



Südi Szabolcs

Még a vendég érkezése előtt–a vendégtér
előkészítése /az értékesítőtér berendezései,
használatuk, terítési típusok/



A követelménymodul megnevezése:
Vendéglátási tevékenységek gyakorlása

A követelménymodul száma: 1470-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-002-30



MÉG A VENDÉG ÉRKEZÉSE ELŐTT-A VENDÉGTÉR ELŐKÉSZÍTÉSE /AZ ÉRTÉKESÍTŐTÉR BERENDEZÉSEI, HASZNÁLATUK, TERÍTÉSI TÍPUSOK/

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Megérkezik munkahelyére reggel. Az Ön feladata a vendégek érkezése előtt az értékesítőtér felkészítése fogadásukra. Mit gondol, milyen tisztasággal kapcsolatos feladatai lesznek?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Ha az Ön az, aki a vendégtérben dolgozik, amíg az üzlet kinyit, több munkafolyamatot fog elvégezni, míg készen állnak a vendégek fogadására. Többek között takarítás, asztalok beállítása, eszközök/gépek előkészítése, terítés és megannyi feladat vár Önre. Ezeket vesszük most sorra. Feltételezzük, hogy záráskor a munkaterületet rendezetten hagyták ott, mivel ez elvárható és elvárás is szakmánkban. Munkatársaink és saját magunk segítése, ha folyamatosan rendet tartunk az általunk felügyelt területen, ezzel önmagunk megítélését is segítjük, nem mellékesen a gördülékeny munkavégzést támogatjuk.

Nézzük tehát pontokba szedve, milyen főbb feladataink vannak a tisztasággal kapcsolatban:

1. Személyi higiénia

A személyi higiénia egyaránt vonatkozik testünk és ruházatunk tisztántartására.

A vendéglátásban fokozottan kell figyelni mindezekre, hiszen nap, mint nap emberekkel, vendégekkel kerülünk kapcsolatba, akik joggal várják el tőlünk a tisztaságot. Elégedettségüket, az üzletről alkotott képet nagyban befolyásolja a velük érintkező emberek higiénája. Biztosan találoztunk már olyan emberrel, aki elhanyagolta a fürdést, vagy fogait nem tisztította rendszeresen, így elképzelhetjük milyen hatást váltana ki, ha ilyen embertől kapnánk meg például az ebédünket. Egyetérthetünk abban, hogy ez senkinek sem az álma.

A vendéglátásban tehát fokozott figyelem kíséri higiéniankat, tehát a következőket mindig tartsuk be:

- Tisztán, lefürödve álljunk munkába
- Fogainkat rendszeresen mossuk
- Kezeink, körmeink legyenek ápoltak
- Öltözködésünk tiszta és az üzletnek megfelelő legyen
- Munkahelyünkön külön cipőt használjunk
- Munkahelyünkön mindig legyen nálunk váltás ruha

2. Környezeti higiénia – környezet kialakítása

Az éttermek általában két bejáratral rendelkeznek. Van vendégek számára fenntartott és személyzeti/gazdasági bejárat. Érthető, hogy fontos elkülöníteni a kettőt, hiszen az áruszállítás, a dolgozók érkezése és egyéb működéshez kapcsolódó folyamatok nem valók a vendégek elé. Lássuk be; elég furcsa lenne, ha egy étteremben ülve éppen nyers húst szállítanának keresztül a konyhára vagy a raktárakba. Ebből kifolyólag a vendégbejárat az utcafronton, jól megközelíthető helyen kerül kialakításra. Parkolási lehetőség nem mindenhol megoldott, viszont törekedni kell arra, hogy elősegítsük vendégeink kényelmes érkezését. **A vendégbejárat egységet alkot az esetleges kirakatokkal, utcafronti ablakokkal, az előtétovel, az étterem nevének feltüntetésével, és a kötelezően kihelyezett ártájékoztató táblákkal, melyeket együttesen portálnak nevezünk.** A vendégbejáratú ajtó meg kell hogy feleljen további követelményeknek, így többek között tűzoltósági (megfelelő áteresztőképesség adott idő alatt), vendégkényelmi (elég széles, könnyen nyíló, mozgást/mozgássérülteket nem akadályozó), előírászerű (kifelé nyíló) feltételeknek. Ha igazán törődni akarunk vendégeinkkel és az étterem megengedheti magának, alkalmazzunk a bejáratnál vendégfogadó emberről, aki nyitja/csukja az ajtót, köszönti, illetve elköszön a vendégtől.

Ha a klasszikus étteremfelosztást követjük praktikussági szempontból a következő helyiség a vendégbejáratú ajtó után az **előtér**. Az előtér funkciója az érkező vendégek részére ruhatár, várakozási terület és toaletttek biztosítása.

Előnyös, ha ruhatárt tudnak kialakítani, hiszen nem kell az értékesítőterbe bevinni és tárolni a kabátokat.

A vendégek részére fenntartott mellékhelyiségek szintén innen nyílnak célszerűen, az értékesítőtértől való elkülönítettség ebben az esetben kifejezetten fontos. Természetesen külön férfi és női mellékhelyiséget kell biztosítani, könnyen tisztítható burkolatokkal és megfelelő méretezéssel. Általában a női toalett a nagyobb alapterületűek, nem ritka a bent elhelyezett asztalka, szék. A burkolatoknak ezen kívül meg kell felelniük a csúszásmentesség elvárásának is.

