



Südi Szabolcs

Amikor megérkezik a vendég (A vendég fogadása, ültetése, étel- és italajánlás szempontjai)



A követelménymodul megnevezése:

Vendéglátási tevékenységek gyakorlása

A követelménymodul száma: 1470-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-005-30



AMIKOR MEGÉRKEZIK A VENDÉG (A VENDÉG FOGADÁSA, ÜLTETÉSE, ÉTEL- ÉS ITALAJÁNLÁS SZEMPONTJAI)

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 munkaterület 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 bejárattal 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 előtetővel, az étterem nevének feltüntetésével, és a kötelezően kihelyezett ártájékoztató táblákkal, melyeket együttesen portálnak nevezünk.** A vendégbejáratnál 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 vendégbejárat ajtó után az **előtér**. Az előtér funkciója az érkező vendégek részére ruhatár, várakozási terület és toalett biztosítása.

Előnyös, ha ruhatárt tudnak kialakítani, hiszen nem kell az értékesítőtérbe 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 és értékbeni 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.

Az alapanyagok/árúk 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 praktikusán azt jelenti, hogy más útvonalon kell kivinnünk a szemetet vagy maradványokat 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?

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

A címelem tartalma és formátuma nem módosítható.

1. feladat

Tiszta fogak, divatos ruházat, rendszeres fürdés, hosszú műkörmök, ápolts kezek, 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.

ÉTEL- ÉS ITALAJÁNLÁS

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Érkeznek a vendégek az étterembe. Ön fogadja őket, az asztalukhoz kíséri és átnyújtja az étlapot nekik. Hogyan és milyen szempontokat vesz figyelembe az étel- és italajánlásnál valamint hogyan szolgálja fel a megrendelt ételeket?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Általában a következő feladatokat végzi a felszolgáló: a vendégek köszöntése és asztalhoz kísérése után (ha kabátban érkeznek, azok elhelyezése után) az illedelmes felszolgáló csendesen és tisztelettudóan teszi dolgát. Átnyújtja az étlapokat, felveszi az italrendelést, előkészíti az eszközöket. Majd felszolgálja kért ételeket és italokat. A vendégek távozásakor átnyújtja a korrekten kiállított számlát, fizettet, majd elköszön a vendégtől (felsegíti a kabátokat). Az alábbiakban részletesen tekintjük át ezen feladatok közül a vendég fogadásához, leültetésükhöz, étel- és italajánláshoz figyelembe veendő szempontokat. Lássuk is sorban őket!

1. A felszolgálók nyitás előtt felosztják egymás között vagy az étteremvezető segítségével az értékesítőteret, így mindenki tudja, mely területért is felelős. Ellenőrzik az előzőekben említett higiénias megfelelőséget és tisztaságot. Áttekintik az asztalfoglalásokat, az esetleges vendégkívánságokat. Megvitatják a konyhával a várható forgalom tükrében az ételeket, tájékozódnak az esetleges változásokról.

- Ezután kinyitják az éttermet.* Azokban az éttermekben, ahol lehetőség van rá az ajtónál hostess áll, aki köszönti a vendéget a napszaknak megfelelően, barátságosan, de bizalmaskodóan megkérdezi, hogy rendelkeznek-e asztalfoglalással, és azt, hogy milyen típusú étkezést szeretnének. Ezen információk birtokában a megfelelő asztalhoz kíséri a vendégeket utat mutatva nekik. Meghatározza az ültetési rendet, a fővendéget a bejárattal szemben ülteti le, a hölgyeket pedig a férfiak jobb oldalára. Ha kabátban érkeznek a vendégek gondoskodik azok elhelyezéséről. Ha a vendég dohányzó helyen szeretne étkezni a nemdohányzó résztől elkülönített asztalokhoz kíséri őket. A dohányzó és nemdohányzó vendégeket a nemdohányzók védelméről szóló rendeletek szerint úgy kell leültetni, hogy vagy mechanikai vagy légtechnikai megoldásokkal őket el kell különíteni. Így nem juthat át a dohányfüst a nemdohányzóknak fenntartott részre. Egyre gyakoribb, hogy egész éttermek nemdohányzók, és a dohányzók részére az éttermeken kívül jelölnek ki területeket. Ez hasznos, hiszen az ételek élvezetében nem korlátozza a nemdohányzókat. Viszont kellemetlen, ha a dohányzók az étterem főbejárata mellett állnak és a be- illetve kilépéskor a füstön keresztül kell menni. Ha tudjuk, kerüljük el az ilyen helyzeteket.



