



Südi Szabolcs

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

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNÖTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:

Vendéglátási tevékenységek gyakorlása

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



A VENDÉG ÉRKEZÉSE

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 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 még számos feladat vár Önre. Ezeket a feladatokat a következőkben részletezzük. Feltételezzük, hogy záráskor a munkaterület rendezetten hagyták ott, mivel ez elvárható és elvárás is szakmánkban. Munkatársai és saját maga segítése, ha folyamatosan rendet tart a felügyelt területen, ezzel önmaga megítélését is segíti, nem mellékesen a gördülékeny munkavégzést támogatja.

Pontokba szedve, a főbb feladatok a tisztasággal kapcsolatban:

1. A személyi higiénia

A személyi higiénia egyaránt vonatkozik testünk és ruházatunk tisztán tartására.

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 találkoztunk már olyan emberrel, aki elhanyagolta a fürdést, vagy a 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 fokozott figyelem kíséri higiéniankat, tehát a következőket mindig tartsuk be:

- tisztán, lefürödve álljunk munkába;
- fogunkat rendszeresen mossuk;
- kezünk, körmünk legyen ápolat;
- öltözetünk tiszta és az üzletnek megfelelő legyen;
- munkahelyünkön külön cipőt használjunk;
- munkahelyünkön mindig legyen nálunk váltás ruha.

2. A környezeti higiénia – a 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 azt látnánk, éppen nyers húst szállítanak a konyhára vagy a raktárba a vendégtéren át. 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 vendégbejárat ajtónak meg kell felelnie 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 embert, aki nyitja/csukja az ajtót, köszönti a vendégeket, illetve elköszön tőlük.

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

Előnyös, ha ruhatárat tudnak kialakítani, hiszen nem kell az értékesítőtérbe bevinni és tárolni a kabátokat.

A vendégek részére fenntartott mellékhelyiségek célszerűen szintén innen nyílnak, 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 is meg kell felelnie a hulladékkezelésnek. A HACCP egy mozaikszó, a tevékenység angol szavainak kezdőbetűiből állították össze: Hazard Analysis of Critical Control Points (Kritikus Ellenőrzési Pontok Veszélyelemzése). 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.

3. A 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/árak a gazdasági bejáraton keresztül érkeznek meg az üzletbe. Melegkonyhás éttermeknél az alapanyagok/árak 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.

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

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 az ételkészítés-alapanyagok 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

A reggeli megérkezése után, vagy bármikor, amikor munkába áll, meg kell felelnie mind személyes higiéniájával, mind környezetének tisztaságával az általános követelményeknek. Tudjuk, hogy a személyi higiénia egyaránt vonatkozik testünk és ruházatunk tisztán tartására, míg a környezeti higiénia nem korlátozódik csak a munkaterületre, hanem az üzlet környékére és a szűkebb értékesítőtér tisztaságára egyaránt. A vendégek csak a makulátlanul tiszta üzletben érzik jól magukat, itt fogyasztanak és ide térnek vissza szívesen. A beérkezett áru nem keresztezheti az üzletből kikerülő a hulladék útját, így biztosíthatjuk a fertőzésmentességet.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

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

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1 Gondolja végig, milyen feladatokat végezne el a tisztasággal kapcsolatban, ha Ön nyitja ki az üzletet. Milyen esetben kellene terítéket cserélnie, ha azt előző este előkészítették Önnek kollégái? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

2. Járja végig gondolatban az üzletet, és tekintse át, hogy megfelel-e a fentiekben ismertetetteknek az alábbiak szerint:

- környezeti higiénia,
- a tiszta út elve,
- az étterem felépítése,
- a berendezési tárgyak állapota.

3. Mit gondol, miért fontos a vendégeknek a tisztaság?

4. Ön szerint miért feladatunk a tisztaság fenntartása?

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

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

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

2. feladat

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/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 az élelmiszer-alapanyagok útját.

ÉTEL- ÉS ITALAJÁNLÁS

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Érkeznek a vendégek az étterembe. Ön fogadja őket, az asztalukhoz kíséri és átnyújtja nekik az étlapot. 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 a 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 higiénia megfelelőséget és tisztaságot. Áttekintik az asztalfoglalásokat, az esetleges vendégkívánságokat. Megvitatják a konyhával a várható forgalom tükrében az ételeket, tájékoznak az esetleges változásokról.