A várakozó területen ülőgarnitúrák, asztalok kerülnek elhelyezésre, hogy kényelmesen érezzék magukat a vendégek, amíg az értékesítőtérbe nem lépnek. Művészeti alkotások, újságok kerülhetnek ide, hogy ne legyen egyhangú az itt eltöltött idő.

Környezeti higiénia: vendégeink csak tiszta üzletbe lépnek be szívesen. Nem elég tehát ha rendezett, esztétikus az étterem, egy koszos berendezési tárgy vagy eszköz soha sem lesz épületes látvány, arról nem beszélve, hogy nem valószínű, hogy vendégeink visszatérnek hozzánk ilyesfajta negatív tapasztalatok után. Figyeljünk tehát: az étterem környezetének tisztán tartására, sérülésmentes berendezési tárgyak meglétére, a textíliák tisztaságára csakúgy, mint a többi felszerelés tisztaságára, a szellőztetésre, hogy friss levegő jusson be mindig az üzletbe és ne az elhasznált vagy konyhából kijövő szagokkal kelljen a vendégnek találkoznia.

A keletkező hulladék kezelése szintén komoly terület. Környezettudatosan külön gyűjtjük az újrahasznosítható hulladékokat (papír, műanyag palack), az ételmaradékot, a veszélyes hulladékot (olaj, tisztítószer maradványai), és a többi keletkezett szemetet. Az üzletben alkalmazott HACCP rendszernek – a HACCP mozaikszó, a tevékenység angol szavainak kezdőbetűiből állították össze: Hazard Analysis and Critical Control Points (veszélyelemzés és kritikus ellenőrzőpontok. Lényegét tekintve minden tevékenységnél felméri a lehetséges veszélyeket, ezeket elemzi, és ehhez igazítja a szabályozást, ellenőrzést. **Célja a megelőzés.** Minden üzletnek ki kell dolgoznia saját HACCP rendszerét, dolgozóikat pedig oktatásban kell részesíteniük – is meg kell felelnie a hulladékkezelésnek.

3. Tisztaság

Az előzőekben láthattuk, milyen szabályoknak kell megfelelnünk. Most tekintsük át még egyszer a tisztasággal kapcsolatos elvárásokat. Vegyük sorra, hogyan érkezik az alapanyag és hogyan/milyen módon tudjuk biztosítani a fertőzésmentességet vagy az elkoszolódás veszélyének kivédését.

Az alapanyagok/árúk a gazdasági bejáraton keresztül érkeznek meg az üzletbe. Melegkonyhás éttermeknél az alapanyagok/árúk átvétele hasonló a többi üzlethez; mennyiségi, minőségi, érzékszervi megfelelés után kerülhet tovább az átvételre használt helyiségből. Ez csempézett, megfelelően skálázott mérleggel, asztalokkal ellátott kisebb helyiség. Innen az alapanyag/áru a megfelelő raktárba vagy előkészítőbe kerül (szárazáru raktár, hús-, hal-, tojás előkészítő, hűtőkamra, stb.). A feldolgozás folyamatának folytatásaként a megfelelően tisztított, előkészített alapanyag/áru bekerül a konyhába, ahol előállítják belőle azt a készterméket, amit a vendégnek felszolgálunk.

MÉG A VENDÉG ÉRKEZÉSE ELŐTT-A VENDÉGTÉR ELŐKÉSZÍTÉSE /AZ ÉRTÉKESÍTŐTÉR BERENDEZÉSEI, HASZNÁLATUK, TERÍTÉSI TÍPUSOK/

Az alapanyagok/árak szállításakor és feldolgozásakor az üzleten belül fontos elv a **tiszta út elve**, amely kimondja, hogy nem keresztezheti sem a hulladék, sem más szennyező anyag azok útját.

Ez praktikus azt jelenti, hogy más útvonalon kell kivinnünk a szemetet vagy maradékokat a konyhából és az értékesítőtérből, mint ahol az alapanyagokat behozzuk.

Összefoglalás

Reggeli érkezése után, vagy bármikor, amikor munkába áll, meg kell felelnie mind személyes higiéniájával, mind környezeti tisztaságával az általános követelményeknek. Tudjuk, hogy a személyi higiénia egyaránt vonatkozik testünk és ruházatunk tisztántartására, míg a környezeti higiénia nem korlátozódik csak a munkaterületre, hanem jelenti az üzlet környékétől a szűkebb értékesítőtér tisztaságára is. A vendégek csak a makulátlanul tiszta üzletben érzik jól magukat, fogyasztanak szívesen és térnek vissza. A beérkezett áru nem keresztezheti a hulladékként az üzletből kikerülő áru útját, így biztosíthatjuk, hogy ne fertőződhessen meg az.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre.