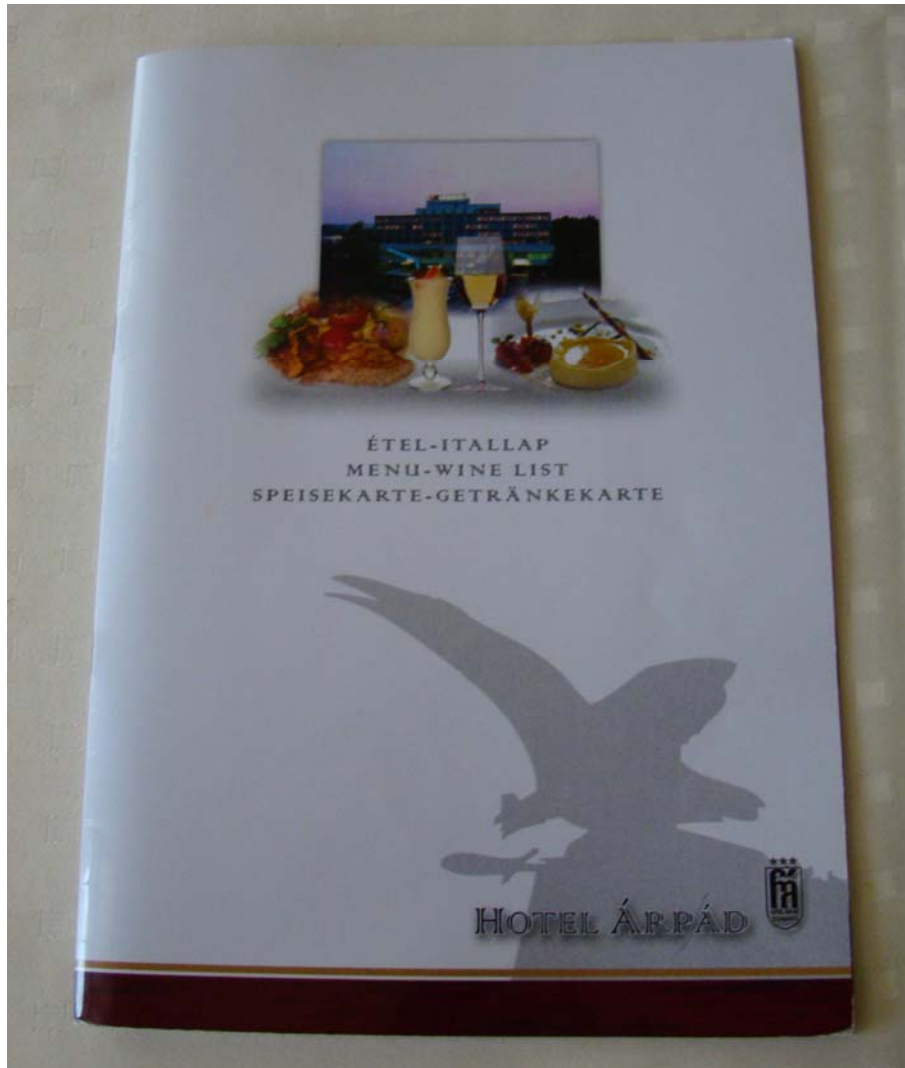
1. ábra. Étterembelső boxos kialakítással

Ha a vendégek ajándékokkal vagy virággal érkeznek a hostess gondoskodik ezek elhelyezéséről, megfelelő mennyiségű friss vízzel töltött vázát készít elő és esetleg kiegészítő asztalokat helyez/helyeztet el a vendégek asztalánál, amelyre kerülhetnek mindezek. Fontos, hogy a vendégek beszélgetését, látását nem korlátozhatja ezek elhelyezése. Ha az étteremben nincs lehetőség külön hostess alkalmazására, akkor a fenti feladatokat az étteremvezető vagy a felszolgálók is elláthatják. Nem engedhető meg, hogy a vendég "elveszessen" tébláboljon az étterembe belépés után, mivel senki sem törődik vele, senki sem köszönti őt. Ez negatív élményt hagy a vendégben és ha már a kezdet is rossz, nehéz jóvátenni mindezt.