2. *Ezután kinyitják az éttermet.* Azokban az éttermekben, ahol lehetőség van rá, az ajtónál host/hostess áll, aki köszönti a vendéget a napszaknak megfelelően, barátságosan, de nem 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 kifejezetten dohányzó vagy nemdohányzó helyen szeretne étkezni, akkor az erre elkülönített részben álló asztalokhoz kíséri őket. A dohányzó és nemdohányzó vendégeket a nemdohányzók védelméről szóló rendeletek szerint úgy kell leültetni, hogy vagy mechanikai vagy légtechnikai megoldásokkal el kell különíteni őket. 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 host/hostess gondoskodik ezek elhelyezéséről, megfelelő mennyiségű friss vízzel töltött vázát hoz, és esetleg kiegészítő asztalokat helyez/helyeztet el a vendégek asztalánál, amelyre mindezek kerülhetnek. Fontos, hogy a vendégek beszélgetését, látását nem korlátozhatja ezek elhelyezése. Ha az étteremben nincs lehetőség külön host/hostess alkalmazására, akkor a fenti feladatokat az étteremvezető vagy a felszolgálók is elláthatják. Nem engedhető meg, hogy a vendég „elvesztesen” tébláboljon az étterembe lépés 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 nyújtja be az ét- és itallapot a vendégeknek, nem és kor szerint sorban haladva. A hölgyekkel kezdünk, majd a férfiakkal folytatjuk. Kivétel ez alól a speciális fogadások közül az, amelyen a protokollszempontokat figyelembe véve rang szerint történik a felszolgálás.

Az étlap:

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

- Állandó étlap: 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 étlap: kiegészítő étlap, mely az aznapi friss alapanyagok figyelembe vételével, vagy az adott nap különleges elvárásai – pl.: csoport érkezése – miatt készül. Figyelembe veszi a frissesség biztosítását, illetve a vendégek igényeit.
- Alkalmi étlap: rendezvényekre, bizonyos alkalmakra, eseményekre készülő étlap. Nem ritkán komplett ételsorokat tartalmaz, szinte menükártyaként funkcionál.



2. ábra. Étlap

Az étlap szépen formázott és általában valamilyen nyomdatechnikai eljárással készül. 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 az ételekre és csinál kedvet hozzájuk. Fontos, hogy feleljen meg a modern kor követelményeinek mind kinézetében, mind tartalmában. Szerkesztése folyamatosságot tükröz, és klasszikus szabályokat követ. 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 vezetők neve, esetleg (ha az első oldalon nem szerepelt) 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,
- köretek,
- saláták,
- sajtok,
- desszertek, édességek,
- gyümölcsök.



3. ábra. Étlap belső oldal

Természetesen a fentiek közül csak azokat tartalmazza az étlap, ami az adott étterem kínálatában megtalálható. Tilos olyan ételeket az állandó étlapra felvenni, mely csak időszakosan érhető el, így elkerülendő a kellemetlenségeket, amit 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, ami jól jön akkor, ha fantázianevekkel látjuk el ételeinket (pl.: lebegő felhők könnyed vaníliamártáson – madártej, vagy neszmielyi pecsenye – a húst natúr megsütjük, vörshagymás, sonkás, mustáros raguval és krokettel tálaljuk). Az étlap jellemzően többnyelvű, főleg magasabb kategóriájú éttermekben, ahol kötelező is ez. A vendégkör jellegzetességeit figyelembe kell venni, de legalább angol és német nyelvű legyen.

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

Az étrend

A menü szó francia eredetű és étrendet jelent, azaz előre összeállított két-, illetve többfogásos ételsort. 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 menükártya bal oldalán az italok, jobb oldalán 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 jön létre.

Rendezvénytípusok

- Ültetett fogadás büféasztallal: megfelelő mennyiségű ülőhellyel és asztallal ellátott rendezvényteremben az ételek külön büféasztalon kerülnek elhelyezésre. A fogásokat 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 teremtsen, így olyan ételek nem kerülhetnek az állófogadás menüsorába, amelyeket két kézzel (késsel, villával) kell enni. Bár a könyöklő asztaloknál ez megvalósítható, mégsem praktikus döntés.
- Kávészünet: konferenciák, céges összejövetelek pihenőideje, mely során büféasztalra elhelyeznek kávét, teát, üdítőket, esetleg sós vagy édes aprósüteményeket, melyet állva tudnak fogyasztani a vendégek.
- Koktélparti: állófogadás, mely könnyed és kötetlen. Kevert italok jellemzőek, az ételkínálat visszafogott, mégis elegáns.
- Egy pohár pezsgő: kitüntetéshez, díjátadáshoz kötődő rendezvénytípus, mely során egy pohár pezsgővel koccintanak a résztvevők.
- Konferencia: előre meghatározott napirend és program szerint zajló rendezvénytípus, mely nagyobb létszámú résztvevővel zajlik, általában egy-egy szakmához vagy témához kötötten, kérdészi, 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 koncentrálni.
- 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 megrendelő termékeit, 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 étlaphoz hasonlóan az itallap kiképzése is igényességet tükröz, és az ott alkalmazott minőségi szabályokat is betartja. Az éttermek használhatnak 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, rozé 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 átnyújtjuk a vendégeknek 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 alkoholtartalmúaktól és ízhatásúaktól a magasabb alkoholtartalmú és karakteresebb borok felé.