Söprés, felmosás, törölgetés, portalanítás, a csorba, törött edények, berendezések kicserélése, a használt textíliák kicserélése, a hibás működésű gépek munkahelyi vezetőnek jelzése is mind feladatunk munkába álláskor és a munkavégzés folyamán. Tisztaságot tartani és megkövetelni a többiektől is, így a vendég elégedetten fogyaszt és tér vissza hozzánk.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Gondolja végig, milyen feladatokat végezne el, ha Ön nyitja ki az üzletet a tisztasággal kapcsolatban. Milyen esetben kellene terítéket cserélnie, ha azt előző este előkészítették Önnek kollégái?
2. Járja végig gondolatban az üzletet és tekintse át, hogy megfelel-e a fentiekben ismertetetteknek az alábbiak szerint:
 - Környezeti higiénia
 - Tiszta út elve
 - Az étterem felépítése
 - Berendezési tárgyak állapota

3. Mit gondol, miért fontos a vendégeknek a tisztaság?
4. Maga szerint miért feladatunk a tisztaság fenntartása?

MUNKANYELV

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Válassza ki és húzza alá az alábbiak közül azokat az alapvető higiéniai szempontokat, amik fontosak munkahelyünkön!

Tiszta fogak, divatos ruházat, rendszeres fürdés, hosszú műkörmök, ápolt kezek, vasalt munkaruha, váltás munkaruha, feltűnő tetoválás

2. feladat

Legalább milyen bejáratokkal kell rendelkeznie egy üzletnek?

1.

2.

3. feladat

Mi a portál?

4. feladat

Mit jelent a tiszta út elve?

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Tiszta fogak, divatos ruházat, rendszeres fürdés, hosszú műkörmök, ápoltság, vasalt munkaruha, váltás munkaruha, feltűnő tetoválás

2. feladat

1. Vendég/vevő bejárat
2. Személyzeti/gazdasági bejárat

3. feladat

A vendégbejárat egységet alkot az esetleges kirakatokkal, utcafronti ablakokkal, az előtetővel, az étterem nevének feltüntetésével, és a kötelezően kihelyezett ártájékoztató táblákkal, melyeket együttesen portálnak nevezünk.

4. feladat

Az alapanyagok/árak szállításakor és feldolgozásakor az üzleten belül fontos elv a tiszta út elve, amely kimondja, hogy nem keresztezheti sem a hulladék, sem más szennyező anyag azok útját.

AZ ÉRTÉKESÍTŐTÉR BERENDEZÉSEI

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az értékesítőtér és annak berendezési tárgyai, valamint felszerelései az Ön felelősségi körébe tartoznak. Milyen berendezési tárgyakkal találkozhat itt ha felszolgál?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Az étterem berendezése: az értékesítőtérben (tehát ott, ahol maga a felszolgálat folyik és az étkeztetés) az étterem profiljának megfelelő berendezési tárgyakkal találkozhatunk. Lehet lovagi étteremben páncélt látni kandalló mellett, divatos környezetben minimál stílussal (csak két-három szín, letisztult formájú bútorokkal) találkozni, de fellelhető házias étteremben a régi időket idéző kockás terítő is. Mindig próbálják egyedivé tenni az éttermeket (most nem beszélünk az étteremláncokról, ahol pont a szabványosítás a cél, mint pl.: a McDonald's), így ragadva meg egy hangulatot, amelyért a vendégek visszatérnek, vagy betérnek. A berendezési tárgyak többnyire mozgathatók, hogy a teret minél jobban ki tudják használni és alkalmazkodni lehessen különböző igényekhez.

Az étteremben helyet kaphat **italpult/bárpult** is. Van ahol itt alakítják ki, van ahol külön térben. Mindkettőnek megvan az előnye és a hátránya is. Ha a várakozó térben van, akkor ott a vendégek eltölthetik idejüket, vagy aki nem akar étkezni nem kell külön leülnie az értékesítőtérben. Ha bent van plusz fogyasztásra ösztönözheti az étkezőket és látványosabbá is tehető vele a belső tér. Praktikussá is tehető vele az étterem, mert nem kell külön pultost alkalmazni feltétlenül, hanem az étteremben egyébként is jelen lévő pincérek végezhetik az italmérést, kávékészítést.

Salátabár/sajtbár/süteményes asztal/gyümölcs-pult: elhelyezhető pult vagy hidegen tartó berendezés, illetve asztal, amelyen az étterem ilyen típusú kínálata mutatható be. Lehet önkiszolgáló típusú, de állhat mögötte felszolgáló/szakács is, aki segít a választásban és szervírozásban. Nagyobb forgalmú helyeken éri meg igazán beállítani, mert általában nagyobb forgalmat is generál és a vendégeknek megadja azt az érzetet, amelyet egy étlappal soha nem érhetünk el, miszerint látja az ételt és érzi annak illatát, ezért fontos, hogy jól látható helyen helyezzük el az étteremben.

Office: a vendégek elől elzárt terület, ahol a pincérek az előkészítési munkákat végzik el, ami lehet pótterítékek elkészítése, eszközök tisztítása, evőeszközök tisztítása, poharak előkészítése, hűtése, a szervírozáshoz szükséges előkészítési munkák. Itt kap helyet az a tárolórendszer, amelyben elhelyezésre kerülnek mindazon tárgyak és felszerelések, amelyek szükségesek a szervírozáshoz. Többek közt találkozhatunk itt az evőeszközök tárolására szolgáló rekeszekkel/fiókokkal, éttermi textíliákkal, ételízesítőkkel, tányérokkal, poharakkal.

Az épített berendezésen kívül természetesen további *berendezési tárgyak* is megtalálhatók egy étteremben. Nézzük is meg őket:

Asztalok: ahány étterem, annyi nagyságú, formájú és stílusú asztallal találkozhatunk. Természetesen vannak itt is bevett, jól bevált szokások és méretek, melyek a következők:



1. ábra. Éttermi asztal 800*800 mm'

¹ <http://www.ddbt.t-online.hu/images/Ettermi%20asztal%20cso%20labakkal.jpg> (letöltés: 2010. július 2.)