3. A vendégek leülése után a felszolgáló jobb oldalról az ét- és itallapot benyújtja, nem és kor szerint sorban haladva. A hölgyekkel kezdünk, majd a férfiakkal folytatjuk. Kivétel ez alól a speciális fogadások közül az, amelyen protokoll szempontokat figyelembe véve rang szerint történik a felszolgálás.

Az étteremben található ételek sora az étlapon található meg. Az étlapok speciális szerkesztési szabályokkal rendelkeznek. Mindig feltüntetik az ételek nevét, árát rajtuk. A későbbiekben megnézzük mit kell és milyen sorrendben tartalmaznia egy étlapnak. *Tartalmuk és feladatuk szerint megkülönböztetünk:*

- Állandó étlapokat: az étterem folyamatosan rendelkezésére álló ételeinek sora, ami általában periodikusan változik (pl.: havonta, félévente). Gyakran az évszaknak megfelelően állítják össze a hozzáférhető friss nyersanyagok ismeretében
- Napi étlapok: kiegészítő étlap, mely az aznapi friss alapanyagok figyelembe vételével vagy az adott nap különleges elvárásai – pl.: csoport érkezése – miatt készül. Figyelembe veszik a frissesség biztosítását, illetve a vendégek igényeit
- Alkalmi étlapok: rendezvények, bizonyos alkalmakra, eseményekre készülő étlapok. Ezek az étlapok nem ritkán komplett ételsorokat tartalmaznak, szinte menükártyaként funkcionálnak.



2. ábra. Étlap

Az étlapok szépen formázottak és általában nyomdatechnikai eljárással készülnek. Az étlap alapján megítélhető az étterem színvonala, igényessége. Anyaga sokféle lehet, de általában papír, fényes papír. Ritkán textilszármazékokra is készülhet. Képekkel hívja fel a figyelmet ételekre és csinál kedvet hozzájuk. Fontos, hogy feleljen meg a modern kor követelményeinek mind kinézetében, mind tartalmában. Szerkesztése folyamatosságot tükröz, és szabályokat követ klasszikusan. Ezek a következők:

- A fedlapon az étterem neve vagy logója van
- A borító belső oldalára kerülhet az étterem kategóriája, nyitva tartása, elérhetősége
- Az első oldalon nem ritka a vendégeknek szóló köszöntő vagy általános leírás, melyet a vezető (étterem, konyha) ír alá
- A belső oldalakon maguk az ételek következnek az alábbiakban részletezett sorrendben
- A borító hátsó oldalán kívül vagy belül szerepelhet a vezetőik neve, esetleg ha nem az első oldalon volt a nyitva tartás, a kategória, az elérhetőségek

Az étlap tartalma:

Az állandó étlapok a következő sorrendet követik:

- Hideg előételek
- Levesek
- Meleg előételek
- Halételek
- Szárnyashús ételek
- Sertéshús ételek
- Marhahús ételek
- Főzelékek
- Köreték
- Saláták
- Sajtok
- Desszertek, édességek
- Gyümölcsök



3. ábra. Étlap belső oldal

Természetesen a fentiek közül csak azokat tartalmazza az étlap, mely az adott étterem kínálatában megtalálható. Tilos olyan ételeket az állandó étlapra felvenni, mely csak időszakosan érhető el, így elkerülendő a kellemetlenségeket, melyet az okoz, ha a vendég olyat rendel, ami nincs. Az étlapba belefirkálni, áthúzogatni nem lehet, mert ez szintén az üzlet megítélését csökkenti.

Az étlapon szerepelhet az ételek rövid leírása is, mely jól jön akkor, ha fantázianevekkel látjuk el étteleinket (pl.: lebegő felhők könnyed vaníliamártáson – madártej, vagy neszermélyi pecsenye – a húst natúron megsütjük, vöröshagymás, sonkás, mustáros raguval, és krokettel tálaljuk). Az étlap jellemzően többnyelvű, főleg magasabb kategóriás éttermekben, ahol kötelező is ez. A vendégkör jellegzetességeit figyelembe véve, de legalább angol és német nyelvű.

