



Südi Szabolcs

Még a vendég érkezése előtt – a vendégtér
előkészítése /az értékesítőtér berendezései a
használata és a terítési típusok/

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:
Vendéglátási tevékenységek gyakorlása

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



BERENDEZÉSEK AZ ÉRTÉKESÍTŐTÉRBEN, 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 Ön az, aki a vendégtérben dolgozik, amíg az üzlet kinyit, több munkafolyamatot fog elvégezni, míg a helyiség készen áll a vendégek fogadására. Többek között takarítás, az asztalok beállítása, az 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. Munkatársainkat és saját magunkat is segítjük, ha folyamatosan rendet tartunk az általunk felügyelt területen, ráadásul ezzel önmagunk pozitív megítélését és – nem mellékesen – a gördülékeny munkavégzést is elősegítjük.

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. A vendégek elégedettségét, az üzletről alkotott képét nagyban befolyásolja a velük kapcsolatba kerülő emberek higiénája. Biztosan találkoztunk már olyan személlyel, 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 a személyes higiénia alapfeltétel.

A vendéglátásban tehát fokozott figyelemmel legyünk higiéniánkra, tehát a következőket mindig tartsuk be:

- tisztán, lefürödve álljunk munkába,
- fogainkat rendszeresen mossuk,
- kezeink, körmeink legyenek ápoltak,
- öltözködésünk tiszta és az üzlethez illő legyen,
- munkahelyünkön külön cipőt használjunk és
- mindig legyen nálunk váltás ruha.

2. Környezeti higiénia – környezet kialakítása

Az éttermek általában két bejárattal rendelkeznek. Van egy a vendégek számára fenntartott bejárat és egy személyzeti/gazdasági bejárat. Érthető, hogy fontos elkülöníteni a kettőt, hiszen az áruszállítás, a dolgozók érkezése és egyéb a működéshez kapcsolódó folyamatok nem tartoznak a vendégekhez. Lássuk be; elég furcsa lenne, ha egy étteremben ülve éppen nyers húst szállítanának rajtunk keresztül a konyhába vagy a raktárakba. Ebből kifolyólag a vendégbejárat az utcafronton, jól megközelíthető helyen kerül kialakításra. A parkolási lehetőség nem mindenhol megoldott, viszont törekedni kell arra, hogy elősegítsük vendégeink kényelmes érkezését. **A vendégbejárat egységet alkot az esetleges kirakatokkal, utcafronti ablakokkal, az előtérrel, az étterem nevének feltüntetésével és a kötelezően kihelyezett ártájékoztató táblákkal, melyeket együttesen portálnak nevezünk.** A vendégbejáratnál meg kell, hogy feleljen további követelményeknek is, 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, gondoskodjunk vendégfogadó személyzetről a bejáratnál, aki nyitja/csukja az ajtót üdvözlő a vendéget, illetve elköszön tőle.

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

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

A vendégek részére fenntartott mellékhelyiségek célszerűen szintén az előtérből nyílnak, az értékesítőtérrel való elkülönítettség ebben az esetben kifejezetten fontos. Természetesen külön férfi és női mellékhelyiséget kell biztosítani, könnyen tisztítható burkolatokkal és megfelelő méretezéssel. Általában a női toaettek 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, valamint a szellőztetésre, hogy mindig friss levegő jusson be az üzletbe és ne az elhasznált vagy a konyhából kiáramló 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 ki kell terjednie a hulladékkezelésre is. 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 elemzik, és ehhez igazítják a szabályozást, ellenőrzést. **Célja a megelőzés.** Minden üzletnek ki kell dolgoznia saját HACCP rendszerét, dolgozóikat pedig oktatásban kell részesítenie.

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 elkerülni az elkoszolódás veszélyét.

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 átvételi helyiségből. Ez csempézett, megfelelően skálázott mérleggel, asztalokkal ellátott kisebb helyiség. Innen az alapanyag/áru a megfelelő raktárba vagy előkészítőbe kerül (szárazáruraktár, 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 azok útját nem keresztezheti sem a hulladék, sem más szennyező anyag.

Ez azt jelenti, hogy más útvonalon kell kivinnünk a szemetet vagy a 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 környezete 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 tisztaságát 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 elkerülhetjük az áru fertőződését.

