی و مطابق دستورعمل انجام می دهند؟
۳						آیا کارکنان مشمول دارای کارت بهداشت معتبر می باشند؟
۴						آیا ممنوعیت فروش و عرضه محصولات دخانی رعایت می گردد؟
۵						آیا کارکنان دست اندرکار مواد غذایی دارای ناخن کوتاه هستند و ممنوعیت استفاده از لاک، ناخن مصنوعی، جواهرات و زیورآلات هنگام کار رعایت می گردد؟
۶						آیا ممنوعیت ورود افراد متفرقه به محل تهیه، آماده سازی و حمل مواد غذایی رعایت می گردد؟
۷						آیا ممنوعیت استعمال دخانیات توسط پرسنل رعایت می گردد؟
۸						آیا ممنوعیت استعمال دخانیات یا روش مناسب اطلاع رسانی عمومی می گردد؟
۹						آیا کارکنان دست اندرکار مواد غذایی، هنگام کار از روپوش تمیز با رنگ روشن، بدون لک و پارگی، متناسب با نوع کار استفاده می نمایند؟
۱۰						آیا لباس کار سایر کارکنان تمیز، بدون لک و پارگی می باشد؟
۱۱						آیا کارکنان دست اندرکار مواد غذایی هنگام کار از کلاه استفاده می نمایند؟

بانک اطلاعاتی فروش رستوران

خروج

لیست

مشترک

سالن

حضور

۸۳۲۳

گروه داده پردازی پارسپان

*

پیش فرض

نوع:

×

نظرات

میز:

×

پارکد

شرح:

ردیف	عنوان کالا	فی	تعداد	جمع کل	توضیحات
۱	چلو کباب سلطانی	۲۸.۰۰۰	۱	۲۸.۰۰۰	
۲	چلو کباب برگ	۲۷.۰۰۰	۱	۲۷.۰۰۰	
۳	چلو کباب نگین دار	۱۶.۰۰۰	۱	۱۶.۰۰۰	
۴	چلو کباب کوبیده	۱۶.۵۰۰	۱	۱۶.۵۰۰	
۵	چلو کباب لقمه زعفرانی	۱۶.۵۰۰	۱	۱۶.۵۰۰	
۶	سالاد فصل	۳.۰۰۰	۱	۳.۰۰۰	
۷	سالاد شیرازی	۲.۰۰۰	۱	۲.۰۰۰	
۸	نوشابه خانواده	۲.۵۰۰	۱	۲.۵۰۰	
۹	دالستر خانواده	۲.۵۰۰	۳	۷.۵۰۰	

قابل پرداخت: ۱۱۰.۰۰۰

یکصد و ده هزار تومان

غذاها	گروه اصلی
پیش غذا	کباب ها
نوشیدنی	سالاد و دسر
خوراک متفرقه	خوراک ها
سفره ۵ نفره	سفره ۳ نفره

چلو کباب سلطانی	چلو کباب برگ	چلو کباب نگین دار
چلو کباب بختیاری	چلو کباب لقمه زعفرانی	چلو کباب کوبیده
چلو جوجه کباب	شیرین پلو با مرغ	باقلا پلو با مرغ
باقلا پلو با گوشت گوسفندی	چلو خورشت قیمه بادمجان	چلو خورشت قیمه سیب
چلو خورشت قرمه سبزی	لوبیا پلو با گوشت	سبزی پلو ماهی قزل آلا
چلو کباب قلقلی	کشتک بادمجان	سالاد فصل
سالاد شیرازی	زیتون پرورده	ماست ساده
ماست موسیر	چلو کره	نوشابه خانواده
نوشابه قوطی	دوغ خانواده	دوغ کوچک
دالستر لیمو	دالستر خانواده	زرشک پلو با مرغ (ارز)
چلو جوجه کباب مخصوص	خورشت قرمه سبزی	خوراک ماهی قزل آلا

-
- ▶ در این برنامه ی صندوقداری تمام فایل های مربوط به نام کالا، قیمت کالا، شماره ی سالن (در صورت چند سالن بودن)، شماره ی میز (در صورت وجود میز)، مشخص کردن حضوری یا غیر حضوری کردن سفارش، تعداد غذا و موجود میباشد.



منوی صبحانه

4500	املت سبزیجات
4000	املت گوجه
3300	پنکیک
3600	عدسی
8300	وافل شکلاتی
4100	خوراک لوبیا



ارزیابی فروش صبحانه

شرح کالا	درصد سفارش
املت سبزیجات	15%
املت گوجه	15%
پنکیک	5%
عدسی	30%
وافل شکلاتی	10%
خوراک لوبیا	25%



ارزیابی کیفیت صیحانه

شرح کالا	کیفیت
املت سبزیجات	متوسط
املت گوجه	متوسط
پنکیک	ضعیف
عدسی	عالی
وافل شکلاتی	متوسط
خوراک لوبیا	عالی