Régebben az itallap az étlap végén kapott helyett, de manapság inkább külön itallapot alkalmaznak. Ezt a későbbiekben még részletezzük.

Az étrend:

A menü szó francia eredetű és étrendet jelent. Előre összeállított két-, illetve többfogásos menüsor. Alkalmazzák napi menüként (tervezhető anyagfelhasználás és mennyiség) vagy speciális rendezvényhez kötődő menüként. A rendezvények menüsora alkalmazkodik a rendezvény jellegéhez (pl.: vadászfogadáson vadételek, céges összejöveteleken állófogadások ételei). A menüsor nemcsak ételeket, hanem a hozzájuk kapcsolódó italokat is tartalmazhatja. Ez azon esetekben ajánlott, amikor ültetett rendezvényeket bonyolítunk le. Ekkor a menükártyán bal oldalt az italok, jobb oldalt az ételek szerepelnek sorrendben és egy sorban az összekapcsolódásuknak megfelelően. Ilyen menükártya összeállításához nagy szakértelemre és gyakorlatra van szükség, nem ritkán több terület együttes munkájának köszönhetően jönnek létre.

Rendezvénytípusok:

- Ültetett fogadás büféasztallal: megfelelő mennyiségű ülőhellyel és asztallal ellátott rendezvényteremben az ételek külön büféasztalon kerülnek elhelyezésre. Ezt a vendégek önmaguknak kitálalják tányérra (esetleg szakács illetve felszolgáló segítségével), majd azt az asztaloknál elfogyasztják.
- Ültetett díszétkezés: megfelelő mennyiségű ülőhellyel és asztallal ellátott rendezvényteremben az ételeket felszolgálók szolgálják fel a vendégeknek.
- Esküvő: hasonló az ültetett díszétkezéshez, de a megrendelő igényétől függően lehet büféasztalos is.
- Állófogadás: büféasztalokon elhelyezett ételek és italok, melyeket a vendégek állva fogyasztanak el, könyöklő asztaloknál. Figyelembe kell venni az ételek összeállításánál, hogy az állva fogyasztás különleges feltételeket teremt, így olyan ételek nem kerülhetnek bele, amelyeket két kézzel (kés, villa) muszáj enni. Bár a könyöklő asztaloknál ez megvalósítható, mégsem praktikus döntés.
- Kávészünet: konferenciák, céges összejövetelek pihenőideje, mely során büféasztalra elhelyeznek kávé, teát, üdítőket, esetleg sós- vagy édes aprósüteményeket, melyet állva tudnak fogyasztani a vendégek.
- Koktélparti: állófogadás, mely könnyed és kőtetlen. Kevert italok jellemzőek, az ételkínálat visszafogott, mégis elegáns.
- Egy pohár pezsgő: kitüntetéshez, díjátadáshoz kötődő rendezvénytípus, mely során egy pohár pezsgővel koccintanak a résztvevői.

- Konferencia: előre meghatározott napirend és program szerint zajló rendezvénytípus, mely nagyobb létszámú résztvevővel zajlik, általában egy-egy szakmához vagy témához kötötten, kérdezési, hozzászólási lehetőséggel.
- Kongresszus: a konferenciánál nagyobb létszámú és még inkább zárt rendezvény. Meghatározott gyakoriságú.
- Meeting: adott vállalat általában magas szintű vezetőinek találkozója, ingerszegény környezetben a munkára koncentrálna.
- Tréning: adott vállalat munkatársainak kiképzése vagy továbbképzése.
- Sajtótájékoztató: adott eseményhez kötődő bejelentés a sajtó képviselőinek. Általában kisebb fogadással egybekötve.
- Kiállítás: művészeti tevékenység, szakmai fórum, melyen bemutatják a megrendelők termékeiket, szellemi vagy képzőművészeti alkotásaikat.
- Házon kívüli rendezvények: kitelepülések, melyek a fenti rendezvények egyikének jellemzőjével rendelkeznek, a megrendelő kívánsága szerint, de fontos különbség, hogy az összes eszközt a kitelepülő vállalkozás biztosítja, csakúgy, mint a személyzetet.