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 történő jelentése is mind feladatunk munkába álláskor és a munkavégzés folyamán. Fontos célunk tisztaságot tartani és megkövetelni ezt a többiektől is, így a vendég elégedetten fogyaszt nálunk és tér vissza hozzánk.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

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

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

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

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

4. Ön szerint miért feladatunk a tisztaság fenntartása? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

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, ápoltság, vasalt munkaruha, váltás munkaruha, feltűnő tetoválás

2. feladat

Sorolja fel legalább milyen bejáratokkal kell rendelkeznie egy üzletnek?

1. _____
2. _____

3. feladat

Mi a portál? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

4. feladat

Mit jelent a tiszta út elve? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

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

2. feladat

1. Vendég- /vevőbejárat
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 az áruk útját nem keresztezheti sem a hulladék, sem más szennyező anyag.

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 felszolgálás és az étkeztetés folyik) 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 a házas étteremben a régi idők 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 esetében), 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, fogyasztásra ösztönözheti az étkezőket, és látványosabbá is tehető vele a belső tér. Praktikussá is tehető vele az étterem, mert nem kell feltétlenül külön pultost alkalmazni, hanem az étteremben egyébként is jelen lévő pincérek végezhetik az italmérést, kávékészítést.

Salátabár/sajtbár/süteményes asztal/gyümölcspult: elhelyezhető pult vagy hidegen tartó berendezés, illetve asztal, amelyen az étterem ilyen típusú kínálata mutatható be. Lehet önkiszolgáló változat, de állhat mögötte felszolgáló/szakács is, aki segít a választásban és a 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, hiszen látja az ételt és érzi annak illatát, ezért is 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 pótterítek elkészítése, eszközök és evőeszközök tisztítása, poharak előkészítése, hűtése, a szervírozáshoz szükséges egyéb 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:

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



1. ábra. Éttermi asztal 800x800 mm¹

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



2. ábra. Éttermi asztal 800x1200 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 900x1500 mm-es asztalokkal is, de – mint a fentiekben említettük – csak a pénztárca, a rendelkezésre álló hely és a stílus szabhat határt elképzeléseinknek. 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", amely azt jelenti, hogy egy parafa dugót kellő magasságúra vágunk, és azt helyezzük el az asztal megfelelő lába alá. Az asztalok magassága a padlótól az étkezőfelületig 720 mm. Persze léteznek magasabb asztalok is, ezek már az állófogadások kellékei és inkább az állófogadás alatt kapott ételek és italok átmeneti elhelyezésére vagy könyöklőként szolgálnak, mintsem tényleges étkezőhelyként. Az asztalokat boríthatják posztóval, mely több szempontból is ideális lehet 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 a fix lábas társaiknál.

Székek: hasonlóan az asztalokhoz rengeteg típus, méret, szín, forma kapható. 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 biztosítja, hogy ne karcolja föl a padlót és könnyebb csúszást is biztosít. A karosszék jellemzően magasabb kategóriájú éttermekben található, kényelmesebb ülést biztosít hosszútávon. Teraszokra, kerthelyiségekbe műanyag vagy fából készült székek kerülnek az étterem színvonalától függően. Rendezvényeknél rakásolható, azaz egymásba illeszthető székeket szoktak használni, amelyek előnye szintén a könnyű tárolásuk, ugyanúgy, mint az összecusukható lábú asztaloknak.



4. ábra. Egyszerű éttermi szék

Szervízkocsik: a szervízkocsik többféle célt szolgálnak. Említettük már az előzőekben a salátabárt, a süteményes asztalt, amely kitűnően kiváltható egy-egy szervízkocsival, 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 értékesítőtérbe. Sokrétűen használhatók, az egyszerű lerámoláshoz használhatóktól kezdve a legkülönlegesebb elektromos hűtő/fűtő megoldásokkal felszerelt változatokkal is találkozhatunk.

Fajtái:

- Általános: funkcionalitása sokrétű, de inkább egyszerű feladatok ellátására tervezték. Két- vagy hárompolcos, kerekekkel 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 is kiváló. 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 és 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 kínál saláták tárolására és kínálására használják.