2. ábra. Éttermi asztal 800*1200 mm²



3. ábra. Kör alakú éttermi asztal³

² <http://www.ddbt.t-online.hu/images/Asztal%20olvaso%20egyedi%20meret.jpg> (letöltés: 2010. július 2.)

³ <http://www.brent.hu/products/654.jpg> (letöltés: 2010. július 2.)

Ezeken kívül találkozhatunk még jellemzően 900*1500 mm-es asztalokkal is. De mint a fentiekben említettük csak a pénztárca, a rendelkezésre álló hely és stílus szabhat határt. A jelenleg forgalomba kerülő asztalok lábai általában állítható magasságú aljjal rendelkeznek, így a padló egyenetlenségeit tudjuk kiküszöbölni. Ennek hiányában a régi módszerhez kell folyamodni, a *dugózáshoz*, melynek jelentése: egy parafa dugót kellő magasságúra vágunk és azt helyezzük el az asztal megfelelő lába alá. Az asztalok magassága a padlótól az evőfelületig 720 mm. Persze vannak magasabb asztalok is, ezek már az állófogadások kellékei és inkább az állófogadás alatt kapott ételek és italok átmeneti lehelyezésére vagy könyöklőként szolgálnak mintsem tényleges étkezőhelyként. Az asztalokat boríthatják posztóval, mely több célt szolgál: nem csúszkál a terítő, nem koppan az evőeszköz, felszívja a kiömlő italokat. Rendezvényhelyszíneken előnyben részesítik az összecusukható lábú asztalokat, melyek tároláskor kisebb helyet foglalnak, és könnyebbek fix lábas társaiknál.

Székek: hasonlóan az asztalokhoz rengeteg típus, méret, szín, forma elérhető. Lényeges, hogy kényelmes legyen, általában egyenes támlájú és kellő magasságú. Kárpitozott és kárpit nélküli is lehet, a lábain elhelyezhető védőfilc vagy más gumi/műanyag vég, ami biztosítja, hogy nem karcolja föl a padlót és könnyebb csúszást biztosít. Karosszék jellemzően magasabb kategóriájú éttermekben található, kényelmesebb ülést biztosítandó hosszútávon. Teraszokra, kerthelyiségekbe műanyag vagy fából készült székek kerülnek az étterem szintjétől függően. Rendezvényeknél rakásolható, azaz egymásba illeszthető székeket szoktak használni, amelyek előnye könnyű tárolásuk ugyanúgy, mint az összecusukható lábú asztaloknak.



4. ábra. Egyszerű éttermi szék

Szervíz kocsi: a szervíz kocsi többféle célt szolgál. Említettük már az előzőekben a salátabárt, a süteményes asztalt, amely kitűnően kiváltható egy-egy szervíz kocsival, ha az étterem színvonala ezt megengedi. Fontos, hogy mivel a vendégek között ezekkel dolgozunk, csakúgy, mint a többi eszköz tiszta és sérülésmentes állapotban kerüljön csak az értékesítőterembe. Sokrétűen használhatók, az egyszerű lerámolástól kezdve a legkülönlegesebb elektromos hűtő/fűtő megoldásokkal is találkozhatunk.

Fajtái:

- Általános: nevéből következően funkcionalitása sokrétű, de inkább egyszerű feladatok ellátására tervezték. Két- vagy hárompolicos, kerekkel ellátott kocsi, lerámoláshoz, szállításhoz használják. Ritkán kiegészítő asztal szerepét is elláthatja, szeletelésnél, tálaló tálak bemutatásánál.



5. ábra. Általános szervíz kocsi⁴

- Flambírozó kocsi: a flambírozás a legtöbb esetben az étel alkohollal történő lelocsolását, majd ennek meggyújtását jelenti. Az égés következtében az ételnek különlegesebb lesz az íze, valamint látványelemnek sem utolsó. A flambírozás nagy gyakorlatot igényel, ismerni kell az ételhez illő alkohol típusát valamint az égés sebességét és intenzitását. A flambírozó kocsin elhelyezhetők a flambírozáshoz szükséges eszközök, az ételek. Néha nem csak flambírozásra, hanem ételek összeállítására is használják.

⁴ <http://www.gastroattase.hu/category/szervizkocsi.php> (letöltés: 2010. július 2.)



6. ábra. Flambírozó kocsi⁵

- Salátás kocsi: hűtésre alkalmas, külön rozsdamentes edényekben/rekeszekben kínált saláták tárolására és kínálására.

⁵ http://www.kappahv.hu/images/user_upload/norm/1160_D.jpg (letöltés: 2010. július 2.)



7. ábra. Salátás kocsi

- Köretes kocsi: a salátás kocsihoz hasonló, viszont itt fűthető edényekkel találkozunk.
- Italos kocsi: hűthető résszel ellátott kocsi az italok elhelyezésére, kiméréséhez, esetleg keveréséhez. Általában még egy külön polcrész is található rajta.
- Süteményes kocsi: sütemények kínálásához használt hűtött kocsi. Felső részén átlátszó műanyag vagy ritkán üveg vitrines résszel a sütemények megtekintéséhez. Körben vagy alul polc fut rajta, ahol a tányérokot illetve a tálaláshoz szükséges eszközöket találhatjuk.
- Sajt- és gyümölcskocsi: 2 vagy 3 polcos kocsi, amin sajtokat, illetve gyümölcsöket kínálnak.