Az itallap:

Az üzletben kapható italokat tartalmazza, árak és mennyiségek feltüntetésével, az italok megnevezésével. Az itallap kiképzése hasonlóan az étlaphoz igényességet tükröz és az ottani minőségi szabályokat is betartja. Az éttermek alkalmazhatnak külön borlapot is, melyen Magyarország borvidékei is feltüntethetők, és rövid jellemzőik is leírhatók.

Az itallapokon a következő sorrendet kövessük:

- Aperitifek
- Párlatok
- Whiskyk
- Konyakok
- Likőrök
- Palackos borok (fehérborok, rosé borok, vörösborok)
- A ház borai
- Folyóborok
- Pezsgők
- Sörök (üveges, majd csapolt sörök)
- Üdítő italok
- Gyümölcslevek
- Ásványvizek (szénsavmentes, szénsavas)
- Kávék és kávékülönlegességek
- Teák

4. Most, hogy megismertük az étlap és itallap felépítését, nézzük a rendelés felvételének menetét! Ha a vendég úgy kívánja ajánlhatunk neki ételt és hozzáillő italt. Az étel ajánlásának folyamatában figyelembe kell vennünk a vendég kívánságait, a kínálatot, az idényjellegét, a trendeket, a vendégkör összetételét és életkorát, valamint nemét. Először a vendégeknek átnyújtjuk az étlapot, majd megérdeklődjük, milyen italt parancsolnak. Az ételek ajánlása és az ételrendelés felvétele a vendég bal oldaláról történik. A kiválasztott ételnek megfelelően a terítéket átrendezzük, úgy, hogy azzal a vendéget ne zavarjuk. Ha evőeszközöket veszünk le, vagy teszünk fel az asztalra, azt textilszalvétával lefedett tálcával tegyük, ahol az evőeszközöket is szalvétával fedjük.

Az ételekhez italokat ajánlunk. Ez azonban nagy szakértelmet igényel. Felső kategóriás éttermekben külön alkalmazott gondoskodik a vendégek italrendeléseinek felvételéről. A borok szakértője a sommelier, aki az ételek és borok teljes harmóniájára törekszik és teszi ezt úgy, hogy azok egymást erősítve kiemeljék a másik karakteres ízét, zamatát, vagy éppen harmonikusan együtt érvényesüljenek. Figyel rá, hogy a vendégek helyes sorrendben fogyasszák a borokat, a száraztól az édesebbek felé haladva, a gyengébb alkohol és ízhatásúaktól a magasabb alkoholtartalmúak és karakteresebb borok felé.

Italok, amelyek ajánlhatók az egyes fogásokhoz (természetesen az egyes ételek más és más italokat/borfajtákat kívánhatnak meg, melyek harmonizálnak velük):

- Aperitifek: étvágygerjesztő ital, mely alacsony cukortartalmú, nem telítő ital. Kis mennyiségben az étkezés előtt kínáljuk. Lehet bort is ajánlani, de az fehér és száraz legyen, lehetőleg olyan, amit az első fogáshoz is kínálunk. Édes, vagy nagy mennyiségű ital szóba sem jöhet.
- Hideg előételek: általában könnyedebb ételek, melyek szintén az étvágygerjesztést fokozzák, így az aperitifnél felsoroltak itt is alkalmazhatók, de nem röviditalokkal, inkább borokkal körítve.
- Levesek: kevésbé ajánlunk hozzá italt, ritkán az előzőleg megmaradt fehérbort vagy sört adunk mellé.
- Meleg előételek: zöldségekhez zamatos, de könnyű fehérborokat, olaszos tésztákhoz fűszeres fehérborokat, gombás ételekhez könnyebb vörösborokat ajánlunk.
- Halak: jellemzően fehérborokat ajánlunk, ritkán a barna húsú halakhoz könnyű vörös-, vagy rosébort adunk.
- Szárnyasok: fehér húsúakhoz száraz vagy félszáraz fehérbort, vörös húsú szárnyasokhoz pedig tartalmasabb vörösborot ajánlunk.
- Borjúhús: száraz-, félszáraz fehérborok, melyek már gazdagabb aromájúak.
- Marhahúsok: kifejezetten vörösborral kínáljuk, kivéve a fehérbort tartalmazó vagy azzal készült marhahús ételeket.
- Sertéshús: elkészítésétől függően kínálhatjuk fehér- és vörösborral is.
- Vadhúsok: testes, nehéz vörösborok, melyek kiemelik a vad ízét. Jellemzően ezen borokkal is készülnek ezek az ételek.