7. ábra. Salátás kocsi

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

- 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 tányérokat, illetve a tálaláshoz szükséges eszközöket találhatjuk.
- Sajt- és gyümölcskocsi: két- vagy hárompolcos kocsi, amin sajtokat, illetve gyümölcsöket kínálnak.

Tálmelegítő: elektromos eszköz, mely fiókos szekrényre hasonlít. A „polcok” egyenként kihúzható hőtartó lapok oldalt szigetelt fogantyúkkal. 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 a nagy élőmunka- és felszerelészükséglete miatt a magasabb színvonalú helyeken alkalmazzák. A szeletelés a kisegítő asztalon történik, miután kivittük a tálon az ételt és a tálát a tálmelegítőre helyeztük. A szükséges felszereléseket az adott ételtől függően 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 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, gyorsan és határozott mozdulatokkal szeleteljünk, a felszeletelt húst visszahelyezzük a tálmelegítőn lévő tálra, és innen tálalunk, a húslevet – ha a vendég kéri – rákanalazzuk a húsra, 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 helytelen használata közben égési sérülések is szenvedhetők. Indokolt és szakmailag is helyes a tányérokat felszolgálókendővel megfogni.



8. ábra. Tányérmelegítő⁶

Összefoglalás

Az értékesítőtérben 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 szolgáltatnánk megfelelő színvonalon és a vendégek csalódottan hagynák el az éttermet.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

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

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

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Gondolja végig, és írja le 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? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

3. Készítsen sematikus rajzot az étteremről a kijelölt helyre! Ezen rajzolja be, Ön szerint hogyan lehetne elhelyezni másként a székeket és asztalokat, valamint a értékesítőtérben lévő berendezési tárgyakat! Legalább két változatot készítsen!

4. Képes lenne tálalni a vendég asztalánál? Jegyezze fel a kijelölt helyre, hogyan történne mindez, ha önállóan végezné!

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Mit jelent az office kifejezés a felszolgáló szakmában? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

2. feladat

Sorolja fel az alapvetően alkalmazott asztalok méreteit!

1. _____
2. _____
3. _____

3. feladat

Soroljon fel legalább 3 szervízkeszci fajtát!

1. _____
2. _____
3. _____

4. feladat

Mi a feladata a tálmelegítőnek? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

5. feladat

Írja le a tálalás folyamatát!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

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

2. feladat

1. 800x800 mm
2. 800x1200 mm
3. 900x1500 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, gyorsan és határozott mozdulatokkal szeleteljük, a felszeletelt húst visszahelyezzük a tálmelegítőn lévő tálra és innen tálalunk, a húslevet – ha a vendég kéri – rákanalazzuk a húsra, figyeljünk a fokozott balesetveszélyre.

Tálalás

VENDÉGFOGADÁS, TERÍTÉS

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Hogyan készül fel a vendég fogadására, 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 éttermek általános felépítésével. Azonban az igazi munka csak most kezdődik! Felkészülünk a vendég fogadására, megnézzük a legfontosabb helyet, azaz 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. Sorra véve a terítési feladatokat a következő teendőket kell elvégeznünk:

1. **Az asztalokat beállítjuk:** azzal az asztallal kezdünk, amihez viszonyítási pontot találunk – pl. a fal – és sorban haladunk 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 – melyeket a megfelelő láb alá helyezünk. Az asztallábak alá ne tegyünk papírdarabokat, söröslátéteket stb.