Tálmelegítő: elektromos eszköz, mely fiókos szekrényre hasonlít, csak a "polcok" egyenként kihúzható hőtartó lapok szigetelt fogantyúkkal oldalt. Ezek kerülnek a szervízasztalra, majd erre kerülnek a vendég asztalához kivitt tálak. Feladata a hőátadás, a tál és a rajta lévő étel melegen tartása.

A vendég asztalánál való tálalás nagy szakértelmet és gyakorlatot igényel. Nagyobb az eszközigénye is, mint a hagyományos tányérszervíznek, viszont látványosabb és a vendégek számára élvezetesebb is, ha láthatják, vagy megválaszthatják mi kerüljön a tányérukra. Általában magasabb színvonalú helyeken alkalmazzák nagy élőmunka és felszerelés szükséglete miatt. A szeletelés a kisegítő asztalon történik, miután kivittük a tálaló asztalról az ételt és a tálalót a tálmelegítőre helyeztük. A szükséges felszereléseket az étel alapján készítjük össze, de alapvetően elmondható, hogy szükségünk lesz:

- Szeletelő deszkára

- Különböző szeletelőkésekre
- Halak tálalásakor speciális haltálaló eszközökre
- Tányérokra (a vendégeknek, illetve a csontoknak)
- Tálaló villákra, kanalakra, pecsenyevillára
- Szárnyasok tálalásakor szárnyasvágó ollóra
- Tál- és tányérfedőkre

A tálalás folyamata:

- A tálon lévő húsok bemutatása
- Az esetleges kívánságok megérkeklődése
- Szeletelés: a hús rostjaira merőlegesen történjék, angolos húsokba a villát nem szúrjuk bele csak leszorítjuk vele, megfelelően éles késsel szeleteljünk, a kést ne nyomjuk bele a húsba, a hátrészeket ferdén szeleteljünk, gyorsan és határozott mozdulatokkal szeleteljünk, a felszeletelt húst visszahelyezzük a tálmelegítőn lévő tálra és innen tálalunk, a húslevet a vendég ha kéri rákanalazzuk a húusra, figyeljünk a fokozott balesetveszélyre
- Tálalás

Tányérmelegítő: elektromos eszköz, amelyben a tiszta tányérokat tárolhatjuk és tarthatjuk melegen. Figyelmesen kell dolgozni vele, csakúgy, mint a tálmelegítővel, hiszen égési sérülések is szenvedhetők. Indokolt és szakmailag is helyes a tányérokat felszolgálókendővel megfogni.



8. ábra. Tányérmelegítő⁶

Összefoglalás

Az értékesítőterben található berendezési tárgyak és felszerelések az étterem stílusához igazodnak. Harmonikus stílust teremtenek, kényelmes és hangulatos étkezést tesznek lehetővé. Italpult, bárpult, éttermi kocsik, asztalok és székek, mind a kiegyensúlyozott és gördülékeny munkavégzés kellékei. Nélkülük nem szolgáltatathatnák megfelelő színvonalon és a vendégek csalódottan hagynák el az éttermet.

⁶ <http://images.dynamicline.hu/CIKKEK/220031215141746911.jpg> (letöltés: 2010. július 2.)

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

Találkozhat az értékesítőterben salátabárral, sajtbárral, süteményes asztallal, gyümölcspulttal, bárpultról. Természetesen itt kerülnek elhelyezésre az asztalok és székek is. Segítségként éttermi kocsikkal dolgozhat, tálalását pedig tálmelegítő és tányérmelegítő igénybevételével teheti teljessé.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Gondolja végig, az Ön munkahelyén a fentiekben felsorolt éttermi kocsik közül melyik található meg, azokat hogyan használják és Ön mennyire jártas alkalmazásukban!
2. Munkahelyén milyen típusú asztalok és székek vannak? Azok mennyire felelnek meg a vendégek igényeinek?
3. Készítsen sematikus rajzot az étteremről. Ezen rajzolja be Ön szerint hogyan lehetne elhelyezni másként a székeket és asztalok, valamint a értékesítőterben lévő berendezési tárgyakat. Legalább két változatot készítsen!
4. Képes lenne tálalni a vendég asztalánál? Jegyezze fel, hogyan történne mindez, ha önállóan csinálná.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Mit jelent az office kifejezés a felszolgáló szakmában?

2. feladat

Sorolja fel az alapvetően alkalmazott asztalok méreteit!

- 1.
- 2.
- 3.

3. feladat

Soroljon fel legalább 3 szervízkeszi fajtát!

- 1.
- 2.
- 3.

4. feladat

Mi a feladata a tálmelegítőnek?

5. feladat

Ismertesse a tálalás folyamatát!

Four horizontal lines for writing the answer.

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A vendégek elől elzárt terület, ahol a pincérek az előkészítési munkákat végzik el, ami lehet pötterítékek elkészítése, eszközök tisztítása, evőeszközök tisztítása, poharak előkészítése, hűtése, a szervírozáshoz szükséges előkészítési munkák.

2. feladat

1. 800*800 mm
2. 800*1200 mm
3. 900*1500 mm

3. feladat

Pl.: általános, flambírozó, salátás, köretes, italos, süteményes, sajt- és gyümölcskocsi

4. feladat

Feladata a hőátadás, a tál és a rajta lévő étel melegen tartása.