-
- ▶ در هر دوره ی زمانی بین صبحانه ها پنکیک ضعیف ترین کیفیت و کم ترین فروش را داشته
 - ▶ در هر دوره ی زمانی بین صبحانه ها عدسی و خوراک لوبیا بهترین کیفیت را داشتند
 - ▶ و هم چنین در هر دوره ی زمانی عدسی بیشترین فروش را داشته
 - ▶ در هر دوره ی زمانی پنکیک کم ترین فروش را داشته.
-

منوی غذا

شرح کالا	قیمت
میرزا قاسمی	7000
کوفته برنجی	12000
کَشک بادمجان	8000
خوراک کباب کوبیده	11000
چلو کباب کوبیده	14000
چلو جوجه کباب	15000
آبگوشت	15000



ارزیابی فروش غذا

شرح کالا	درصد سفارش
میرزا قاسمی	5%
کوفته برنجی	20%
کشک بادمجان	5%
خوراک کباب کوبیده	5%
چلو کباب کوبیده	20%
خوراک جوجه کباب	10%
چلو جوجه کباب	20%
آبگوشت	25%



ارزیابی کیفیت غذا

کیفیت	شرح کالا
متوسط	میرزا قاسمی
ضعیف	کوفته برنجی
متوسط	کشک بادمجان
عالی	خوراک کباب کوبیده
عالی	چلو کباب کوبیده
عالی	خوراک جوجه کباب
متوسط	چلو جوجه کباب
عالی	آبگوشت



-
- ▶ در هر دوره ی زمانی بین غذا ها کوفته ضعیف ترین کیفیت را داشته
 - ▶ در هر دوره ی زمانی خوراک کباب کوبیده با توجه به اینکه کیفیت مناسبی دارد اما جزو کم ترین فروش ها بوده
 - ▶ در هر دوره ی زمانی آبگوشت هم کیفیت عالی داشته و هم بیشترین فروش را داشته



نوشیدنی و پیش غذا

نام کالا	قیمت
دلستر	1700
نوشابه	1400
دوغ	1200
ترشی مخلوط	800
زیتون بی هسته	2800
زیتون پرورده	2800
سالاد شیرازی	1500
سالاد فصل	1500
ماست	500



فروش در هر دوره ی زمانی (یک روز کاری)

تعداد کل غذای آماده شده	سهم پرسنل	غذا	صبحانه
213	12	173	28

ماست	ترشی	دوغ	نوشابه	دلستر
30	30	75	65	40



- ▶ در پایان هر دوره (هر ماه) یک نماینده از انبار رستوران و 1 نماینده از آشپزخانه به همراه صندوقدار برای ارائه ی گزارشات فوق و رفع مشکلات موجود در فروش و کیفیت غذا ها به مدیر عامل مجموعه مراجعه میکنند....
- ▶ و اما در پایان هر دوره که 3 نماینده گزارشات خود را تحویل مدیر میدهند پس از بررسی مشکلات یکسری تصمیماتی اتخاذ میشود
- ▶ برای مثال قیمت غذا ی خوراک جوجه کم شده و به دلیل اعتراضات چند تا از مشتریان کشک بادمجان با همان قیمت بر مقدار غذا افزوده شده است.



سنجش رضایت کارکنان	ضعیف	متوسط	خوب	خیلی خوب	عالی
حقوق دریافتی			✓		
یونیفرم				✓	
برخورد کارفرما			✓		
بهداشت محل کار		✓			
ساعات کاری / استراحت	✓				
وسایل مناسب			✓		
سیستم سفارش گیری غذا		✓			

سنجش عملکرد کارکنان	ضعیف	متوسط	خوب	خیلی خوب	عالی
ساعت حضور کارگر				✓	
نحوه برخورد با مشتری					✓
بهداشت شخصی			✓		
زمان مفید کاری کارکنان			✓		
رضایت مشتری از رستوران				✓	

لیست حضور غیاب خدمه	شنبه	یکشنبه	دوشنبه	سه شنبه	چهارشنبه	پنجشنبه	جمعه
یاشار فرهادوند	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
علی هادیان	✓	✓	X	✓	✓	X	X
مهرزاد اصلانی	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
نیوشا شاه حسینی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
فرشته اوتادی	X	X	✓	✓	✓	✓	✓
آروین جاویدی	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓

سنجش رضایت تامین کنندگان	ضعیف	متوسط	خوب	خیلی خوب	عالی
زمان تحویل مواد اولیه		✓			
نوع برخورد مدیریت		✓			
نحوه ی تسویه حساب	✓				
زمان بندی سفارش محصولات				✓	

سنجش عملکرد تامین کنندگان	ضعیف	متوسط	خوب	خیلی خوب	عالی
زمان دریافت مواد اولیه		✓			
نوع برخورد تامین کننده			✓		
قیمت مناسب محصولات				✓	
کیفیت محصولات			✓		
نحوه ی دریافت حساب				✓	

سنجش رضایت مشتریان	ضعیف	متوسط	خوب	خیلی خوب	عالی
کیفیت غذا					✓
نحوه برخورد پرسنل			✓		
زمان سرو غذا		✓			
بهداشت رستوران				✓	
محیط آرام و مناسب رستوران					✓
لیست قیمت های مناسب غذا	✓				
سرویس بهداشتی مناسب				✓	
منوی متنوع و بروز غذا			✓		