2. **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 szegésre, amely nem állhat a vendég felé, a lelógásnak egyformának kell lennie 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 vendégbejáratától legtávolabb eső terítőt helyezzük fel, majd sorban haladunk a bejárat felé. Soha ne csípjuk össze az abroszokat ujjainkkal, mert csúnyán meglátszik a csípés a szépen vasalt terítőn.
3. **Az asztalra kerül a kisleltár:** a kisleltár (só- és borstartó, virágváza, fogvájó és hamutartó) felkerül az asztalra. Az élővirággal díszített virágváza a vendégtől távolabb helyezkedik el, hogy ne zavarja, ha a többi eszközért nyúl az asztalon, elé a só- és borstartó. Két választásunk van az étteremtől függően; vagy felhelyezzük a hamutálat (ekkor ez a vendégtől haladva 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.
4. **Tányérok felhelyezése:** a tányérokat a vendég helyére állva kb. 1 cm-re az asztal szélétől rakjuk le, figyelve arra, hogy, ha 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. elhelyezése 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.
5. **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 három pár evőeszköz kerülhet fel, valamint a leveses kanál. A kanál mindig jobb oldalra kerül, kivétel ez alól a spagetti, s 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. **Poharak:** 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. Négy boros- és egy vizespohár kerülhet fel. Az aperitifes, pezsgős, koktélos poharakat soha nem helyezzük 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. Ha feliratozott a szalvéta, a felirat mindig a vendég felé néz.
9. **Székek beállítása:** a székek a terítéssel szembe kerülnek, nem gyűrve a terítőt, éppen csak érintve azt. Fontos, hogy a székek nem billeghetnek és nem lehetnek sérültek, nehogy megsértsék a vendég ruháját.
10. **A tálalóasztal felkészítése:** mindazon eszközök tárolóhelye, amelyek az éttermi munkában előfordulhatnak. Polcos tárolóhelyekkel ellátott, asztalfelülettel rendelkező „szekrény”. Itt vannak a rendes és különleges evőeszközök, tálalóeszközök, textíliák, az asztali patika (mustár, ecet, ketchup, worchester, olaj, porcukorszóró stb.), tálcák, 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. **Érkezik 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 tálalót bal oldalról bemutatjuk a vendégnek, majd jobb oldalról elé helyezzük, amiből aztán a lehelyezett tálalóeszközökkel magának szed.

II. A tálalót bal oldalról bemutatjuk, majd ugyaninnen a vendég önmagának szed a 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 húsok egészben, a köretök pedig külön tálalva vannak, miután bemutattuk azokat a fővendégnek balról. Szeleteljük a húsokat, 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 felszolgálati mód: a leggyorsabb és legkevesebb szaktudást igénylő felszolgálati 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 megfelelő személyi- és környezeti higiéniai feltételekkel, tiszta és sérülésmentes eszközökkel, berendezésekkel kell rendelkezni, csak ezután kezdhetünk neki a terítés folyamatának. Annak meghatározott sorrendjét követve biztosak lehetünk abban, hogy a vendégek a legjobb kiszolgálást kapják. Innentől már csak egy lépés a tényleges felszolgálati 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), felszolgálati 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. Írja le, miért kell sorrendben végighaladni a terítés lépésein és miért nem rakhatjuk fel előbb a poharakat, majd utána az evőeszközöket?

2. Az Önök éttermében hallottak már a "kidugózásról"? És tudják is, hogy mit jelent? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

3. Munkahelyén figyelembe veszik a fenti szabályokat a terítés során? Tapasztalatait írja le a kijelölt helyre!

4. Miért kell a feliratoknak mindig a vendég felé állnia? Miért ne láthatná azt inkább a szemben lévő vendég? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

5. Munkahelyén milyen felszolgálati módot alkalmaznak? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

6. Képes lenne angol felszolgálati módot alkalmazni? Ismeri kellőképpen a húsok 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 felszolgálati mód alkalmazásakor? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

8. Orosz felszolgálati mód alkalmazásakor maximum hány főt tudna kiszolgálni megfelelő színvonalon? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Írja le pontokba szedve a terítés folyamatát!

2. feladat

Mi a nagyváltás jelentése? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

3. feladat

Hova és hogyan helyezzük el a poharakat? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

4. feladat

Mi az az asztali patika? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

5. feladat

Írja le a francia II. felszolgálási módot!

6. feladat

Melyik felszolgálási mód a leggyorsabb és legkönnyebb szakmai szempontból? Válaszát írja le a kijelölt helyre!

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 nagykest, nagyvillát összefoglaló néven nagyváltásnak nevezzük.

3. feladat

Jobbról a nagykes 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 tálat baloldaltól bemutatjuk, majd ugyaninnen a vendég önmagának szed tálalóeszközökkel.

6. feladat

Svájci felszolgálati mód.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

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

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 2.)

ÁBRAJEGYZÉK

<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 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:
26 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