5. feladat

A tálon lévő húsok bemutatása

Az esetleges kívánságok megérdeklődése

Szeletelés: a hús rostjaira merőlegesen történjék, angolos húsokba a villát nem szúrjuk bele csak leszorítjuk vele, megfelelően éles késsel szeleteljünk, a kést ne nyomjuk bele a húsba, a hátrészeket ferdén szeleteljük, gyorsan és határozott mozdulatokkal szeleteljünk, a felszeletelt húst visszahelyezzük a tálmelegítőn lévő tálra és innen tálalunk, a húslevet a vendég ha kéri rákanalazzuk a húsra, figyeljünk a fokozott balesetveszélyre

Tálalás

VENDÉGFOGADÁS, TERÍTÉS

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Hogyan készül fel a vendég fogadására és a terítés során milyen folyamatokat kell elvégeznie és milyen sorrendet kell betartania, ha helyesen akar eljárni?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Az előzőekben megismerkedtünk a tisztaság és a gépek/berendezések, valamint az étterem általános felépítésével. Azonban az igazi munka csak most kezdődik! Felkészülünk a vendég fogadására, mégpedig úgy, hogy megnézzük a talán legfontosabb helyet; az asztalt és annak terítését, hogy helyesen és a szakmai szabályoknak megfelelően járassunk el. Az alábbiakban áttekintjük a felszolgálati szabályokat és módokat is.

A TERÍTÉS

Természetesen a terítést mindig megelőzi a tisztaság megteremtése, hiszen felesleges tiszta eszközöket felhelyezni az asztalra, ha utána még porolunk. Sorban véve a terítési feladatokat a következő teendőket kell elvégeznünk:

1. **Az asztalokat beállítjuk:** azzal az asztallal kezdünk, amihez viszonyítási pontot találunk – pl.: fal – és sorban megyünk a többi asztallal, amelyeket az elsőhöz igazítunk. Figyelembe kell venni a távolságokat, hogy a vendégek és a felszolgálók is kényelmesen elférjenek a székektől is és a munkát se akadályozza. A billegő asztalokat dugózzuk: parafa dugóból karikákat vágunk – annak megfelelően, hogy mennyire billeg az asztal – ezeket a megfelelő láb alá helyezzük. Az asztallábak alá ne tegyünk papírdarabokat, söralátéteket, stb.

- Feltesszük a terítőket, abroszokat:** egy mozdulattal az asztal felett az abroszt a vasalásnak megfelelően kilendítjük (miután azt a középhajtásig szétbontottuk), majd lassan visszahúzzuk, így terítjük fel. Figyeljünk a szegésnek, mely nem állhat a vendég felé, a lelógásnak egyformának kell lenni minden oldalon. Táblaabrosz felhelyezésekor hasonlóan járunk el, csak a táblaabrosz méretétől függően vagy kitekerjük (amennyiben azt tekercselve tárolják), vagy levegőztetve (finom mozdulatokkal levegőt "lebegtetve" alá) a már fent lévő abroszhoz igazítjuk. Itt még inkább figyelni kell a vasalásra, hogy folyamatosan fusson, valamint arra, hogy a vendég érkezésének oldaláról az abroszok alá ne lásson be az illesztések alatt. Ez azt jelenti, hogy először a vendégbejárattól legtávolabb eső terítőt helyezzük fel, majd sorban haladunk a bejárat felé. Soha ne csípjük össze az abroszokat ujjainkkal, mert csúnyán meglátszik a csípés a szépen vasalt terítőn.
- Az asztalra kerül a kisleltár:** a kisleltár (só- és borstartó, virágváza, fogvájó és hamutartó) felkerül az asztalra. A virágváza élővirággal a vendégtől távolabb, hogy ne zavarja, ha nyúl a többi eszközért az asztalon, elé a só- és borstartó. Két választásunk van az étteremtől függően; vagy felhelyezzük a hamutálat (ekkor ez a vendégtől sorrendben a só- és borstartó után a virágváza elé kerül) vagy a hamutálat a szervízasztalon hagyjuk. A fogvájók vagy a só- és borstartóval együtt kerülnek felhelyezésre, vagy szintén a szervízasztalon várakoznak.
- Tányérok felhelyezése:** a tányérokat a vendég helyére állva kb. 1 cm-re az asztal szélétől rakjuk le, figyelve arra, hogyha mintás a tányér a minta a vendéggel szembe kerüljön. Ezeket az általános szabályokat alkalmazzuk minden formájú tányér felhelyezésekor. Az alaptányért rakjuk fel először, majd az evőeszközök, poharak, stb. felrakása után tesszük fel a különböző kiegészítő tányérokat, betartva azt a sorrendiséget, hogy belülről kifelé építkezünk és ha valami felkerül vagy mellékerül a további tányéroknak, akkor először a tányért helyezzük el.
- Az evőeszközök következnek:** csak makulátlanul tiszta és sérülésmentes eszközök kerülhetnek az asztalra. Az alábbi terítés általános leírás, az eszközigény az elfogyasztott ételektől függően változhat. A felhelyezett tányér jobb oldalához igazodva az asztal szélétől 1 cm-re élével a tányér felé felrakjuk a nagykest. A nagyvilla hasonlóan kerül a tányér bal oldalára, 1 cm-re az asztal szélétől. Jobb oldalra a nagykés mellé kerül a kanál, igazodva a kés szárának aljához. *A nagykest, nagyvillát összefoglaló néven nagyváltásként is szokás emlegetni.* Hasonlóan a kisváltás ugyanezek desszertmegfelelőiből áll. Az asztalra személyenként 3 pár evőeszköz kerülhet fel, valamint a leveses kanál. A kanál mindig jobb oldalra kerül, kivétel ez alól spagetti, makaróni ételek terítése, ahol a kanál balra, míg a villa jobbra kerül.