- Sajtok: talán a legösszetettebb kérdés, hiszen rengeteg típusú sajttal találkozhatunk. Ezek alapján a penészes sajtokhoz (pl.: camambert) könnyű fehérbort, lágy sajtokhoz szintén kevésbé karakteres fehérbort, kecskesajthoz fanyar fehérbort, félkemény sajtokhoz (pl.: ementáli) nem túl erős ízhatású fehérborok, kemény sajtokhoz (pl.: edami) gazdag vörösborokat ajánljunk. Ez azonban csak a jéghegy csúcsa, hiszen évek tapasztalata és tanulása szükséges az igazán ételhez illő bor kiválasztása.
- Desszertek: ha tésztából készülnek könnyebb fehérborok jellemzők, édességekhez illatos és édes borokat kínáljunk. Ne féljünk gyümölcsökhöz, fagylalthoz pezsgőt kínálni.
- Kávék: alapszabály szerint konyakot kínálunk hozzá.

Az italrendelés során csakúgy bal oldalról dolgozunk, mint az ételek rögzítésekor. Ha nem kér italt a vendég egy kancsó jeges vizet akkor is az asztalra helyezünk. Figyelünk arra, hogy italfelszolgáláskor a megfelelő ital a megfelelő pohárba kerüljön, és palackozott italt csak a vendég asztalánál bontsunk fel. Jeget kimért italba ne helyezzünk, csak a vendég asztalánál az ő megkérdezése után. Mivel több étteremben a jeget belehelyezték az italba, majd azt úgy szolgálták fel, visszaélésre adtak okot, hiszen a jéggel feltöltött ital nem visszamérhető. A Fogyasztóvédelmi Felügyelőség kifejezetten bünteti is ez alapján ezt a szakmaiatlanságot.

Az italokat jobb oldalról töltjük be/helyezzük a vendég elé. Fontos a megfelelő hőmérsékletek betartása. Hűtött italokat hűtve, melegeket forrón szolgáljunk fel.

A borok jellemző felszolgálási hőmérsékletei:

- Testes vörösborok: 19–21 °C
- Könnyű vörösborok: 15–16 °C
- Különleges fehérborok: 10–12 °C
- Könnyű fehérborok: 9 °C
- Roséborok: 8 °C
- Pezsgők: 7 °C
- Habzóborok: 5–6 °C

A borok felszolgálásának általános lépései:

- Borhűtő állványra helyezett jéggel töltött borhűtő vödörbe helyezzük a bort betöltésig (figyelve a felszolgálási hőmérsékletek betartására)
- A bort kivesszük a vödörből, megtöröljük és balról a vendégnek bemutatjuk, a neve, típusa, évjárata ismertetésével
- A bort a kisegítő asztalra helyezzük, ott a dugót védő fóliát éles késsel levágjuk és eltávolítjuk és megtöröljük az üveg száját
- Dugóhúzóval a dugót kiemeljük és újfent megtöröljük az üveg száját
- A kivett dugót kistányéron a vendég elé helyezzük
- Kóstolót töltünk a megrendelő vendégnek, amely csak kis mennyiségű bort jelent
- Ha megfelel a hölgyeknek kor szerint, majd az uraknak töltünk, figyelve a felszolgálás alatt mindvégig arra, hogy a bor címkéje (etikett) a vendég felé nézzen.

A pezsgő felszolgálása:

- Mindig hűtve szolgáljuk fel
- Bemutatás és megtörlés után a palackot a segédasztalra helyezzük
- Eltávolítjuk a dugó védő fóliát és esetleg a fém védőkupakot
- A vendégtől eltartva, kissé megdöntve az üveget felszolgálókendővel lefedve a dugót finoman megmozgatva azt hangtalanul eltávolítjuk
- A vendég elé helyezzük a dugót csészealjra
- Kóstolót töltünk a megrendelő vendégnek, amely csak kis mennyiségű pezsgőt jelent
- Ha megfelel a hölgyeknek kor szerint, majd az uraknak töltünk, figyelve a felszolgálás alatt mindvégig arra, hogy a pezsgő címkéje a vendég felé nézzen.
- A maradék pezsgőt az üvegben jéggel töltött pezsgősvödörben tároljuk a vendég asztala mellett

Egyéb italok felszolgálása: ha üveges italokat szolgálunk fel, azokat a vendég asztalánál kinyitva jobbról a vendég poharába betöltve szolgáljuk fel. Ha kimért italokat szolgálunk fel, akkor azokat jobbról a vendég elé helyezzük. Figyeljünk arra, hogy a megfelelő pohárba a megfelelő ital kerüljön és ha emblémázott pohárral dolgozunk az mindig a vendég felé nézzen, csakúgy, mint a palackok felirata.

Kávé felszolgálása: a kávé általában forrón szolgáljuk fel, kivéve a jeges kávé és kávékülönlegességeket. A kávé kávéscsészében csészealjjal, a kettő között papír alátéttel, a csészealjra helyezett kávéskanállal szolgáljuk fel. A cukrot, tejet, tejszínt külön kínáljuk.

5. Megkezdődik a felszolgálás! A fentiek alapján felszolgáljuk az ételeket és italokat. Figyelünk arra, hogy a vendégek milyen kérésekkel fordulnak hozzánk és hogy folyamatosan utántöltsük az italokat. Nem tolakodóan, de jelen vagyunk a vendégek otlétekor, kívánságaikat teljesítjük. A fogások elfogyasztása után rendezzük az asztalt a következő fogásnak megfelelően, és figyelünk a tisztaságra. Ha a vendégek befejezték az étkezést az utolsó fogás (jellemzően kávé) csészéit nem távolítjuk el. Ha leszednénk, azzal olyan hatást kelthetnénk, mintha alig várnánk, hogy a vendégek elmenjenek.
6. Fizettetés: az étkezés befejezésekor kiállítjuk a számlát (ez lehet nyugta és számla, melyből utóbbi tartalmazza a számlát kérő nevét és címét) és a vendég kifejezheti megelégedését ekkor. Történhet készpénzzel, bankkártyával, átutalással, vagy szállodában szállodai szobára terheléssel.
7. Távozás: elköszönés a vendégtől, kedves invitálás, hogy legközelebb újra minket válasszon.

A felszolgálás során a következőket szabályok mérvadók:

- Mindent jobbról helyezünk be a vendég elé, kivéve a salátákat és a bekínálást
- Semmit sem veszünk el a vendég asztaláról, majd tesszük át azt egy másik asztalra
- Nem nyúlunk a vendég előtt keresztbe

- Mindent letakarva viszünk ki a vendég asztalához
- A leejtett evőeszközöket, szalvétákat pótoljuk, azokat nem tesszük vissza a vendég asztalára
- A feliratozott eszközöket felirattal a vendég felé helyezzük el
- A palackok címkéje mindig a vendég felé néz
- Halkan dolgozunk
- Figyeljük a vendég reakcióit
- Legyünk jelen, de ne zavaróan a vendég étteremben tartózkodása alatt
- Mindig kövessük az adott ételek felszolgálati szabályait
- Figyeljünk a tisztaságra és rendezett munkakörnyezetre
- Az ételek, itallapok megfelelő számban és mennyiségben rendelkezésre álljanak
- A kiállított számla az előírásoknak megfelelő legyen

Összefoglalás

A vendégfogadástól a vendégek távozásáig komplex feladatokat kell végrehajtanunk. Fogadjuk, helyet kínáljuk őket, felvesszük a rendelést, kiszolgáljuk őket, majd távozáskor a korrekten kiállított számlát átadjuk nekik és illendően elköszönünk, megköszönve a látogatását.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

Az ételek és italok ajánlása nagy szakmai felkészültséget kívánó feladat. Figyelembe vesszük az étkezés jellegét, a vendégkör összetételét, a kor- és nemek megoszlását. Gyermeknek külön menüt ajánlunk. A megrendelt ételeket és italokat a szakmai szabályok betartásával szolgáljuk fel, ahol a hőfok és a tálalás egyaránt fontos. Általános szabályként az ételeket jobbról helyezzük a vendég elé.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Az Ön munkahelyén figyelnek a nemdohányzók érdekeinek érvényesítésére?
2. Gondolja végig, hogy az Ön munkahelyén érdemes-e alkalmazni külön hostesst a vendégek fogadására?
3. Maga szerint miért a hölgyek kapnak először mindenből?

AMIKOR MEGÉRKEZIK A VENDÉG (A VENDÉG FOGADÁSA, ÜLTETÉSE, ÉTEL- ÉS ITALAJÁNLÁS SZEMPONTJAI)

4. Alkalmaznak napi étlapot az étteremben, ahol dolgozik? Ha igen, milyen megfontolásból?
Ha nem, mit gondol, milyen ételekkel lehetne ezt megvalósítani?
5. Az Önök étlapja megfelel az általános követelményeknek?
6. Miért kell Ön szerint a fentiekben ismertetett sorrendben felsorolni az ételeket az étlapon?
7. Milyen rendezvénytípusokon vett már részt? Ezek közül mind rendben lezajlott?
8. Az Önök itallapja megfelel az általános követelményeknek?
9. Gondolja végig a vendég érkezésétől a távozásáig Ön milyen feladatokat kell hogy elvégezzen!
10. Mit gondol, csökkentheti egy ital/étel élvezeti értékét, ha azt nem a megfelelő hőmérsékleten szolgálják fel?

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Hogyan kell elkülöníteni a dohányzó és nemdohányzó vendégeket?

2. feladat

Milyen étlapokat ismer?

3. feladat

Milyen sorrendben követik egymást a fogások az étlapon?

4. feladat

Soroljon fel legalább öt rendezvénytípust!

5. feladat

Írja le az itallapon milyen sorrendben követik egymást az italcsoportok!

AMIKOR MEGÉRKEZIK A VENDÉG (A VENDÉG FOGADÁSA, ÜLTETÉSE, ÉTEL- ÉS ITALAJÁNLÁS SZEMPONTJAI)

6. feladat

Mik azok az aperitifek és milyen jellemzőik vannak?

7. feladat

Hogyan szolgálja fel a kávé?

8. feladat

Milyen módon történhet a vendég fizetése?

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A dohányzó és nemdohányzó vendégeket a nemdohányzók védelméről szóló rendeletek szerint úgy kell leültetni, hogy vagy mechanikai vagy légtechnikai megoldásokkal őket el kell különíteni.

2. feladat

Állandó étlap, napi étlap, alkalmi étlap

3. feladat

Hideg előételek, levesek, meleg előételek, halételek, szárnyashús ételek, sertéshús ételek, marhahús ételek, főzelékek, köretek, saláták, sajtok, desszertek, édességek, gyümölcsök

4. feladat

Pl.: Ültetett fogadás büféasztallal, Ültetett díszétkezés, Esküvő, Állófogadás, Kávészünet, Koktélparti, Egy pohár pezsgő, Konferencia, Kongresszus, Meeting, Tréning, Sajtótájékoztató, Kiállítás, Házon kívüli rendezvények

5. feladat

Aperitifek, Párlatok, Whiskyk, Konyakok, Likőrök, Palackos borok (fehérborok, rosé borok, vörösborok), A ház borai, Folyóborok, Pezsgők, Sörök (üveges, majd csapolt sörök), Üdítő italok, Gyümölcslevek, Ásványvizek (szénsavmentes, szénsavas), Kávék és kávékülönlegességek, Teák

6. feladat

Aperitifek: étvágygerjesztő ital, mely alacsony cukortartalmú, nem telítő ital. Kis mennyiségben az étkezés előtt kínáljuk. Lehet bort is ajánlani, de az fehér és száraz legyen, lehetőleg olyan, amit az első fogáshoz is kínálunk. Édes, vagy nagy mennyiségű ital szóba sem jöhet.

7. feladat

Kávé felszolgálása: a kávé általában forrón szolgáljuk fel, kivéve a jeges kávé és kávékülönlegességeket. A kávé kávészésében csészével, a kettő között papír alátéttel, a csészéjra helyezett kávéskanállal szolgáljuk fel. A cukrot, tejet, tejszínt külön kínáljuk.

8. feladat

Történhet készpénzzel, bankkártyával, átutalással, vagy szállodában szállodai szobára terheléssel.

MUNKANYELVI

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 15.)

MUNKKANYAG

A(z) 1470-06 modul 005-ös 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:
20 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