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.

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

- Hideg előételek: általában könnyedebb ételek, melyek 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 adjuk mellé.
- Meleg előételek: zöltségekhez zamatos, de könnyű fehérborokat, olaszos tésztákhoz fűszeres fehérborokat, gombás ételekhez könnyebb vörösborokat ajánlunk.
- Halak: jellemzően fehérborokat ajánlunk, ritkán a barna húsú halakhoz könnyű vörösbort, vagy rozét adunk.
- Szárnyasok: fehér húsuakhoz száraz vagy félszáraz fehérbort, vörös húsu szárnyasokhoz pedig tartalmasabb vörösbort ajánlunk.
- Borjúhús: száraz-, félszáraz fehérborok, melyek már gazdagabb aromájúak.
- Marhahúsok: kifejezetten vörösborral kínáljuk, kivéve a fehérbort tartalmazó vagy azzal készült marhahúsos ételeket.
- Sertéshús: elkészítésétől függően kínálhatjuk fehér- és vörösborral is.
- Vadhúsok: testes, nehéz vörösborok, melyek kiemelik a vad ízét. Jellemzően ezek az ételek ezen borokkal is készülnek.
- Sajtok: talán a legösszetettebb kérdés, hiszen rengeteg típusú sajttal találkozhatunk. A penészes sajtokhoz (pl.: camambert) könnyű fehérbort, lágy sajtokhoz szintén kevésbé karakteres fehérbort, kecskesajthoz fanyar fehérbort, félkemény sajtokhoz (pl.: ementáli) nem túl erős ízhatású fehérbort, kemény sajtokhoz (pl.: edami) gazdag vörösbort ajánljunk. Ez azonban csak a jéghegy csúcsa, hiszen évek tapasztalata és tanulása szükséges az igazán az adott ételhez illő bor kiválasztásához.
- Desszertek: ha tésztából készülnek, könnyebb fehérbort ajánlunk, más típusú édességekhez illatos és édes borokat kínálunk. Ne féljünk gyümölcsökhöz, fagyalathoz 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 a palackozott italt csak a vendég asztalánál bontunk fel. Jeget kimért italba ne helyezzünk, csak a vendég asztalánál, az ő megkérdezése után. Visszaélésre adhat okot, ha az italt a már korábban behelyezett jéggel szolgálják föl, hiszen a jéggel feltöltött ital nem visszamérhető. A Fogyasztóvédelmi Felügyelőség kifejezetten bünteti is ezt a szakmaiatlanságot!

Az italokat jobb oldalról töltjük be/helyezzük a vendég elé. Fontos a megfelelő hőmérsékletek betartása. A hűtött italokat hűtve, a 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,
- rozé borok: 8 °C,
- pezsgők: 7 °C,
- habzóborok: 5–6 °C.

A borok felszolgálásának általános lépései:

- Betöltésig a bort a borhűtő állványra helyezett, jéggel töltött borhűtő vödörbe helyezzük (figyelve a felszolgálási hőmérsékletek betartására).
- A bort kivesszük a vödörből, a palackot 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, majd 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 – ez csak kis mennyiségű bort jelent!
- Ha megfelel, előbb a hölgyeknek töltünk (kor szerint), majd az uraknak, a felszolgálás alatt mindvégig figyelve arra, hogy a bor címkéje (az etikett) mindig 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 csészealjon.
- Kóstolót töltünk a megrendelő vendégnek – ez csak kis mennyiségű pezsgőt jelent!

- Ha megfelel, előbb a hölgyeknek töltünk (kor szerint), majd az uraknak, a felszolgálás alatt mindvégig figyelve arra, hogy a pezsgő címkéje mindig a vendég felé nézzen.
- A maradék pezsgőt az üvegben, a 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 a kávékülönlegességeket. A kávé kávészészében csészével, a kettő között papír alátéttel, a csészével helyezett kávéskanállal szolgáljuk fel. A cukrot, a tejet, a tejszínt külön kínáljuk.

5. A felszolgálás megkezdése: 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 ottlétekor, 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). A fizetés történhet készpénzzel, bankkártyával, átutalással, vagy szállodában szállodai szobára terheléssel.
7. A vendégek távozása: 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 (az ételek bemutatása a vendégnek).
- Semmit sem veszünk el a vendég asztaláról, majd tesszük át azt egy másik asztalra (sem evőeszközt, sem sótartót, sem mást).
- Nem nyúlunk a vendég előtt keresztbe.
- Mindent letakarva viszünk ki a vendég asztalához.
- A leejtett evőeszközöket, szalvétákat újakkal pótoljuk, azokat nem tesszük vissza a vendég asztalára.
- A feliratozott eszközöket felirattal a vendég felé helyezzük el.
- A palackok címkéje mindig a vendég felé nézzen.
- Halkan dolgozzunk.
- Figyeljük a vendég reakcióit.
- Legyünk jelen, de ne zavaróan, a vendég étteremben való teljes tartózkodása alatt.
- Mindig kövessük az adott ételek felszolgálási szabályait.

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

- Figyeljünk a tisztaságra és rendezett munkakörnyezetre.
- Az ételek, itallapok megfelelő számban és mennyiségben álljanak rendelkezésre.
- A kiállított számla az előírásoknak megfelelő legyen.

Összefoglalás

A vendégfogadástól a vendégek távozásáig komplex feladatokat kell végrehajtanunk. Fogadjuk, hellyel kínáljuk őket, felvesszük a rendelést, kiszolgáljuk őket, majd távozáskor a korrekten kiállított számlát adjuk 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 szerinti megoszlását. Gyermekeknek 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? Tapasztalatait írja le a kijelölt helyre!

2. Gondolja végig és írja le, hogy az Ön munkahelyén érdemes-e alkalmazni külön hostot/hostesst a vendégek fogadására?

3. Ön szerint miért a hölgyek kapnak először mindenből? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

4. Alkalmaznak napi étlapot az étteremben, ahol dolgozik? Ha igen, milyen megfontolásból? Ha nem, mit gondol, milyen ételekkel lehetne ezt megvalósítani? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

5. Az Önök étlapja megfelel az általános követelményeknek? Véleményét írja le a kijelölt helyre!

6. Miért kell Ön szerint a fentiekben ismertetett sorrendben felsorolni az ételeket az étlapon? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

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

7. Milyen rendezvénytípusokon vett már részt? Ezek közül mind rendben lezajlott? Tapasztalatait írja le a kijelölt helyre!

8. Az Önök itallapja megfelel az általános követelményeknek? Véleményét írja le a kijelölt helyre!

9. Gondolja végig és írja le, hogy a vendég érkezésétől a távozásáig Önnek milyen feladatokat kell elvégez!

10. Mit gondol, csökkentheti egy ital/étel élvezeti értékét, ha azt nem a megfelelő hőmérsékleten szolgálják fel? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Hogyan kell elkülöníteni a dohányzó és nemdohányzó vendégeket? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

2. feladat

Milyen étlapokat ismer? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

3. feladat

Milyen sorrendben követik egymást a fogások az étlapon? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

4. feladat

Soroljon fel legalább öt rendezvénytípust!

5. feladat

Írja le, hogy 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? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

7. feladat

Hogyan szolgálja fel a kávé? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

8. feladat

Milyen módon történhet a vendég fizetése? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

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

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, házön kívüli rendezvények.

5. feladat

Aperitifek, párlatok, whiskyk, konyakok, likőrök, palackos borok (fehérborok, rozé borok, vörösborok), a ház borai, folyóborok, pezsgők, sörök (üveges, majd csapolt sörök), üdítő italok, gyümölcslevek, ásványvizek (szénsavmentes, szénsavas), kávék és kávékülönlegességek, teák.

6. feladat

Aperitif: étvágygerjesztő, 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 kínáltunk. 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 kávéscsészében csészealjjal, a kettő között papír alátéttel, a csészealjra helyezett kávéskanállal szolgáljuk fel. A cukrot, a tejet, a tejszínt külön kínáljuk.

8. feladat

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

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

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

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

Internet: A felszolgálás minilexikona / Összeállította: Voleszák Zoltán.
<http://mek.oszk.hu/00000/00068/00068.htm> (letöltés: 2010. július 15.)

A(z) 1470–06 modul 005 számú 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

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