6. **Desszert evőeszközök felhelyezése:** az alaptányér fölé kerülnek a desszert evőeszközök. Kiskés: közvetlenül a tányér elé, nyelével jobbra, a tányér középvonalához, élével a tányér felé kerüljön. Azért kell a késsel kezdenünk, mert ha a vendég elveszi nem vághatja meg magát vele, mivel a kés éle nem veszélyezteti a keze épségét. Ha bármilyen más evőeszköz fölé kerülne, elvételekor elvághatná magát. Kisvilla: a kiskés után, ahhoz igazodva, de nyelével bal felé rakjuk fel. Ha kiskanalat is igényel az étel, annak nyele jobbra néz, és szintén a tányér középvonalához kerül. Ha zsemletányért teszünk fel, arra kerül a vajkés, mely élével kifelé, a terítéktől ellentétes irányba néz. A zsemletányér a teríték bal oldalára, az evőeszközök mellé kerül.
7. **Jöhetnek a poharak!** Jobbról a nagykés hegyétől indulunk és a fogyasztás sorrendjének megfelelően helyezük el őket, a poharak nagysága szerint. Ha gravírozott, feliratozott a pohár, az mindig a vendég felé néz. Négy boros- és egy vizespohár kerülhet fel. Az aperitifes, pezsgős, koktélos poharakat soha nem helyezük fel előre a vendég asztalára.
8. **Szalvéta:** készülhet papírból és textíliából. A textilszalvétát magasabb színvonalú éttermekben alkalmazzák. A stílusok és a trendek jelentősen befolyásolják a szalvéta felhelyezését és kinézetét, hajtogatását, de kerülhet az alaptányérra, az alaptányér helyére, a zsemletányérra is a szalvéta. Ha feliratozott a szalvéta, az mindig a vendég felé néz.
9. **Székek beállítása:** a székek a terítéssel szembe kerülnek, nem benyomva a terítőt, éppen érintve azt. Fontos, hogy a székek nem billeghetnek és nem lehetnek sérültek, nehogy megsértsék a vendég ruháját.
10. **A tálalóasztal felkészítése:** mindazon eszközök tároló helye, amelyek az éttermi munkában előfordulhatnak. Polcos, tároló helyekkel ellátott, asztalfelülettel rendelkező "szekrény". Itt vannak a rendes és különleges evőeszközök, tálalóeszközök, textíliák, az asztali patika (mustár, ecet, ketchup, worchester, olaj, porcukorszóró, stb.), tálcsák, étlapok, kenyérkosarak.
11. **Egyéb előkészítő munkák:** a terítésen kívül persze megfelelő háttérrel is biztosítanunk kell munkánkhoz, így tiszta office, megfelelően előkészített gépek, üres mosogató, elégséges tányér, pohár, csésze szükséges a gördülékeny munkavégzéshez.
12. **Jöhet a vendég!** Ha az előző feladatokat elvégeztük és még egyszer ellenőriztük a tisztaságot, a terítést készen állunk a vendégek fogadására!



9. ábra. Egyszerű terítés

FELSZOLGÁLÁSI MÓDOK

Orosz felszolgálási mód: napjainkban kevésbé alkalmazott mód, melynek lényege, hogy mindazon ételek, melyek hűtést és melegítést nem igényelnek a vendégek érkezése előtt az asztalra kerülnek és végig ott is maradnak. A többi ételt bemutatás után a vendégek előtt szervírozva egyesével eléjük helyezve tálalják. Kisebb társaságoknál alkalmazható felszolgálási mód.

Francia felszolgálási mód: két változata ismert a francia I.-es és a francia II.-es felszolgálási mód.

I. A tálalást bal oldalról bemutatjuk a vendégnek, majd jobb oldalról elé helyezzük, amiből aztán a lehelyezett tálalóeszközökkel magának szed.

II. A tálalást bal oldalról bemutatjuk, majd ugyaninnen a vendég önmagának szed tálalóeszközökkel.

Angol felszolgálási mód: a legigényesebb és legnehezebb tálalási mód. Csak elegáns éttermekben találkozhatunk vele. Lényege: a tálalóasztalon elhelyezett tálmelegítőre kerülnek az előmelegített tányérok és a tálak, melyeken a húskészítmények egészben, a köret pedig külön tálon vannak, miután bemutattuk azokat a fővendégnek balról. Szeleteljük a húskészítményeket és a tányérra helyezzük őket, mellé a köretet. Miután mindenkinek kitálaltunk, a kész tányérok jobbról a vendég elé kerülnek. Balról kínáljuk a mártásokat. A maradék ételek a tálakon, a tálmelegítőn maradnak lefedve. További tálalás a vendég tányérjára történik bal oldalról megfelelő tálalóeszközökkel.

Svájci felszolgálási mód: a leggyorsabb és kevesebb szaktudást igénylő felszolgálási mód. A szakács a konyhában tányérra tálal, melyet tányérfedővel letakarnak és jobbról a vendég elé helyezi a felszolgáló, majd leveszi a tányérfedőt.

Összefoglalás

A vendég fogadása összetett folyamat. Az előzőekben megismertek szerint személyi- és környezeti higiéniai feltételeknek, tiszta és sérülésmentes eszközökkel és berendezésekkel kell rendelkezni, csak ezután kezdhetünk neki a terítés folyamatának. Annak meghatározott sorrendjét követve biztosak lehetünk abban, hogy a vendégek a legjobb kiszolgálást kaphatják. Innentől már csak egy lépés a tényleges felszolgálási munka, amikor már a vendég előtt dolgozva, őt kiszolgálva és megelégedését kívívva tevékenykedünk.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

A vendég fogadása összetett munkafolyamatokat kíván meg. Tisztaság, terítés (szakmai szabályokat és sorrendiséget követve), felszolgálási módok és szabályok, mind kötik Önt. De ne feledkezzünk meg a vendégek kiszolgálása során, arról sem, hogy kedvesen és udvariasan járjunk el, mert mint a mondás is tartja, az elégedett vendég az igazán jó vendég (nem beszélve arról, hogy ő vissza fog térni hozzánk).

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Maga mit gondol, miért kell sorrendben végighaladni a terítés lépésein és miért nem rakhatjuk fel előbb a poharakat, mint az evőeszközöket?
2. Az Önök éttermében hallottak már a kidugózásról? És tudják is, hogy mit jelent?
3. Az Ön munkahelyén figyelembe veszik a fenti szabályokat a terítés során?
4. Miért kell a feliratoknak mindig a vendég felé állnia? Miért ne láthatná azt a szemben lévő vendég inkább?
5. Az Ön munkahelyén milyen felszolgálási módot alkalmaznak?
6. Ön képes lenne angol felszolgálási módot alkalmazni? Ismeri kellőképpen a húсок szeletelési szabályait? Megvan a kellő anatómiai tudása ahhoz, hogy például egy egészben sült csirkét a vendég előtt tálaljon?
7. Mit gondol a tálmelegítőnek van értelme svájci felszolgálási mód alkalmazásakor?

8. Orosz felszolgálási mód alkalmazásakor maximum hány főt tudna kiszolgálni megfelelő szintvonalon?

MUNKANYELVI

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Írja le pontokba szedve a terítés folyamatát!

2. feladat

Mi a nagyváltás jelentése?

3. feladat

Hova és hogyan helyezük el a poharakat?

4. feladat

Mi az az asztali patika?

5. feladat

Ismertesse a francia II. felszolgálási módot!

6. feladat

Melyik felszolgálási mód a leggyorsabb és legkönnyebb szakmai szempontból?

MUNKANYELVI
G

MEGOLDÁSOK

1. feladat

1. az asztalok beállítása
2. terítők felhelyezése
3. kisleltár felhelyezése
4. tányérok felhelyezése
5. evőeszközök felhelyezése
6. desszert evőeszközök felhelyezése
7. poharak felhelyezése
8. szalvéta felhelyezése székek beállítása
10. tálalóasztal felkészítése
11. egyéb előkészítő munkák
12. a vendég érkezése

2. feladat

A nagykést, nagyvillát összefoglaló néven nagyváltásnak nevezzük.

3. feladat

Jobbról a nagykés hegyétől indulunk és a fogyasztás sorrendjének megfelelően helyezzük el őket, a poharak nagysága szerint. Ha gravírozott, feliratozott a pohár, az mindig a vendég felé néz.

4. feladat

mustár, ecet, ketchup, worchester, olaj, porcukorszóró, stb.

5. feladat

II. A tálalóasztalról bemutatjuk, majd ugyaninnen a vendég önmagának szed tálalóeszközökkel.

6. feladat

Svájci felszolgálati mód

MUNKANYELV

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Vendéglátó technológia IV.– Ételkészítési és felszolgálási ismeretek
Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest 1991. a Munkaügyi Minisztérium megbízásából

Felszolgáló ismeretek – Vendéglátás, terítés, szervírozás / Ónódi Ferenc, Török István János
Képzőművészeti Kiadó Kft. 2007.

Internet: A felszolgálás minilexikona / Összeállította: Voleszták Zoltán
<http://mek.oszk.hu/00000/00068/00068.htm> (letöltés: 2010. július 2.)

<http://www.ddbt.t-online.hu/images/Ettermi%20asztal%20cso%20labakkal.jpg> (letöltés:
2010. július 2.)

<http://www.ddbt.t-online.hu/images/Asztal%20olvaso%20egyedi%20meret.jpg> (letöltés:
2010. július 2.)

<http://www.brent.hu/products/654.jpg> (letöltés: 2010. július 2.)

<http://www.gastroattase.hu/category/szervizkocsi.php> (letöltés: 2010. július 2.)

http://www.kappahv.hu/images/user_upload/norm/1160_D.jpg (letöltés: 2010. július 2.)

<http://images.dynamicline.hu/CIKKEK/220031215141746911.jpg> (letöltés: 2010. július 2.)

A(z) 1470-06 modul 002-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 811 02 1000 00 00	Pincér
52 811 02 0000 00 00	Vendéglős

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
26 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató