

DREJTIMI MËSIMOR
“HOTELERI TURIZËM”

KLASA
10

SHËRBIME NË RESTORANT

Material mësimor për modulin
e praktikës profesionale të detyruar





NIVELI I

KLASA 10

DREJTIMI MËSIMOR
“HOTELERI TURIZËM”

Moduli

SHËRBIME NË RESTORANT

**Material mësimor për modulin
e praktikës profesionale të detyruar**

M-13-1349-17
108 orë mësimore

Drejtimi mësimor: “Hoteleri Turizëm”

Moduli: Shërbime në Restorant

Material mësimor për modulin e praktikës profesionale të detyruar

M-13-1349-17 | 108 orë mësimore

Përgatiti: **Albana Pelivani, Mirela Andoni**

Mbështeti për përgatitjen e materialit mësimor: **Polikseni Ikonmidhi**

Trajnoi dhe moderoi procesin e hartimit të materialeve mësimore: **Dr. Mirela Andoni**

Redaktore letrare: **Tea Sadiku**

Paraqitja grafike dhe faqosja: **Fatbardha Rama**

Printimi i botimit: **Optima Communication**

Botimi i parë: **Gusht, 2019**

Literatura:

Galeazzi, Oscar. Sala bar. Hoepli.

Andoni, Mirela. Shërbimi profesional në restorant. Përshtatje. Tiranë, 1998.

Pelivani, Albana. Manual trajnimi për kamerier. Tiranë, 2015.

Gutmayer, Wilhelm. Shërbimi. Krems, Austri, 2012.

Copyright: KulturKontakt Austria

Ky material është hartuar në kuadër të projektit ALTOUR: MBËSHTETJA PËR AKSES DHE CILËSI NË ARSIMIN DHE FORMIMIN PROFESIONAL PËR SEKTORIN E TURIZMIT, i financuar nga: Austrian Development Cooperation (ADC), me bashkëfinancim nga KulturKontakt Austria (KKA) dhe i zbatuar nga KulturKontakt Austria në bashkëpunim me Ministrinë e Financave dhe Ekonomisë (MFE) dhe partner lokal: Partnerë për fëmijët (PPF).

Në përputhje me synimet e projektit të implementuar nga KulturKontakt Austria, materialet e këtij botimi mund të përdoren vetëm në mësim dhe për qëllime jokomerciale.

Adresa: KulturKontakt Austria, Regional Project Office Tirana, Rruga Naim Frashëri, 37, Tirana

Të dashur mësues, nxënës dhe lexues,

Këtë vit, KulturKontakt Austria feston përvjetorin e saj të 30-të dhe vitin e 25-të të bashkëpunimit me sektorët e arsimit profesional dhe arsimit të përgjithshëm në Shqipëri!

Turizmi ka qenë një nga fushat e përbashkëta të bashkëpunimit që në fillim. Në Shqipëri dhe Austri, trashëgimia e pasur kulturore dhe peizazhet e bukura e të larmishme janë themeli për zhvillimin e suksesshëm të sektorëve tanë të turizmit. Megjithatë, një faktor po aq i rëndësishëm suksesi janë edhe njerëzit e mirëtrajnuar, të orientuar drejt shërbimit dhe sipërmarrjes, që punojnë në sektorin e turizmit, të cilët i bëjnë turistët të ndihen të mirëpritur dhe sigurojnë produkte dhe shërbime cilësore e të qëndrueshme.

Për sektorin e AF-së në fushën e turizmit, mikpritjes dhe furnizimit me ushqim, kjo nënkupton përditësimin e vazhdueshëm të programeve mësimore, për të reflektuar njohuritë dhe aftësitë që nevojiten me të vërtetë në tregun e punës. Përmes zhvillimit profesional, mësimdhënësit duhet të mbështeten për organizimin e procesit mësimor të orientuar drejt praktikës, i cili i ndihmon nxënësit për përfitim të kompetencave të nevojshme profesionale. Duhet krijuar dhe duhet zhvilluar formate të reja për bashkëpunimin me sektorin privat. E fundit, por jo më pak e rëndësishme, procesi mësimor duhet të mbështetet nga materialet e duhura mësimore.

Projekti Al-Tour: “Mbështetja e cilësisë dhe qasja tek arsimi dhe formimi në fushën e turizmit në Shqipëri” po mbështet reformën në sektorin e arsimit dhe formimit në fushën e turizmit në këtë vend. Edhe materiali mësimor në dispozicion është përgatitur në kuadër të këtij projekti.

Materiali ju ofron udhëzime dhe ide se si të fitoni njohuritë, aftësitë dhe kompetencat e nevojshme për të nisur një karrierë të suksesshme në sektorin e turizmit, mikpritjes dhe furnizimit me ushqim në profesionin që keni zgjedhur.

Dëshiroj t’u uroj suksese të gjithë përdoruesve të këtij materiali në realizimin e detyrës së tyre shumë të rëndësishme: krijimi i mundësive për sektorin e turizmit dhe mikpritjes në Shqipëri për të zhvilluar potencialin e tij të plotë dhe për shumë të rinj për gjetjen e shtigjeve sa më interesante në karrierën e tyre.

Dua ta shfrytëzoj këtë mundësi për të falënderuar partnerët tanë të projektit, Ministrinë Shqiptare të Financave dhe Ekonomisë, Agjencinë e Arsimit dhe Formimit Profesional dhe Kualifikimeve, bashkitë dhe konviktet në Korçë, Sarandë dhe Tiranë, shkollat tona partnere dhe organizatën partnere lokale “Partnerë për Fëmijët” (PPF) për bashkëpunimin e tyre të shkëlqyer. Falënderimet e mia të veçanta shkojnë për Agjencinë Austriake për Zhvillim, nga e cila financohet ky projekt.

Jakob Calice

Drejtor i KulturKontakt Austria

PËRMBAJTJA

RM1 Nxënësi/ja zbaton rregullat e qëndrimit dhe sjelljes në restorant	8
1.1 Hyrje në shërbimin profesional të ushqimit dhe pijeve	9
1.1.1 Kamerieri/ja dhe banakieri/ja profesionist/e	10
1.1.2 Bëhu profesionist	12
1.1.3 Kërkesa për sukses	15
1.1.4 Kërkesat për punonjësit e shërbimit në restorant	18
1.1.5 Qëndrimi profesional	19
1.2 Zbatimi i kërkesave për uniformën e personelit në vendin e punës	21
1.2.1 Uniforma e personelit të shërbimit dhe aksesoret	21
1.2.2 Pajisjet personale të personelit të shërbimit (aksesorët)	24
1.3 Respektimi i rregullave të higjienës së personelit në vendin e punës	25
1.3.1 Higjiena dhe sjellja e personelit të shërbimit në restorant	25
1.3.2 Higjiena personale e personelit të shërbimit	25
1.3.3 Higjiena e mjedisit dhe e mjeteve	27
1.3.4 Higjiena e ushqimit dhe e pijeve	28
1.4 Zbatimi i detyrave të personelit ndihmës në restorant	29
1.4.1 Përgjegjësitë e personelit të departamentit të ushqimit dhe pijeve (F&B) në restorant	29
1.4.2 Zbatimi i detyrave të personelit ndihmës në restorant	33
1.5 Zbatimi i rregullave të qëndrimit, të mbajtjes së trupit dhe lëvizjes gjatë kryerjes së detyrave në sallë	34
1.6 Zbatimi i rregullave të sjelljes me klientët nga pritja deri te përcjellja	39
1.6.1 Lloje të klientëve në restorant e mënyra të sjelljes me ta	39
1.6.2 Norma të sjelljes me klientët në restorant	42
1.6.3 Qëndrime të kamerierëve në situata të ndryshme në shërbim	43
1.6.4 Rregulla të komunikimit në restorant, gjatë pritjes, qëndrimit dhe përcjelljes së klientëve	46
1.6.5 Përshëndetje dhe përparësi në shërbim	49
RM2 Nxënësi/ja zbaton rregullat e sigurisë në punë dhe të dhënies së ndihmës së parë	52
2.1 Zbatimi i rregulloreve të sigurisë dhe mbrojtjes në punë	53
2.1.1 Aksidentet në punë dhe parandalimi i tyre	53

2.2 Zbatimi i sjelljeve që rrisin sigurinë nga aksidentet	54
2.3 Zbatimi i rregullave për dhënien e ndihmës së parë në raste mbytjeje, asfiksie, plagosjeje, frakturash, djegiesh, goditjesh elektrike etj.	56
RM3 Nxënësi/ja mirëmban sallat, mjedise të tjera dhe pajisje të restorantit	64
3.1 Salla e restorantit dhe mjediset ndihmëse	65
3.1.1 Sistemimi i sallës dhe mjediseve ndihmëse në restorant	65
3.1.2 Vendosja e tavolinave dhe karrigeve në sallën e restorantit	67
3.2 Pastrimi, kontrolli dhe zbukurimi i sallës së restorantit	69
3.2.1 Pastrimi i dyshemesë dhe pluhurave	71
3.2.2 Zbukurimi me lule i sallës së restorantit	73
3.3 Përdorimi dhe mirëmbajtja e pajisjeve në restorant	74
3.3.2 Pastrimi dhe mirëmbajtja e pajisjeve në restorant	80
3.4 Zbatimi i rregullave në mbartjen e tabakasë	82
3.4.1 Llojet e tabakave dhe përdorimi i tyre	82
RM4 Nxënësi/ja përdor dhe mirëmban mjetet e shërbimit në restorant	84
4.1 Shtrimi dhe palosja e mbulesave në restorant	85
4.1.1 Lloje të mbulesave në restorant	85
4.1.2 Palosja dhe shtrimi i mbulesave në tavolinat e klientëve	88
4.2 Palosja e pecetave në restorant	95
4.2.1 Origjina e përdorimit të pecetave në restorant	95
4.2.2 Lloje të pecetave në restorant	97
4.2.3 Modele të palosjeve të pecetave në restorant	99
4.3 Takëmet e të ngrënit në restorant	103
4.3.1 Përdorimi i takëmeve të ngrënies në restorant	103
4.3.2 Pastrimi dhe mirëmbajtja e takëmeve të të ngrënit	105
4.3.3 Llojet e elementeve të takëmeve të ngrënies	106
4.3.4 Mbartja dhe sistemimi në rafte i elementeve të takëmeve të ngrënies	110
4.4 Përdorimi i kapësës së ushqimit (clips, forleger)	112
4.5 Porcelanet dhe enët e baltës në restorant	114
4.5.1 Përdorimi i porcelaneve dhe enëve të baltës në restorant	114

4.5.2 Lloje të porcelaneve dhe enëve të baltës në restorant	115
4.5.3 Larja dhe pastrimi i porcelaneve dhe enëve të baltës	116
4.5.4 Mbartja e porcelaneve në restorant	118
4.6 Gotat dhe enët e qelqit në restorant	124
4.6.1 Pak histori për prodhimin e enëve të qelqit	124
4.6.2 Përdorimi i gotave dhe i enëve të qelqit në restorant	125
4.6.3 Lloje të gotave në restorant	127
4.6.4 Larja dhe pastrimi i gotave në restorant	128
4.6.5 Transporti dhe mbartja e gotave	131
4.7 Menazhet në restorant	133
4.7.1 Përdorimi dhe mirëmbajtja e menazheve në restorant	133
4.7.2 Vendosja e menazheve në tavolinë	136
4.8 Zbatimi i rregullave të higjienës, sigurisë dhe mbrojtjes së mjedisit gjatë zhvillimit të veprimtarive	137
RM5 Nxënësi/ja shtron sallën e restorantit për shërbimin “A la carte”	140
5.1 Shtrimi “a la carte”	141
5.1.1 Shtrimi “a la carte”	141
5.1.2 Pozicioni i vendosjes së pjatës së bukës dhe gjalpfit	143
5.1.3 Hapësira e shtrimit në tavolinë	144
5.1.4 Si të përgatisni një shtrim	145
5.1.5 Si të largoni dhe të shtoni shtrimet në tavolina	145
5.2 Parapërgatitja për shtrimin dhe shërbimin në “a la carte”	146
5.3 Shtrimi i tavolinave dhe kontrolli përfundimtar në sallë për shërbimin “a la carte”	147
RM6 Nxënësi/ja përgatit sallën për shërbimin e drekës/darkës	150
6.1 Leximi i menuve të thjeshta fikse të vaktit, në restorant për shërbimin e drekës/darkës	151
6.1.1 Kuptimi për menunë, llojet e menuve	151
6.1.2 Kombinimi i ushqimeve me pijet në menu drekë/darkë	154
6.1.3 Hartimi i menuve fikse të një vakti dreke/darke	155
6.2 Parapërgatitja “Mise en place” për shërbimin e pjatave individuale	156
6.2.1 Shërbimi i pjatave individuale në një vakt dreke/darke	156
6.2.2 Rregulla për shtrimin e menuve fikse të një vakti dreke/darke	159

6.2.3 Rregulla për vendosjen e gotave në shtrimin e një menuje fikse të një vakti dreke/darke	161
6.3 Parapërgatitjet për shtrimin dhe shërbimin e drekës/darkës sipas menisë	163
6.3.1 Planifikimi i “mise en place” për shtrimin dhe shërbimin e një menuje fikse për një drekë/darkë	163
6.3.2 Parapërgatitja e “mise en place” për shtrimin dhe shërbimin e një menuje fikse për një drekë/darkë	164
6.4 Shtrimi i tavolinave për shërbimin e drekës/darkës sipas menisë	166
6.4.1 Hapat dhe rregullat e shtrimit të tavolinave sipas menisë	166
6.5 Kontrolli i shtrimit të tavolinave për shërbimin e drekës/darkës sipas menisë	169
RM7 Nxënësi/ja kryen shërbime të thjeshta të pijeve dhe ushqimeve në restorant	170
7.1 Etapat, rregullat dhe radha e shërbimit nga pritja dhe deri te përcjellja e klientit	171
7.1.1 Nga rezervimi, në pritje dhe përcjellje	171
7.1.2 Teknikat e reklamimit dhe të shitjes	174
7.2 Rregulla praktike të shërbimit	176
7.2.1 Rregulla praktike të shërbimit	176
7.2.2 Rregulla të përgjithshme mbi normat e sjelljes në sallë	177
7.3 Shërbimi i pijeve në restorant	178
7.4 Ankesat dhe si t’u dalim mbanë atyre	180
Shtojcë/Fjalor	181
Terminologjia e vakteve në gjuhë të ndryshme dhe koha e shërbimit	182

REZULTATI MËSIMOR NR.1

NXËNËSI/JA ZBATON RREGULLAT E QËNDRIMIT DHE SJELLJES NË RESTORANT



1.1 Hyrje në shërbimin profesional të ushqimit dhe pijeve

Shërbimi profesional i ushqimeve dhe pijeve (F&B - Food & Beverage), përfshin një botë shumë komplekse, një industri të tërë: aktivitete në shërbim të klientëve, në restorante, bare, hotele, qendra tregtare, ndërmarrje katering, kioska, shkolla, spitale, restorante lëvizëse (tren, avion, anije) dhe kudo ku shërbehen ushqim dhe pije.

Shërbimi i ushqimit dhe i pijeve është një profesion i kërkuar, që ofron një mjedis shumë të mirë pune, njohje sociale, pagesë të kënaqshme dhe mundësi për zhvillim profesional dhe karrierë.

Sot, në botë, por edhe në vendin tonë, ekzistojnë shumë shkolla, të cilat i kushtojnë rëndësi përgatitjes së punonjësve të kualifikuar në fushën e shërbimeve në restorante, hotele e ndërmarrje të tjera gastronomike e turistike.

Spektori i F&B po bëhet gjithnjë e më i rëndësishëm nga këndvështrimi ekonomik dhe social. F&B po zgjerohet dhe evoluon vazhdimisht. Kjo nënkupton mundësi të mëdha pune për punonjësit e sektorit dhe për ata që duan të bëhen sipërmarrës dhe të hyjnë në biznesin e F&B.

Disa dekada më parë, gjithçka ishte më e thjeshtë; nëse dëshironin të hanin, njerëzit shkonin në restorant, nëse dëshironin të pinin, shkonin në bar. Sot një bar shërben si pikë takimi, por ofron edhe ushqim (lounge bar), muzikë, vallëzim, lexim e argëtime të ndryshme, ndërsa restoranti ofron shërbim për klientët në mjediset e veta, por dërgon edhe ushqim e pije te klienti (*catering services*) etj.

Në vendet anglo-saksone, industria e shërbimit të ushqimit dhe pijeve quhet “Mikpritja & Catering”, ndërsa në vendet frankofone është quajtur *Hotellerie-Restaurant*.

Në Angli, Shtetet e Bashkuara, si dhe në shumë vende të tjera të zhvilluara janë vendosur standarde reale profesionale dhe operacionale, me qëllim kënaqësinë e konsumatorit dhe lehtësimin e koordinimit të punës së stafit.

Edhe në vendin tonë, nëpërmjet politikbërësve, legjislacionit, shkollimit e kurseve profesionale është e rëndësishme të vendosen dhe të përmirësohen standardet profesionale të shërbimit, si dhe standarde operacionale. Kjo do të unifikoje dhe përmirësonte cilësinë e shërbimit që ofrohet në këtë sektor në vendin tonë.

Nëse pyesim “Çfarë bën një **kamerier?**”, shpesh marrim përgjigje të tilla si: “Sjell ushqim dhe pije për klientët”, “u shërben konsumatorëve”, “sjell enët”.

Është e qartë, nëse i ftoni njerëzit për një reflektim më të kujdesshëm, përgjigjet bëhen pak më të plota dhe artikulohen, por përgjigja e menjëhershme, e dhënë pa menduar, është ajo që zbulon një mënyrë të përbashkët të menduarit: Ai shërben pikërisht për të sjellë pije dhe ushqim, ose “mjet” që i lejon konsumatorët të hanë atë që kuzhina ka përgatitur për ta.

Kjo përgjigje vjen nga që shumë njerëz u kushtojnë vëmendje gjërave *materiale*, “të hanë dhe të pijnë”, dhe më pak për ato të paprekshme, siç është *shërbimi*.

Për fat të mirë, situata po përmirësohet, mbi të gjitha sepse klientela ka ndryshuar, është “evoluar”, dhe e konsideron cilësinë e shërbimit, si dhe produktin gjithnjë e më të rëndësishëm; dhe për shkak se shumë sipërmarrës kanë kuptuar se kamerieri dhe banakieri janë figura strategjike në kompani, të cilët kontribuojnë me vendosmëri për suksesin ose dështimin e saj.

Shërbimi ndaj klientit konsiderohet sot si një element shumë i rëndësishëm për jetën e kompanisë.

Personeli i shërbimit përfaqëson imazhin e një biznesi dhe të gjithë stafin e kompanisë, që punon brenda saj, ndaj roli i tij është parësor në qëndrimin ndaj klientëve.

Që të mbani biznesin tuaj në gjendje të mirë, duhet të njihni se çfarë të mire do të sjellë veprimi ose mosveprimi në punën tuaj. Një sjellje e gabuar nga ana jonë do të ketë një efekt shumë më të madh nga sa mund të mendohet, pasi edhe një ushqim apo pije shumë e mirë nuk e kompenson mungesën e detajeve në shërbim.

Nuk ka rëndësi se sa i lodhur është apo sa pak kohë në dispozicion ka një punonjës shërbimi, ai duhet të jetë i këndshëm dhe rentabël për të kënaqur klientin.

Demonstrimi i mosinteresimit tuaj ndaj klientit konsiderohet si një nga ndjenjat më të pakëndshme dhe negative që ju mund të krijoni tek ata.

Shërbimi i mirë ndaj klientëve varet nga veprimet e të gjithë punonjësve gjatë gjithë kohës

Qëllimi i përpjekjeve të personelit të shërbimit duhet të jetë të kënaqë klientët. Në sajë të përpjekjeve të tij dhe shërbimit të ofruar, klientët duhet të ndiejnë pothuajse si detyrim që të vijnë përsëri.

Praktika e shërbimit ndryshon nga një vend në tjetrin, por disa rregulla janë universale dhe të rëndësishme për kamerieret kudo ku janë.

Këto rregulla mund të përmbliken në fjalitë e mëposhtme:

Shiko klientin në sy.

Është i rëndësishëm çdo i ftuar.

Rregull dhe përsosmëri në çdo veprim.

Buzëqesh.

I krijoni mikut një atmosferë të ngrohtë.

Mikpritje për çdo të ftuar.

I ftoni miqtë të kthehen përsëri.

Një vështrim në ngjarjet aktuale dhe të ardhmen

Gatimi dhe ushqimi nuk është vetëm të ushqyerit, por është edhe kultura, e lidhur ngushtë me evolucionin e shoqërisë. Si rrjedhojë ajo evoluon, kërkon rrugët e reja, rizbulon ato të vjetra.

Kuzhina dhe shërbimi përshtaten me faktin që njerëzit sot hanë shpesh, janë më pak të uritur dhe koha e dedikuar për vaktin është më e vogël. E gjithë kjo kërkon përshtatshmëri ndaj nevojave të klientëve.

Udhëzimet klasike përfaqësojnë autostradën; por ne duhet të krijojmë profesionin tonë me mendje të hapur ndaj risive dhe zhvillimeve, me një vështrim të kujdesshëm në ngjarjet aktuale dhe të ardhmen. Sot kuzhina shpesh ofron një dekonstruktiv të vaktit, me propozimin e pjatave unike, me heqjen e konceptit të mezeve dhe vendosjes klasike në rend të pjatave (e parë/ e dytë/ ëmbëlsirë etj.).

1.1.1 Kamerieri/ja dhe banakieri/ja profesionist/e

Për të ofruar një shërbim të vërtetë, ju duhet të shtoni diçka që nuk mund të matet me para: sinqeriteti dhe integriteti.

Kamerieri/ja dhe banakieri/ja kanë një rol vendimtar në kompani. Përveç detyrave praktike (përgatitjen e pijeve dhe shërbimin e ushqimeve dhe pijeve), ata kryejnë tri funksione vendimtare për ekonominë e një kompanie:

1. parapërgatitjen (mise en place - vendos në vend - bëj gati);
2. mikpritjen (menaxhimi i klientëve);
3. shitjen.

1. Parapërgatitja

Parapërgatitja është një nga funksionet kryesore të personelit të shërbimit. Parapërgatitje do të thotë jo vetëm përgatitje e stafit përpara fillimit të shërbimit, por parashikon edhe përgatitjen e mjedisit, mjeteve e gjithçka tjetër që duhet për një shërbim cilësor të klientit, në të gjitha etapat e shërbimit. Parapërgatitja fillon përpara fillimit të punës, gjatë e pas përfundimit të saj.

2. Mikpritja (menaxhimi i klientëve)

Kamerieri/ja dhe banakieri/ja ka në rol të rëndësishëm në kompani për mikpritjen e klientëve. Ai/ajo duhet të menaxhojë klientët në të gjitha fazat e shërbimit, që nga momenti kur klienti hyn dhe deri kur largohet. Kamerieri/ja dhe banakieri/ja duhet të kujdeset për të gjitha nevojat e tij. Në kompanitë e suksesshme kamerier/banakier nuk shihet si një interpretues i thjeshtë operativ, por, si një menaxher i klientëve.

Në shumë kompani ky kalim tashmë ka ndodhur, por ende paraqet një pakicë të vogël.

Ndryshimet e mentalitetit në këtë drejtim kanë të bëjnë me ndryshimet në gjithë shoqërinë. Kjo do të zgjasë në vite dhe do të duhet pjesëmarrja aktive e të gjithë atyre që janë përfshirë: shkollat, kurset e trajnimit, bizneset, profesionistët “e vjetër”, mediat, politika etj.

Çfarë bën një kamerier/e? “Ai/Ajo është përgjegjës/e për shërbimin dhe kënaqësinë e nevojave të mia, më bën të vlerësoj ushqimin e mirë dhe verën e mirë dhe më lejon të kaloj momente të këndshme në vendet që unë vij shpesh”. Kur shumë njerëz do të reagojnë kështu, qëllimi është i arritur!

Për fat të keq, në Shqipëri, kamerieri/ja dhe banakieri/ja shpesh konsiderohet si një profesion i rëndomtë, i cili bën gjithçka. Kamerierit/es dhe banakiert/es përveç shërbimit, ndonjëherë i duhet të pastrojë dhe lajë dyshemetë, të pastrojë enët, të fshijë pluhurin, nganjëherë përgatit sallat e restorantit dhe ndihmon në kuzhinë! Të jesh kamerier është një punë e bukur, por këto aspekte e bëjnë atë shumë më pak të këndshme.

Ne duhet të angazhohjmë veten për t'i bërë kompanitë të kuptojnë se nuk mund të keni një person të kualifikuar që pastron dritaret dhe që detyrat e përgjithshme duhet të kryhen nga personeli i veçantë i pakualifikuar, i cili gjithashtu kushton më pak.

Kjo nuk do të thotë që kamerieri/ja dhe banakieri/ja nuk duhet të lajë apo të pastrojë asgjë. Këtu është një shembull që na ndihmon të kuptojmë konceptin: nuk mund të thuhet se kuzhinieri është një pastrues, por çdo kuzhinier duhet të mbajë të pastër zonën e tij të punës: dyshemetë, furrat, enët etj.

3. Shitja

Kamerieri/ja dhe banakieri/ja propozojnë pjata, verëra, koktejlë dhe pije drejtpërsëdrejt për klientët. Ai ka një rol vendimtar në shitje dhe duhet të ketë njohuritë e nevojshme për produktet që ai ofron, pasi sundimi i parë i shitësit është të dijë mirë çdo gjë që ai shet, në rastin tonë do të thotë njohje e mirë e gastronomisë, kuzhinës, enologjisë, ushqimit, pijeve etj.

Për të gjetur se çfarë shet një kamerieri/ja dhe banakieri/ja, duhet të mendoni për atë që shet një restorant apo një bar. Përgjigjja duket qartë: ushqim dhe pije. Në të vërtetë nuk është kështu, sepse askush nuk shkon në një restorant apo bar, sepse vdes nga uria ose nga etja; është shumë më lirë të shkosh në një sipërmarrje!

Ushqimi dhe pijet janë vetëm një nga elementet që përbëjnë produktin e shitur nga restorantet dhe bizneset publike. Për t'i analizuar ato, mjafton të fillosh nga arsyet që çojnë një klient për të hyrë në një restorant apo bar: një mjedis të këndshëm, relaksues, alternativ, argëtues; dëshira për të ngrënë diçka të re; dëshira për të kaluar një mbrëmje të këndshme; mundësia e të ngrënit pa pasur nevojë për të gatuar apo për të pastruar enët; një vend takimi, etj.

Restoranti apo bari e për pasojë kamerieri, shesin jo vetëm materiale, por edhe gjëra të paprekshme: ata e shesin shërbimin; *ofrimi i ushqimit dhe i pijeve të mira nuk mjafton!*

1.1.2 Bëhu profesionist

Dëshira është çelësi i motivimit, por edhe vendosmëria dhe përkushtimi ndaj kërimit të pandërprerë të qëllimit - një përkushtim, i cili do t'ju aftësojë për të arritur suksesin që kërkon.

Shkolla ju jep mundësinë të mësoni një profesion që në të ardhmen do t'ju shpërblejë me përpjekjet dhe përkushtimin që i keni kushtuar. Ju do të pajiseni me njohuritë dhe aftësitë e nevojshme për të kryer me sukses këtë punë: njohuri të përgjithshme, njohuri gjuhësore dhe profesionale.

Sidoqoftë, shkolla siguron vetëm bazat, një themel të fortë mbi të cilin vendosni nëse ndërtoni një karrierë dhe bëheni një profesionist i madh. Veprimtaria praktike në biznes është shtylla e dytë shumë e rëndësishme.

Tregu i punës nxjerr në pah kamerierë dhe banakierë me tepri, dhe një mungesë serioze të kamerierëve dhe banakierëve profesionistë. Nuk është kontradiktë, sepse shumica e njerëzve që kryejnë këto aktivitete nuk janë profesionistë.

Natyrisht, për të sjellë enët dhe për të mbushur gotat me pije nuk keni nevojë të studioni ose të shkoni në një shkollë speciale, por një profesionist, edhe kur shërben një pjatë të thjeshtë me spageti ose kafe, ka teknika, njohuri dhe aftësi, që e dallojnë atë qartë, edhe nëse bën të njëjtën gjë.

Kompanitë në të gjithë botën kanë nevojë të madhe për kamerierë dhe banakierë të kualifikuar. Nëse dëshironi t'i përqafoni këto profesione, jeni të mirëpritur.

ÇFARË DUHET PËR T'U BËRË KAMERIER/E DHE BANAKIER/E PROFESIONIST?

Për t'u bërë profesionist ju duhet:

- *shkollimi,*
- *puna me profesionistë në kompani të kualifikuara,*
- *puna jashtë vendit,*
- *nxjerrja në pah e përvojave të punës ose eksperiencë (ndrysho pozicione),*
- *të mësuarit gjatë gjithë jetës (seminare, grupe profesionale etj.).*

Shkollimi

Mund të jetë i parëndësishëm? “Për fat të keq” është thelbësor e nuk mund të bëjmë pa të. Por ka disa lajme të mira: studimi i nevojshëm sigurisht që nuk është në nivelin e inxhinierëve apo shkencëtarëve dhe shumë herë studimi është i këndshëm, madje shumë. Po, sepse nuk studion vetëm në libra! Për një profesionist, studimin dhe përditësimin e bëni edhe teksa hani në një restorant të mirë, duke ndjekur teknika të banakierëve, ndërsa ju përgatit një koktejl, duke bërë kërkime në internet, duke vizituar një punishte vere, duke lexuar revista etj. Këto dhe shumë të tjera janë mjete të rëndësishme dhe mundësi për trajnim.

Gjithmonë dhe në çdo rast, duhen mbajtur sytë dhe mendja hapur ndaj të mësuarit të vazhdueshëm.

Puna me profesionistë në kompani të kualifikuara

Shkolla ofron themelin, por profesioni mësohet duke punuar. Për t’u rritur shpejt profesionalisht është thelbësore të punoni me njerëz të kualifikuar. Sa më shumë të rriteni profesionalisht, aq më e rëndësishme është të provoni dhe të punoni me profesionistë të mëdhenj.

Ne mund të gjejmë njerëz të kualifikuar kudo, natyrisht sa më i lartë është niveli i cilësisë së kompanisë, aq më e madhe është siguria e gjetjes brenda saj të profesionistëve të vërtetë.

Në fillim të karrieres suaj, çdo përvojë është e dobishme, por ne duhet të përqendrohemi tani për të punuar në vende prestigjioze, ku puna është edhe më e dobishme, për shkak se profesioni është shprehur në nivelet më të larta. Mos harroni se në këto kompani shpesh do të keni mundësi të takoheni dhe të flisni me njerëz të rëndësishëm dhe interesantë për nivelin e tyre të lartë të përgatitjes kulturore, sociale dhe profesionale; kontaktet me këta njerëz mund të na pasurojnë në mënyrë kulturore dhe profesionale.

Disa besojnë se të punosh në këto kompani është e vështirë. Kjo nuk është e vështirë që të ndodhë në qoftë se ju jeni të pajisur me kërkesat e nevojshme themelore. Shpesh është më e lehtë për të punuar në këto mjedise, kur hyn si nxënës praktikant.

Puna jashtë vendit

Puna jashtë vendit është një hap thelbësor për një karrierë të shkëlqyer dhe të shpejtë.

Aftësitë e mira gjuhësore janë thelbësore dhe mënyra e vetme për t’i mësuar mirë është të jetosh atje ku flitet dhe përjetohet gjuha. Anglishtja është e domosdoshme kudo, ndërsa gjuha e dytë ndryshon nga vendi në vend: në shumë fusha, gjermanishtja apo italishtja shpesh është një parakusht për të qenë të punësuar, në vende të tjera frëngjishtja ose spanjishtja.

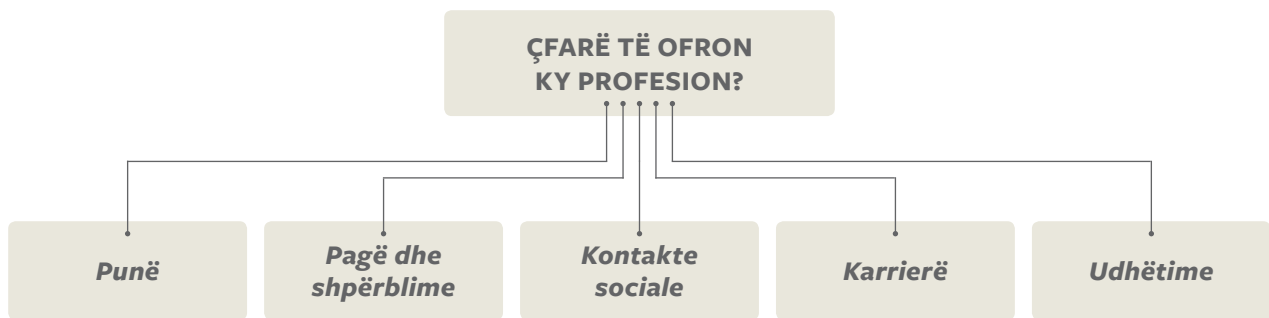
Punësimi jashtë shtetit gjithashtu nënkupton mësimin e teknikave të reja të punës, zakonet e popujve të tjerë dhe për të ditur se si jetojnë ata, çfarë mendojnë etj.

Diversifikoni përvojat e punës

Duke pasur parasysh se ka shumë gjëra për të mësuar, është e nevojshme të punosh në shumë kompani përpara se të pranosh një punë të përhershme ose të marrësh një biznes. Është e domosdoshme të ndryshonsh vend sipas llojit dhe zonës, duke përfutur nga përparësia e të qenit i ri për të udhëtuar, për të bërë jetë dhe përvoja pune.

Mëso gjatë të gjithë jetës

Ndiq trajnime e grupime profesionale, panairë, vizita profesionale etj.



Në këto profesione, si në të gjitha të tjerat, arritja e maksimumit, kërkon përkushtim dhe sakrifica që do të shpërblehen. Ja se si:

Punë: ekziston një kërkesë e madhe për personel të kualifikuar: gjetja e punës është shumë e lehtë, madje edhe para mbarimit të shkollës.

Pagë dhe shpërblime: këto profesione ofrojnë shpërblime të shkëlqyera financiare.

Vëmendje, ekziston një rrezik: tundimi nga paratë dhe mundësitë e fitimit më shumë sesa duhet. Askush nuk e mohon që puna e bërë duhet të paguhet në mënyrë të drejtë, por kur të filloni karrierën tuaj ju nuk duhet të zgjidhni punën bazuar në pagën tuaj. Duhet të pyetet më tepër: sa mund të mësoj nga ky punësim? A ka një menaxher kompetent që mund të më mësojë punën?

Kontakte sociale: ju do të mësoni t'i njihni njerëzit, të dini se si të trajtohen, të kuptoni dëshirat dhe personalitetet e tyre.

Karrierë: sot konkurrenca është shumë e fortë, në të gjitha nivelet, dhe avancimi në karrierë nuk varet shpesh nga njohuritë dhe aftësitë e vërteta, kështu që një njëri i ri, duke u njohur përmes punës mund të marrë në pak vite përgjegjësi të mëdha. Etapat e zhvillimit profesional në F&B ndjekin këtë rrugë: praktikant (nxënës), commies, demi chef de rang (kamerier); chef de rang (kryekamerier); maitre (shef salle); menaxheri i F&B; zëvendësdrejtore i një restoranti ose hoteli, drejtor, drejtor Ekzekutiv i një zinxhiri hotelesh; menaxher i përgjithshëm i një restoranti apo hoteli. Ju gjithashtu mund të zhvilloni karrierën tuaj në banak, në menaxhimin e bareve, në organizimin e eventeve etj.

Udhëtime: këto profesione ju lejojnë të gjeni lehtësisht punë në vende të ndryshme, duke udhëtuar dhe duke shijuar vendet më të bukura në botë. Ju nuk duhet të jeni një profesionist i madh: keni nevojë për formim të mirë, por më shumë dëshirë dhe guxim.

Mësoni, zhvilloni, vendosni dhe ... dyshoni!

Gjatë karrierës suaj do të gjeni një mësimdhënie dhe trajnim, që shpesh ofron kushte të ndryshme, informacione dhe zgjidhje operacionale, ndonjëherë kontradiktore.

Për fat të mirë, askush në sektorin tonë nuk ka të vërtetën absolute. Shumë zgjidhje operacionale, shumë ide që janë të gabuara apo edhe të pasakta në një kompani, në të tjera ato mund të jenë të përshtatshme dhe funksionale në mënyrë të përsosur.

Ajo që ju duhet të bëni është të mësoni sa më shumë informacion që të jetë e mundur, ta përpunoni dhe të gjykoni për t'i vlerësuar ato të drejta apo të gabuara, bazuar në mënyrën tuaj të menduarit, në kontekstin social dhe të biznesit.

Në përgjithësi është mirë të shmanget siguria absolute (gabim tipik dhe pjesërisht i pashmangshëm i të rinjve); ajo që sot ju duket e sigurt dhe shumë e sigurt, në disa vite ndoshta nuk do të duket më. Dyshimi është një tregues i pjekurisë dhe i inteligjencës, dhe njerëzit inteligjentë mund të kuptojnë gabimet e tyre, t'i rregullojnë dhe t'i korrigjojnë ato.

1.1.3 Kërkesa për sukses

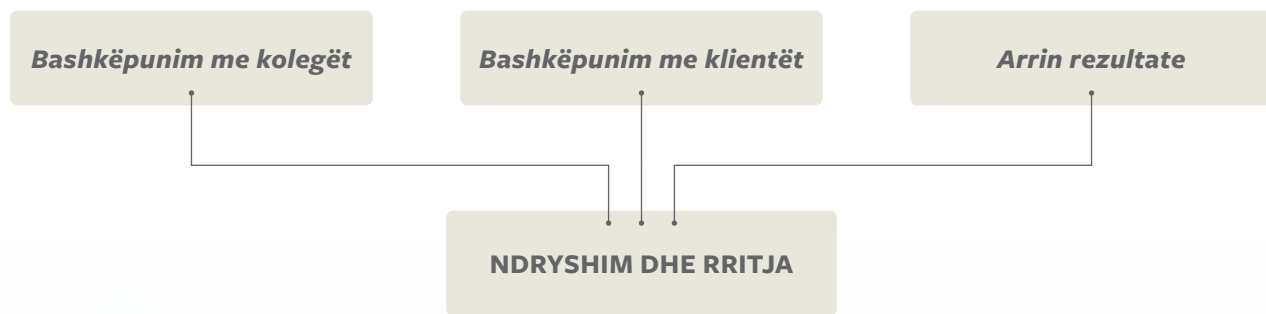
Filozofia ime e udhëheqjes është të rrethoj veten me njerëz të mirë që kanë aftësi, gjykim dhe njohuri, por mbi të gjitha pasion për shërbimin.

Soni Perdue, Guvernatori i Xhorxhias

Për t'u bërë një profesionist ju duhet të doni punën, të pëlqeni njerëzit, të jeni bashkëpunues me kolegët dhe klientët.

Sado aftësi të keni, i vetëm nuk mund të jeni asnjëherë i suksesshëm.

Të punosh në grup do të thotë: bashkëpunim, ndihmë reciproke; së bashku në çdo veprim, jo njëri kundër tjetrit, të trajtosh kolegun në mënyrë shoqërore.



Ju duhet të përqendroheni në kërkesat që ju nevojiten.

Mendoni me kujdes për pikat e ndryshme dhe krahasoju ato me sjelljen tuaj: do të jetë një ushtrim shumë i dobishëm.

01

NDERSHMËRIA

Në punën tonë është e lehtë të vjedhësh, edhe nëse kjo përkthehet në vlera modeste. Ju do të duhet të vendosni nëse duhet të silleni me ndershmëri ose të vidhni. Shumë punëtorë kanë “djegur” karrierën e tyre për qëndrime shpesh sipërfaqësore. Një vjedhje apo ndonjë veprim i pandershëm mund të jetë një “damkë”, e cila qëndron mbi ju gjatë gjithë jetës. Punëdhënësit janë shumë të ndjeshëm ndaj kësaj dhe është shumë e vështirë për të punësuar një punonjës i cili, edhe pse për një herë, ka kryer këtë gabim.

Një person i ndershëm: nuk vjedh, edhe nëse ka rastin; nuk vjedh para, por as shishe verë, pije, ushqim, pajisje etj.

02

PROFESIONALIZMI

(njohuritë dhe aftësitë): dije teorike dhe aftësi profesionale praktike, që rezultojnë nga vitet e studimit, përvoja e punës në shumë kompani të llojeve të ndryshme, përditësuar vazhdimisht, është një parakusht për sukses. Nuk është as e imagjinueshme ta konsideroni veten një profesionist pa këtë kërkesë.

Një person profesionist: ka njohuri të thellë për të gjithë botën e ushqimit dhe pijeve; është në gjendje të përballojë dhe të zgjidhë nevojat e ndryshme të punës me besim dhe profesionalizëm.

05

BASHKËPUNIMI

me eprorët, kolegët, klientët është një nga gurët e themelit të të gjithë organizatës.

Një person besnik: ka një sjellje korrekte dhe të sinqertë; pranon kur është gabim, duke marrë përgjegjësitë e tij dhe duke i pranuar ato hapur.

03

AFTËSIA PËR TË KOMUNIKUAR

Kjo kërkesë i referohet aftësisë për të bashkëvepruar me njerëz në situata të ndryshme, me një qëndrim gjithmonë të qeshur, miqësor, i sjellshëm dhe i vëmendshëm, me një sjellje elegante dhe rastësore. Gjithashtu kjo nënkupton një vetëkontroll të mirë, për të menaxhuar në mënyrë të përshtatshme momentet dhe situatat stresuese apo të vështira.

Një person i komunikueshëm: është gjithmonë i buzëqeshur, miqësor dhe i kujdesshëm me klientët dhe bashkëpunëtorët e biznesit; di se si të silltet me njerëz në situata të ndryshme; edhe në situatat e stresit, nuk bërtet dhe nuk grindet me kolegët dhe klientët, është në gjendje të qëndrojë i qetë, të jetë i durueshëm dhe të arsyetojë; të transmetojnë vlera pozitive.

04

DASHURIA PËR PUNË

është kërkesa më e rëndësishme. Puna duhet të jetë kënaqësi. Sigurisht që nuk është një dashuri e menjëhershme, madje shpesh në fillim ka një ndjenjë dashuri/urrejtjeje. Për të dashur punën tonë, ne duhet të bëjmë zgjedhje të drejtë: të përqendrohemi në cilësinë e punës dhe jo në sasinë e parave të ofruara, duke preferuar premisat që mund të transmetojnë njohuri profesionale dhe aftësi.

Një person që e do punën: e do këtë profesion. Detyra e një kamerieri/eje apo banakieri/eje nuk është vetëm të shërbeje ushqim dhe pije në mënyrën më të mirë, por edhe t'i bëjë klientët të ndihen mirë dhe të përmbushë pritshmëritë e tyre. Çdo klient ka karakter, shije dhe nevojat e ndryshme; ne duhet të jemi në gjendje t'i kuptojmë dhe t'i kënaqim ato.

Shumë njerëz kanë një marrëdhënie të privilegjuar me banakierin dhe kamerierin, shpesh duke u bërë besimtarë, informatorë të besueshëm dhe nganjëherë këshilltarë.

PËRKUSHTIMI

06

Puna jonë kërkon përkushtim dhe sakrificë. Një punëdhënës do të fliste më qartë: “Dëshira për të punuar dhe për të bërë më të mirën”.

Ne duhet të përpiqemi gjithmonë të bëjmë më të mirën, të jemi në dispozicion për të ndryshuar mënyrën se si punojmë për t’iu përmirësuar dhe përshtatur nevojave të kompanisë dhe konsumatorëve. Gjithashtu do të thotë realizimi i punës pa ndonjë kërkesë specifike, duke u përpjekur të parashikojë nevojat operacionale.

Një person i përkushtuar: është gjithnjë në dispozicion, kur ka punë, përmirëson cilësinë e punës së tij; kur shihet se ka punë për t’u bërë, i kryen ato, edhe nëse nuk kërkohen në mënyrë specifike.

Shpirti i bashkëpunimit: ndonjëherë njihet si shpirti i grupit ose aftësitë e ekipit. Është një kërkesë shumë e rëndësishme. Shërbimi është rezultat i punës së disa njerëzve; për të marrë një shërbim të mirë është thelbësore të dimë se si të punojmë së bashku dhe të bashkëpunojmë. Individët, edhe pse profesionalisht të aftë, krijojnë situata të konfliktit në kompani. Pra, ai që është një person me një frymë bashkëpunimi: është në gjendje të punojë me kolegët, duke e zvogëluar individualitetin në favor të shërbimit të mirë përfundimtar; ndihmon kolegët në vështirësi me dëshirë, edhe nëse nuk kërkohet

PËRULËSIA

07

është një element parësor; mos bëni gabim të besoni se jeni më i miri, se njihni shumë gjëra ose më keq, gjithçka, dhe të jeni gjithnjë në dispozicion për të mësuar në çdo rast dhe nga kushdo.

HIGJIENA

08

termi ka dy kuptime: higjienë personale dhe higjienë e ambientit të punës, pajisjeve, mjeteve. Çdo punonjës duhet të kujdeset posaçërisht për trupin dhe rrobat e tij. Pastrimi i restorantit dhe pajisjeve duhet të ndiqet me kujdes; klientët i kushtojnë vëmendje këtij aspekti.

Një person i pastër: është gjithmonë i pastër dhe i rregullt; nuk ka erë djerse; ai nuk ka flokë, duar, thonj, dhëmbë të papastër; i pëlqen të punojë në ambiente të pastra dhe është i/e angazhuar për të siguruar që higjiena në vendin e punës është gjithmonë në të mirë të saj.

EDUKIMI

09

Materializo në fytyrën tënde. Pak është thënë për këtë, është edhe më pak e praktikuar: edukimi i mirë është një praktikë që po zhduket. Megjithatë, arsimi është një element përcaktues, si dhe një kualifikim i personit, i cili në mënyrë të pashmangshme reflekton në cilësinë e shërbimit.

Një person i sjellshëm: gjithmonë sillet pa të meta; përdor një gjuhë të përshtatshme, pa shprehje vulgare.

DISIPLINA

10

nënkupton pranimin dhe respektimin e rregullave të pranishme në çdo shoqëri dhe në çdo grup pune, duke respektuar urdhrat e epiorëve, duke i përshtatur sjelljet e tyre me të gjitha rregullat e brendshme.

Një person i disiplinuar: respekton rregullat e brendshme të kompanisë; respekton rolet brenda brigadës; bën atë që kërkohet të bëjë, pa argumente dhe mosmarrëveshje; nëse konsideron se disa rregulla nuk janë të sakta, e bën këtë të ditur tek ata që janë përgjegjës në vend dhe kohën e përshtatshme.

DURIMI

11

është shumë i rëndësishme në punën tonë. Ne komunikojmë me njerëz të ndryshëm, me karakteristika dhe kërkesa të ndryshme. Ne duhet t’i kuptojmë klientët, t’i dëgjojmë me kujdes, të kërkojmë falje, të tregojmë gatishmëri për të zgjidhur situata të kërkesave e ankesave të tyre me qetësi, pa krijuar konflikte.

Një person i duruar; ka një komunikim shumë të mirë me epiorët, kolegët, klientët. Ai përballon çdo situatë me qetësi dhe maturi. Ai zgjidh me lehtësi kërkesat dhe ankesat e klientëve pa krijuar konflikte.

DITURIA KULTURORE DHE GJUHËSORE (Njohuri)

12

Një kamerier/banakier është në kontakt me klientët shumë heterogjen dhe gjithmonë duhet të jetë në gjendje të flasë me secilin prej tyre. Prandaj duhet të ketë aftësi të mira shprehëse dhe njohuri të gjera gjuhësore dhe kulturore. *Një person me kulturë të mirë:* ai/ajo flet në gjuhën shqipe në mënyrë të relaksuar, pa gabime gramatikore dhe dialekte; ka një gamë të gjerë të njohurive kulturore mbi tema të ndryshme; është në gjendje të bisedojë me klientët e huaj.

1.1.4 Kërkesat për punonjësit e shërbimit në restorant

“Ajo që sot kërkohet në shërbim është spontaniteti dhe shprehia profesionale për të zgjidhur të gjitha situatat me klientët.”

Kontakti i parë i klientëve që vijnë në restorant është me punonjësit e shërbimit. Ata përfaqësojnë gjithë ndërmarrjen, duke nënkuptuar këtu të gjithë kolegët e tjerë që janë në prapaskenë. Si përfaqësues i ndërmarrjes, kamerieri projekton imazhin e restorantit të tij. Çdo neglizhencë nga ana e tij do të reflektojë menjëherë në statusin e organizatës dhe standardet e saj. Për këtë arsye nevojitet paraqitje korrekte dhe sjellje perfekte, që të korrespondojë me realitetin e ndërmarrjes dhe standardet e saj.

Faktorët që kanë ndikim të drejtpërdrejtë në opinionin që klienti krijon për ndërmarrjen janë:

- aftësitë teknike (aftësitë dhe njohuritë profesionale);
- paraqitja korrekte;
- shkathtësia;
- sjellja dhe personaliteti i punonjësve të shërbimit;
- edukimi i gjithanshëm;
- përmbushja e faktorëve të mësipërm dhe ofrimi i një shërbimi cilësor ndikojnë pozitivisht që klienti të vijë përsëri.

Aftësitë teknike

Njohuritë e thella nga ana teknike rrisin besimin te personeli i shërbimit. Kjo ka të bëjë me:

- kryerjen korrekte dhe zbatimin e teknikave të shërbimit;
- aftësinë bindëse, njohjen e teknikave të marketingut dhe shitjes;
- njohuritë e thella që personeli i shërbimit duhet të ketë për ushqimet dhe pijet.

Një punonjës profesionist duhet të jetë në gjendje:

- t'i sugjeroje dikujt për të zgjedhur ushqimin ose pijet;
- të jetë i familjarizuar me mënyrat e ndryshme të të ngrënit të klientëve të huaj;
- të interpretojë sipas kërkesave të klientëve origjinën e përbërësve dhe mënyrën e përgatitjes së ushqimeve të menusë etj.

Paraqitja korrekte: ka të bëjë jo vetëm me cilësitë fizike të personit, por edhe me mirë mbajtjen personale dhe të uniformës.

Shkathtësia dhe siguria: janë cilësi, të cilat lidhen jo vetëm me individin, por edhe me eksperiencën. Ndaj është e rëndësishme të kemi sa më shumë eksperiencë, të cilat na përmirësojnë dhe rrisin sigurinë.

Kjo nuk mban parasysh vetëm shkathtësinë fizike, por edhe shkathtësinë në komunikim dhe retorikë.

Cilësi të personalitetit: (durim, kortezi, ndershmëri, besueshmëri, komunikim, sjellje të mirë, korrektësi etj.).

Personeli i shërbimit në bar dhe restorant duhet të ketë këto cilësi:

- të njohjë mirë natyrën njerëzore;
- të jetë i komunikueshëm, i përpiktë, i përgjegjshëm;
- qëndrim pozitiv me klientët, mënyra të bukura dhe korrekte sjellje;
- të jetë diplomat, të ketë kortezi;
- të ketë vetëkontroll;
- të ketë sens humori dhe elokuencë;
- të ketë ndjeshmëri ndaj njerëzve;
- të jetë tolerant;
- të jetë i ndershëm;
- të ketë aftësi të punojë në grup;
- të ketë kujtesë të mirë dhe të jetë mendërisht i qëndrueshëm;
- të ketë aftësi organizative dhe improvizuese;
- të krijojë një atmosferë të këndshme për klientët;
- të ketë aftësi gjuhësore.

Edukimi i gjithanshëm: këtu përfshihen aftësitë intelektuale të individit, kujtesa e shkëlqyer, aftësitë në komunikim dhe retorikë, aftësitë gjuhësore dhe njohja e gjuhëve të huaja; dëshira për informacion, njohje të atraksioneve të zonës, aktivitete të ndryshme kulturore, artistike, sportive etj.

1.1.5 Qëndrimi profesional

Mënyra më e mirë për të gjetur vetveten është ta vësh atë në shërbim të të tjerëve.

Mahtma Gandhi

Një qëndrim miqësor është një aset. Një person i gëzueshëm përhap dhe mbush me gëzim dhe vullnet të mirë kudo që ai shkon. Si rezultat i kësaj atmosfere, puna është e këndshme dhe e lirë prej tensionit. Një qëndrim miqësor me kolegët përbën avantazh, sepse një kamerier do të jetë në gjendje të marrë ndihmë dhe bashkëpunim maksimal nga ata. Kënaqësia e punës vjen nga brenda vetes. Nëse dikush ka një qëndrim të gëzuar, çdo aspekt i punës mund të duket i vlefshëm dhe interesant.

Puna në ekip rrit efikasitetin, i cili nënkupton qarkullim më të lartë të shitjes, pra fitim më shumë për të gjithë.

Duke ruajtur marrëdhënie të përzemërta, kemi jo vetëm përfitime financiare, por edhe personale. Një miqësi e mirë është gjithashtu një pasuri dhe është ndihmesë e madhe në vështirësi.

Marrëdhënia korrekte me klientin është e domosdoshme. Një klient i cili është i kënaqur me atmosferën miqësore të një restoranti është i gatshëm ta vizitojë atë përsëri dhe përsëri.

Nëse shërbimi është miqësor, ka shumë gjasa që gabimet të harrohen nga ana e klientit, por klienti nuk do ta toleronte kurrë një shërbim jomiqësor.

Krenaria në punë: Një kamerier/e duhet të kuptojë se puna që po bën nuk është e zakonshme. Të shërbesh në restorant është art dhe jo të gjithë mund ta bëjnë këtë.



1.2 Zbatimi i kërkesave për uniformën e personelit në vendin e punës

1.2.1 Uniforma e personelit të shërbimit dhe aksesorët

Kur dy njerëz takohen për herë të parë, gjykimi që ata i japin njëri-tjetrit bazohet në: llojin e veshjes, kujdesin e personit për veten (mjekrën, flokët, dhëmbët, duart, etj.), mënyra si flet, si lëviz, gjestet e kështu me radhë.

Uniforma në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve (F&B) është një element shumë i rëndësishëm për imazhin e ndërmarrjes. Një uniformë elegante, e pastër, e këndshme, jo shumë e ngarkuar, transmeton te klientët një imazh pozitiv për ndërmarrjen, organizimin dhe menaxhimin e saj.

Uniforma ndihmon për identifikimin e ndërmarrjes. Ajo duhet të përshtatet me llojin, kategorinë dhe identitetin e saj. Punonjësit në poste të ndryshme mbajnë uniforma të ndryshme.

Uniforma është një element dallimi i posteve dhe i hierarkisë së personelit të hotelit, restorantit, barit etj.

Ndërmarrjet e shohin rëndësinë e një uniforme tërheqëse edhe si një element motivues për personelin.

Uniforma tërheq klientët, tregon mirëqenie, mbron nga aksidentet dhe është e rëndësishme për çështjet e higjienës.

Uniforma përmbush dy qëllime kryesore:

- funksion estetik;
- funksional/operativ.

Zakonisht është menaxheri i hotelit ose restorantit që zgjedh llojin e veshjeve.

Uniforma vishet në vendin e punës. Ajo mund të ndryshojë në ditët e festave ose në orare të ndryshme të ditës.

Uniforma duhet të jetë e rehatshme, praktike, të mos pengojë gjatë kryerjes së detyrave, pa njolla, e pastër dhe e hekurosur mirë. Materiali i uniformës duhet të hekuroset lehtësisht, të mbajë hekurosje për një kohë të gjatë, të jetë rezistent, të ruajë formën, ngjyrat dhe të mbrojë nga djersa.

Ngjyrat e përdorura për uniformat e personelit të shërbimit janë: e bardha, e zeza, ngjyra gri e hapur, blu marine, e kuqe, vishnje etj.

Gjithmonë është e nevojshme të mbahen veshje rezervë, për shkak se mund të ndotemi apo të djersitim gjatë punës.

Nuk është e lehtë sot të identifikosh një uniformë standarde. Ajo ka ndjekur me të vërtetë evolucionin e restorantit dhe, nëse deri disa dekada më parë uniformat ishin shumë të standardizuara, tani ka një riverifikim të fortë edhe në hotelierinë klasike. Le të shohim më poshtë disa shembuj uniformash:





Veshje profesionale klasike për femra:

- këmishë e bardhë;
- fund i zi deri te gjuri;
- këpucë të zeza, të rehatshme, me takë jo të lartë (deri në 4,5 cm);
- geta të kombinuara me veshjen ose ngjyrë bezhë;
 - kravatë/fjongo/papijon nëse e përmban uniforma;
 - jelek të kombinuar me uniformën;
 - përparëse të bardhë;
 - për veshjet tradicionale jelek ose përparëse tradicionale;
- taserina (karta me emrin, për t'u identifikuar para klientëve dhe për të dalluar pozicionin e punës).



Veshje profesionale klasike për meshkuj:

- këmishë e bardhë me mëngë të gjata;
- pantallona të zeza;
- çorapë të zinj të gjatë;
- këpucë klasike të zeza, me shtrojë gome të rehatshme;
- jelekë, xhakëtë të zezë, gri apo të bardhë sipas pozicionit të punës;
- rrip pantallonash me togëz të thjeshtë;
- papijon ose kravatë;
- taserina (karta me emrin, për t'u identifikuar para klientëve dhe për të dalluar pozicionin e punës).

Në restorantet e zakonshme, veshjet janë më të thjeshta, më praktike, kryesisht me përparëse, në mënyrë që të ndërrohen më shpesh nëse ndoten.

Elemente shumë të rëndësishme të uniformës gjatë ushtrimit të detyrës janë edhe brezi, dorezat, rripi i pantallonave me togëza të thjeshta.



Uniforma klasike për sommelier (shefi i verërave), për drekë dhe darkë, në restorantet formale (të nivelit të lartë) është: xhaketë blu marinari, këmbishë e bardhë, pantallona gri të errëta, ose të zeza, kravatë të gjatë, ose papijon, çorape të errët, këpucë të zeza, taserina, testeri i verës i varur në qafë me zinxhir.



Uniforma është detyrim ligjor

Në rregullat shtetërore të higjienës nuk lejohet puna me rroba “civile”. Gjatë kryerjes së punës është e detyruar të veshim veshje vetëm për këtë qëllim. Kjo rregull shpesh është shkelur ose shpërfillur dhe nuk respektohet, sidomos në kompanitë profesionale të nivelit të ulët.

1.2.2 Pajisjet personale të personelit të shërbimit (aksesorët)

Portofoli: me ndarje të veçanta për të mbajtur kartëmonedhat dhe monedhat e prerjeve të ndryshme.

Blloku për të shkruar porositë (palmare, telefon, tablet).

Stilolapsi: për të marrë porosinë ose për t'ia ofruar klientit.

Hapësja e shisheve

Shkrepëse: për të ndezur rechote, qirinjtë ose cigaren klientëve, aty ku lejohet.

Peceta e kamerierit: për të mbartur pjatat e nxehta ose për të shërbyer verën (40x60cm ose 50x70 cm).

Lama: për pastrimin e tavolinës para shërbimit të embëlsirës (fig. 1,2).

Mjete të kujdesit dhe higjienës personale (prerëse thonjsh, pastrues këpucësh, antidjersë, krehër dhe pasqyrë, uniformë rezervë, komplet me pe dhe gjilpërë, rroba të brendshme, komplet për heqjen e mjekrës etj.).



1.3 Respektimi i rregullave të higjienës së personelit në vendin e punës

1.3.1 Higjiena dhe sjellja e personelit të shërbimit në restorant

Higjiena dhe pastërtia kanë një ndikim të madh në qëndrimin dhe opinionin e klientit ndaj ndërmarrjes.

Në rast se mjetet e ngrënies; pjatat, gotat, kompletet e të ngrënit etj., janë të papastrat ka shumë mundësi që klienti të mendojë se edhe pjesët e padukshme, në të cilat ruhet dhe përgatitet ushqimi janë të papastrat.

Shqetësimi i personelit të shërbimit për higjienën nuk përfundon vetëm në kërkesën ndaj higjienës personale, por edhe higjienën e vendit të punës, higjienën e pajisjeve dhe mjeteve të punës dhe higjienën e ushqimeve dhe pijeve që tregtojnë.

Qëllimi i legjislacionit, i udhëzimeve dhe i rregulloreve të higjienës në bizneset që ofrojnë përpunimin dhe shërbimin e ushqimeve është të sigurojë shëndetin e konsumatorëve. Zbatimi i tyre është detyrim ligjor.

Brenda ndërmarrjes është e rëndësishme që të zbatohet rregullorja HACCP, për sigurinë ushqimore.

H	Hazard	Rrezik
A	Analysis	Verifikim (konstant)
C	Critical	Kritikë
C	Control	Kontroll
P	Points	Pikët

Pra: verifiko rreziqet në pikat më kritike të kontrollit dhe planifiko masa në mbështetje të higjienës. Planifiko me shkrim larjen dhe ndërrimin e veshjeve të punës, vendos fletë të vogla ngjitëse pranë lavamanëve për rikujtesë (larja e duarve) etj.

Kontrolli i vazhdueshëm mjekësor dhe pajisja e punonjësve me librezë shëndetësore është detyrim ligjor për të gjithë personelin e ndërmarrjeve të përpunimit dhe shërbimit të ushqimeve.

Është e rëndësishme të trajnohet stafi në lidhje me njohjen dhe zbatimin e normave të sjelljes në lidhje me higjienën, për operatorët e përpunimit të ushqimeve (Dialogu me 10 pika i Organizatës Botërore të Shëndetësisë), pasi kjo rrit sigurinë ushqimore dhe cilësinë e shërbimit.

1.3.2 Higjiena personale e personelit të shërbimit

Kamerieri është gjithmonë nën vështrimin e syrit vigjilent të klientit, ndaj ai duhet të ketë një pamje të jashtme të kujtuar dhe veshje të pastra, të cilat kushtëzojnë pozitivisht imazhin.

Larja e trupit, edhe më shpesh se një herë në ditë, është e domosdoshme për një kontakt dinjitoz me klientin.

Lëkura djersin vazhdimisht, por mbi të gjitha kur është vapë, kur nxitoni apo kur bëheni nervoz. Pjesë të caktuara të trupit, si: balli, sqetullat, ose sipërfaqet e duarve dhe këmbëve djersijnë më shumë. Është një fenomen fiziologjik, i cili krijon erë jo të këndshme. Nuk është e këshillueshme parfumsosja për largimin e erës, por larja dhe tharja e kujdesshme e trupit. Vish gjithmonë veshje të pastra. Përdor vetëm peshqirë e peceta të pastra.

Antidjersa është një element shumë i rëndësishëm për higjienën e trupit është përdorimi i antidjersës edhe pas larjes së trupit, edhe gjatë gjithë ditës.

Higjiena e gojës dhe e dhëmbëve

- Kujdesi për higjienën e gojës dhe dhëmbëve nuk është kurrë i mjaftueshëm. Mbeturinat e ushqimeve, nikotina, alkooli, kafeja etj. krijojnë baza për krijimin e kolonive të vërteta bakteriale. Në kontaktin me persona të tjerë frymëmarrja e pakëndshme, apo pamja e dhëmbëve të prishur lë një shije të keqe.
- Nëse frymëmarrja e pakëndshme është e shpeshtë, nevojitet konsultimi me një mjek.
- Laj dhëmbët pas çdo çdo ngrënieje dhe shpëlaje gojën me antibakterial.
- Të shmangët era e duhanit, alkoolit, aromat e gojës (dhëmbë të prishur, qepë, hudhra etj.) si dhe e parfumeve shumë të forta.

Duart duhet të jenë pa të meta, të mirëmbajtura dhe thonjtë të prerë shkurt e të trajtuar mirë. Thonjtë e gjatë mund të pengojnë gjatë punës dhe të thyhen me lehtësi. Duhet t'i kushtohet një kujdes i veçantë pastërtisë së thonjve. Në ato raste kur manikyri lejohet, ai duhet të jetë pa ngjyrë.

Larja e duarve është veprimi i parë që bën kamerieri kur fillon turnin. Veç kësaj larja e duarve duhet të bëhet vazhdimisht, gjatë ndërprerjeve të punës, përdorimit të shërbimeve sanitare, shfryrjes së hundëve ose teshtitjes, prekjes së sipërfaqes së objekteve, ose pjesëve të trupit (hundë, gojë, veshë etj.). Për të tharë duart përdorni peceta me një përdorim.

Në prani të plagëve ose prerjeve, duart duhen dezinfektuar mirë dhe të mbulohen plagët me leukoplast, i cili duhet të ndërrohet vazhdimisht. Në çdo rast, punonjësit me plagë të infektuara nuk duhet të prekin ushqime të gatshme për konsum. Në raste si diarre dhe temperaturë, punonjësi duhet të konsultohet me mjekun e të qëndrojë me raport në shtëpi.

Flokët e pastër të prerë në model të rregullt, ose të kapur, në mënyrë që të mos pengojnë punën, përbëjnë një recetë për sukses.

Këmbët përbëjnë një kapital thelbësor. Ato janë nën presionin e një pune të rëndë, duhet të jenë veçanërisht të trajtuara me kujdes dhe të lahen më shumë se një herë në ditë. Këpucët duhet të jenë të rehatshme me bazament gome, pak të ngritur nga toka, të lyera e me stil elegant. Takat e larta te femrat mund të jenë të rrezikshme gjatë shërbimit. Çorapet dhe këpucët duhet të ndërrohen vazhdimisht. Nëse në fund të një ditë të lodhshme ju dhëmbin këmbët, bëjuni një banjë me ujë të ngrohtë e pak kripë dhe kjo prodhon efekte të mrekullueshme.

Veshja e punës. Vish gjithmonë uniformën në vendin e punës dhe përdore atë vetëm gjatë kësaj kohe. Vendos taserinën. Ndërro uniformën vazhdimisht, nëse djersiteni apo ndoteni.

Makijazhi te femrat duhet të jetë i lehtë dhe jo i ekzagjeruar. Makijazhi i lehtë është i preferuar për femrat për

imazhin e një pune profesionale. Flokët duhet të jenë gjithmonë të krehura dhe të lidhura me kujdes. Për meshkujt flokët të mbahen të prerë shkurt, mjekra duhet të hiqet çdo ditë, mustaqet, mjekra, apo flokë të gjatë të krehur me kujdes.

Lejohet të mbahet vetëm një unazë, rrethi i martesës, ose vetëm një unazë te femrat, jo byzylykë ose varëse. Stolite e tepërta duhet të shmangen. Në disa ndërmarrje mund të lejohen të mbahen vathë, por ato duhet të jenë të thjeshtë.

Pirring dhe tatuazhe duhet të shmangen (shpesh ato ndalohen dhe rekomandohet që të jetë pjesë e rregullores së rekrutimit të personelit të shërbimit).

Ushqimi, Një ushqim i mirë dhe i larmishëm ndihmon gjithmonë për të qenë në formë. Mos fillo punë i pa ushqyer. Shëndeti është e mira më e kushtueshme dhe është detyra juaj ta ruani atë me kujdes.

Mos përtypni çamçakëz, ushqim, cigare, fara gjatë punës.

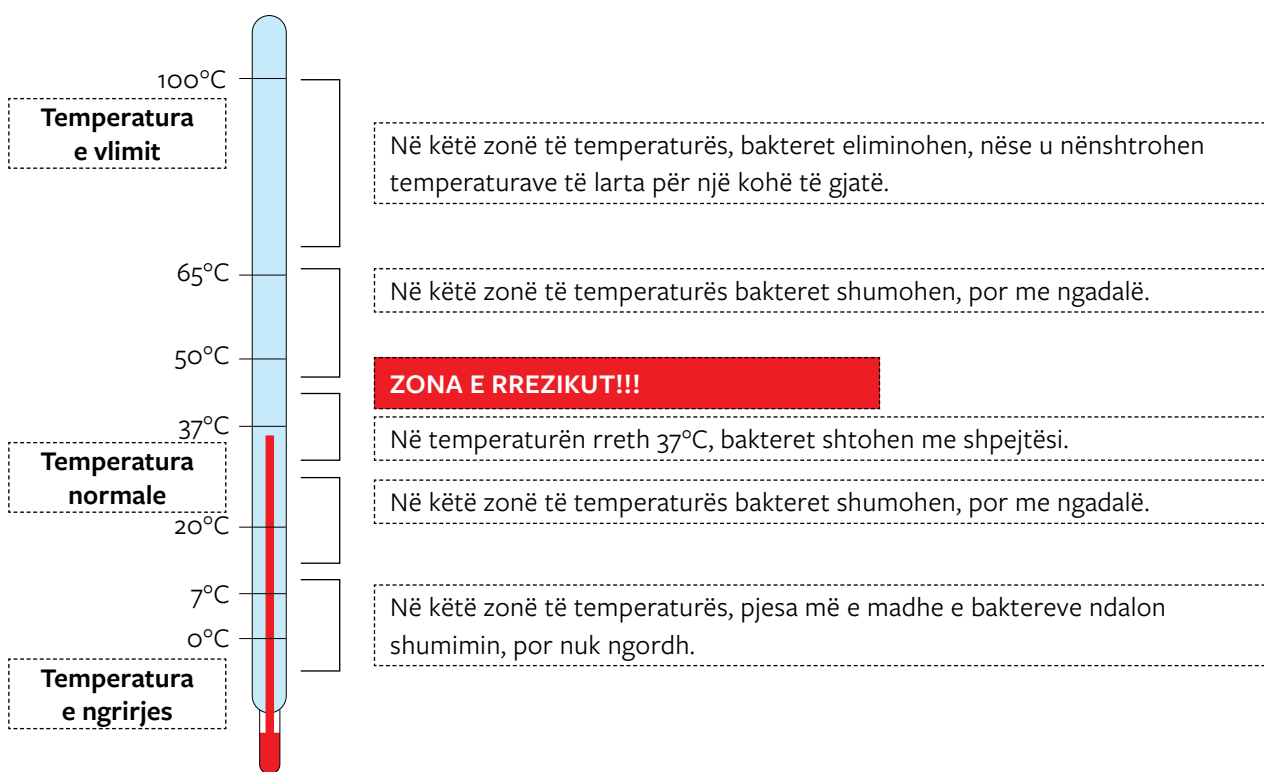
1.3.3 Higjiena e mjedisit dhe e mjeteve

- Mjedisi i restorantit duhet të pastrohet dhe të lahet sipas një plani të caktuar dhe të detajuar.
- Para se të përdorni një mjet ose makinë, sigurohuni që ai të jetë i pastër.
- Të pastrohen rregullisht vitrinat, bufetë, tabakatë, tavolinë shërbimi.
- Mos ruani mjete të pastra në vende të pista: një sipërfaqe e papastër mund të ndoti menjëherë një ushqim të shëndetshëm ose një mjet të pastër dhe të dezinfektuar.
- Pastrimi me mjete të ndotura (doreza, sfungjer, leckë, fshesa) nënkupton ndotjen e mjedisve ose pajisjeve që duhet të pastrohen; prandaj, pas përdorimit të tyre, mjetet duhet gjithmonë të lahen, dezinfektohen dhe thahen në vende të ventiluara, larg ushqimit.
- Makineritë për larjen e enëve periodikisht kanë nevojë për një pastrim më të thellë, për të marrë një funksionim më të mirë dhe një efekt më të mirë të larjes dhe pastrimit; kushtojni vëmendje filtrave, të pastrohen në fund të çdo shërbimi.
- Kompletet e të ngrënit dhe pecetat që bien në tokë, kapen me pecetë largohen dhe duhet të zëvendësohen.
- Vetëm uji nuk është në gjendje të heqë pluhurin: përdorni detergjent të përshtatshëm për llojin e pastrimit që do të kryeni dhe pastaj një dezinfektues, duke respektuar dozat dhe udhëzimet për përdorim të treguar në paketim.
- Mbajeni gjithmonë koshin e mbeturinave të mbyllur. Ato duhet të zbrazen, të lahen dhe të dezinfektohen çdo ditë.
- Mos i prekni gotat me gishta në pjesën e sipërme, ku ato përdoren nga klienti. Gjatë shërbimit gotat të kapen te pjesa e poshtme ose bishti.
- Gjatë shtrimit të tavolinave, në sallat e restorantit të përdoren doreza pambuku, të cilat përdoren vetëm një herë dhe vetëm për një procedurë.

- Kompletet e të ngrënit të kapen vetëm tek pjesa e dorezës.
- Pecetat e pastrimit të përdoren sipas ngjyrave vetëm për një qëllim të caktuar dhe të ndërrohen vazhdimisht.

1.3.4 Higjiena e ushqimit dhe e pijeve

- Të ruhen ushqimet nga insektet dhe brejtësit.
- Ushqimet duhet të ruhen të mbuluara.
- Të ruhen ushqimet dhe pijet nga kontakti me substancat kimike.
- Gjatë përpunimit të ushqimeve përpara klientit është e domosdoshme të përdoren mjetet përkatëse për kapjen e ushqimeve.
- Nuk duhet të kolliteni dhe të teshtini mbi ushqimet dhe pijet.
- Të vlerësohet gjendja e paketimit të ushqimit dhe pijes, të lexohet etiketa.
- Të mos shërbehen te klienti ushqime dhe pije të dyshimta.
- Të shmangët kontakti i ushqimeve crudo (të papërpunuara, ose të gjalla) me ato të gatuar.
- Të mos përdoren thika, dërrasa prerjeje, të cilat janë përdorur për prerjen e ushqimeve crudo, për ushqimet e gatuar.
- Të respektohen temperaturat, kushtet dhe afatet e ruajtjes së ushqimeve dhe pijeve, sipas llojit.



1.4 Zbatimi i detyrave të personelit ndihmës në restorant

1.4.1 Përgjegjësitë e personelit të departamentit të ushqimit dhe pijeve (F&B) në restorant

Personeli i shërbimit të ushqimit dhe pijeve e ushtron veprimtarinë e tij në hotele, restorante dhe në kompani të ndryshme, të cilat operojnë në këtë fushë. Restorantet klasifikohen në:

A. Restorante komerciale:

- restorante tipike (tradicionale, taverna, restorant piceri, gourmet-gusto, agroturizmi, argëtimi, etj.);
- restorante për bankete dhe pritje, ose eventesh;
- restorante hotele;
- restorante të shpejta (fast-food, self service (vetëshërbim), piceri, zgara, spageteri, take-away, lounge bar, bar/ tavola calda, byrektore etj.);
- restorante të udhëtimit (avion, tren, anije).

B. Restorante kolektive:

- restorante të ndërmarrjeve;
- restorante të shkollave;
- restorante të spitaleve;
- restorante të ndihmës sociale.

C. Shërbimi catering dhe evente (bankete, pritje etj.).

Salla e restorantit, për sa i përket organizimit të shërbimit, ndahet në rangje dhe stacione shërbimi (shih skicën më poshtë).

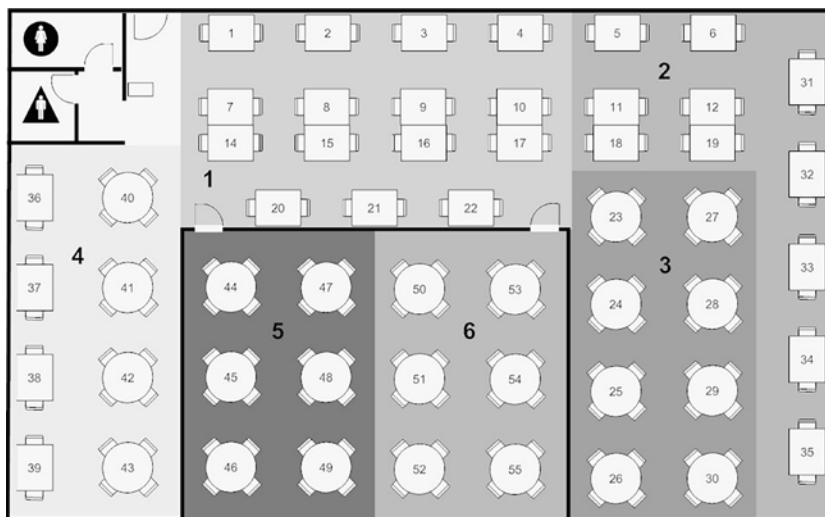
Në restorantet në “a la carte”- ku ushqimi porositet dhe shërbehet te klienti pas zgjedhjes në carte-menu, salla e restorantit ndahet në zona shërbimi, të cilat quhen rangje dhe stacione.

Një rang ka 4-6 tavolina, 20-25 klientë. Një rang në varësi të kategorisë së restorantit dhe fluksit të klientëve ka një kamerier (chef de rang) dhe ndihmës kamerier (commis).

Një stacion shërbimi ka 3-4 rangje, 60-100 klientë dhe drejtohet nga kryekamerier, ose 2 Maître.

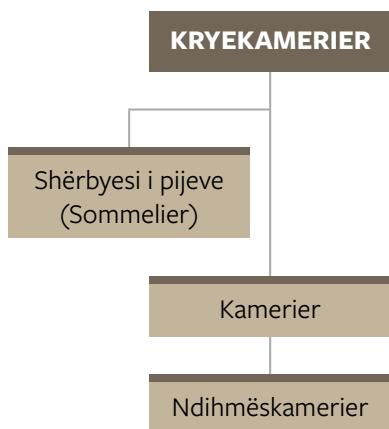
3- 4 stacione, 180-400 klientë, krijojnë sallën e restorantit. Salla ka shefin e shërbimit të sallës, kryekamerier, kamerier dhe disa ndihmës, në varësi të kategorisë së restorantit dhe fluksit të klientëve.

Ekzistojnë përvoja të ndryshme për organizimin e personelit të shërbimit në një restorant apo hotel.

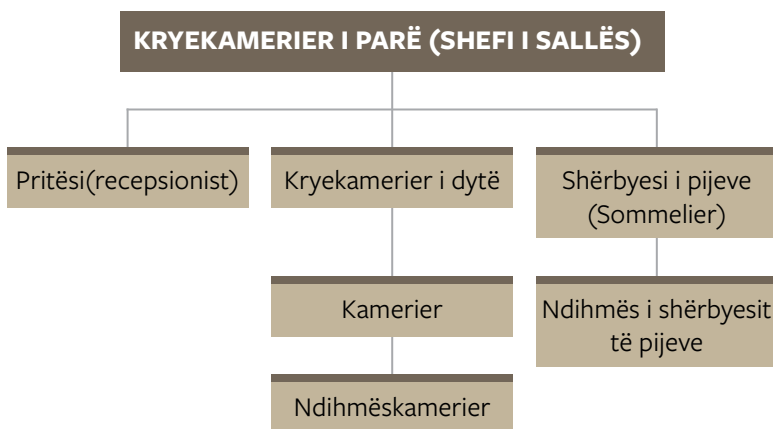


Ndërmarrjet në varësi të llojit, kategorisë, numrit dhe fluksit të klientëve përdorin skema të ndryshme organizative. Përgjegjësitë e personave të departamentit të Ushqimit dhe Pijeve (F&B), ndryshojnë në varësi të pozicionit.

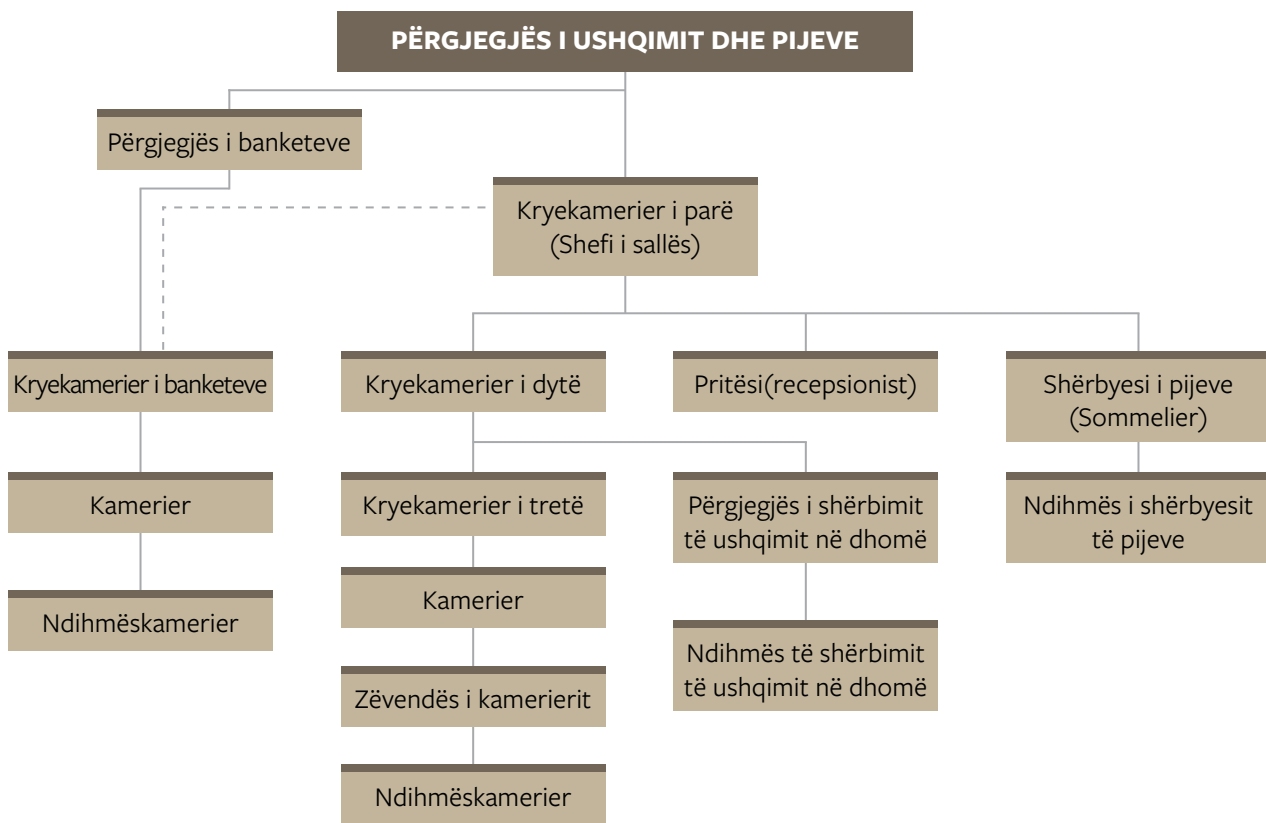
1. Organigrama e personelit të shërbimit në një ndërmarrje të vogël



2. Organigrama e personelit të shërbimit në një ndërmarrje të mesme



3. Organigrama e personelit të shërbimit në një hotel luksi



Përgjegjësitë e personave të departamentit të Ushqimit dhe Pijeve (F&B) në restorant ndryshojnë në varësi të pozicionit.

Menaxheri i restorantit (ose drejtori i restorantit): është përgjegjës për menaxhimin e restorantit nga pikëpamja administrative dhe organizative. Ai analizon kostot, të ardhurat, fitimet, kujdeset për klientët, marrëdhënien me publikun dhe reklamat; ai gjithashtu merret me përzgjedhjen e personelit dhe trajnimin e brendshëm të stafit.

Në hotele, trajnimi është detyrë e menaxherit të ushqimit dhe pijeve (F&B), i cili është përgjegjës për të gjitha aktivitetet që lidhen me ushqimin dhe pijen, duke përfshirë edhe baret e hotelit.

Për t'u bërë drejtor, mënyra më e mirë është të ndjekësh një shkollë hotelerie, të fitosh përvojë pune në kompani të shkëlqyera si në Shqipëri dhe jashtë vendit, të fitosh një diplomë specifike ose në disiplina ekonomike.

Maître (*kryekamerier, headwaiter ose shef i shërbimit të sallës*), në varësi të numrit të klientëve në sallën e restorantit.

Maître është përgjegjësi kryesor në punën e restorantit; ai krijon dhe drejton të gjithë shërbimin, merr urdhra, mban marrëdhënie me klientët, i pranon dhe i shoqëron ata në tavolina. Ai është gjithmonë në kontakt të drejtpërdrejtë me menaxherin e F&B, departamentin e pritjes dhe shefin e kuzhinës, me të cilin bashkëpunon gjithashtu për përpilimin e menusë. Në vitet e fundit, ai shpesh është përgjegjës për problemet ekonomike të menaxhimit të restorantit. Kërkesat kryesore për Maître janë:

- njohuri të thellë të kuzhinës, gastronomisë dhe pijeve;
- kulturë e gjerë për ushqimin, higjienën dhe organizimin e punës;
- aftësi dhe njohuri komerciale dhe menaxheriale;
- aftësi organizative;
- aftësi të shkëlqyera në menaxhimin e personelit;
- njohuri të shkëlqyera kulturore dhe profesionale;
- njohje e mirë e gjuhëve të huaja kryesore;
- shumë takt dhe aftësi komunikimi në lidhje me njerëzit.

Sommelier: quhet ndryshe dhe shefi i verërave, pasi vera është pija tipike e restorantit, ka një çmim më të lartë në krahasim me pijet e tjera, është delikate në ruajtje dhe kërkon më shumë përkujdesje.

Sommelier-i:

- njeh teknikat e testimit të pijeve;
- zgjedh listën e pijeve me të cilat do të furnizohet restoranti;
- shërben pijet duke zbatuar teknikat përkatëse sipas llojit;
- kujdeset për ruajtjen e pijeve dhe qilarin e verës;
- menaxhon furnizimet me pije;
- njeh dhe rekomandon kombinimin e ushqimeve me pijet;
- njeh cilat pije me cilat gota.

Prania e një sommelier-i profesionist jo vetëm që rrit shërbimin e verërave, por gjithashtu ndikon në një burim të shkëlqyer të ardhurave nga shitja e pijeve. Për t'u bërë sommelier nevojiten studime dhe përvoja. Në restorante të vogla, funksioni i sommelier-it shpesh kryhet nga Maître.

Chef de rang (*kamrier, waiter*) shërben në rang.

Chef de rang: është një kamrier profesionist. Ai kryen shërbimin dhe kujdesin në të gjitha fazat e shërbimit. Në kryerjen e detyrave, ai zakonisht punon në bashkëpunim me një commis, ndaj të cilit ai vepron si mësues për t' i mësuar teknikat kryesore të punës.

Chef de rang (kamrieri) duhet të zotërojë njohuri dhe aftësi teknike, siguri sociale, komunikim të shkëlqyer, aftësi bindjeje, dëshirë për të shërbyer, përvojë dhe njohje të gjuhëve të huaja.

Përshkrimi i punës së chef de rang (kamrierit):

- Të parapërgatitet për shërbim përpara ardhjes së klientëve në sallë.
- Të kujdeset për “mise-en-scene”, paraqitja, higjiena dhe atmosfera në sallë.
- Të kujdeset për “mise-en-place”, kontrollin dhe vendosjen e pajisjeve nëpër vende para, gjatë dhe pas punës.
- Të kujdeset për inventarin e pajisjeve dhe mjeteve në rang etj.
- Të bëjë kërkesë me shkrim për nevoja materiali për shërbim, takëme, lule etj.
- Të pastrojë argjendaritë, porcelanet, pajisjet prej qelqi etj.
- Të shtrojë dhe përgatisë tavolinat për shërbim.
- Të mirëpresë, të përshëndesë dhe të ulë klientët në tavolinë.
- Të krijojë ngrohtësi për klientët.
- Të informojë klientët rreth menusë dhe të bëjë rekomandime.
- Të sugjerojë aperitiv (ushqim dhe pije që shërbehet para vaktit) dhe tretëse (shërbehet pas vaktit).
- Të asistojë në zgjedhjen e menusë nga ana e klientit.
- Të marrë porosinë për pije dhe t'i shërbejë ato.
- Të marrë porosinë për ushqimet dhe t'i shërbejë ato.
- Të shërbejë verë dhe shampanjë.
- Të njohë praktikën dhe procedurat e pastrimit në ambientet e shërbimit në restorant.
- Të jetë i përgatitur për gatimet me alkool në sy të klientit.
- Të informojë klientin për vende e shërbime turistike dhe të ndihmojë klientin për problemet e tij.
- Të hartojë faturën, t'ia çojë klientit dhe të marrë pagesën.
- Të sigurojë kontrollin e faturës.
- Të sigurohet gjatë gjithë kohës që klientët të jenë të kënaqur me shërbimin si dhe të përgjigjet në mënyrë profesionale ndaj çdo kërkesë të tyre.
- Të jetë në gjendje të bashkëpunojë, të pranojë përgjegjësi dhe detyra shtesë që i caktohen nga drejtuesit.
- Të ketë aftësi bindjeje.
- Të ketë higjiene të lartë.

1.4.2 Zbatimi i detyrave të personelit ndihmës në restorant

Commis i rangut (ndihmekamerieri) punon nën drejtimin e chef de rang (kamerierit). Ai ka përgjegjësi për proceset ndihmëse të shërbimit, të cilat varen nga kamerieri si:

- asiston në rang (ose stacion);
- ndjek, vëzhgon kamerierin dhe ndihmon gjatë shërbimit;
- kujdeset për mirëmbajtjen, pastrimin, vendosjen në vend të enëve, gotave dhe mjeteve;
- merr dhe transporton ushqimin nga kuzhina drejt sallës;
- pastron tavolinat pas largimit të klientëve;
- kthen gotat në dhomën e shërbimit;
- raporton çdo problem që kërkon riparim ose mirëmbajtje, sapo e verifikon;
- nuk ka kontakt të drejtpërdrejtë me klientin për sa i takon marrjes dhe dërgimit të porosisë në tavolinë.

Pse shumë terma në restorant përdoren në frëngjishte?

Kjo rrjedh nga fakti se disa dekada më parë industria e mikpritjes kishte si referencë të saj kulturën franceze, në kuzhinë dhe në shërbim.

Megjithatë, për sa i përket shërbimit dhe menaxhimit të restorantit, sot janë shtuar mësimet që na vijnë nga Shtetet e Bashkuara dhe nuk është rastësi që emrat e figurave të reja profesionale janë shpesh edhe në anglishte.

1.5 Zbatimi i rregullave të qëndrimit, të mbajtjes së trupit dhe lëvizjes gjatë kryerjes së detyrave në sallë

“Kur punon në restorant, apo në çdo vend që shet ushqim, nuk është e rëndësishme vetëm se si punoni dhe u përgjigjeni atyre që po u shërbeni, por edhe veshja, pamja fizike, gjestet, të cilat mund të thonë edhe më shumë sesa fjalët tuaja.”

1.5.1 Rregullat e qëndrimit, e mbajtjes së trupit dhe e lëvizjes në sallë gjatë kryerjes së detyrave

Klienti pretendon të pritët në restorant nga persona mikpritës, të lumtur, të sqartë dhe jo nga ata që shfaqin sjellje arrogante dhe të pakëndshme. Trupi ynë transmeton sinjale pa fjalë, të cilat klienti i kujdesshëm i percepton me ndjeshmëri dhe interes.

Gjuha e trupit është tepër e rëndësishme. Ajo përfshin qëndrimin, ecjen, mimikën, gjestet, veshjen dhe aromat.

Një rol një rol të rëndësishëm luan edhe toni i zërit dhe ngjyrimet dialektore të gjuhës. Fol qartë dhe butë.

Nëpërmjet kontaktit të parë (pamja, veshja, qëndrimi, gjestet, mimika) merren mesazhet e para të komunikimit dhe krijohet përshtypja e parë për personin që kemi përballë.

Le të shohim disa shembuj nga shërbimi

Në rastin e një qëndrimi të përkulur të kamerierit, klienti krijon përshtypjen e një njeriu të lodhur e të pa interesuar. E kundërta ndodh në një qëndrim drejt dhe të gatshëm, i cili jep ndjesinë e vetëbesimit, forcës së vullnetit, sigurisë, por edhe krenarisë. Të qëndruarit me duar në xhepa nënkupton mos interesim dhe mungesë të mikpritjes. Të drejtuarit me gisht në sallë, nënkupton për klientët që ndodhen atje thashetheme. Të tundurit e kokës lart-poshtë, nënkuptohet si miratim, apo si përgjigje pozitive dhe të tundurit e kokës majtas-djathtas si përgjigje negative, të spostuarit e kokës pak djathtas duke parë nga lart-poshtë, nënkuptohet si gjest krenarie, sfide dhe arrogance.

Që të mund të kontrolloni të gjitha lëvizjet e të nxirrni mësimet pozitive nevojitet një vetëdisiplinë e hekurt dhe, mbi të gjitha, një praktikë e përditshme.

Qëndrimi. Mbani në çdo kohë një qëndrim të thjeshtë, të sigurt e të natyrshëm.

Kujtoni që **kontakti me sy** është i nevojshëm për mirëkuptimin. Ai nuk duhet të jetë i sforcuar.

Këshilla për një paraqitje pozitive

- Mbani në një qëndrim drejt, mbështesni krahët pas trupit.
- Tërhiqni shpatullat mbrapa dhe ngrini kokën lart.
- Mbështetni krahët pas trupit gjatë lëvizjes dhe kryeni veprime vetëm me parakrahët.
- Buzëqeshni.

Buzëqeshja nënkupton pranim, përforcojeni atë dhe largoni stresin.

Buzëqeshni dhe mos qëndroni hundë e buzë.

Gjestet ndihmojnë të kuptosh saktësisht informacionin. Krahët e kryqëzuara, duart në xhep, apo te flokët nuk ndihmojnë komunikimin.

Mimika. Duke buzëqeshur lehtësisht, ju konfirmoni se keni besim në atë se çfarë thuhet. Duke u sjellë në këtë mënyrë, zëri juaj është më i ëmbël. Edhe këtu vlen parimi i mbajtjes së ekuilibrit dhe natyrshmërisë.

Gjuha e folur

Flisni në mënyrë të qartë dhe me një ton zëri, në mënyrë që të jeni i kuptueshëm. Theksoni volumin e zërit në rrethana të caktuara. Dihet që që në një ambient të zhurmshëm nevojitet ngritja e vullmit të zërit, e kundërta ndodh në një ambient të qetë.

- Përdorni fjali të shkurtra, një gjuhë të pastër, pa dialekte dhe pa shkurtime.
- Formuloni pyetje tërësore, për të kuptuar më mirë dëshirat dhe nevojat e klientëve. Në të kundërt nga një pyetje e pjesshme merr vetëm një përgjigje “Po”, “Jo”. Pyetjet tërësore zakonisht fillojnë me Çfarë, Cilën, Përse, Kur, Si etj.
- Thoni gjithmonë të vërtetën.

Rregullat e qëndrimit dhe të mbajtjes së trupit gjatë kryerjes së detyrave në sallë janë:

- Kujdesu për pamjen e jashtme (mbaj uniformë të pastër, të rregullt dhe të hekurosur, këpucë të rehatshme etj.).
- Kujdesu për trupin (mbaj higjië personale etj.);
- Qëndro natyrshëm, drejt dhe kurrë mos u mbështet në mur, në tavolina apo në karriget e klientëve.



- Pirja e duhanit është e ndaluar! Nëse herë pas here ndodh që të pini duhan, për të shmangur erën e tymit para se të afroheni me konsumatorët, pini ujë dhe lani duart (megjithatë erë mbetet gjithmonë, madje edhe në rroba, në flokë);
- Shmang grumbullimet e stafit dhe bisedat në sallë.
- Duart: jo në xhep, në flokë, në hundë ose në pjesë të tjera të trupit. Në sallë nuk mund të prekni asnjë ushqim me duart tuaja, duke përfshirë bukën. Gjithashtu shmangni mbartjen e sendeve vetëm me duart dhe përdorni tabaka;
- Trego vëmendje ndaj klientit dhe kërkesave të tij.
- Mos shfaq shenja lodhjeje dhe nervozizmi.
- Tregohu i sqart, i ndershëm dhe miqësor.
- Mbaj kontaktin me sy me klientin.
- Buzëqesh.
- Mos hani gjatë punës. Në qoftë se ndodh, sigurohuni që të mos prezantoheni me klientët duke u përtypur ose me gojë dhe dhëmbë të papastra.

Rregulla të lëvizjes në sallë gjatë kryerjes së detyrave:

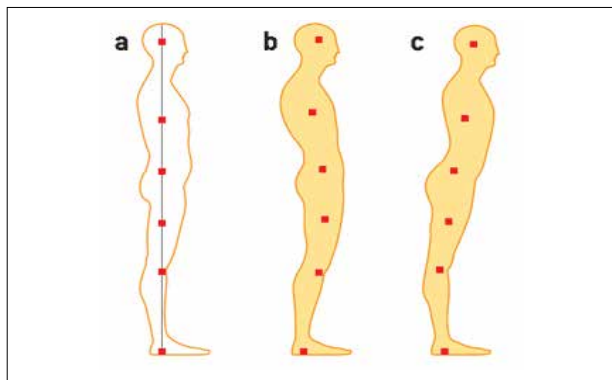
- **Lëviz në drejtimin** e akrepave të orës, pa kthim mbrapa.
- Lëviz dhe vepro shpejt, por me kujdes.
- **Shmang** ose kufizo **zhurmat**.
- **Kontrollo** dhe respekto drejtimet dhe **korridoret e lëvizjes**.
- Shmang **lëvizjet e papritura**, si të kthehesh, të fillosh të ecësh, të ndryshosh drejtimin e ecjes dhe mësohu të shikosh rreth vetes për të shmangur kontaktet dhe aksidentet e pakëndshme.
- **Mos vrapo** në sallën e restorantit. Incidentet nuk ndodhin kurrë vetë. Të vrapuarit dhe nxitimi krijojnë situatë stresuese.
- **Respekto kalimin** dhe lëvizjen e klientëve dhe kolegëve në sallë
- **Respekto kahun e hyrjes dhe daljes** nga sala e restorantit për në kuzhinë dhe mjediset ndihmëse
- Hyrja dhe largimi nga restoranti bëhen vetëm nëpërmjet derës së shërbimit
- **Teknika e kamionistëve:** kurrë mos “udhëto bosh”; para se të lëvizësh, gjithmonë kontrollo nëse mund të marrësh diçka për ta sjellë në vendin ku po shkon kjo të lejon të punosh shpejt dhe në mënyrë të mençur.



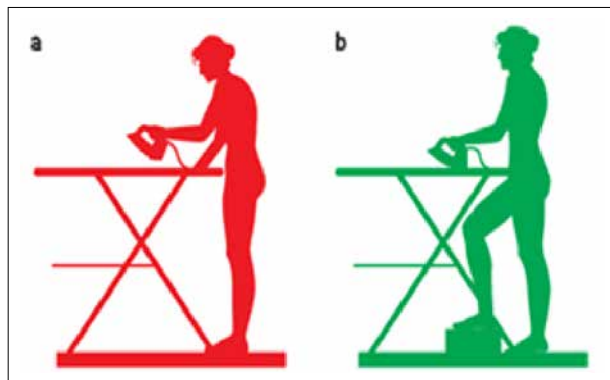
Qëndro mirë e jeto shëndetshëm!

Qëndrimi dhe mbajtja e trupit në mënyrën e duhur gjatë kryerjes së detyrave të ndryshme në punë, na ndihmon të kemi një shëndet të mirë gjatë të gjithë jetës. Shpesh qëndrimet e gabuara të trupit bëhen shkak për tërheqje të muskujve, zhvendosje të rruazave të shpinës etj.

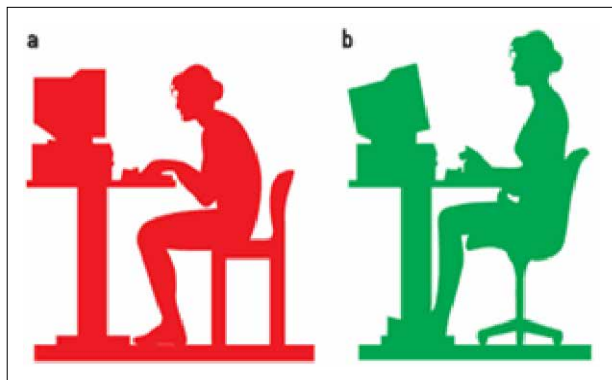
Duhet të shmangët mbajtja e peshave të rënda, duke i ndarë ato nëse është e mundur dhe duhet të përdoren karrocet përkatëse. Ndiq shembujt në figurat më poshtë:



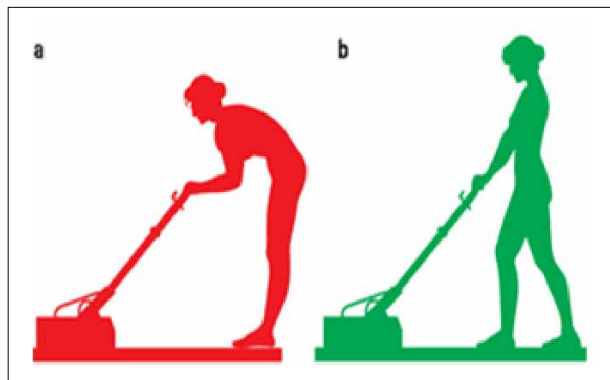
1. Pozicioni i duhur (a)



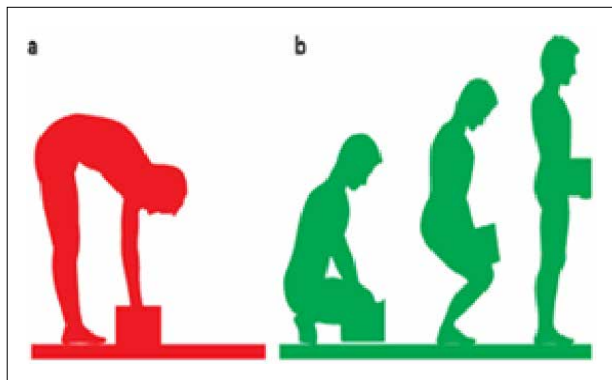
2. Pozicioni i duhur (b)



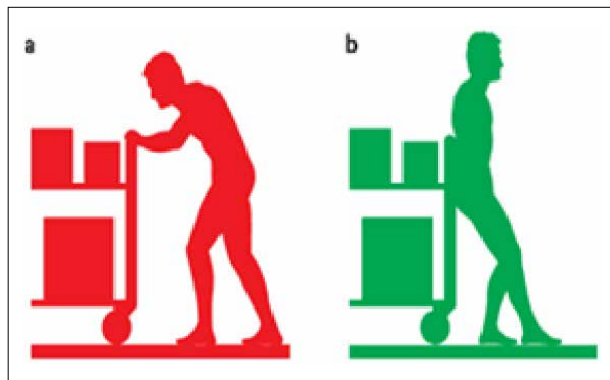
3. Pozicioni i duhur (b)



4. Pozicioni i duhur (b)



5. Pozicioni i duhur (b)



6. Pozicioni i duhur (b)

1.6 Zbatimi i rregullave të sjelljes me klientët nga pritja deri te përcjellja

Është e rëndësishme që ju të ndiheni i kënaqur me gjërat që ju rrethojnë. Nëse kështu është për JU ashtu do të jetë edhe për TË TJERËT që ju qëndrojnë rrotull.

1.6.1 Lloje të klientëve në restorant e mënyra të sjelljes me ta

Përse klientët hyjnë në lokalin tuaj? Çfarë presin ata nga ju? Ata vijnë se ndihen të uritur e të etur? Sigurisht një nga arsyet është se kanë uri e etje. Për dikë, të ndaluarit e urisë përbën nevojën e vetme, prandaj për të nuk ka rëndësi të veçantë nëse hyn në një fast-food, apo në ndonjë restorant çfarëdo të zonës. Në realitet, përveç të ngrënit klienti dëshiron edhe të ndihet mirë.

Përpara konsumimit të ushqimeve dhe pijeve ekziston konsumimi i shërbimeve tuaja që çdo klient kërkon t'i ketë të personalizuar.

Stafi i shërbimit duhet të njohë llojet e klientëve dhe duhet të zbatojë mënyra të sjelljes sipas veçorive të tyre.

Është e gabuar të gjykoni klientin nga pamja e jashtme. Shpesh ndodh që klientët nuk përmbushin kodin e zakonshëm të veshjes, i cili mund të çojë në konkluzione të gabuara.

Klientët e rregullt: Klientët e rregullt janë kolonat e ekzistencës së biznesit tonë. Ato duhet të ndihen të privilegjuar, por edhe të tjerët të mos lihen mënjana.

Klientëve të rregullt gjithmonë duhet t'u drejtohem me titull dhe emër. Meqenëse ne njohim nevojat dhe zakonet e tyre duhet t'i ofrojmë shërbim individual dhe trajtim profesional. Asnjëherë nuk duhet të neglizhohet në shërbim ndaj tyre e të mendohet se ata mund të tolerojnë.

Biznesmenët gjithmonë të stresuar: biznesmeni, që thellë në veten e tij mendon për punën në vijim, reagon në mënyrë nervoze ndaj propozimeve tuaja në restorant. Atij i intereson në radhë të parë të hajë diçka të lehtë e të shkojë. Pastaj menjëherë kërkon llogarinë dhe largohet.

Vetëpërmbytja e stafit të shërbimit ndaj këtyre klientëve ka rëndësi të madhe. Klientëve të biznesit u duhet shërbyer shpejt, pasi faktori kohë, sidomos në orarin e drekës për ta është i rëndësishëm.

Njerëzit e biznesit që janë klientë të rregullt, shpesh nuk paguajnë aty për aty, por llogaria u dërgohet me postë dhe paguhet më vonë, zakonisht në periudha mujore. Nuk duhet asnjëherë të harrojmë firmosjen e faturës.

Njeriu i biznesit me klientët e tij: biznesmeni që fton klientët e tij dëshiron të dalë në pah pozicioni i tij si i zoti i shtëpisë, pra jepini mundësinë të jetë pikë referimi dhe jepini mundësinë të realizojë porositë ashtu si do të dëshironte. Është pikërisht ai që piloton porositë e klientëve.

Njeriu i biznesit me miqtë e tij: nëse biznesmeni vjen për të ngrënë me miqtë e tij, situata është krejt ndryshe. Në këtë rast ai me dëshirë të plotë, nuk ka asgjë në kundërshtim që ju të ofroni edhe menutë më të shtrenjta.

Klientët e huaj: është e gabuar të mendosh klientët e huaj si kalimtarë. Ata jo vetëm mund të rikthehen, por mund të shërbejnë si multiplikativ pozitiv, apo negativ, si edhe çdo klient tjetër. Është e rëndësishme të bëjmë një shërbim të mirë, pasi opinioni shpërndahet shumë shpejt në rrjetet sociale. T'u shërbesh klientëve të huaj kërkon më tepër kohë dhe mirëkuptim. Në çdo rast, specialitetet rajonale dhe kombëtare duhet të rekomandohen së bashku me pijet e përshtatshme.

Duhet gjithashtu të njihen e të respektohen zakonet e të ngrënit dhe të pirit të këtyre klientëve. Kur u shërbehet klientëve të huaj duhet mbajtur parasysh se ai, ajo përfaqëson vendin mikpritës.

Klientët e rastësishëm: nuk duhet të kenë kurrë ndjesinë se personeli i shërbimit u kushton atyre më pak vëmendje se klientëve të tjerë. Vetëm shërbimi i mirë do t'i kthejë këta klientë të rastësishëm në klientë të rregullt. Mos prisni t'ju thërrasë klienti, ju duhet të merrni gjithmonë iniciativën.

Me këta klientë është gjithmonë e rëndësishme të rekomandoni specialitetet e restorantit tuaj.

Fëmijët si klientë: Për fëmijët është një ngjarje e veçantë të shkuarit në restorant. Nëse do ndiehen rehat si në shtëpinë e tyre, prindërit e tyre ka gjasa të kthehen serish. Janë fëmijët ata që shpesh u tregojnë prindërve se ku duan të shkojnë.

- Pyesni fëmijët si quhen e kaloni me ta disa momente të këndshme duke bërë edhe disa batuta, pa e tepruar.
- Mbani letra vizatimi, lapsa me ngjyra, lodra për fëmijët. Ata duan t'u kushtosh vëmendje dhe duhet të mbahen gjithmonë të zënë (të mbajnë në dorë lodra, vizatime dhe lapsa).
- Sillni karriget e posaçme për fëmijë të cilat duhet t'i keni patjetër (për fëmijët nën tre vjeç).
- Jepuni edhe atyre listë menu, që të ndihen të vlerësuar edhe pse nuk dinë të lexojnë.
- Sillni shërbime të përshtatshme për fëmijët, gota që nuk thyhen, shërbime të posaçme (fëmijët nën 4 vjeç zakonisht nuk përdorin thikën).
- Ushqimi i fëmijëve duhet të shërbehet me shpejtësi dhe para ushqimit të prindërve, sepse në këtë mënyrë prindërit kanë kohë t'i ndihmojnë fëmijët, nëse kjo gjë është e nevojshme.
- Nëse restoranti juaj ofron menu të veçanta për fëmijë, atëherë kjo duhet të përmendet nga personeli.

Klientët nënë: shijojnë shkëmbimin e roleve nëpërmjet kujdeseve të kushtuara nga ana juaj. Veç kësaj, ato janë të vëmendshme me sa dashuri u ofroni shërbimin dhe si silleni me fëmijët e saj.

Të moshuarit: Për ta më tepër e rëndësishme është të tregosh respekt e përkujdesje. Të moshuarit duan më tepër kohë për gjithçka. Personeli i shërbimit duhet t'i ndihmojë ata kur ulen në karrige, kur çohen nga karrigia dhe kur veshin rrobat e tyre. Ulini në një vend të qetë, por duke respektuar edhe zgjedhjen e tyre. Ndonjëherë ata pyesin për një dietë speciale ose racion më të vogël se ato që shkruajnë në menu. Kështu në menu është mirë të parashikohet dhe shërbimi i ushqimeve me gjysmë racioni.

Klientët me aftësi ndryshe: për klientë që mund të kenë probleme fizike ose të tjera, duhet dhënë ndihmë e veçantë. Megjithatë do të ishte gabim nëse ata trajtohen ndryshe nga klientët e tjerë. Zgjedhja e vendit ku ata duhet të ulen është e rëndësishme, gjithmonë duke respektuar edhe zgjedhjet e tyre. Pyeteni klientin nëse dëshiron ta

ndihmoni, ose nëse dëshiron lugë, mishin e copëtuar apo një pjatë më të thellë.

Klientët e vetmuar: këta klientë (veçanërisht zonjat) nuk duhet të diskriminohen kur vendosen në tavolinë. Nëse është e mundur, ata nuk duhen ulur në tavolinë me klientë të tjerë. Mbani gazeta dhe revista. Është e rëndësishme të shmanget pyetja e parë: “A ndiheni i/e vetmuar?“, sepse ne nuk e dimë në çfarë rrethane ndodhet klienti në këtë moment.

Klientët që nuk hanë si të tjerët

Klientët që kujdesen për linjat dhe shëndetin: i kushtojnë vëmendje ushqimit të ekuilibruar dhe e çmojnë faktin nëse ju jeni në gjendje t’i këshilloni një menu, e cila përmban numrin e nevojshëm dhe maksimal të kalorive. Idealja qëndron në dhënien e një ofertë sipas piramidës ushqimore: një pjatë e parë me shumë zarzavate e sallatë, një pjatë e dytë me bazë drithërash, e shoqëruar me peshk ose mish të përgatitur pa yndyrë, në mbyllje fruta të freskëta.

Vegjetarianët: refuzojnë të hanë mish. Ata janë të tillë për shumë arsye: shëndeti, fetare, ekologjike, etnike. Mbani parasysh që zgjedhja e ushqimit është fryt i një jete të shëndetshme. Kemi tri tipa vegjetarianësh:

- veganë, të cilët hanë vetëm ushqimet bimore;
- lakto-vegjetarianë nuk hanë mish, por pijnë qumësht, përdorin prodhime nga qumështi;
- ovo-Lakto-vegjetarianë nuk hanë mish, por pijnë qumësht, përdorin prodhime nga qumështi dhe vezë. Mos nguroni të ofroni specialitete me bazë zarzavate dhe fruta të freskëta, ushqime të patrajuara dhe integrale, fasule, bathë, thjerrëza. Ata hanë edhe ëmbëlsira.

Diabetikët: mjeku e orienton personin diabetik mbi ushqimet që duhet të përdorë, kur dhe si mund të hajë. Zakonisht, diabetiku e di tashmë se çfarë është më mirë që të konsumojë.

Çfarë duhet të shmanget:

- ëmbëlsirat, pijet freskuese, dhe konservat e sheqerosura;
- salcat e pasura me sheqer (aceto, ketchup etj.).
- konsumimi i yndyrave duhet të jetë i kufizuar.
- ushqimet e pasura me proteina duhet të jenë të integruara mirë.
- alkooli nuk rekomandohet.

Klientë të prekur nga “celiach” (intolerancë ndaj glutenit)

Gluteni është një proteinë shumë e rëndësishme për organizmin e njeriut, por ai mund të shkaktojë efekte negative në shëndet, në disa njerëz të cilët janë alergjikë ndaj tij. Për personat e prekur nga alergjia prej glutenit është e domosdoshme një dietë pa gluten.

Klienti nuk duhet të konsumojë ushqime nga gruri, miell gruri, thekër ose elb, drithëra, të cilat përmbajnë gluten.

Kujdes duhet patur për njohjen e përbërësve të ushqimeve në menu, pasi këto elemente mund të jenë aty të fshehur.

1.6.2 Norma të sjelljes me klientët në restorant

“Me diplomaci dhe takt mund të zgjidhet çdo situatë”

Sjellja është mënyra se si veprojmë në një shoqëri. Sipas fjalorit, mënyrat e mira të sjelljes janë norma të sjelljes së një shoqërie civile.

Mënyrat e mira shërbejnë për të thjeshtësuar dhe për të rregulluar më mirë komunikimin midis njerëzve. Të kesh marrëdhënie të mira me njerëzit do të thotë mbi të gjitha respekt, mirëkuptim dhe kujdes për tjetrin.

“Kujdesu të kuptosh dëshirat dhe kërkesat e klientit dhe të ndërtosh me të mirëkuptim dhe respekt, që do të të favorizojë në punën dhe karrierën tënde”.

Përpikuni të krijoni sharm. Sharmi është tërheqja e stimuluar nga dikush drejt një personi tjetër. Mbani parasysh se është toni, ai i cili përcakton muzikën.

Një person i civilizuar është në harmoni me vetveten. Nëse ju e kuptoni se si duhet të silleni, si ta arrini atmosferën e duhur, si të kujdeseni për gjithçka, atëherë ju dispononi bazat e artit fin të mënyrave të mira të sjelljes, të cilat kërkojnë në botën gastronomike. Mirësjellja nuk duhet të jetë artificiale, por e natyrshme.

Sjellja korrekte është një kërkesë themelore e secilit që punon në kontakt me publikun. Është 100 herë më mirë një bashkëpunëtor i ri, i arsimuar dhe që e do punën, sesa një profesionist shumë i mirë, por i vrazhdë. Mund të duket një deklaratë e fortë, por është realitet.

Kjo shërben për t'i bërë njerëzit të kuptojnë sa e rëndësishme është të dimë se si të sillen në punë.

Është e nevojshme të kujtojmë se klientët kanë karaktere të ndryshme dhe mund të kenë nevojë të ndryshme: ata janë të trishtuar/të lumtur, kanë shumë kohë në dispozicion, janë të shqetësuar për një angazhim/ janë të kënaqur me një punë etj. Kjo ndikon gjithashtu në cilësinë dhe sasinë e ushqimit të tyre.

Shumë sjellje janë të lehta për t'u adaptuar e mbajtur mend, përderisa ne duam ta bëjmë këtë, por shumë të tjera, sidomos ato që kanë të bëjnë me zakonet (e folura me zë të ulët, buzëqeshja etj.) mësohen pak nga pak, për t'i bërë ato pjesë të sjelljes së zakonshme.

Është sikur të mësohesh një gjuhë: në fillim duhet të shtrëngosh mendjen për të kujtuar fjalët, rregullat e gramatikës dhe frazat, pastaj me përvojë këto gjëra bëhen automatike.

Është e rëndësishme që menjëherë të përvetësoni rregullat e sakta, sepse është e vështirë të ndryshoni zakonet e gabuara.

Paraqitja, uniforma, higjiena, qëndrimi profesional, lëvizja, gjestet, mimika zëri, janë hapi i parë për të krijuar sharm e tërheqje te klientët.

Le të shikojmë disa rregulla për sjellje gjatë punës:

- **Qëndroni gjithmonë aktiv:** edhe në momente të aktivitetit të vogël, mos qëndroni të papunë duke vëzhguar

dhe duke dëgjuar klientët ose duke folur me kolegët: gjithmonë ka diçka për të bërë.

- **Vetëkontrolli:** gjithmonë jini i qetë dhe i arsyeshëm, madje edhe kur ka probleme dhe situata të nxehta të punës.
- **Përqendrimi:** gjithmonë mbani përqendrimin maksimal në punë, duke menduar për atë që do t'ju duhet të bëni sapo të përfundoni atë që po bëni.
- **Njohuri:** mos punoni pa e ditur atë që ju propozoni dhe shërbeni. Para se të filloni çdo shërbim, studioni menunë dhe pijet e ditës dhe mësoni se si janë përgatitur.
- **Humbjet:** dorëzoni menjëherë te klienti ose tek eprori çdo send të humbur ose të harruar, në mënyrë që të shmangët dyshimi ose keqkuptimi.
- **Gabimet:** të gabosh është njerëzore. Pranojini gabimet tuaja dhe tregohuni fisnik.

Shmangni kryerjen e sjelljeve të mëposhtme:

- të përdorimi i një gjuhe të keqe;
- të shash dhe të fyeni është rreptësisht e ndaluar;
- të luash kumar me ose pa të holla në vendin e punës;
- të dehash dhe/ose të përdorësh narkotikë;
- të refuzosh udhëzimet e marra nga drejtuesit e departamenteve tuaja;
- të përdorësh automjete, makina operative ose mjete që i përkasin kompanisë pa autorizim;
- të japësh informacion konfidencial palëve të treta lidhur me konsumatorët dhe/ose pronën;

1.6.3 Qëndrime të kamerierëve në situata të ndryshme në shërbim

“Stili, hiri, klasi, savoir faire (të dish çfarë të bësh) janë cilësi që i bëjnë njerëzit që dinë t’i përdorin ato më të mirë se të tjerët, më të fortë dhe me aftësi më të madhe për të ndikuar tek ata.”

Edukimi **është një nga mjetet më bindëse për të fituar mbi klientët. Është e vështirë të mësosh dhe të zbatosh rregullat pa një arsimim të mirë.**

Në një shoqëri që evoluon me shpejtësi, rregullat e sjelljes në shërbim, për ata që nuk i kuptojnë ato, konsiderohen të padobishme.

Kjo është një ide e gabuar: punojmë në një kompani shërbimi dhe mësojmë se si të merremi me njerëzit e tjerë dhe ky është një hap vendimtar në mësimin e profesionit.

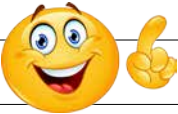
Për ata që vlerësojnë punën e tyre dhe shërbimin që ata ofrojnë, edukimi i mirë bëhet një qëndrim i natyrshëm dhe spontan.

Tabelat paraqesin një dialog imagjinar midis dy kamerierëve, një korrekt dhe tjetri i pasaktë, të cilët flasin për mënyrën e tyre të konceptimit të punës.

Shembuj të qëndrimeve të kamerierëve (tabela 1):

 Kamerieri me qëndrim korrekt	 Kamerieri me qëndrim të gabuar
Kur një klient hyn në lokal, përshëndes dhe buzëqesh, i uroj mirëseardhjen, ndihmoj për gardërobën dhe e shoqëroj në tavolinë. Nëse shoh që klientët janë duke ardhur shkoj e hap portën.	Unë vazhdoj punën time, kështu i shërbej më shpejt klientëve, nuk humbas kohë me këto gjëra. Një tavolinë klienti mund ta gjejë edhe vetë, në qoftë se gabon tavolinë shkoj unë.
Pasi kam akomoduar klientët, ofroj menunë dhe pres disa minuta që ata të zgjedhin pjatat.	Kur klienti është në tavolinë, edhe pse nuk ka menu unë nuk e çoj. Pjatat që duhet të zgjedhin ua them unë klientëve, kështu shmangim gjithë ato pyetje.
Kur flas, shmang gjithmonë afrimitetin e tepruar, nuk i prek klientët në shpatulla, nuk mbështetem në karrigen e tyre e aq më pak të ulem në tavolinën e klientëve.	Sa formal jeni. Klientët pëlqejnë të trajtohen në mënyrë konfidenciale. Çfarë të keqe ka nëse unë mbështetem në karrigen e një klienti të këndshëm? Nga ana tjetër unë nuk ulem në tavolinën e klientëve, por kur kam kohë shkoj e nder një cigare.
I trajtoj të gjithë klientët me edukatë, kortezi dhe respekt. I përshtas format e sjelljes bazuar te tipi i personit, humori dhe situata.	Unë nuk duroj dot kur klientët sillen si në shtëpi. Për të vënë në vështirësi klientët shpjegoj ushqimet me terma të vështirë. Më zbavit kur klientët përdorin pirunët apo gotat e gabuara, ose kur nuk e dinë, që vera pasi hapet duhet provuar. Fëmijëve që çohen nga tavolina i trajtoj jo mirë.

Shembuj të qëndrimeve të kamerierëve (tabela 2):

 Kamerieri me qëndrim korrekt	 Kamerieri me qëndrim të gabuar
Në bisedë, përdor gjithmonë forma të respektit ndaj klientit, në intervalet e shërbimit dhe përdor gjithmonë zoti, zonja, zotërinj.	Shumë formalizma. Dhe pastaj zotëri, zonjë...nuk janë miq, por po ju shërbej.
Nëse dy tavolina janë zënë për afërsisht në të njëjtën kohë, unë mbaj mend e marr porosinë e së parës.	E pse duhet të bëj këtë? Fundja është e njëjta gjë. Pak më parë e pak më pas e çfarë rëndësie ka kjo?
Nëse një klient jashtë rangut tim më thërret, unë ndalem dhe ndihmoj, ose i përcjell kamerierit kërkesën e klientëve.	E pse duhet ta bëj këtë. Unë nuk jam përgjegjës për atë rang. Kjo është detyra e dikujt tjetër.

Përpara se të filloj e të shërbej pjatat, unë sigurohem që klientët më kanë vënë re; në rast të kundërt kërkoj vëmendje “Më falni, ju lutem zonjë...” pastaj filloj shërbimin duke buzëqeshur e shpjeguar pjatat “ Ravioli me tartuf për zonjën...”. Të njëjtën gjë bëj edhe kur heq enët nga tavolina.	Nuk kam kohë për të humbur; është klienti që duhet të ketë kujdes e të presë. Kur ushqimi është gati, unë shkoj e shpërndaj sa më shpejt të mundem. Nuk më intereson cila pjatë për kë e nuk e shikoj as në fytyrë klientin, por vetëm pjatën; edhe nëse ndotet pak tavolina, unë e justifikoj me shërbimin e shpejtë. Kur largoj enët, e njëjta gjë.
Kur gjatë punës kryqëzohem me një klient, hap krahun dhe shmang t’i kaloj përpara.	Unë shkoj përpara, pasi nxitoj; unë jam duke punuar e klienti është këtu për të ngrënë; nëse ai pret nuk ndodh asgjë; madje unë jam këtu duke punuar edhe për të.
Kërkoj të kem maksimumin e respektit për klientët: flas me zë të qartë e të butë, pa bërtitur, punoj në qetësi, shmang grumbullimin me kolegët, nuk pi duhan e pije alkoolike (për aromat e gojës).	Por restoranti nuk është manastir! Mos më stresoni me gjithë këto argumente. Mua më pëlqen të pi birra, duhan dhe, kur kam pak kohë, e bëj këtë. E çfarë pastaj se vij pak erë duhan apo birrë. Fundja, edhe klientët tymosin e pijnë birra.
Nuk flas me klientin që po i shërbej për të ftuarit e tjerë në restorant.	Shumë keq! Nuk di se çfarë ke humbur. Duhet t’i dish ato gjëra!
Gjatë vaktit verifikoj nga klienti nëse gjithçka shkon mirë. Nëse klienti ka nevojë për diçka, ndërhyj të plotësoj dëshirat e kërkesat e tyre.	Nëse kanë nevojë për diçka më thërrasin, unë nuk jam lolo i tyre. Dhe pastaj si të parashikoj e kuptoj dëshirat e tyre? Nuk di të lexoj mendimet!
Kur nuk jam ne qejf, i lodhur ose sëmurë, bëj çfarë të mundem të mos ndihet kjo nga klienti. Unë nuk flas me klientin për problemet dhe sëmundjet e mia.	Sipas meje bën gabim. Të flasësh të ndihmon të zbrazesh! Dhe pastaj jemi njerëz e jo gur. Kur jam i zemëruar, klientët e mi e kuptojnë menjëherë, e mjerë ata po u ankuan.
Nëse kam një problem me kolegët, ose me punëdhënësin tim, tregoj kujdes, rezervohem dhe kërkoj t’i zgjidh problemet duke folur privatisht.	Mënyra ime në këtë rast është të kundërpërgjigjem me kolegët dhe klientët, të marr informacion e të dal i pafajshëm. Dhe ta dinë mirë, nëse më hapin probleme, do të kenë përpara një gjarpër që i kafshon.
Kur një klient do të largohet, e shoqëroj, e pyes nëse mbeti i kënaqur, e ndihmoj për veshjen, e përshëndes, falënderoj, i hap derën dhe ftoj të rikthehet.	Unë nuk kuptoj. Për çfarë duhet ta falënderoj? Është ai që duhet të më falënderojë mua, sepse i shërbeva mirë. Ta shoqëroj e t’i hap derën? Unë nuk jam shërbëtori i askujt. Ah, diskutimi ndryshon nëse ka lënë një bakshish të mirë.

Qëndrimet negative të personelit të shërbimit:

1. Të harrojnë të thonë “Faleminderit”
2. Mungesa e monedhave në xhep.
3. Humor i keq ose moskokëçarje.
4. Ndërhyrja në bisedën e klientit.
5. Injorimi i klientëve duke biseduar me kolegët.
6. Ngutja e klientëve (pastrohen në mënyrë që ata mund të lënë herët tavolinën).
7. Gjuha jo e përshtatshme, fjalori.
8. Derdhja e ushqimeve.
9. Shkrimi gabim i faturave.
10. Përtypja gjatë shërbimit.
11. Vendosja në xhepa, në pantallona e pecetave të shërbimit.
12. Qëndrimi jo i rregullt.
13. Vendosja e lapsave ose stilolapsave prapa veshit ose në flokët e tyre.
14. Fryma e keqe, era e trupit, çrregullsia, flokët jo të rregullt, duart e ndotura dhe thonjtë.
15. Çamçakëzi, duhani.
16. Veshja e rrobave me njolla ose të ndotura.
17. Teshtitjet ose kollitjet pa kujdes.
18. Takat e larta, këpucë të papërshtatshme.
19. Grindja apo zhurma në sallë.
20. Trajtim preferencial e të diferencuar të klientëve.

1.6.4 Rregulla të komunikimit në restorant, gjatë pritjes, qëndrimit dhe përcjelljes së klientëve

“Të buzëqeshësh nuk kushton asgjë dhe sjell avantazhe për ty dhe për punën tënde. Të buzëqeshësh të bën të ndihesh mirë ti dhe të tjerët.

Kush nuk mund të buzëqeshë duhet të ndryshojë profesionin!”

Mirë se erdhët!

Kënaquni nga vizita e klientëve, sikur të ishin vizita të miqve të shtëpisë tuaj. Qëndroni të natyrshëm dhe spontanë. Afrohuni pranë derës për t'i mirë pritur klientët, përshëndetini, buzëqeshni, i pyesni nëse kanë rezervuar, i ndihmoni për gardërobën dhe të akomodohen, duke respektuar zgjedhjet e tyre dhe mundësitë që ofron restoranti.

Ftojini klientët të ulen pa pritur shenja të veçanta. Zonja ulet në krah të djathtë të shoqëruesit të saj. I ftuari i nderit në krah të djathtë të atij që fton. Përkatësisht zonjës ose të ftuarit të nderit u jepen vendet më të mira, pranë dritares apo me pamje nga lokali. Asnjëherë mos e vendosni me pamje nga muri.

Një diskutim i shkurtër ndihmon të thyesh akullin. Nuk duhet të flitet vetëm për kohën. Edhe argumente të tjera mund të përbëjnë një fillim të mbarë për të diskutuar me klientin: sporti, arti, një ngjarje e veçantë, pasionet, etj.

Veshja e bën njeriun. Jini autokritik dhe verifikoni pamjen tuaj të jashtme dhe mënyrën tuaj të veshjes. Mësoni të shihni teksta ecni.

Mësoni të kryeni detyrat tuaja në mënyrë të rregullt, të pastër dhe të saktë. Shikoni edhe atë që nuk duhet bërë. Perpiquni të mos keni “Nuk” dhe “Kurrë”.

Sjellje në marrëdhëniet me klientët

Pritja: ji gjithmonë i pranishëm pa vonesë. Kur një klient hyn në sallë, ofroni pritjen tuaj më të mirë, e bëni të ndihet i mirëpritur dhe i rëndësishëm. Klienti nuk duhet të ndihet i nënvleftësuar.

Përshtatje: përshtatni sjelljen tuaj dhe mënyrën e të folurit me personin ose llojin e klientit; kurrë nuk mund të silleni dhe të flisni në të njëjtën mënyrë, me një 4-vjeçar dhe një 70-vjeçar.

Përshkruaj: mos tregoni njerëz ose tavolina me gishtin tuaj; nëse keni nevojë të jepni indikacione ose referenca, përshkruani personin ose vendin.

Qëndrimi: tregohuni fisnik, i sqartë, i ndershëm dhe miqësor.

Kujdes: gjithmonë merrni një qëndrim të kujdesshëm dhe jini në dispozicion dhe i vëmendshëm ndaj nevojave të gjithë klientëve, duke përfshirë ato të kolegëve të tjerë.

Konsumatori i informuar: nëse një klient dëshiron të flasë për të demonstruar njohuritë ose aftësitë e tij, inkurajoji ata, pa i ndërprerë ose kundërshtuar.

Biseda: flasim për atë që i intereson klientit, jo atë që ju intereson juve. Mos harroni se klienti juaj nuk kujdeset për vështirësitë tuaja, ai është i interesuar për problemet e tij! Mos ndërhyri në biseda, vetëm nëse kërkohet shprehimisht.

Largimi i klientëve. Kur një klient largohet:

- **merr opinionin** e klientëve se si janë ndier dhe a u pëlqeu ushqimi.
- **Falëndero klientin:** “Ishte kënaqësi që zgjodhët restorantin tonë”, “Ju faleminderit”.
- **I ftoni klientët** të rikthehen “Ju mirëpresim sërish”, “Është kënaqësi t’ju kemi përsëri në restorantin tonë” etj.
- **Përhëndet dhe uro klientin**, për një ditë apo natë të mbarë: “Ditën e mirë”, “Natën e mirë”, “Kalofshi një ditë të bukur” etj.

Komunikimet negative joverbale: mos i shprehni klientit shqetësim, nervozizëm, intolerancë, zemërim, me sjelljen, fytyrën, fjalët, tonin e zërit ose vështrimin tuaj; gjithmonë mbani një ton zëri dhe një qëndrim të qetë dhe të sigurt.

Konfidenca: përziemërsi, simpati, mirësi, por shmangni konfidenca të tepruara, edhe nëse ju duket se klienti është i lumtur; kjo është situata më e rrezikshme, sepse ne nuk jemi gjithmonë në gjendje ta perceptojmë kufirin. Shmangni një qëndrim shumë të ftohtë gjithashtu.

Empatia: gjatë punës, vendoseni veten në vend të klientëve “në këpucët e klientëve”.

Gabimet: nëse keni bërë gabim, pranojeni menjëherë me sinqeritet.

Thashethemet: shmangni komentet dhe thashethemet; mos dëgjoni bisedat e klientëve; mos kritikoni apo fajësoni njerëzit e tjerë me klientët; ajo shpesh kthehet kundër jush.

Angazhimi: bëni klientët tuaj të kuptojnë, me sjellje dhe fjalë, që ju doni t'i bëni ato të kënaqur, dhe se këtë e bëni me kënaqësi.

Kryqëzimi me klientët: nëse kryqëzohemi me një klient, i japim atij përparësi. Ndalojmë ose ngadalësojmë dhe e lëmë atë të kalojë para.

Gjuha: gjithmonë e përshtatshme; pa dialekt.

Mëso: përpikuni të mësoni përmendësh shijet dhe preferencat e klientëve të rregullt. Vëzhgoni, kuptoni, mbani mend ato.

Përparësia e shërbimit: respektoni përparësitë në shërbimin ndaj klientëve.

Paraqitja: para se të shërbeni ushqimin ose pijet, sigurohuni që klienti ju ka vënë re; përndryshe, kërkon vëmendje me frazat si: ju lutem, më falni, etj.

Marrëdhënia me klientin: duhet të krijoni një marrëdhënie të sinqertë, të ndershme, paqësore dhe profesionale. Përpikuni të parashikoni dëshirat, nevojat dhe kërkesat e klientëve. Mos pini kurrë me të ftuarit. Kërkon ndjesë e mirëkuptim prej tyre.

Zgjidhni në kohë kërkesat dhe ankesat e klientëve.

Ndihmo: klientët për problemet e tyre.

Përshëndet dhe buzëqesh: Përshëndet klientin me titull dhe emër dhe bëje përpara se ta bëjë ai këtë; përdor shprehjet formale të përshëndetjeve dhe jo zhargon “Mirëmëngjes”, “Mirë se erdhët”, “Është kënaqësi që jeni në restorantin tonë”, “Mund t’ju ndihmoj?”, “A jeni gati për porosinë” etj.; ndërkohë që flisni, gjithmonë buzëqeshni spontanisht dhe jo të detyruar.

Vlerësimi: e bëni konsumatorin tuaj të ndihet se ai është shumë i rëndësishëm për ju (të gjithë); vlerësoje atë si një person dhe vlerësoni idetë, gjykimet dhe dëshirat e tij.

Vigjilenca: nëse vini re se një klient nuk është i kënaqur, ndërhyini për të korrigjuar ose informoni menjëherë eprorin tuaj.

Zëri: së pari me një ton të ulët; nëse bashkëbiseduesi është i largët, nuk duhet të ngrini tonin, duhet të afroheni! Toni i të folurit duhet të jetë i sigurt, bindës dhe i qetë.

Informo: klientin për shërbimet e restorantit, hotelit, qytetit etj.

1.6.5 Përshëndetje dhe përparësi në shërbim

Si të komunikoni me eprorët, kolegët, klientët?

Rregullat për sjelljet e mira janë të rëndësishme për të gjithë, por edhe më shumë për ata që kryejnë një profesion në kontakt me njerëzit.

Është e rëndësishme kur bisedoni me njerëzit, të njihni rregullat që tregojnë se si t'i silleni me ta.

Çdo popull ka rregullat e kodet e veta të sjelljes. Kur jemi në shërbim është e rëndësishme të njohim kodet tona të sjelljes formale, por të njohim edhe nga kodet e sjelljes së klientëve të huaj.

Në marrëdhëniet tuaja me personat, silluni sa më natyrshëm dhe jini i qetë.

Në këtë rast cilësitë bazë njerëzore që shoqërojnë “Artin e gastronomisë”, ju ndihmojnë të keni një komunikim më të mirë me eprorët, klientët, kolegët. Këto cilësi janë:

- gatishmëria;
- ekuilibri;
- kujdesi;
- besueshmëria;
- sinqeriteti;
- urtësia.

Përpikuni të jeni të tillë e gjithmonë do të keni sukses.

Kamerieri përshëndet i pari klientin, me titull dhe emër

Bashkëpunëtori paraqitet tek eprori, më i riu tek më i vjetri, zonja tek zotëria. Emri i personit që do të prezantohet, citohet i pari. Në botën e biznesit është e rëndësishme të mbash hierarkinë.

Përshëndetjet me klientët dhe eprorët duhet të jenë formale

Është e rëndësishme njohja e përdorimi i përshëndetjeve në disa gjuhë të huaja.

Në rregullat e mirësjelljes, nuk i jepet dora klientit, nuk i jepet dora eprorit. Vetëm në rastet kur ai/ajo ju drejton dorën. Mos i prekni dhe, dhe mos i puthni fëmijët.

Përshëndetjet për pritjen e klientëve:

- “Mirëmëngjes” - deri në orën 10:30;
- “Mirëdita” - 10:30 deri 17:00;
- “Mirëmbrëma” - 17:00 e në vazhdim.

Përshëndetjet për përcjelljen e klientëve:

- “Ditën e mirë”;
- “Natën e mirë”.

Përshëndetja duhet të ndjekë titullin e mirësjelljes zotëri: zonjë, zotërinj; ju lutem, zotërinj; në rregull, zotëri; më thuaj, zonjë etj.

Shprehje të tjera pas përshëndetjes janë “Mirë se erdhët, zotëri”, “Është kënaqësi që zgjodhët restorantin tonë”, “Zotërinj, a jeni gati për porosinë?”, “Me se mund t’ju ndihmoj?”, “Më falni për vonesën”, “Shpresoj se çdo gjë ishte në rregull”, “Ishte kënaqësi t’ju shërbeja juve”, “Ju mirëpresim të vini përsëri” etj.

Gjatë përshëndetjes mund të përdoren dhe titujt shtetërorë, fetarë, ushtarake etj. “Mirë se erdhët, zoti Ministër”. Këto tituj duhet të përdoren në mënyrë të përshtatshme: duhet të jeni i sigurt nëse një person ka një titull të caktuar, duke shmangur titujt e një niveli më të lartë ose më të ulët (kapiten për gjeneral apo anasjelltas).

Në lidhje me kolegët, përshëndetjet mund të jenë dhe informale “Çkemi?”, “Si jeni?”, “Natën”, “Tung” etj.

Kujt i jepet përparësi në shërbim?

Në përgjithësi, gjithmonë është e domosdoshme t’u jepet përparësi njerëzve që festojnë (kanë ditëlindjen, martohen etj.), të ftuarve, njerëzve të fesë, grave, njerëzve të rëndësishëm, më të moshuarve, fëmijëve të vegjël.

Është e rëndësishme të mbani mend se ai që organizon darkën, gjithmonë shërbehet pas mysafirëve të tij; në rastin e një zonje, së pari u shërbehet të gjitha zonjave të ftuara sipas moshës, pastaj zonjës organizuese, më në fund burrave sipas moshës.



Shembuj të përparësi në shërbim			
1. Zonja e moshuar 2. Zonja e re 3. Zotëria i moshuar 4. Djali 14 vjeç	1. Njeriu i fesë 2. Zonja 3. Zotëria	1. Fëmijë 3 vjeç 2. Zonja 3. Zotëria	1. Zonja 2. Zonja që fton 3. Zotëria 4. Zotëria që fton
1. Zonja 70 vjeç 2. Zonja 50 vjeç 3. Vajza 20 vjeç 4. Zotëria 70 vjeç 5. Zotëria 50 vjeç 6. Djali 15 vjeç	1. Djali feston 20-vjetorin 2. Zonja 3. Zotëria 4. Djali 13 vjeç	1. Zonja e ftuar 2. Zonja më e rëndësishme 3. Zonja më e moshuar 4. Zonja më e re 5. Zotëria i ftuar 6. Zotëria më e rëndësishme 7. Zotëria më e moshuar 8. Zotëria më e ri	1. Zonja që feston 2. Zotëria që feston 3. Zonja më e rëndësishme 4. Zonja më e moshuar 5. Vajza 6. Zotëria më e rëndësishme 7. Zotëria më e moshuar 8. Zotëria më e ri

NXËNËSI/JA ZBATON RREGULLAT E SIGURISË NË PUNË DHE TË DHËNIES SË NDIHMËS SË PARË



2.1 Zbatimi i rregulloreve të sigurisë dhe mbrojtjes në punë

2.1.1 Aksidentet në punë dhe parandalimi i tyre

Gjatë ushtrimit të detyrës, por edhe në jetën e përditshme, ne ndeshemi me rreziqe të ndryshme, të cilat mund të na kërcënojnë jetën, mund të na dëmtojnë shëndetin, por edhe të dëmtojnë pasurinë.

Të gjitha profesionet përfshijnë rreziqe, të cilat mund të ndryshojnë në varësi të llojit. Ato që ne do të trajtojmë më poshtë janë rreziqet e aksidenteve, me të cilat ndeshen më shpesh kamerierët dhe banakierët.

Prania e rreziqeve gjatë punës sjell në vëmendje nevojën e trajnimit të vazhdueshëm të punonjësve, për njohjen e rreziqeve dhe rëndësinë e zbatimit të udhëzimeve dhe rregulloreve, për mbrojtjen dhe sigurinë gjatë punës.

Edhe pse pjesa më e madhe e aksidenteve ndodhin në kuzhinë, personeli i shërbimit duhet të njohë dhe të respektojë me rigorozitet të gjitha rregullat e sigurisë në zonën e shërbimit.

Shkaqet e aksidenteve në punë janë të natyrave të ndryshme

Gabim njerëzor:

- të mosqenit të ndërgjegjshëm ndaj rrezikut;
- neglizhenca;
- mungesa e vëmendjes;
- shkujdesja, përdorimi i alkoolit, lodhja;
- mungesa e një udhëzuesi/rregulloreje të përshtatshme;
- mosnjohja e rregulloreve dhe udhëzimeve.

Gabim teknik gjatë punës:

- ndodh kur punohet në kushtet e një tensioni dhe stresi të madh;
- përdorimi i gabuar i makinerive, i aparaturave dhe pajisjeve të punës;
- mosrespektim i rregullores në punë.

Defekte të konstruksionit:

- banak jo i përshtatshëm për lëvizjet gjatë punës në bar.
- mungesë e aparaturave sinjalizuese në rast rrjedhjeje gazi dhe sinjalizim të zjarrit.

Rreziqe të tjera në mjedisin e punës:

- Rrezik biologjik – baktere patogjene, viruse, myk në mjedisin e punës etj.

- Rrezik fizik – trupa të huaj të natyrave të ndryshme, në ushqime dhe pije: p.sh. copa qelqi, metali etj, rrëzimet, prerjet etj.
- zhurmat, ndriçimi, vibracionet etj.
- rrezik kimik–mbetje të agjentëve të pastrimit ose dezinfektantëve.

Aksidentet me të shpeshta në shërbim janë:

- zjarret e provokuara nga një qark elektrik ose nga rrjedhja e gazit;
- plagosje nga rrëzimet;
- plagosje nga prerjet gjatë punës në shërbim;
- djegiet;
- dëmtimet nga përdorimi i detergjentëve.

2.2 Zbatimi i sjelljeve që rrisin sigurinë nga aksidentet

a. Rregullat e sigurisë në rast zjarri dhe djegiesh :

Verifikoni funksionimin e aparateve para përdorimit.

Në rast të përdorimit të aparatit të gazit (p.sh, në rast të përdorimit të karrocës së flambimeve) duhet të njihet mirë pozicioni i rubinetit (hapje/mbyllje). Pas përfundimit të procesit të punës, gazi duhet të mbyllet mirë.

Sinjalizim mbi sipërfaqet e nxehta, nëpërmjet tabelave sinjalizuese për punonjësit dhe klientët.

Mos hiqni tabelat sinjalizuese të rrezikut.

Çdo punonjës duhet të dijë numrat e telefonit të hotelit, të urgjencës, policisë dhe të zjarrfikëses.

Kalimet, portat dhe korridoret që përdoren si dalje të emergjencës, nuk duhen bllokuar dhe nuk duhet të përdoren si depozita për vendosje të materialeve.

Instalimi dhe funksionimi i sinjalizuesve të zjarreve dhe i sistemit të alarmit ndihmojnë për sinjalizimin në kohë të vatrave të zjarrit.

Të gjitha aparaturat që kanë të bëjnë me fikjen e zjarrit të verifikohen rregullisht (çdo dy ditë).

Përdorimi i pecetës së kamerierit gjatë transportit të pjatave dhe ushqimeve të nxehta.

b. Rregullat e sigurisë në rast rrëzimi:

- Të bëhet gjithmonë kujdes në drejtimin e lëvizjes “nga e djathta, në të majtë, sipas drejtimit të akrepave të orës”;
- Të mos vrapohet në zonën e shërbimit;
- Të pastrohen menjëherë lëngjet e derdhura (kryesisht kur ka lëngje të yndyrshme që janë rrezik për rrëshqitje);
- Të përdoret një shkallë ose një stol për marrjen e objekteve në lartësi;

- Të fiksohen mirë shkallët, pragjet e portave dhe tapetet;
- Të instalohen parvaze ose pragje jorrëshqitëse;
- Të ketë hyrje dhe dalje të veçanta për personelin e shërbimit;
- Shkallët dhe kalimet të jenë të lira dhe të mos përdoren për vendqëndrim;
- Të vendosen tabela sinjalizuese nëse dysHEMEJA është e lagësht;
- Këpucët të mos jenë me shtrojë të rrëshqitshme dhe të lidhen me kujdes lidhëset.

c. Rregullat e sigurisë në rast prerjesh gjatë shërbimit:

- Të mos hiqen copëzat e gotave ose pjatave të thyera me dorë, por me një fshesë dhe lopatë;
- Të hiqen nga përdorimi gotat dhe pajisjet e dëmtuara;
- Të vendosen mjetet prerëse në mbajtëset e sigurisë;
- Të lahen dhe të fshihen kompletet e të ngrënit (thikat) në krah të kundërt të tehut;
- Mos luaj me thikat dhe mjete të tjera në kuzhinë.



Si të mbash një thikë



Drejtimit i rrezikshëm i përdorimit të thikës për prerje

ç. Rregullat e sigurisë për aparaturat elektrike:

- Aparaturat duhet të kontrollohen periodikisht.
- Në zonat me lagështirë të përdoren prizat me sigurim automatik.
- Të gjithë punonjësit duhet të njohin çelësin e ndërprerjes së rrymës elektrike dhe ta dijë si fiket në rast nevojë.

d. Rregullat e sigurisë në rast të dëmtimeve për përdorimin e detergjentëve:

- Mbajtja e detergjentëve në vendet e caktuara për to dhe në paketimet origjinale, me qëllim shmangien e rrezikut të ngatërimit në përdorim.
- Mbajtja në rafte të mbyllura me çelës të detergjentëve të kategorisë së helmeve (të rrezikshme).
- Përdorimi i syzeve, i maskave dhe i dorezave mbrojtëse gjatë përdorimit të tyre.

f. Rregullat e sigurisë në rastet e dëmtimeve për konsumimin e ushqimeve:

Në restorant dhe bar duhet bërë kujdes me:

- higjienën dhe me ruajtjen në kushte të përshtatshme të produkteve që prishen shpejt si lëngjet e frutave të freskëta, qumështi, produktet e qumështit që përdoren kryesisht për mëngjese etj;
- higjienën e makinës së akullit, ekspresit, aparatave për përgatitjen e pijeve, shkurtesës të qumështit etj, që përdoret në bar;
- higjienën e frigoriferëve;
- higjienën e të gjithë pajisjeve dhe mjeteve, që përdoren në restorant: pjata, komplete të ngrënies, gota, zbukurimet e koktejlve etj;
- Kontrollin e përditshëm të pajisjeve dhe zëvendësimin e pajisjeve të dëmtuara.

2.3 Zbatimi i rregullave për dhënien e ndihmës së parë në raste mbytjeje, asfiksie, plagosjeje, frakturash, djegiesh, goditjesh elektrike etj.

Profesioni ynë përfshin shumë aktivitete fizike, përdorim të pajisjeve, lëvizje në zona të lagështa dhe është “e pashmangshme” përballja me aksidente të vogla. Gjithashtu, kontakti i përditshëm me një numër të madh njerëzish mund të bëjë të nevojshme dhënien e ndihmës së parë në situata të ndryshme. Në raste të situatave të emergjencës duhet:

- të kryhen veprime të menjëhershme për personat e lënduar;
- të jepen të afishuara numrat e telefonit të shërbimit të urgjencës, policisë dhe të zjarrfikësës;
- të dihet nga çdo punonjës vendi ku ndodhet kutia e ndihmës së shpejtë, përmbajtja e së cilës duhet të kontrollohet, për sa i përket kompletimit, funksionimit dhe afatit të skadimit të medikamenteve.

Përveç mbrojtjes së jetës së njerëzve, qëllimi i ndihmës së parë është: të parandalojë përkeqësimin e plagëve ose sëmundjeve, të ndihmojë në rimëkëmbjen e personit të dëmtuar.

Çfarë duhet të bëjmë në rast aksidenti?

- Mos e humbitni qetësinë.
- Shmangni veprime të pavetëdijshme dhe të dëmshme.
- Largoni njerëzit që janë në panik.
- Jepni ndihmën e parë, nëse jeni në gjendje ta bëni atë.
- **Vlerësoni gjendjen e personit të lënduar:**
 - kontrolloni funksionet jetësore (nëse është i vetëdijshëm, nëse merr frymë, nëse zemra i rreh), si dhe gjendjen fizike të personit të lënduar;
 - nëse personi është i vetëdijshëm ose jo, shmangni komentet mbi gjendjen e tij;
 - nëse është e nevojshme (madje edhe në dyshimin më të vogël) thirrni shërbimet e emergjencës (112).
- **Veproni me mënyra të parashikuara për urgjencë:**

- nëse është e nevojshme dhe nëse jeni në gjendje, kryeni manovrat për ringjallje;
- kryeni ndërhyrjet e duhura të ndihmës së parë;
- nëse kërkohe, ndërhyrja e personelit të specializuar, duhet të vendoset personi i dëmtuar në pozicionin më të përshtatshëm të pritjes, duke mos e lënë atë vetëm. Trupi anash, në të djathtë ose të majtë, (vetëm te gratë shtatzënë, trupi vendoset majtas, anash, pasi në të djathtë mund të shtypet nga foshnja arteria kryesore), koka pak anash dhe mjekra pak lart;
- Veprimet e para për incidentet më të zakonshme janë përshkruar më poshtë. Në shumicën e rasteve duhet të kemi vizitë edhe nga mjeku.

KRIZA EPILEPTIKE

Është aktivitet i tepruar, i pakontrolluar dhe periodik i një grupi të qelizave nervore.

Simptomat: humbje e papritur e vetëdijes dhe rënie në tokë, pa lëvizje instiktive të mbrojtjes, tkurrje e alternuar e muskujve, lëvizje e gjymtyrëve pa ritëm të saktë, buzë e fytyrë të nxirë (cianoze), jargëzim nga goja, mpirja e gjuhës, djersitja etj.

Pas një kohe të shkurtër, kontraktimet janë më të pakta, frymëmarrja bëhet më e thellë dhe pas një periudhe të shkurtër, pacienti përgjimet. Pacienti rimerr vetëdijen gradualisht me një shkallë të konfuzionit mendor.

Çfarë duhet të bëni:

- Vendoseni personin në një qilim ose dyshek, për të parandaluar dëmtimin.
- Nëse është e mundur, i vendosni personit në dhëmbët e tij një copë pecetë të palosur, për të mos kafshuar gjuhën e tij.
- Ndihmoheni psikologjikisht personin në fazën e zgjimit.

Çfarë të mos bëjmë:

- Të mundoheni të mbani lëvizjet e muskujve dhe kontraktimet.
- Të vendosni gishtat në gojën e personit të prekur.

KRIZA HISTERIKE

Kjo është kriza klasike e nervave dhe mund të rezultojë nga shumë shkaqe: moment e depresionit, trishtim, dhimbje etj.

Simptomat: personi i prekur bën shumë zhurmë, ka shtrembërime, paraqet qëndrime dramatike.

Çfarë duhet të bëni:

- Mbajeni në mënyrë të vendosur personin e prekur (i cili, në këto raste, bëhet shumë i fortë).
- Hiqni personat e pranishëm për t'i izoluar ato (sulmi zgjatet nëse ka spektatorë).
- Demonstroni mirëkuptim, por edhe qëndrueshmëri.

SHEMBJA

Shembja është një dëmtim traumatik që vjen nga një rrëzim, rrahje etj., pas së cilës lëkura mbetet e padëmtuar, por enët e gjakut janë dëmtuar.

Çfarë duhet të bëni:

- Aplikoni menjëherë kompresë të ftohta (akull të mbështjellë në një leckë, brenda një qeseje të veçantë, ose, në mungesë të kësaj, edhe me ujë të ftohtë).
- Më pas aplikoni një krem anti-inflamator.
- Nëse plaga është në organe të brendshme (kafkë, gjoks, bark), të dëmtuarin duhet ta vizitojë mjeku.

Nuk duhet të bëni:

- të vendosini kompresë të nxehta;
- të masazhoni të lënduarin;
- të vendosim fashë shumë e ngushtë.

NDRYDHJA

Është një humbje e përkohshme e lidhjeve normale midis eshtrave në nyja, me një kthim spontan dhe të menjëhershëm në pozicionet normale.

Simptomat: ënjtje dhe dhimbje në lëvizje.

Çfarë duhet të bëni:

- Aplikoni menjëherë të ftohta me akull ose ujë (a).
- Aplikoni krem anti-inflamatore.
- Lidheni këmbën (b).
- Transportoni personin e dëmtuar te mjeku për kontroll.

Nuk duhet të bëni:

- të vendosni kompresë të nxehta;
- të përpiqeni ta çoni këmbën në vend.



GODITJE ELEKTRIKE (SHOKU)

Çfarë duhet të bëni:

- Largoni shpejt personin e dëmtuar nga kontakti me qarkun elektrik, shkëputni rrymën, ose largoni telin me një shkop druri, një degë, një litar ose një rrobë (të thatë). Vendosni këmbët tuaja në një objekt të thatë, në dru, gomë etj.;
- Nëse mundni (dhe jeni në gjendje) praktikoni frymëmarrje artificiale nga goja në gojë dhe masazh kardiak.
- Në rastet më serioze, menjëherë thirrni për ndihmë emergjente (112);
- Nuk duhet të bëni: Instinktivisht të prekni personin me duart tuaja.

PLAGË E THJESHTË

Çfarë duhet të bëni:

- Lani duart mirë me sapun.
- Lani plagën me ujë të rrjedhshëm, ose pastroji me garzë të pastër.
- Hiqni çdo trup të huaj (pluhur, zhavorr etj.).
- Dezinsektoni së pari me peroksid hidrogjeni ose dezinfektues tjetër.
- Aplikoni një fashë sterile.
- Në rast të humbjes së madhe të gjakut, ngjesh plagën për disa minuta.

Nuk duhet të bëni:

- të përdorni dezinfektues, si: tincture jod, alkool, pluhura me antibiotikë ose sulfamide.

SHOKU

Mund të vijë nga gjakderdhja, djegiet, plagët, të vjellat e shpeshta, diarreja, emocionet e forta, ftohja e trupit, dhimbjet e forta etj.

Simptomat: djersitje, zbehje, nxirje në gishtat dhe buzët, frymëmarrje të cekët dhe të shpeshtë, përgjumje.

Çfarë duhet të bëni:

- Nëse është e mundur, eliminoni shkaqet që shkaktuan goditjen (p.sh. bllokoni e gjakderdhjen etj.).
- Mbuloni personin për të parandaluar humbjen e nxehtësisë.
- Vendoseni personin, në një pozicion anti-shok, të shtrirë me këmbët e ngritura.
- Lironi çdo gjë që e shtrëngon (kravatë, rrip, këmbishë, jakë, etj.).
- Ajrosni dhomën dhe largoni njerëzit përreth.
- Kontrolloni frymën dhe pulsën.
- Qetësoni personin.
- Telefononi shërbimin e urgjencës (112).

Nuk duhet të bëni:

- të lëvizni personin;
- t'i japim për të pirë;
- ta vendosni personin pranë burimeve të nxehtësisë.

THYERJET

Bëhet fjalë për thyerjen e kockave. Pjesa e thyer është e fryrë, e deformuar dhe e nxiër.

Simptomat: dhimbje të forta, veçanërisht nëse personi përpiqet të lëvizë gjymtyrën, paaftësia për të lëvizur segmentin e frakturuar; nganjëherë, megjithatë, shenjat nuk janë aq vendimtare.

Çfarë duhet të bëni:

- Mbajeni personin pa lëvizur.
- Në një frakturë të hapur derdhni dezinfektues, mbulo me një garzë sterile për të ndaluar gjakderdhjen, mbaje shtypur ose pranë plagës;
- Lidhni si në figurë gjymtyrët, për të lehtësuar transportin e të lënduarve;
- Jepni qetësues dhimbjesh dhe pak alkool në hundë nëse ka humbje të vetëdijes;
- Dërgoni në spital të dëmtuarin.

Nuk duhet të bëni:

- të lëvizni gjymtyrët;
- të përdorni alkoolin mbi plagë;
- në rast të një frakture të hapur, të prekni pjesën e dëmtuar (rrezik i infeksionit).



GJAKDERDHJA E HUNDËS (EPISTAXIS)

Çfarë duhet të bëni:

- Mbajeni personin të ulur dhe të qetë.
- Shtypni krahët e hundës për 10 minuta; kjo lehtëson formimin e një koagulimi në enët e gjakut të dëmtuara. Nëse gjakderdhja nuk ndalet, vendosni një garzë (me një trashësi prej rreth 6 mm) nën buzën e sipërme, pastaj me presion shtypni buzën. Nëse kjo përpjekje dështon, për të arritur qëllimin vendosni në hundë një garzë sterile, duke e lënë jashtë fundin e saj, për ta hequr lehtë;
- Mbajeni personin shtrirë, me kokën e ngritur dhe freskoni fytyrën me një leckë të lagur me ujë të ftohtë.

MBYTJA NGA USHQIMI

Bllokimi i rrugëve të frymëmarrjes nga trupa të huaj.

Simptomat: personi nuk mund të flasë dhe të marrë frymë.

Çfarë duhet të bëni:

- Nëse personi merr frymë, e nxisni atë që të kollitet;
- Nëse personi nuk mund të flasë, por ka kollë apo frymëmarrje praktikoni ndihmën e shpejtë si në figurat (a, b, c);
- Nëse personi nuk kollitet, ka ngjyrë mavi të lëkurës, humb vetëdijen, lajmëro urgjencën dhe praktikoni frymëmarrje artificiale dhe masazh kardiak.



HUMBJA E NDËRGJEGJES (LIPOTHYMIA)

Simptomat: marramendje, djersitje e ftohtë, zbehje, humb ndjenjat.

Çfarë duhet të bëni:

- Vendoseni personin në një pozicion anti-shok: shtrirë me këmbët e ngritura;
- Lironi veshjet (kravatë, rrip, këmbishë, etj.);
- Ajrosni dhomën dhe shmangni njerëzit përreth;
- Kur personi të marrë veten, lëni atë të shtrirë ende për disa minuta.

Çfarë të mos bëjmë:

- Të jepni ujë ose pije kur personi është pa ndjenja;
- T' i jepni alkool personit të dëmtuar;
- Të vidhni njeriun e pandërgjegjshëm;
- Të bëni personin të ngrihet shpejt pa rifituar vetëdijen.

DEHJA ME ALKOOL

Simptomat: euforia, vështirësi në arsyetime, përgjumje.

Çfarë duhet të bëni:

- Personi nxitet të vjellë (nëse dehja është shumë e lehtë, kjo nuk ndihmon);
- Jepini personit kafe ose ujë të ëmbël.

TRAUMAT NË KOLONËN VERTEBRALE OSE NË KOKË

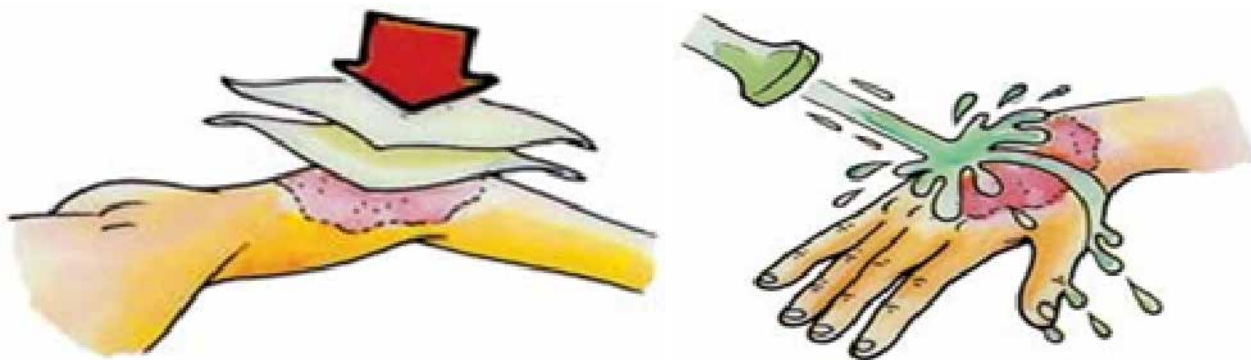
Në vendin e punës, ato vijnë kryesisht nga rëniet e personit ose nga rënia e materialeve në trup.

Çfarë duhet të bëni:

- Në rast të traumave të lehta, transportoni personin në urgjencë;
- Në rast të traumave të mëdha, menjëherë thirrni një ambulancë dhe mbani personin e dëmtuar të relaksuar dhe të palëvizshëm për të parandaluar dëmtimin e shtyllës kurrizore, qafën ose të tjera.

Çfarë të mos bëjmë:

- Të lëvizë personin e dëmtuar në rast të traumave të rënda;
- Personi i dëmtuar duhet të lëvizë vetëm nëse ekziston rreziku i jetës.



DJEGIE E SHKALLËS SË PARË

Pjesa sipërfaqësore e lëkurës është dëmtuar (skuqje), pa plagë.

Çfarë duhet të bëni:

- Ftoh menjëherë me ujë të ftohtë (10-15 minuta);
- Aplikoni një krem për djegie.

Çfarë të mos bëjmë:

- Aplikoni vajra ose të tjera.

DJEGIE E SHKALLËS SË DYTË

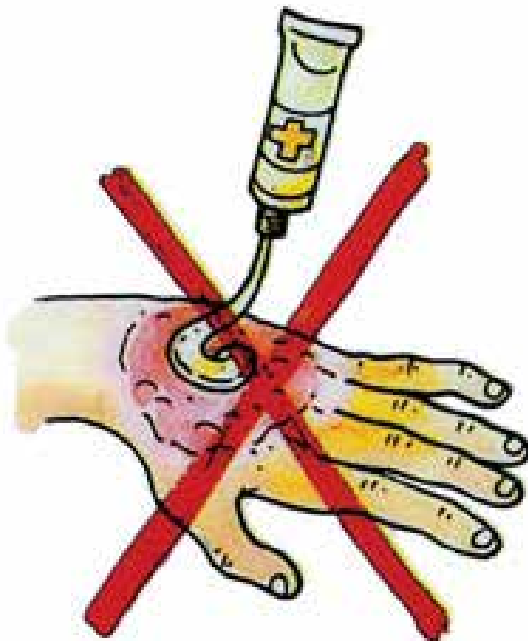
Lëkura është e dëmtuar, ka flluska, ënjtje dhe skuqje, e cila bie shumë në sy.

Çfarë duhet të bëni:

- Ftoh shpejt me ujë të ftohtë ose akull në qese;
- Mos shponi flluskat;
- Shkoni në ambulancë;
- Përdorni një krem për djegie.

Çfarë të mos bëjmë:

- Aplikoni vajra ose të tjera;
- Të prekni lëkurën e dëmtuar;
- Të shpojme flluskat.



DJEGIA E SHKALLËS SË TRETË

Përveç lëkurës janë dëmtuar edhe indet nën lëkurë (plagë).

Çfarë duhet të bëni:

- Ftoheni plagën me ujë të ftohtë, madje edhe në pjesët përreth, që duket se nuk duken të dëmtuara;
- Largoni veshjet, që mbulojnë plagën, por jo ato që janë në kontakt me vetë djegien;
- Mundohuni ta mbani lëkurën të paprekur;
- Mbulo pjesët e djegura me garzë sterile ose rroba të pastra;
- Telefononi menjëherë shërbimin e urgjencës (112).

Çfarë të mos bëjmë:

- Të prekni pjesët e djegura me duart tuaja (rreziku i infektimit);
- Të dezinfektoni me alkool ose jod;
- Të aplikoni vajra, substanca yndyrore etj.;
- Të hiqni indet e djegura;

REZULTATI MËSIMOR NR.3

NXËNËSI/JA MIRËMBAN SALLAT, MJEDISE TË TJERA DHE PAJISJE TË RESTORANTIT



3.1 Salla e restorantit dhe mjediset ndihmëse

3.1.1 Sistemimi i sallës dhe mjedisve ndihmëse në restorant

Restorantet mund të funksionojnë si restorante të shkëputura, por mund të jenë edhe pjesë e hoteleve, të kategorive të ndryshme.

Çdo kamerier duhet të dijë llojin e restorantit ku ai do të punojë, planimetrinë, kapacitetin, shërbimet e ofruara, pajisjet, menutë dhe gjithçka tjetër që ka lidhje me punën e tij, por edhe me informimin e klientëve.

Salla e restorantit preferohet të vendoset në katin e parë, për arsye të hyrjes funksionale të klientëve, por edhe për furnizimin dhe largimin e thjeshtë të mbeturinave.

Ajo duhet të ketë dritare të gjera, ndriçim të mirë, ngjyra të ngrohta, piktura, dekore qeramike, zbukurim me lule etj., në varësi të stilit të restorantit.

E rëndësishme dhe e domosdoshme është që salla e restorantit të ajroset dhe klimatizohet me një temperaturë të njëjtë në çdo sezon.

Kapaciteti i sallës së restorantit matet me numrin e vendeve të uljes. Nëse restoranti është pjesë e një hoteli kapaciteti duhet të jetë në mënyrë proporcionale me kapacitetin e hotelit duke respektuar dhe kategorinë dhe nivelin e shërbimit.

Janë arkitektët ata që vendosin për mënyrën e ndërtimit dhe arredimit të sallave së restorantit, në varësi të llojit, kategorisë, numrit dhe fluksit të klientëve. Gjatë mobilimit të sallës së restorantit duhet:

- të përdoret në mënyrë sa më optimale sipërfaqja e sallës, këndeve, ballkoneve, verandave, lulishteve;
- të ketë mjedis të këndshëm, mikpritës dhe funksional për klientët;
- të ndihen mirë klientët në tavolina;
- të përmbushen nevojat operacionale të personelit të shërbimit.

Në hotelet e kategorive të larta mund të ketë disa salla, të cilat kanë kapacitete dhe funksione të ndryshme. Ato shërbejnë si restorante në “a la carte”, salla për shërbimin e vakteve me menu fikse, grillroom, salla për pritje dhe bankete, seminare, pushime kafeje etj.

Hyrja e klientëve në sallën e restorantit zakonisht bëhet nëpërmjet një korridori. Këtu vendoset recepsioni (pritja), gardëroba, tualete për klientët, si dhe kolltukët apo karrige, të cilat shërbejnë për klientët që presin të lirohen tavolinat.

Në restorant ju mund të dalloni dy zona kryesore: salla dhe kuzhina (shih fig. 1), të cilat lidhen me njëra tjetrën me një korridor ndërmjetës që quhet Office.

Office (zona ndërmjet kuzhinës dhe restorantit) shërben për eliminimin e zhurmave dhe erërave të kuzhinës, por

edhe si një mjedis për mbajtjen e mjeteve të shërbimit: karroca, dollapë, frigoriferë, banak pune, ekspres, tostierë, blender, makinë akulli, etj.

Office është një zonë shumë e rëndësishme, sepse është vendi në të cilin punon stafi i shërbimit dhe kryen proceset e përgatitjes, për detyra që nuk mund të kryhen në sallën në prani të klientëve. Duke patur një office të gjerë dhe të organizuar mirë, stafi mund të punojë më mirë. Këtu bëhet edhe larja dhe pastrimi i gotave, takëmeve të ngrënies etj., si dhe ka rafte për vendosjen e enëve.

Nëpërmjet office salla e restorantit lidhet edhe me mjediset e tjera si kuzhina (zona përgatitjes, gatimit, pastiçeria etj.), bari, magazina të ndryshme, vendi i larjes së enëve, zyra të administratës, nyje sanitare, dhoma zhveshje për personelin etj.

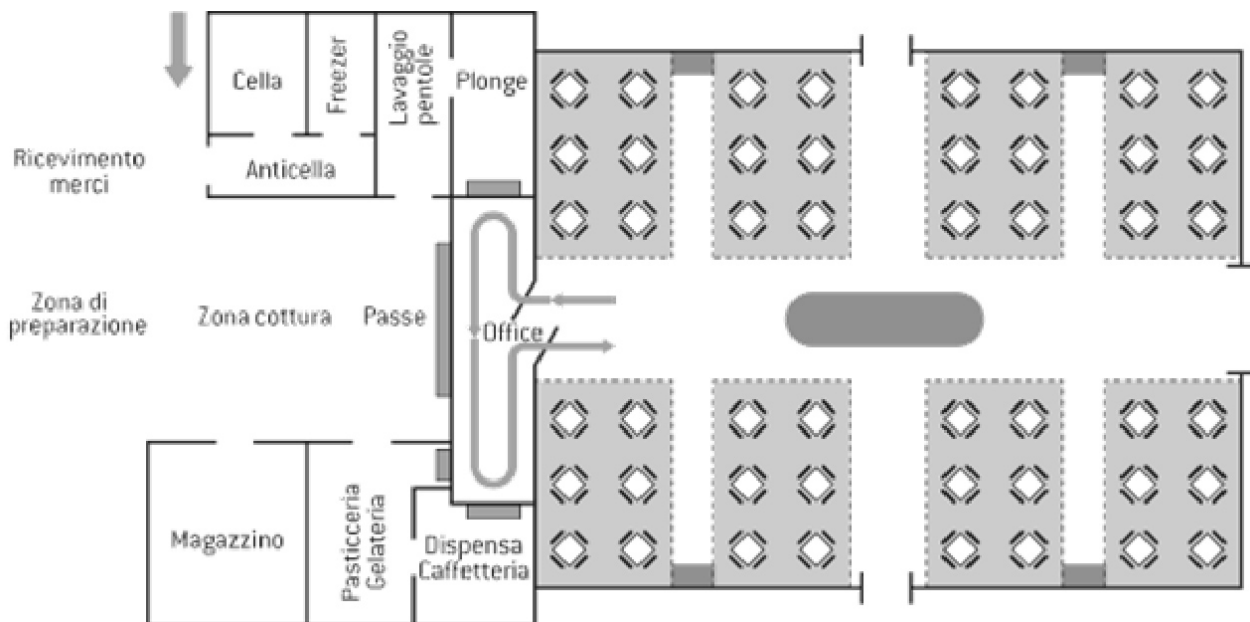


Figura 1. Paraqet planimetrinë e një restoranti dhe lidhjen e saj funksionale me mjediset ndihmëse

Salla e restorantit për arsye organizative, ndahet në rangje dhe stacione. Kështu dallojmë në shembullin më lart (fig.1) se një rang ka 6 tavolina x 4 klientë (24 klientë) dhe 1 stacion ka 4 rangje. Salla ka gjithsej 2 stacione shërbimi, me nga 4 rangje.

Vendosja e mobilieve në sallë duhet të mos pengojë lëvizjen e klientëve dhe stafit gjatë shërbimit. Për çdo 2 rangje (fig.1), në mur janë të vendosura paso shërbimi (dollap për mjete për kamerierët).

Përdorimi i zonave të veçanta

Zonat pranë hyrjes së klientit ose në qendër të sallës janë vende të shkëlqyera për të vënë në dukje produktet e ofruara nga restoranti: një bufe me përgatitje të ndryshme për vetëshërbim, karroca me ëmbëlsira apo djathë etj. (shih fig. 1).

Në çdo sallë ka zona të papërshtatshme, hapësira të cilat është e nevojshme të shmangen për të akomoduar klientët: afër hyrjes së shërbimit të personelit, pranë hyrjes së klientëve, afër tualeteve, në qoshe të ngushta, të errëta ose të mbyllura, etj. Këto zona përdoren për të vendosur paso shërbimi, karroca, guéridon(e shërbimit), vitrina etj.

3.1.2 Vendosja e tavolinave dhe karrigeve në sallën e restorantit

Zgjedhja e tavolinave dhe karrigeve për mobilimin e sallave të restoranteve ka jo vetëm funksion estetik, por edhe operacional. Zgjedhja e tyre ndikon në shfrytëzimin optimal të sallës, në rehatinë e klientëve dhe në lëvizjen e lehtë të tyre nga personeli. Tavolinat dhe karriget duhet të jenë të qëndrueshme, të lehta e praktike. Është e rëndësishme që për zgjedhjen e tyre të drejtohem në linjat e profesionale.

Mënyra e vendosjes së **tavolinave dhe karrigeve** në sallën e restorantit varet nga: lloji i restorantit; kategoria; forma dhe madhësia e sallës; lloji dhe fluksi i klientëve; lloji i aktivitetit, metoda e shërbimit që zbatohet etj.

Gjatë vendosjes së tavolinave në sallë duhet të respektohet largësia midis tyre.

Në restorantet e kategorisë së parë duhet të ketë të paktën 1 metër hapësirë të lirë pas shpinës së çdo klienti të ulur. Nëse kemi dy klientë, të vendosur në shpinë të njëri tjetrit, kjo hapësirë do të dyfishohet.

Hapësira shërben për:

- nivelin e mirëqenies që dëshirojmë t'u ofrojmë klientëve tanë; - sa më i madh përqendrimi i tavolinave, karrigeve, aq më e ulët është mirëqenia e klientëve dhe anasjelltas.
- lëvizjen e lirë të kamerierëve gjatë shërbimit.

Mënyra se si vendosen tavolinat në sallën e restorantit ndikon në sipërfaqen e sallës të zënë **prej saj**.

Kështu po japim një shembull të thjeshtë (shih fig.2): një tavolinë katrore, me anën 85 cm dhe me katër karrige, të vendosura paralel zë rreth 5 m²; nëse vendoset diagonal, në romb, ajo zë një hapësirë prej rreth 4 m².

Nëse në njërën anë ka një korridor të vogël kalimi (sekondar), tavolina paralele zë rreth 5,5 m², dhe në vijë diagonale 4,4 m². Rrjedhimisht, tavolinat diagonale zënë një mesatare prej 20% më pak hapësirë, falë shfrytëzimit më të mirë të qosheve.

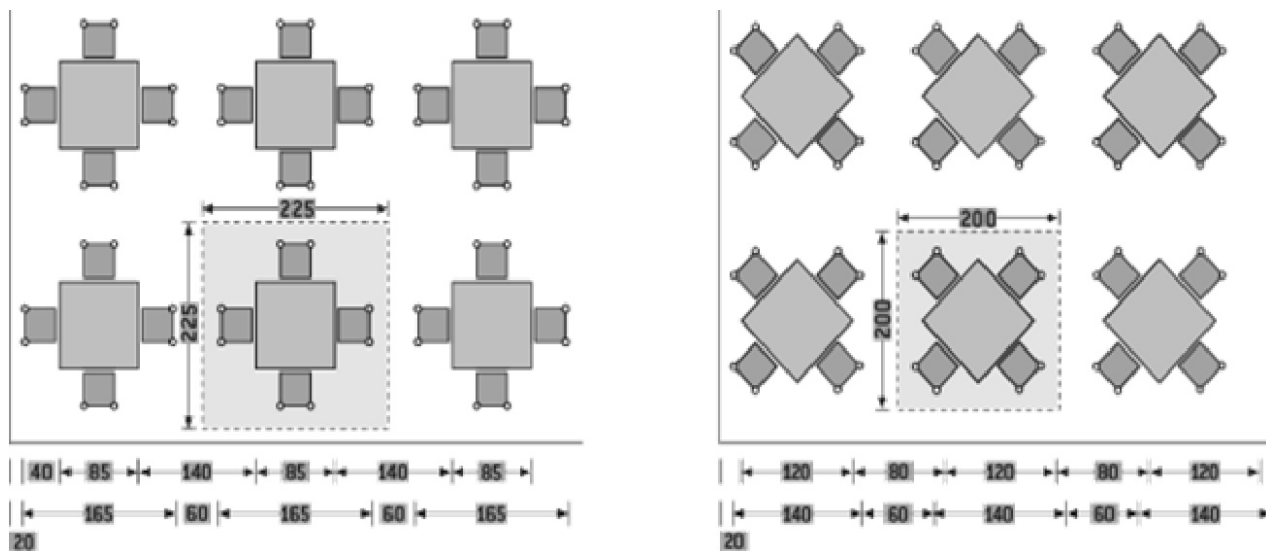


Figura 2

Karriget: Pozicioni i karrigeve është shumë i rëndësishëm në kontekstin estetik të një restoranti. Ato gjithmonë duhet të jenë të sistemuara me shumë kujdes.

- Karriget mund të vendosen pranë tavolinave në mënyra të ndryshme.
- Pozicioni i jashtëm, i cili është më elegant (fondi i mbulesës bie mbi fundin e ndenjës së karriges). Në këtë rast hapësira e zënë nga karriget e bën punën paraprake të kamerierëve që përgatisin sallën dhe tavolinat më pak të lehtë.
- Pozicioni i brendshëm, me karrige që futet me një të tretën ose gjysmën e ndenjës nën tavolinë.



Pozicioni i jashtëm

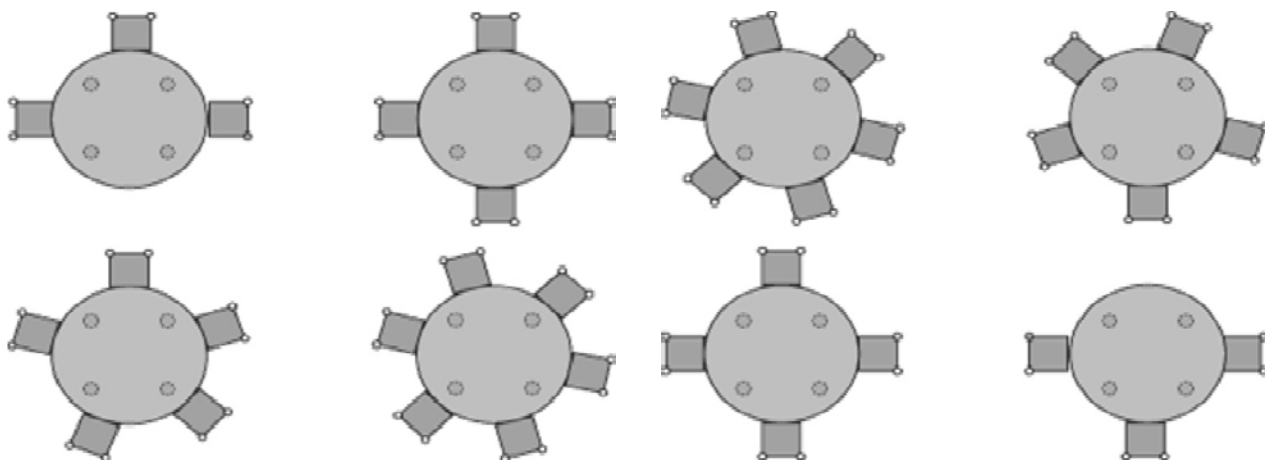


Pozicioni i brendshëm

Vendosja e karrigeve në tavolina duhet të mbajë parasysh vendosjen e këmbëve të tyre, pasi klientët nuk duhet të vendosen aty.

Në figurën më poshtë kemi shembullin e vendosjes së karrigeve në tavolinat rrumbullake duke mbajtur parasysh vendosjen e këmbëve.

Në tavolinat me këmbë qendrore, si dhe në tavolinat rrethore të mëdha, ku këmbët janë të brendshme e nuk shqetësojnë, nuk ekziston ky problem.



Vendosja e klientëve në tavolina. Gjatë vendosjes së klientëve në tavolina duhet të respektohen hapësirat e nevojshme për ta.

Në tabelën më poshtë shohim disa shembuj se si ndihen klientët e ulur në tavolina me forma e madhësi të ndryshme.

Numri maksimal i klientëve të ulur në një tavolinë sipas përmasave dhe formave					
Dimensionet e tavolinave	Numri i shtrimeve				
Në cm/brinjë ose diametër	2	3	4	5	6
Rrethore 60 cm					
Rrethore 80 cm					
Rrethore 90 cm					
Rrethore 110 cm					
Rrethore 125 cm					
Katrore 70 cm					
Katrore 80 cm					
Katrore 90 cm					
Drejtëndësh 70x80 cm					
Drejtëndësh 130x80 cm					
Drejtëndësh 130x90 cm					
Drejtëndësh 150x80/90 cm					



3.2 Pastrimi, kontrolli dhe zbukurimi i sallës së restorantit

Pastërtia dhe zbukurimi i sallës së restorantit ka një rëndësi të veçantë, pasi klienti që vjen këtu shikon çdo gjë me sy kritik. Një mjedis i papastër do të krijonte përshtypjen te klienti që edhe gjithçka tjetër që përgatitet në kuzhinë nuk do të jetë e tillë.

Një rëndësi të veçantë ka edhe sistemimi dhe mbajtja pastër e mjediseve ndihmëse dhe office. Çdo gjë duhet të vendoset në vendet e caktuara sapo mbarojmë punë. Duhet të sistemohet e pastrohet gjatë gjithë kohës së punës dhe jo vetëm në përfundim të saj.

Kjo do ta bënte më të lehtë pastrimin përfundimtar.

Zbatimi i kushteve higjieno-santare në lidhje me higjienën personale, higjienën e mjedisit, higjienën e pajisjeve dhe mjeteve dhe higjienën e ushqimit në kompani është detyrim ligjor.

Gjatë veprimtarisë së tij restoranti zbaton ligjet, udhëzimet dhe rregulloret, të cilat kanë si qëllim mbrojtjen e shëndetit të klientëve. Në rast të kundërt kompania gjobitet dhe masat mund të shkojnë deri në mbyllje të aktivitetit.

Rregullorja Haccp, për ruajtjen dhe sigurinë ushqimore në restorante, parashikon ndërtimin e planeve të punës dhe kontrollit në të gjitha pikat e rrezikut të kontaminimit të ushqimeve dhe marrjen e masave për eliminimin e tyre. Kështu bazuar në këtë rregullore, çdo restorant duhet të ndërtojë një plan të veçantë pune për mirëmbajtjen dhe pastrimin e mjedisit, i cili duhet të zbatohet dhe kontrollohet, nga personat përgjegjës.

Ky plan përcaktohet nga lloji i restorantit, fluksi i klientëve dhe duhet të përfshijë procedura, të cilat mund të zhvillohen përpara ardhjes së klientëve, por edhe gjatë punës dhe pas përfundimit të turnit.

Në planin e punës për pastrimin e sallës së restorantit përcaktohet:

- Kush është personi përgjegjës për procedura të caktuara të pastrimit?
- Kur dhe sa shpesh do të zbatohet secila procedurë pastrimi?
- Cilat janë mjetet e nevojshme për çdo procedurë?
- Si është procedura e pastrimit për pastrimin e mjedisit, etj.

Për pastrimin e sallës së restorantit duhet të zbatohen këto hapa:

- Çdo mëngjes duhet të hapen dritaret dhe të ajroset mjedisi;
- Çdo mëngjes shikohen muret për merimanga dhe pluhura;
- Çdo mëngjes duhet të bëhet pastrimi i sallës së restorantit me aspiratorë;
- Larja e tapeteve dhe moketeve duhet të bëhet të paktën një herë në muaj me detergjente që nuk bëjnë shkumë;
- Larja dhe hekurosja e perdeve bëhet të paktën 1 herë në 2 javë;
- Çdo mëngjes pastrohen pluhurat në mobilie, dritare, banakë, piktura dhe sende të tjera;
- Kontrollohen dhe pastrohen të gjitha objektet e xhamit, dritaret, vitrinat, dyert etj.;
- Kontrollohen dhe vendosen sipas rregullit karriget, poltronat, tavolinat e shërbimit;
- Rimbushen me alkool, ose gaz llambat ose furnelat që nevojiten për mëngjeset;
- Kontrollohen sheshet, lulet që të mos kenë papastërit;
- Kontrollohet ndriçimi, ajrimi, abazhurët, llambat për të parë funksionimin e tyre;
- Kontrollohen, seleksionohen, zëvendësohen dhe raportohen të gjitha pajisjet dhe mjetet e dëmtuara;
- Kontrollohen gardëroba, tualetet, sallonet, office etj.;
- Raportohet çdo problem tek eprorët.

3.2.1 Pastrimi i dyshemesë dhe pluhurave

Dyshemeja është një nga elementët më të dukshëm në një restorant, prandaj duhet gjithmonë të pastrohet mirë. Para pastrimit të dyshemeve, është e rëndësishme të pastroni tavolinat dhe karriget nga thërrimet dhe mbeturina të tjera.

Gjatë kryerjes së operacioneve të pastrimit dhe dezinfektimit, vëmendje e veçantë duhet treguar, që të mos ketë ushqime që përpunohen ose thjesht ekspozohen.

Pastrimi mund të bëhet me makina ose mjete manuale

Makinat janë më të shpejta dhe më efektive. Në ditët e sotme, industria ofron makina të shkëlqyera për pastrimin dhe larjen e dyshemeve. Për sallat e vogla, përdorimi i fshesave me vakum është shumë efektiv. Të gjitha pajisjet duhet të përdoren në mënyrat e duhura dhe duhen mirëmbajtur.

Megjithatë, është e domosdoshme të dihet se si të përdoren instrumentet manuale siç duhet, sepse ka situata dhe vende ku makinat nuk mund të përdoren.

Nëse duhet të fshini dyshemenë, është e rëndësishme të ndiqni disa masa paraprake:

- Dyshemeja gjithmonë duhet të fshihet para se të lahet, për largimin e mbeturinave dhe pluhurit;
- Dyshemeja fshihet përpara fillimit të shtrimit të tavolinave në sallë;
- Të gjitha operacionet duhet të kryhen duke shmangur ngritjen e pluhurit (shih figurën), pasi pluhuri depozitohet në tavolina ose mbi sende të tjera dhe ka efekte negative në higjienë, në kontrast me procedurat HACCP; Mbeturinat duhet të mbliidhen në intervale të shkurtra, pa grumbulluar sasi të mëdha, për të shmangur humbjen e kohës dhe pluhurin;
- Pas përdorimit të saj ose në fund të ditës, fshesa duhet të lahet me detergjent dhe ujë të nxehtë dhe të lihet të thatet, mundësisht në vend të hapur.



Pastrim jo korrekt



Pastrim korrekt

Në figurën më poshtë dallojmë lloje të tjera të fshesave të pastrimit, të cilat fshijnë shpejt, duke grumbulluar edhe pluhurin. Këto kanë defektin e mos lejimit të pastrimit në qoshe, nën karrige, pranë këmbëve të tavolinave. Kështu është mirë të përdoren të dy llojet e fshesave.



Larja e dyshemesë kryhet pas procedurës së marrjes së pluhurave.

Rregulla për pastrimin e pluhurave:

- pastrimi i pluhurave bëhet çdo ditë;
- lecat për pluhurat duhet të jenë të pastra dhe përdoren vetëm për një qëllim të caktuar dhe vetëm një herë;
- për pastrim përdoren solucione specifike sipas llojit të materialit që do të pastrojmë (qelq, dru, inoks, plastike etj.);
- pastrimi i banakëve dhe vitrinave, që ndoten gjatë punës duhet të bëhet vazhdimisht. Procedura mund të kërkojë larje, shpëlarje, dezinfektim, tharje;
- të gjitha lecat e pastrimit lahen pas përdorimit.

Larja manuale e dyshemesë kryhet me kalim me dy lecka. Larja bëhet me ujë të nxehtë dhe detergjente të veçantë, në varësi të llojit të dyshemesë; zakonisht nuk është e nevojshme për të shpëlarë. Çdo tre metër katror shpëlahet lecka. Është shumë e rëndësishme që të lani korridoret dhe sipërfaqet e gjera të dyshemesë në një drejtim paralel me hyrjen e klientit, në mënyrë që të shmangni çdo vijë, veçanërisht në dysheme të lëmuara.

Kur një dysheme është shumë e ndotur, vazhdojmë me një larje të dyfishtë. Në përfundim thajmë dyshemenë duke ndjekur menjëherë me një leckë të thatë.

Për praktikën e mira të higjienës, është e rëndësishme që lecka të lahet tërësisht dhe të shpëlahet pas çdo përdorimi.

Mirëmbajtja e materialeve të pastrimit: Mbani materialet e pastrimit (fshesa, kova, lecka, peceta, detergjentet, dezinfektuesit, insekticidet etj.), në një vend të veçantë dhe larg ushqimit. Ruani detergjentet, dezinfektuesit dhe insekticidet në paketimet e tyre origjinale, me etiketë të dukshme.

Kujdesuni për ndarjen e mbeturinave, largimin e shpeshtë të tyre nga mjedisi i restorantit si dhe për pastrimin dhe dezinfektimin e koshave, pasi bëhen objekt i grumbullimit të insekteve, kandrave, minjve etj.

3.2.2 Zbukurimi me lule i sallës së restorantit

Në zbukurimin e sallës së restorantit, përveç elementeve të mobilimit, pikturave, ornamente, perde etj., një vend të rëndësishëm zënë edhe lulet, abazhurët, qirinjtë etj.

Në restorant, duke përfshirë edhe ato më modestet, dekorimi me lule është një element i domosdoshëm. Ngjyrat e luleve dhe bimëve duhet të kombinohen mirë që t'i pëlqejnë klientit. Duhet të shmanget përdorimi i luleve artificiale. Bimët zgjidhen në përpjestim me përmasat e tavolinave. Vazot e luleve të freskëta duhet të përputhen me stilin e lokalit.

Zbukurimi i sallës së restorantit parashikon dhe zgjedhje të tjera, si: shporta me lule në raste pritjesh ose ceremonish.

Duhet mbajtur mend që lulet në sallën e restorantit nuk duhet të pengojnë lëvizjen e klientëve dhe personelit.

Kur lulet vendosen në mes të tavolinës, ato nuk duhet të fshehin fytyrat e bashkëbiseduesve. Në këtë rast, lulet nuk duhet të kalojnë lartësinë 25 cm.

LISTË KONTROLLI PËR MISE-EN-SCENE

Mise-en-scene i referohet parapërgatitjes së mjedisit të restorantit, me qëllim krijimin e një mjedisi të këndshëm, të rehatshëm, të sigurt dhe të pastër. Për këtë qëllim kontrollohet sa më poshtë:

Mise en Scene	Kamerieri/ja ✓	Menaxheri /ja ✓
Dyshemeja, muret, perdet dhe tapetet janë të pastruara.		
Të gjitha karriget dhe tavolinat janë në gjendje pune, janë vendosur si duhet dhe janë pastruar.		
Ndriçuesit/llambat/ abazhurët/reklamat/tabelat janë në gjendje pune dhe janë të pastruara.		
Pluhurat mbi mobilie, piktura, lule dhe sende janë të pastruara.		
Xhamat, vitrinat, dyert janë të pastruara.		
Dyert dhe dritaret janë hapur për ajrosje.		
Mbyllja e dritareve dhe dyerve është shoqëruar me ndezjen e ngrohjes apo ajrit të kondicionuar për një temperaturë të kënaqshme.		
Tavolinat e punës, karrocet, pajisjet janë në gjendje pune dhe janë të pastruara.		
Makinat e kartave apo materiale të tjera të shitjes janë gati.		
Kartë menu janë të paraqitshme dhe interesante.		
Pëlhurat e papastra janë zëvendësuar me të pastra.		
Mbulesat e tavolinave janë të shtruara.		
Vazot e luleve janë të pastra. Lulet e vyshkura janë zëvendësuar me të freskëta.		
Janë përzgjedhur, zëvendësuar dhe raportuar të gjitha pajisjet dhe mjetet e dëmtuara.		
Muzika		
Te tjera		

Emri/mbiemri _____

Data _____

3.3 Përdorimi dhe mirëmbajtja e pajisjeve në restorant

Pajisjet e sallës së restorantit janë të shumëllojshme dhe kanë funksione të ndryshme. Ato mund të përdoren nga stafi i shërbimit, por shumë prej tyre edhe nga klientët.

Lloji dhe cilësia e pajisjeve të një restoranti janë të lidhura me llojin e restorantit dhe shërbimin që u ofrohet klientëve.

Pajisjet e restorantit janë të kushtueshme dhe gjatë punës konsumohen. Ky konsum është pjesërisht i lidhur me natyrën e punës dhe pjesërisht mund të reduktohet me menaxhimin e duhur, duke përfshirë personelin që duhet ta përdorë dhe t'i mirëmbajë ato. Reduktimi i dëmtimeve do të thotë kursim i shumave të konsiderueshme.

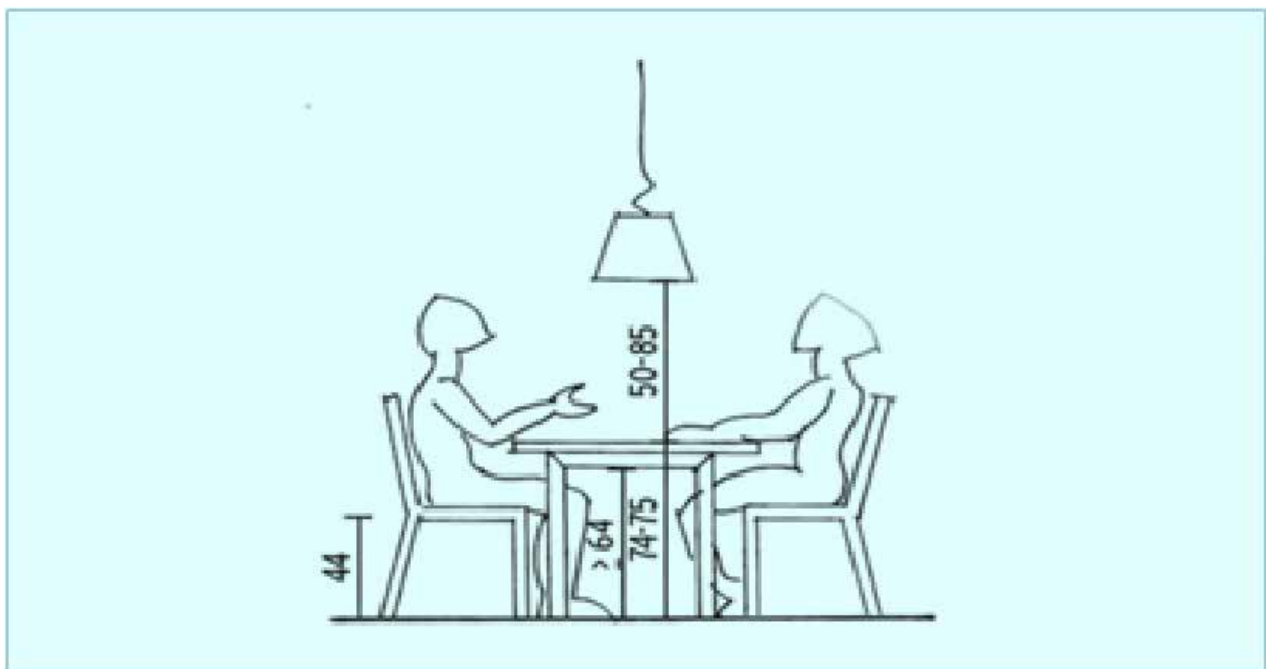
Kërkesat kryesore për pajisjet e restorantit janë:

- qëndrueshmëria;
- prakticiteti;
- lehtësia e pastrimit;
- garancia e riintegrit (garancia që produkti është i disponueshëm për vite në distancë nga blerja për riblerje të mundshme).

Le të shohim më poshtë mobilie dhe pajisje, të cilat përdoren në sallën e restorantit. Ato ndahen në dy grupe kryesore:

1. **mobilie** dhe pajisje që përdor klienti (tavolina, karrige, vitrina-bufe etj.);
2. **mobilie** dhe pajisje, të cilat përdoren nga personeli i shërbimit (banak, kondrabanak, ekspres, blender, sideboard (dollar shërbimi), gueridon, vitrina dhe karroca etj.

1. Në mobiliat dhe pajisjet të cilat përdoren nga klienti, vendin kryesor e zënë tavolinat dhe karriget



Përmasat e tavolinave dhe karrigeve në restorant

Tavolinat në sallat e restorantit mund të jenë të formave të ndryshme: katrore; rrumbullake; drejtkëndëshe ose ovale. Format dhe dimensionet e tavolinave duhet të marrin në konsideratë formën e dhomës, llojin e aktivitetit dhe shërbimit që ofrojmë.

Lartësia e tavolinave duhet të jetë sipas standardit, rreth 75 cm. Për arsye funksionale, tavolina pa këmbë dhe me një mbështetje të vetme qendrore zakonisht nuk janë të përshtatshme për restorantet.

- Tavolinat katrore në restorant përdoren në standardin, 90 x 90 cm.
- Tavolinat drejtkëndëshe zakonisht janë të përmasave 80 x 130 cm/4 klientë; 80 x 150 cm/6 klientë; 80 x 180 cm/6 klientë; 80 x 210 cm/8 klientë; 80 x 240 cm/8 klientë; 80 x 270 cm/10 klientë.
- Tavolinat e rrumbullakëta janë elegante, por kërkojnë më shumë hapësirë. Madhësia e tyre standarde zakonisht është me diametër prej 110-120 cm.
- Tavolinat e mëdha në përgjithësi janë të bukura, por jo shumë praktike, prandaj zakonisht preferohen të përdoren tavolina të vogla të bashkuara, ose tavolina me mundësi hapeje (fig.1 dhe fig.2).



Shumë i dobishëm në restorant është përdorimi i tavolinave katrore, me mundësi përshtatje në situata të ndryshme në rrethore (fig.3).



Karriget ndikojnë shumë në mobilimin e një dhome; ato duhet të kombinojnë bukurinë, rehatinë, fortësinë dhe praktikitetin së bashku. Përveçse duhet të jenë të rehatshme dhe elegante, ato duhet të jenë të forta dhe të lehta, madje edhe duhet të mbivendosen njëri mbi tjetrin, për të mos zënë shumë vend në magazinim apo për lehtësi në transport. Ato nuk duhet të jenë shumë të gjera ose të larta, sepse mund të shqetësojnë shërbimin e personelit.

2. Mobilie dhe pajisje, të cilat përdoren nga personeli i shërbimit

Banaku dhe kondrabanaku vendosen brenda sallës së restorantit, por edhe jashtë saj, në lidhje funksionale me të. Banaku dhe kondrabanak shërbejnë për:

- ruajtjen e pijeve dhe produkteve të pastiçerisë të restorantit;
- përgatitjen e pijeve për shërbim (kafe, lëngje frutash, sorbeto etj.);
- organizimin e shërbimit të pijeve në restorant;
- menaxhimin e shitjes së pijeve dhe produkteve të tjera të saj;
- larjen, pastrimin dhe mirëmbajtjen e gotave, filxhanëve dhe mjeteve të tjera, të cilat përdoren në shërbim në restorant etj.

Në restorante të mëdha shpesh larja, magazinimi i mjeteve të shërbimit, si dhe mbajtja e ambalazheve bëhet në mjedise të veçanta, të përcaktuara për këtë qëllim.

Në banak vendosen pajisje, si: ekspres, filtër kafeje, blender, aparat për shërbimin e birrave të hapura, makina e akullit, frigoriferë, vitrina frigoriferike etj.



“Sideboard” ose dollapi i shërbimit është një mjet i rëndësishëm për punën e personelit. Aty sistemohet dhe mbahet gjithçka që personeli mund të ketë nevojë gjatë shërbimit për t’i arritur me lehtësi.

Në “sideboard” vendosen enë të pastra, si: tabaka, menu, mbulesa, pjata, peceta, gota, takëme ngrënieje, menazhe (vaj, uthull, kripë, piper, salca) etj. Mjetet në sideboard rregullohen në mënyrë racionale, për ta bërë më të lehtë përdorimin. Gjatë kohës së punës “sideboard” mirëmbahet nga commis. Zakonisht një “sideboard” përdoret në 2 rangje.

Tavolina e shërbimit kryen të njëjtin funksion me “sideboard”.

Në mungesë të “sideboard” mund të përdoren tavolinat e shërbimit të sistemuara me mjetet si në figurë.



Sideboard



Tavolinë shërbimi

Karroca dhe guéridon shërbimi

- **Karrocat e shërbimit** përdoren për mbledhjen e enëve nga tavolinat e klientëve, shtrimin e tavolinave, shërbimin e ushqimit dhe pijeve etj.
- **Guéridon**, ose tavolina e vogël e shërbimit, vepron si një tavolinë mbështetëse për kryerjen e shërbimit të ushqimit dhe pijeve.

Ajo përdoret edhe si tavolinë shtesë pranë tavolinave të klientëve, në rast nevojë. Është e pajisur me katër rrota, ka lartësinë dhe përmasat e tavolinave të klientëve (për shembull 90 ose 80 cm gjatësi dhe 50-60 cm gjerësi).



Gueridon shërbimi



Karroçë e thjeshtë

Karroca dhe vitrina me impiante frigoriferike, ngrohëse etj.

Këto shërbejnë për:

- ruajtjen e ushqimeve, apo pijeve në temperaturën e duhur;
- reklamimin e ushqimeve dhe pijeve te klientët;
- përgatitjen e ushqimeve dhe pijeve drejtpërdrejt te klientët në tavolinë;
- organizimin e shërbimit të ushqimeve dhe pijeve nga tavolina e shërbimit;
- shërbimin drejtpërdrejt te klienti në tavolinë.

Disa modele guëridon dhe karrocash janë të pajisura me sirtar për vendosjen e takëmeve të nevojshme dhe raft të lëvizshëm, dy elemente që janë shumë të dobishme për rritjen e hapësirës operative. Edhe rafti i poshtëm është një sipërfaqe e dobishme mbështetëse.



Vitrina dhe karroca frigoriferike për ushqime dhe pije



Karroca e ëmbëlsirave



Karroca e shërbimit të djathërave



Karroca për antipastat



Vitrina me akull për peshk



Karroca për gatim flambe



Karroca të aperitivëve dhe tretësve



Vitrinë me impiante ngrohëse (chaffing dish)

Pajisje të tjera të restorantit



Plate master (pajisje për ngrohjen e pjatave)



1



2



Rechaud (pajisje për të mbajtur pjatat me ushqim të ngrohta). Janë të modeleve të ndryshme. Mund të jenë elektrike ose të punojnë me prush, llamba me alkool, qiri etj.



Chafing dish (pajisje për të ruajtur dhe për të shërbyer ushqime të ngrohta). Mund të jenë elektrike, ose të punojnë me llamba me alkool

3.3.2 Pastrimi dhe mirëmbajtja e pajisjeve në restorant

Puna e mirëmbajtjes dhe e pastrimit të mobilieve dhe pajisjeve në shërbim është aspekt shumë i rëndësishëm i punës. Ai duhet të kryhet në mënyrë korrekte dhe të koordinuar.

Pajisjet e punës duhet:

- të pastrohen në mënyrë të vazhdueshme;
- të përdoren detergjentët dhe dezinfektuesit e duhur;
- të mirëmbajhen gjatë përdorimit;
- të kryhen kontrole periodike nga teknikët.

Detyra e pastrimit dhe e mirëmbajtjes së pajisjeve i caktohet personelit, të cilët mbikëqyrën dhe kontrollohen nga menaxherët. Në kryerjen e këtyre detyrave duhet të përdoren veshje të veçanta dhe të rehatshme.

Në përgjithësi, kompanitë krijojnë një kalendar javor për pastrim të thellë; për shembull, të hënën enët e inoksit, të martën frigoriferët, të mërkurën pastrimi i dritareve etj. Procedurat, organizimi dhe menaxhimi i pastrimit të një restoranti duhet të ndjekin planin e vetë-kontrollit të HACCP-së që duhet të ketë çdo kompani.

Pajisjet për ruajtjen dhe shërbimin e ushqimit duhet të jenë në gjendje të mirë, të pastruara dhe dezinfektuara. Pastrimi mund të bëhet në fund të ditës ose menjëherë pas përdorimit.

Procedura e pastrimit duhet të kryhet sipas këtyre hapave:

- Çmontoni pjesët e ndryshme të pajisjes kur është e mundur;
- Largoni mbeturinat e ushqimit;
- Lani pajisjet dhe pjesët me ujë të nxehtë dhe detergjente, duke zbatuar dozat dhe udhëzimet;
- Shpëlani me ujë të nxehtë dhe të pastër;
- Dezinfektoni;
- Thani pajisjet me letër njëpërdorimshe ose pëlhurë të pastër.

Frigoriferët kanë nevojë për pastrim periodik të brendshëm, sipas këtyre hapave:

- Hiqni ushqimin dhe pijet nga frigoriferi, kontrolloni gjendjen e tyre;
- Pastroni pjesët dhe pajisjen brenda me ujë të ngrohtë dhe bikarbonat natriumi (1 lugë për litër) ose uthull (1/2 kupa për litër) shpëlani dhe thani me një copë të butë;
- Kaloni me një leckë të zhytur në alkool dhe të shtrydhur;
- Pastroni rrjetat e motorit çdo muaj nga pluhuri (me një furçë ose një fshesë me korrent), duke i kushtuar vëmendje sepse janë shumë të mprehtë;
- Kontrolloni periodikisht termostatin dhe bëni defrost (pastrim të akullit) në rast të formimit të tij.

Xhamat dhe pasqyrat mund të pastrohen në disa mënyra. Një nga mënyrat më të përdorura gjerësisht për shpejtësi, efikasitet dhe ekonomi është si vijon:

- pastroni xhamin me një sfungjer, i cili zhytet në ujë të nxehtë me amoniak;
- pastaj thahet me letër gazete, furça pastrimi, ose pëlhura të pastra;
- Mund të përdoren edhe detergjente të veçantë dhe copa pëlhure të pastra.

Pastrimi i mobilieve bëhet me detergjente specifike dhe pëlhura të pastra. Duhet të ndiqen udhëzimet dhe dozat për pastrim në varësi të llojit të detergjentit që zgjedhim.

Të gjitha pajisjet dhe mjetet, të cilat shkojnë te klienti në tavolinë duhet të jenë krejtësisht të pastra dhe me shkëlqim

- Çdo kamerier është drejtpërsëdrejti përgjegjës për pastrimin perfekt të pajisjeve dhe mjeteve, që vendosen në tavolinë ose që u jep klientëve, edhe nëse ai nuk e ka larë, apo fshirë vetë atë.
- Çdo kamarier gjatë punës duhet të kontrollojë vazhdimisht pastrimin e pajisjeve dhe të marrë përgjegjësi.
- Kush u shërben klientëve është përgjegjës i drejtpërdrejtë ndaj tyre dhe nuk është e justifikueshme të refuzohet përgjegjësia ndaj palëve të treta.

3.4 Zbatimi i rregullave në mbartjen e tabakasë

3.4.1 Llojet e tabakave dhe përdorimi i tyre

Tabakaja është mjet i rëndësishëm i punës së personelit të shërbimit. Ajo shërben:

- *mbartjen e sendeve të ndryshme gjatë shërbimit dhe mbledhjes së tavolinave (kompletet e të ngrënit, gota, filxhanë, kana etj.);*
- *prezantimin dhe shërbimin e ushqimeve në vitrina apo bufe;*
- *shërbimin e ushqimit në dhomën e klientit etj.*

Ekzistojnë lloje të ndryshme tabakash, sipas materialeve, formave dhe përmasave.

Çdo stacion shërbimi duhet të ketë të paktën tri tabaka, një për të transportuar ushqimin dhe pijet, një për të pastruar tavolinat dhe një tjetër për ta patur rezervë.

Dallojmë dy mënyra të mbartjes së tabakasë:

- **mbajtja e tabakasë në dorën e majtë.** Tabakaja mbahet mbi pëllëmbën dhe llërën e dorës së majtë (shih fig.1). Dora vendoset diagonalisht poshtë tabakasë dhe shputa është plotësisht e hapur. Gjatë shërbimit me tabaka zbatohet rregulli: dora e majtë mban, e djathta shërben;
- **mbajtja e tabakasë në sup.** Mbajtja e tabakasë në sup është më e vështirë dhe kërkon më tepër stërvitje. Kur ngrini një tabaka nuk duhet përkulur trupi, ai duhet mbajtur në pozicion të drejtë.

Peceta e kamerierit paloset dhe vendoset në mes të pëllëmbës së dorës së majtë, për të krijuar një sport më të mirë. Tabakaja nuk duhet të mbështetet mbi shpatull, pasi trupi dridhet gjatë lëvizjes (fig. 2).

Teknika e mbartjes është kjo:

- Tabakaja kapet me të dyja duart, duke vendosur dorën e majtë poshtë saj dhe ajo ngadalë ngrihet lart.
- Kur arrihet lartësia e supit, dora me gjithë tabakanë rrotullohet 180 gradë dhe sillet mbi sup.
- Zbritja e tabakasë bëhet në krah të kundërt me ngritjen.



Figura 1



Figura 2

Disa rregulla për përdorimin e tabakasë në shërbim:

- Përdor gjithmonë tabakanë për mbajtjen e sendeve.
- Tabakaja nuk duhet të jetë me material të rrëshqitshëm.
- Tabakaja nuk duhet të jetë e lagur, pasi ekziston rreziku i rrëshqitjes së sendeve që barten.
- Vendosni gjithmonë një pecetë të pastër dhe të hekurosur për të shmangur rrëshqitjen e sendeve në tabaka.
- Vendosja e pecetës bëhet edhe për arsye estetike dhe higjienike. Ndërro vazhdimisht pecetat e ndotura mbi tabaka.
- *Kujdes, mos vendos fundet e gotave në vendpalosjet e pecetave!*
- Shmang mbajtjen në tabaka të sendeve shumë të larta (p.sh. shishe, kana etj.) apo shumë të rënda (togje të pjatave etj.). Sendet e larta dhe të rënda nuk rekomandohet të mbahen me tabaka, sepse gjatë ecjes lëvizjet e trupit përcillen në llërën e dorës mbi të cilën qëndron tabakaja dhe mund të ndodhë përplasia dhe rrëzimi i tyre.
- Tabakatë e mëdha mund të mbarten me të dyja duart për siguri.
- Gjatë vendosjes dhe heqjes së sendeve nga tabakaja duhet të bëhet shpërndarja e drejtë e peshës dhe të ruhet ekuilibri i saj.
- Sendet më të larta e më të rënda vendosen në pjesën e brendshme, afër trupit dhe më të lehtat vendosen në periferi.
- Për shembull, në shërbimin e kafesë, kanat e kafesë, qumështit, mbajtëset e sheqerit vendosen pranë vetes, kurse filxhanët përpara.
- Të parat që vendosen në tabaka janë kanat dhe të fundit filxhanët. Zbrazja e tabakasë bëhet në të kundërt: në fillim hiqen filxhanët e në fund kanat.
- Respekto drejtimet e lëvizjes gjatë shërbimit me tabaka!
- Lëviz në krahun e akrepave të orës, pa kthim mbrapa! Shërbe në krahun e djathtë të klientit!
- Vendos sendet në krahun nga do të përdoren nga klienti!
- Mos vendos tabakanë në tavolinën e klientëve!
- Kur kaloni në dyer me kanata lëvizëse, tërhiqni krahun e djathtë të saj dhe ngrini tabakanë pak duke ecur.
- Për të shmangur aksidentet, klientëve nuk mund t'u shërbehet direkt me tabaka të madhe.
- Vendosni sende në tabaka aq sa mund të mbash dhe jo më shumë.
- Qëndroni gjithmonë në krahun e duhur kur ecni, nëpër korridore, shkallë dhe kuzhinë.
- Kur jeni duke ngjitur ose zbritur shkallët, fiksoheni mirë tabakanë, duke mbajtur cepin para me dorën e djathtë.
- Tabakatë bosh nuk mbahen horizontalisht, por vertikalisht (shih fig. 3).



Figura 3

NXËNËSI/JA PËRDOR DHE MIRËMBAN MJETET E SHËRBIMIT NË RESTORANT



Në përshtypjen e parë të klientit, një rëndësi të veçantë ka paraqitja e sallës së restorantit. Në elementet që luajnë rol parësor në këtë paraqitje përfshihen:

- biankeria (mbulesat dhe pecetat e tavolinës);
- takëmet e të ngrënit (lugë, thika, pirunë, etj);
- enët e porcelanit;
- enët e qelqit;
- enë të tjera.

4.1 Shtrimi dhe palosja e mbulesave në restorant

4.1.1 Lloje të mbulesave në restorant

Zgjedhja e biankerive ndikon në dizajnin e brendshëm të restorantit dhe krijon një aspekt të përgjithshëm të këndshëm.

Biankeritë në restorant zgjidhen në përshtatje me llojin e restorantit, kategorinë dhe qëllimin e përdorimit.

Përzgjedhja e materialit (lino, pambuk, poliestër, mëndafsh etj.) varet nga mundësitë financiare të ndërmarrjes.

Mbulesat dekorative të bufeve mund të jenë poliestër apo mëndafsh, kurse mbulesat në tavolinat e klientëve duhet të jenë pambuk, pasi ky material është më higjienik, lahet në temperatura të larta e nuk mban njolla.

Mbulesat e tavolinës, për përdorim të përditshëm janë të një cilësie dhe dizajni më të thjeshtë, ndërsa biankeria për raste të veçanta zgjidhet e cilësisë së lartë dhe me punime artizanale.

Punimet artizanale përdoren më tepër në bankete dhe evente të veçanta, speciale.

Ngjyrat e biankerive. Mbulesat në restorant preferohen të jenë me ngjyra të çelëta. Ato mund të jenë me ngjyrë të bardhë, por edhe me ngjyra pastel (e verdhë, krem, bojëqielli, mente, rozë etj.).

Ato mund të jenë të thjeshta, të qëndisura ose me motive.

Shumë ndërmarrje përdorin biankeri me ngjyra pastel për mëngjeset, drekën ose orën e çajit dhe ngjyrën e bardhë për restorantin e mbrëmjes.

Në ambientet e jashtme duhen përdorur ngjyra të qeta, sepse këto ngjyra e reflektojnë më pak dritën se sa ngjyra e bardhë.

Megjithatë ngjyra e bardhë është më elegante dhe mund të përdoret për të gjitha llojet e eventeve (pagëzime, dasma, ditëlindje etj.).



Përmasat e mbulesave të tavolinës. Madhësia dhe forma e mbulesave të tavolinës varen nga qëllimi i përdorimit. Ato mund të përdoren në përgatitjen e bufeve dekorative, në tavolinat e gjata, në tavolinat e klientëve, karrocet e shërbimit etj.

Mbulesat mund të jenë rrethore, katrore, drejtkëndëshe, në varësi të formave të tavolinave.

Në tavolinat e klientëve zakonisht përdoren 3 lloje mbulesash:

- mbulesa molletton (moleton);
- mbulesa standarde (e sipërme);
- mbulesa mesore.

Mbulesa molletton (moleton)

Mbulesa molletton vendoset direkt mbi syprinën e tavolinës, pasi tavolinat janë pastruar dhe renditur. Ajo ndihmon:

- për të mbajtur mbulesën e sipërme të fiksuar (të mos rrëshqasë);
- për të mbrojtur konsumimin e tavolinave nga përdorimi dhe fërkimet;
- për të mos lejuar pijet që mund të derdhen të ndotin klientin;
- për të shmangur zhurmat që mund të bëjnë pjatat, gotat kur vendosen në tavolinë;
- për të patur një kontakt të butë dhe të këndshëm të klientit me tavolinën;
- për të zgjatur përdorimin e mbulesës së tavolinës në sajë të konsumimit më pak të skajeve.



Mbulesa standarde (e sipërme) duhet të përshtatet me format dhe përmasat e tavolinave të klientëve dhe të varet rreth 25-30 cm nga të gjitha anët. Ato janë të formave e të përmasave të ndryshme, në varësi të tavolinave.



Mbulesa mesore. Vendoset mbi mbulesën standarde dhe shërben jo vetëm për ta mbrojtur atë, por edhe për qëllime estetike. Ajo mund të jetë me ngjyrë të njëjtë, por edhe në kontrast me mbulesën standarde.

Mbulesa mesore nuk duhet të përdoren te klienti në tavolinë më shumë se një herë.

Përmasat dhe format e mesores duhet të përshtaten me përmasat dhe format e tavolinës (katrore, drejtkëndëshe, rrethore).

Në tavolinat rrethore, mbulesa mesore duhet të mbulojë të gjithë sipërfaqen e tavolinës dhe të varet 20-25 cm në të gjitha anët.

Mbulesa mesore në këtë rast mund të jetë rrethore, por edhe katrore.

Për tavolinat katrore (90x90 cm), mbulesat mesore janë 100x100 cm. Këto mbulesa mesore janë të përshtatshme të përdoren dhe në tavolinat drejtkëndëshe. Mesore mund të vendoset mbi tavolinë diagonalisht dhe drejt. Vendosja drejt siguron një mbrojtje më të mirë të mbulesës standarde.



Sot në restorante përdoren edhe modele të thjeshta mbulesash, në formë shiritash, të cilat mbulojnë vetëm pjesë të caktuara të tavolinës, ku klienti konsumon ushqimin. Ky lloj mobilimi minimalist kursen shpenzimet për larjen dhe menaxhimin e biankerive, por nga ana higjienike do të ishte më mirë mbulimi i plotë i tavolinës me mbulesë.

Rregulla për mirëmbajtjen dhe trajtimin e mbulesave(biankerisë):

- Duhet treguar një kujdes i veçantë për biankerinë, mirëmbajtjen, pastrimin dhe përdorimin e saj, sepse ajo përbën një element të rëndësishëm për kujdesin ndaj klientit.
- Në ndërmarrjet e mëdha departamente të ndryshme kanë inventarin e tyre të biankerisë, madje dhe modele të veçanta. Biankeria e papastër këmbëhet me të njëjtën sasi të biankerisë të pastër.
- Gjatë ndërrimit dhe mirëmbajtjes së biankerisë duhen respektuar rregullat e mëposhtme:
- Përzgjedhja e biankerisë sipas cilësisë së copës dhe ngjyrave (lino, pambuk etj.).
- Të mos vendoset asnjëherë biankeria e njomë në sirtarë sepse mund të krijohen njolla të parikuperueshme.
- Të mos lihet në kosh gjatë biankeria e papastër.
- Biankeritë duhet të vendosen në rafte sipas rregullit dhe të ndara, sipas llojit, ngjyrave, përmasave.
- Kur biankeria vendoset në vendet e magazinimit, sirtarë, dollape etj., të lihet hapësirë bosh me qëllim që të qarkullojë ajri.
- Të përzgjidhen dhe të largohen me inventar biankeritë e dëmtuara.
- Biankeria duhet të hekuroset dhe të paloset në mënyrë korrekte sipas standardit.



4.1.2 Palosja dhe shtrimi i mbulesave në tavolinat e klientëve

Palosja e mbulesave

Mbulesat, mesoret dhe pecetat në restorant duhet të palosen, të hekurosen dhe të shtrohen në mënyrë korrekte sipas standardit. Kjo për arsye estetike, higjienike dhe praktike.

Më poshtë nëpërmjet figurave jepen hapat për palosjen e mbulesave dhe mesoreve.

Ju mund të shihni edhe në internet shumë video, të cilat prezantojnë këtë teknikë.

Në rast mbulesash të gjata, procedura duhet të kryhet nga dy persona.



1. Zgjasni krahët dhe kapni palën, në vizën e mesit të hekurosjes në skajet e anësore të mbulesës, dhe pastaj ngrini lart duke e palosur mbulesën për gjysmë.
2. Vazhdoni ta ngrini mbulesën për ta hequr atë dhe vendoseni mbi tavolinë të palosur për gjysmë, si në figurë.



3. Pa i shkëputur duart, bëni edhe një palosje tjetër të mbulesës për së gjati.
4. Ngrini mbulesën nga pjesët anësore, duke i bashkuar në mes dhe më pas palosni edhe një herë tjetër në këtë krah.

Shtrimi i mbulesave dhe mesoreve

Pas procedurave të pastrimit të sallës ndiqen këta hapa e rregulla për shtrimin e mbulesave të tavolinave:

- Vendosni tavolinat në vendet e caktuara dhe afro karriget.
- Bëni gati karrocën e shërbimit me të gjitha mbulesat, lulet, mesoret(kripë, piper etj.), që nevojiten për shtrimin e të gjithë sallës.
- Shtroni sallën duke filluar nga fundi drejt fillimit të saj.
- Vendosuni gjithmonë në të njëjtin pozicion të skajit të tavolinave gjatë shtrimit të mbulesave dhe mesoreve në sallë. Kjo për shkak që vijat e hekurosjes për të gjitha mbulesat, në të gjitha tavolinat të kenë të njëjtin drejtim.
- Vendosni mbulesat moleton e më pas mbulesat standarde dhe mesoret duke zbatuar teknikat e shtrimit.
- Për tavolinat rrumbullake duhet të kini kujdes që cepat e mbulesës të varen te këmbët e tavolinës, kurse pala e vizës së mesme të mbulesës të jetë konvergjente me një skaj të lokalit.
- Vendosni takëmin bazë të tavolinës (lule, menazhe, qirinj etj.).
- Kontrolloni hap pas hapi gjatë shtrimit dhe në fund të tij.
- Mos kaloni duart mbi mbulesë pas shtrimit. Kjo krijon idenë te klienti që mbulesa mund të jetë e përdorur.
- Rregulloni karriget pas shtrimit të mbulesave.

Më poshtë le të ndjekim hapat e shtrimit të mbulesave të tavolinave dhe mesoreve. Në internet mund të gjeni edhe shumë video, të cilat prezantojnë këtë teknikë të shtrimit si për tavolinat katrore dhe për ato rrethore.



1. - Vendosni mbulesën në anë të tavolinës, në mënyrë që palat e palosjeve të jenë në krahun tuaj.
2. - Hap mbulesën në mënyrë të tillë që pala e vizës së mesit të hekurosjes të jetë lart në anën tuaj dhe dy palat teke të jenë më poshtë si në fig. 3.



3.4. - Vendosni palat e mbulesës midis gishtave të duarve, në të dy skajet anësore të tavolinës. Gishti i madh dhe tregues mban palën dyshe, midis dy gishtave vijues pala teke e parë e midis dy gishtave të fundit pala teke e fundit.



5. - Ngrini mbulesën lart mbi tavolinë duke drejtuar duart përpara drejt fundit të tavolinës.

6. - Lëshoni palën teke të fundit, që qëndron midis gishtit të vogël dhe gishtit të unazës.



7. - Vendosni mbulesën mbi tavolinë si në figurë, duke u kujdesur që duart t'i kemi në mes të tavolinës, ku i takon të jetë pala e vizës së mesit të hekurosjes.

8. - Lëshoni palën dyshe, të cilën e mban gishti i madh dhe gishti tregues dhe tërhiqni palën teke si në figurë.



9.10 - Kontrolloni dhe korrighoni duke tërhequr me kujdes nga anët nëse ka nevojë.



11. - Vendosni mesoret duke zbatuar të njëjtën procedurë si edhe për mbulesat, në pozicionin drejt, ose romb. Kontrolloni dhe sistemoni karriget.

Ndërrimi i mbulesave

Në rastet kur mbulesat ndoten, lind nevoja që ato të ndërrohen në prani të klientëve. Kjo bëhet në atë mënyrë që mbulesa molletton të duket sa më pak. Teknika e ndërrimit është kjo: mbulesa e papastër kapet nga cepat anësorë dhe ngrihet mbi tavolinë. Kapen cepat e mbulesës së pastër mes treguesit dhe gishtit të madh, kurse mbulesa e ndotur mes të mesmit dhe të unazës. Pala e mesme e mbulesës së pastër lëshohet dhe njëkohësisht tërhiqen të dyja mbulesat nga vetja. Në këtë mënyrë, mbulesa e pastër shtrohet dhe e ndotura largohet.

Në internet ju mund të gjeni video që prezantojnë këtë teknikë dhe të tjera për mënyrat e ndërrimit të njëkohshëm të mbulesave.

Më poshtë po renditim foto të hapave të zbatimit të kësaj procedure:



Shtrimi i mbulesave në tavolinat e mëdha

Në rastet kur na duhet të bashkojmë tavolinat, për të krijuar më shumë vende ulje për pritjen e klientëve, për mbulimin e tavolinave mund të përdorim mbulesa të gjata të përgatitura për këtë qëllim, por edhe mbulesat e tavolinave që ne kemi në restorant.

Hapat dhe rregullat për shtrimin e mbulesave në tavolinat e mëdha:

- Vendosni mbulesat moleton.
- Bashkoni tavolinat duke u kujdesur për saktësinë e drejtimeve sipas pllakave.
- Vendosuni në anën e tavolinës, ku të mund të kontrollosh drejtimin e vendosjes së mbulesave, sipas këndit të shikimit të klientëve që hyjnë në sallë.

- Shtroni dhe mbivendosni me radhë mbulesat duke filluar nga fundi i tavolinës drejt hyrjes së sallës. Gjatë mbivendosjes së mbulesave duhet patur parasysh efekti vizual.
- Në rastin e shembullit më poshtë, në figurën 1, shtrimi i mbulesave ka filluar në tavolinën e parë e më pas janë mbivendosur mbulesat njëra pas tjetrës. Në rastin e figurës 2, shtrimi i mbulesave ka filluar nga tavolina e fundit e më pas janë mbivendosur mbulesat njëra pas tjetrës. Nëse këndi i shikimit të klientit është ky i yni, atëherë mënyra e figurës 2 do të ishte zgjedhja e duhur. Në rast të kundërt, në fund të shtrimit mbulesat do të kishin pamjen e figurës 3 për klientët, duke dalë në pah vendet e bashkimit të tyre.
- Vendosni mesore në vendet e bashkimit të mbulesave.



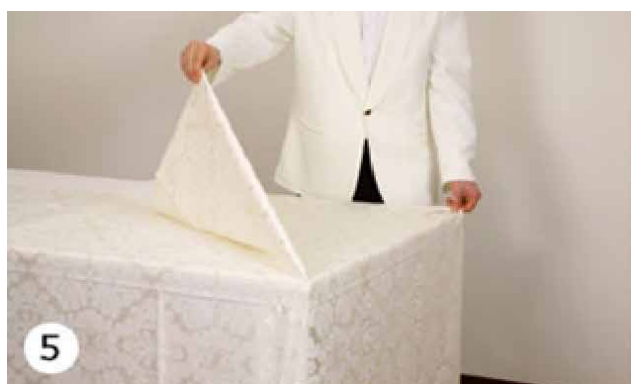
Vendosja e mbulesave në tavolinat dekorative të bufeve dhe vitrinave

Mbulesat e bufeve duhet të shkojnë deri në fund të këmbës së tavolinës, pak cm nga toka.

- Për mbulimin e pjesës anësore të tavolinave mund të përdoren mbulesa me pala, të cilat qepen për këtë qëllim. Vendosja e tyre mund të bëhet me ngjitëse, gjilpëra me kokë, kapëse metalike etj. Mbi syprinën e tavolinës vendoset mbulesë e gjatë (fig. 2)



- Për mbulimin e tavolinave mund të përdoren edhe mbulesa të zakonshme të restorantit. Shikoni shembullin më poshtë.



Në internet mund të gjeni shumë video të zbatimit të teknikave të ndryshme për mbulimin e tavolinave për bufe etj.

Në modulin e pritjeve dhe banketeve ju do të mësoni edhe teknika të tjera të vendosjes së mbulesave dhe dekorimit të bufeve.

4.2 Palosja e pecetave në restorant

4.2.1 Origjina e përdorimit të pecetave në restorant

Kur përgatitim tavolinën, aspekti skenografik dhe dekorativ është gjithmonë shumë i rëndësishëm.

Detajet e thjeshta, të tilla si një çentro, lule, qiri apo pecetë e palosur në një mënyrë të pazakontë, ndihmojnë për të transformuar dhe, për të dalluar një tavolinë të veçantë.



Palosja e pecetave është mënyra më e shpejtë dhe më e përshtatshme për të zbukuruar tavolinën, si dhe përcakton stilin e një darke apo një feste. Disa kritikë dhe ekspertë besojnë se, për arsye të higjienës, pecetat për pastrimin e buzëve dhe duarve nuk duhet të preken me duar nga persona të tjerë. Për këtë arsye shpesh pecetat e dekorit në tavolinë hiqen kur klienti ulet dhe zëvendësohen nga një pecetë e hekurosur dhe palosur thjesht, e cila vendoset me forleger (clips) tek ai.

Prania e mbulesave dhe pecetave të pambukut në restorant varet nga kategoria e restorantit. Në nivelet e larta të shërbimit nuk lejohet përdorimi i mbulesave dhe pecetave të letrës.

Zgjedhja e mbulesave dhe e pecetave për tavolinat duhet të jetë shumë e kujdesshme për sa i takon materialit dhe ngjyrave.

Materiali i tyre duhet të jetë kryesisht pambuk, që të lahet mirë në temperatura të larta dhe të mbajë hekurosjen. Zakonisht, pecetat qepen në përmasa 40x40 cm, 50x50 cm. Ato ruhen në rafte të palosura, të vendosura njëra mbi tjetrën dhe të hekurosur si në figurë.



Në shërbimin e mëngjesit mund të shmanget përdorimi i pecetave të pambukut, duke i zëvendësuar me peceta letre me një përdorim 33x33 cm.

Për palosjen e pecetave është e rëndësishme:

- të zgjidhet materiali i përshtatshëm i tyre dhe të mbajnë format;
- të jenë larë dhe të hekurosur mirë;
- të preken lehtë e sa më pak gjatë palosjeve;
- të jenë të realizueshme në një kohë të shkurtër.

Për palosjet e pecetave mund të zbatohen:

- palosje të thjeshta, të cilat preken pak nga duart e kamerierëve. Ato janë më higjienike dhe mund të shoqërojnë klientin gjatë ngrënies. Këto palosje janë më të preferuara dhe nuk kërkojnë shumë kohë;
- palosje të ndërlikuara, ose të përbëra, të cilat duhet të ndërrohen pasi klienti ulet në tavolinë;
- gjatë palosjes së pecetave duart duhet të jenë të pastra.



Përdorimi në Europë i pecetës daton në vitin 1400, kur në familjet mbretërore janë përdorur peceta të lagura, madje dhe të aromatizuara gjatë vakteve. Në fillim të 1800 pecetat u bënë pjese e ambienteve borgjeze dhe përdorshin kryesisht për të mbrojtur veshjet gjatë ushqimit. Në këtë kohë lindi dhe arti i palosjes së pecetave për dekor, i cili u harrua deri më 1850. Në 1880 e më pas ky art filloi të përdorej në mënyrë të vazhdueshme. Pas vitit 1950 filluan të krijohen modele komplekse që mbështeteshin në artin antik japonez të palosjes së letrës. Këto krijime krijuan një polemikë të fuqishme në vitet 1970, të cilat tërhoqnin vëmendjen në rregullat higjienike duke sulmuar përdorimin e pecetave në ambientet publike.

Në këtë kohë hyn në përdorim peceta e letrës me një përdorim e vendosur brenda në qese për të garantuar sterilitet. Më pas këto polemika vijnë duke u zbutur dhe sot përsëri shohim në shumë restorante të përdoren pecetat e dekorit për të mbrojtur veshjet, ndoshta shpesh të shoqëruara me peceta me një përdorim.

4.2.2 Lloje të pecetave në restorant

Pecetat në restorant janë të shumëllojshme. Ato ndryshojnë në varësi të qëllimit të përdorimit. Kështu dallojmë:

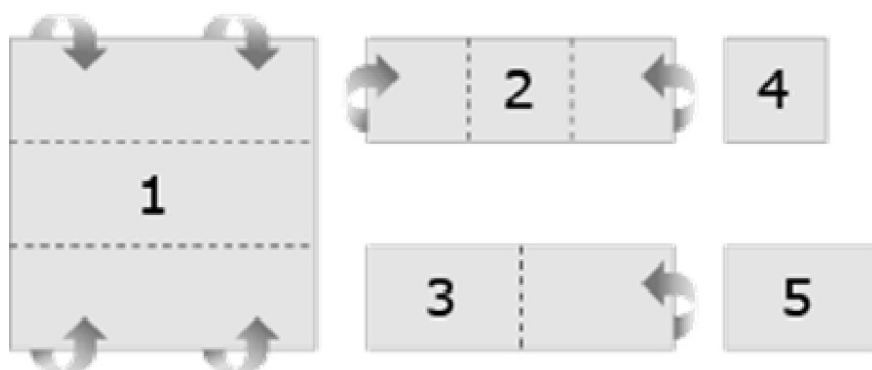
- **Pecetat e klientit**, të cilat përdoren nga klienti gjatë ngrënies për të fshirë buzët e për të mbrojtur veshjet. Këto peceta zakonisht vendosen në tavolinë dhe përcaktojnë vendin e uljes për çdo klient. Në restorante të kategorisë së lartë ato vendosen mbi pjatë ose në gotë. Peceta duhet të jetë e larë, e hekurosur mirë dhe e palosur thjesht. Ajo përdoret vetëm një herë e më pas kalon në larje. Peceta mbahet gjithmonë në prehër nga klienti dhe vendoset në anë të majtë të shtrimit të klientit vetëm në momentin kur ai largohet. Nëse klienti ngrihet gjatë ngrënies e vendos pecetën në ndenjësën e karriges.



- **Pecetat e dekorit** kanë si qëllim zbukurimin e tavolinës (ato mund të jenë peceta pambuku, të cilat palosen me forma të ndryshme, peceta letre me ngjyra ose kombinime të tyre). Këto peceta duhet të largohen në momentin e uljes së klientit në tavolinë;

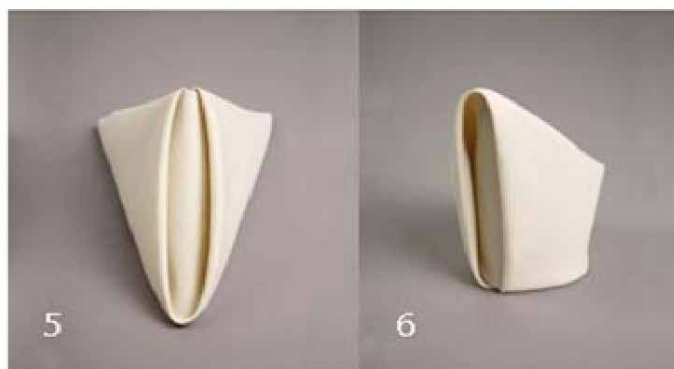
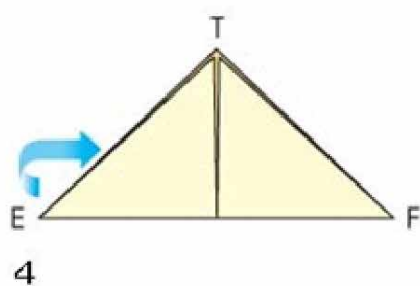
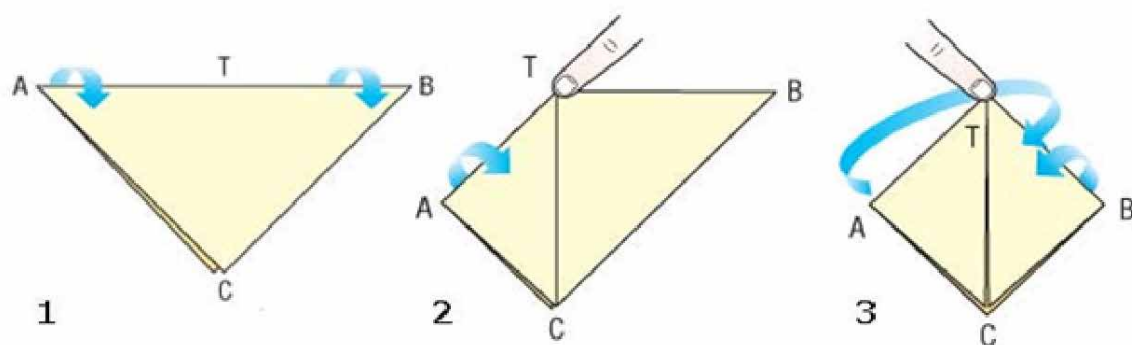
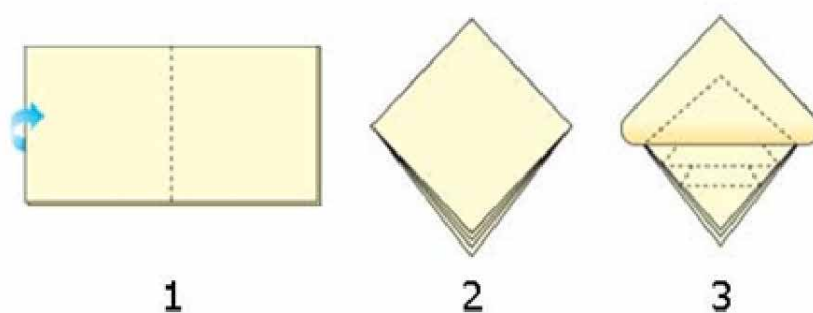
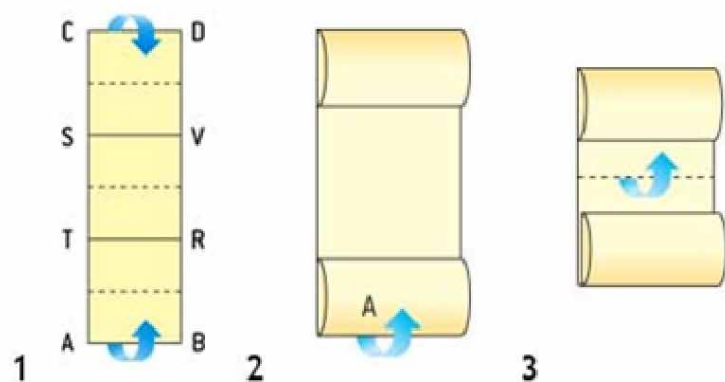


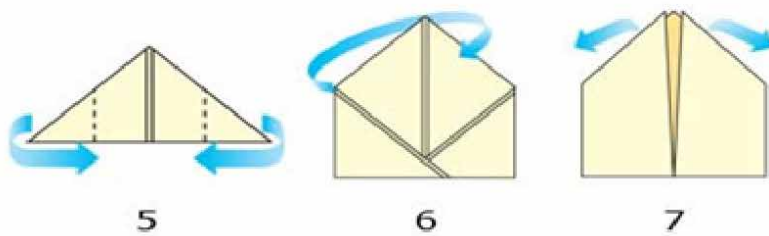
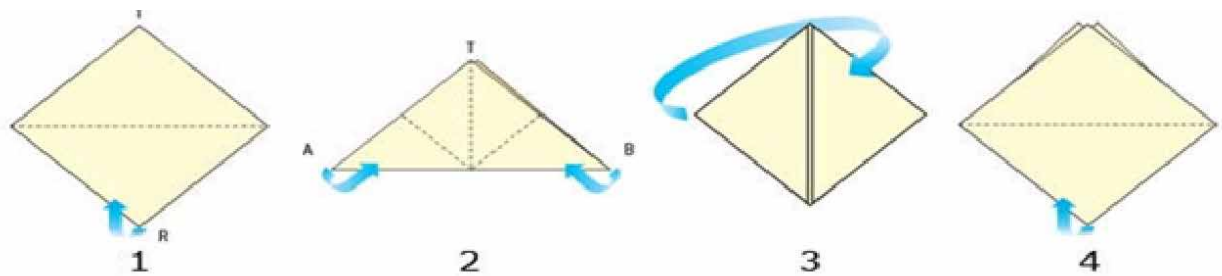
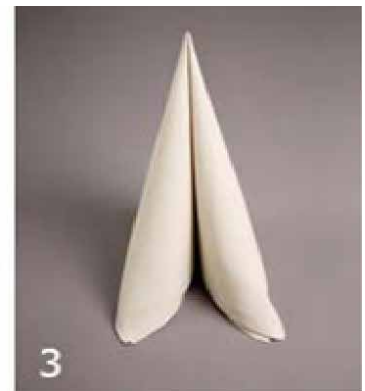
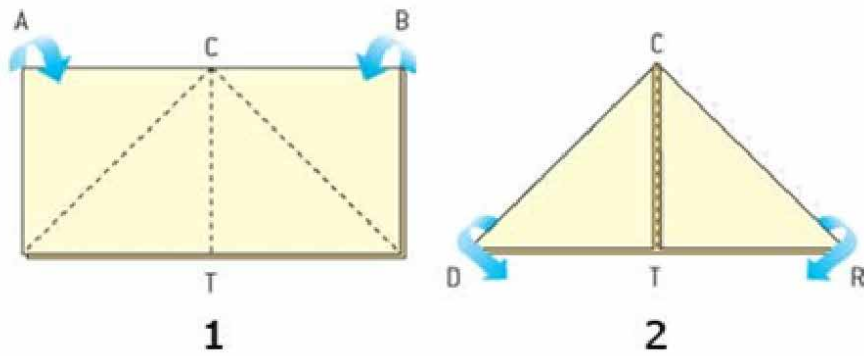
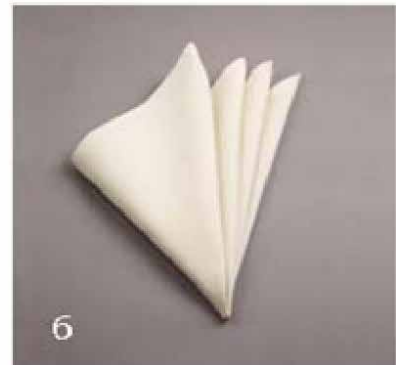
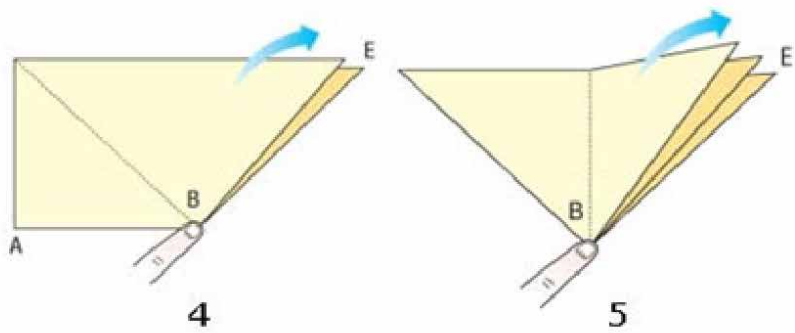
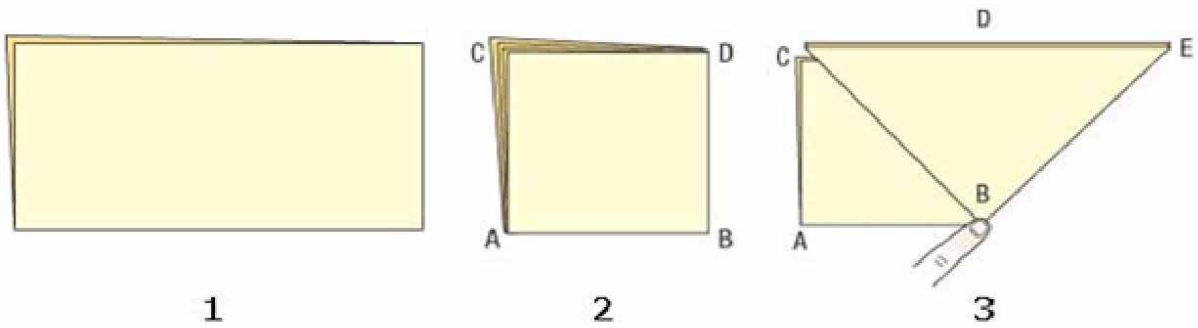
- **Pecetat e shërbimit** përdoren nga kamerierët gjatë punës, për të mbrojtur dorën dhe parakrahun nga nxehtësia dhe pesha, mbartjen e enëve, shërbimin e pijeve etj. Pecetat e shërbimit zakonisht janë drejtkëndëshe me përmasa 40x60 cm, 50x70 cm. Ato duhet të qëndrojnë të pastra e të ndërrohen vazhdimisht gjatë punës. Si peceta shërbimi mund të përdoren edhe peceta të përmasave të pecetave të klientit, por me ngjyra të ndryshme që të mos ngatërrohen. Zakonisht është e palosur në tri pjesë, gjatësi (1); më pas, drejtkëndëshi i marrë është palosur në tri pjesë të tjera (2), duke formuar kështu një katror (3). Ju mund ta mbani pecetën e gjatë, ta vendosni në parakrah, ose ta palosni atë nën një tabaka të ngrohtë si në figurën (4 dhe 5).

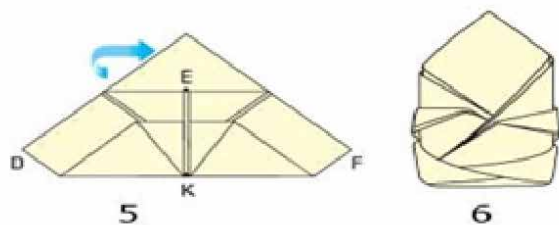
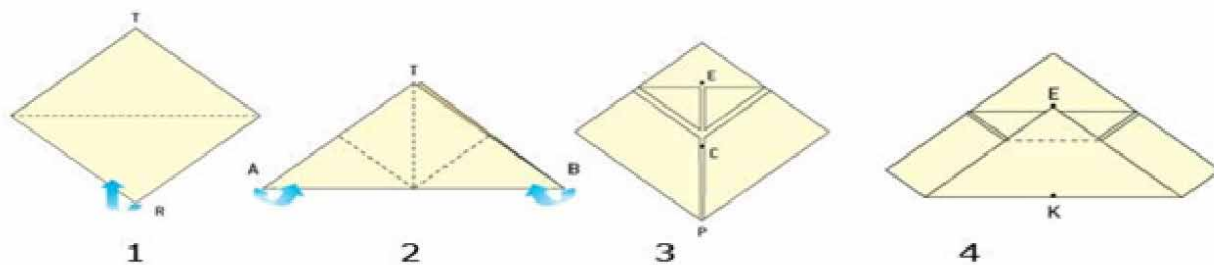
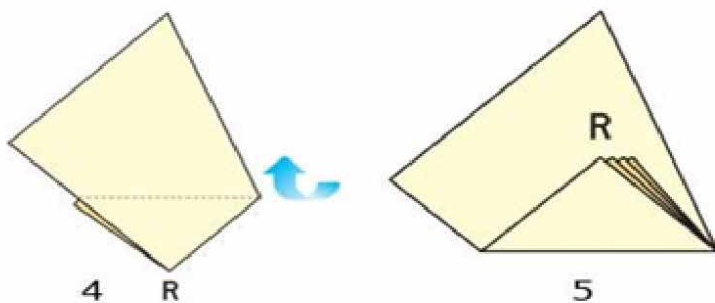
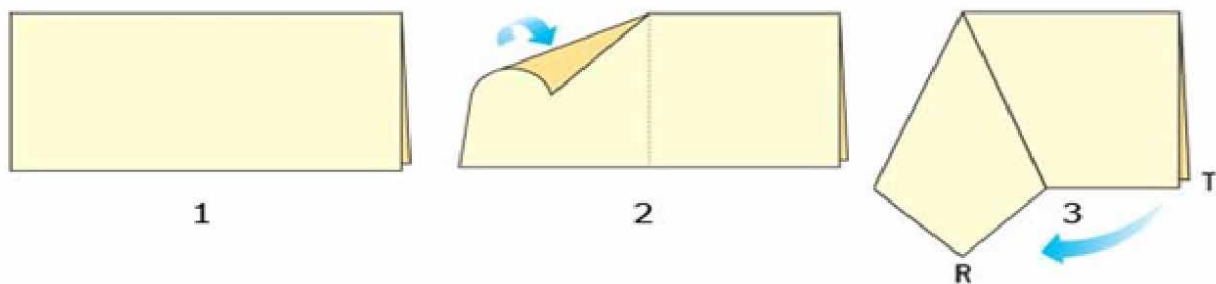


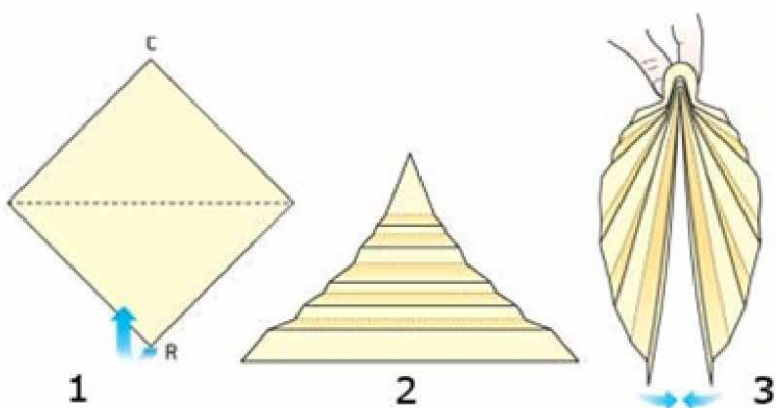
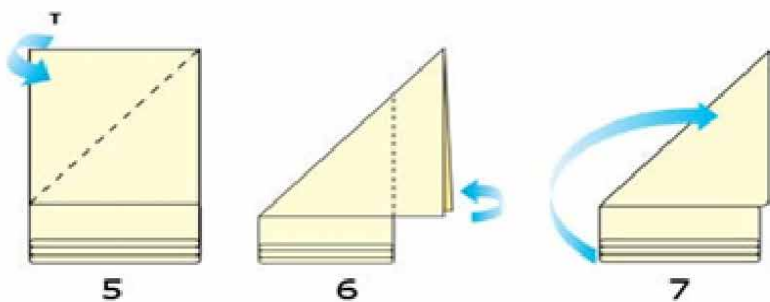
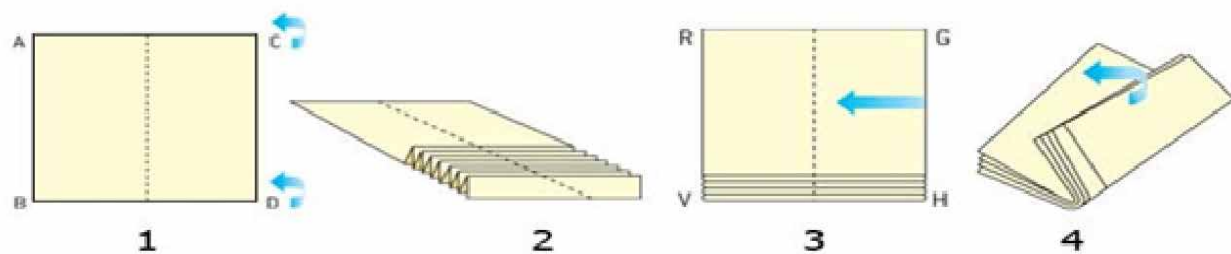
- **Peceta për mbulimin e tabakave**, të cilat qepen në varësi të formave dhe përmasave të tyre. Ato duhet të ndërrohen vazhdimisht.
- **Pecetat për pastrim**, mund të jenë një nga shkaktarët kryesorë të kontaminimit në restorant. Është thelbësore përdorimi i tyre në mënyrë të sigurt, për parandalimin e përhapjes së baktereve.
 - Përdorni peceta të ndryshme për punë të ndryshme. Kështu, pecetat që fshijnë banakun janë vetëm për këtë qëllim e nuk duhet të përdoren për tharjen e enëve, tharjen e duarve, pastrimin e ekspresit etj. Ato mund të kenë ngjyra të ndryshme për t'i dalluar.
 - Përdorni sa më shumë të mundeni peceta njëpërdorimshe dhe hidhni ato pas çdo pune.
 - Gjithmonë përdorni pëlhura të reja ose pëlhura të posapastruara që të fshini sipërfaqet e punës, pajisjet apo enët (veglat).
 - Nëse përdorni pecetat shumë përdorimshme, sigurohuni që ato të pastrohen tërësisht, të lahen, të dezinfektohen dhe të thahen pas çdo përdorimi.
 - Cikli i nxehtë i pastrimit do t'i pastrojë pecetat tërësisht dhe do të asgjësojë bakteret (dezinfektim). Përdorni ujë të nxehtë që t'i dezinfektoni pecetat. Nëse ushqimi dhe pislëku është ende në pëlhura, kjo nuk do të lejojë procesin e dezinfektimit që të jetë efektiv, kështu që bakteret e dëmshme mund të mos asgjësohen.
 - Nëse vëreni pëlhura të papastra në restorant, çojini ato menjëherë për t'u pastruar ose hidhini. Nëse mendoni se stafi juaj ka përdorur pëlhurë të papastër, pastroni, dezinfektoni dhe thani çdo pajisje, sipërfaqe ose enë kuzhine që ka prekur ajo pëlhurë.
 - Rriteni furnizimin me pëlhura një përdorimshme/pëlhura të pastra.

4.2.3 Modele të palosjeve të pecetave në restorant









Në internet, nëse kërkoni në google: “how to fold a napkin”, “come piegare i tovaglioli”, ju mund të mësoni modele të ndryshme të palosjeve të pecetave në restorant.

4.3 Takëmet e të ngrënit në restorant

4.3.1 Përdorimi i takëmeve të ngrënies në restorant

Takëmet e të ngrënit në restorant, ose siç quhen ndryshe servise apo dhe complete ngrënieje, janë mjete, të cilat përdoren nga klienti për të konsumuar ushqimin në tavolinë.

Këtu përfshihen edhe mjete të tjera, të cilat përdoren nga personeli i shërbimit për përpunimin dhe ndarjen e ushqimit.

Fillimisht, njerëzit kanë përdorur duart për të konsumuar ushqimin dhe më pas lugën, pirunin dhe thikën, të cilat më parë ishin përdorur për gatim dhe ndarjen e ushqimit. Këto elemente fillimisht kanë qenë të punuara nga kockat dhe më pas nga druri. Sot, takëmet e ngrënies janë kryesisht prej metali, në disa raste edhe të kombinuara me material jometalik në pjesën e dorezave.

Lloji i elementit të takëmit të të ngrënit që klienti përdor për të konsumuar ushqimet varet nga lloji i ushqimit, por edhe nga tradita dhe zakonet e popujve të ndryshëm.

Në disa raste mund të përdoret vetëm luga (me dorën e djathtë), ose vetëm piruni (me dorën e djathtë). Në raste të tjera mund të përdoren të kombinuara thika dhe piruni (thika në dorën e djathtë dhe piruni në të majtën), ose luga dhe piruni (luga në dorën e djathtë dhe piruni në të majtën).



Sot numri i elementeve të completeve të të ngrënit, është shtuar edhe me mjete specifike, të cilat shërbejnë për të konsumuar ushqime të veçanta.

Zgjedhja e takëmeve të ngrënies në një restorant varet nga lloji i restorantit dhe kategoria. Në të gjitha nivelet e shërbimit është standard i detyruar, që elementet e completeve (lugë, pirunë, thika etj.) duhet të jenë një material, një stampim.

Përdorimi i llojeve të ndryshme të completeve nuk bën figurë të mirë para klientëve.

Kompletet në treg, sot janë të shumëllojshme si nga materiali edhe nga modeli i stampimit.

Përsa i takon materialit dallojmë:

- complete me çelik, me krom, që quhen stainless;
- complete me çelik, me nikel krom (çelik i gradës së lartë), më i rëndë se çeliku me krom;
- complete me çelik i gradës së lartë i argjenduar;
- complete argjendi;
- complete argjendi të larë me ar.

Përdorimi i completeve përcaktohet nga lloji dhe kategoria e restorantit

Në restorantet e zakonshme përdoren complete prej çeliku krom-nikel ose çelik me bazë kromi. Në këto lloj shërbimesh do të jetë e nevojshme të kemi një formë standarde të kompletit të përbërë nga këto elemente: thika, piruni dhe luga kryesore; thika, piruni dhe luga e ëmbëlsirës; luga e kafes.

Në restorantet e nivelit mesatar, materiali i përdorur për kompletet e ngrënies zakonisht është çelik me argjend i gradës së lartë. Në këto restorante, në të cilat ofrohet një asortiment më i gjerë i ushqimeve, do të ketë më shumë lloje elemente të kompletit. Përveç elementeve standard, shtohen p.sh. thika dhe piruni i peshkut, piruni dhe kapësja e kërmillit etj.

Në restorantet e nivelit të parë materialet dhe dizajni do të jenë të ndryshme prej atyre të nivelit të zakonshëm dhe mesatar. Kompletet që përdoren do të jenë prej çeliku me sasi të lartë argjendi, ose të lara me ar, si dhe me dizajno speciale.

Tendenca moderne e restoranteve sot është që të ketë një shumëllojshmëri më të vogël të elementeve të kompletit, pasi kjo mundëson uljen e kostove të blerjes dhe lehtësimin e punës së personelit. Kështu, pra, në shumë restorante janë hequr takëmet e peshqve dhe janë zëvendësuar me thikë dhe pirun kryesor. Në disa raste ndeshim vetëm me kompletin kryesor dhe jo të dessert (ëmbëlsirës) etj.

Gjithsesi mund të thuhet se një restorant klasik dhe luksoz nuk duhet të gjejë kurrë këto zgjidhje.

Është e rëndësishme që një operator të njoh realitetet e ndryshme të punës dhe të mësojë të dallojë; kur të bëhet menaxher, ai do të ketë fituar të gjitha konceptet për një zgjedhje autonome dhe të matur.

Përdorimi i takëmeve dhe enëve të argjendit në restorant

Argjendi është një material i bukur dhe elegant që thekson zhvillimin, luksin dhe elegancën. Restorantet e kanë përdorur gjithmonë atë gjerësisht. Gjithsesi në vitet e fundit, prania e pajisjeve të argjendit (takëme, tabaka, kana etj.) është reduktuar në mënyrë të konsiderueshme, si për koston ashtu, edhe për kujdesin dhe mirëmbajtjen e nevojshme të tyre, e cila është e kushtueshme.

Pajisjet e argjendit nuk janë të gjitha njësoj, në fakt ato përbëhen nga një aliazh (lidhje) argjendi dhe bakri, për ta bërë produktin më rezistent. Përqindja në argjend, mund të jetë 9,25% (9,25% pjesë argjendi dhe 75% bakër) ose 80% pjesë argjendi dhe 20% bakër.

Në shumicën e rasteve, takëmet dhe pajisjet e përdorura në restorant, si rregull, nuk janë në argjend por janë të mbuluara me argjend; Sa më e madhe sasia e argjendit që mbulon elementin, aq më e lartë është cilësia dhe kostoja e produktit përfundimtar. Nën argjend, takëmi është në argjend nikel (një aliazh bakri, nikel dhe zink) ose në çelik inoks; në rastin e fundit shtresa e argjendit është më pak e qëndrueshme ndaj veshjes, por çmimi është më i ulët dhe takëm, më rezistent ndaj goditjeve.

Argjendi nuk vepron me ushqimet, duke e lënë të pandryshuar shijen e tyre, në kontrast me takëmet e çeliku inoks, që nganjëherë mund të transmetojnë një shije të pakëndshme metalike në gojë.

4.3.2 Pastrimi dhe mirëmbajtja e takëmeve të të ngrënit

Larja e takëmeve të ngrënies mund të bëhet me dorë dhe me makineri (lavastovilie).

Kjo në fakt është një detyrë që rrallëherë realizohet nga kamerierët, sidomos në rastet e ngarkesës në punë. Gjithsesi procedura duhet të njihet e të zbatohet me korrektësi. Në përgjithësi, larja bëhet me ujë të ngrohtë e detergjentë specialë. Gjatë larjes duhet të përdoren doreza, përparëse pune dhe këpucë të papërshkrueshme nga uji.

Zona e larjes duhet të jetë e pajisur me një mbulesë plastike, për të shmangur që këmbët tua të jenë të lagura ose të rrëshqasin.

Takëmet e të ngrënit duhet të mblidhen dhe të futen në një enë me ujë të ngrohtë e detergjentë, ku të qëndrojnë të buta e më pas të lahen me lehtësi.

Takëmet duhet të ndahen nga pjatat dhe enët e porcelanit, pasi gjatë vendosjes pa kujdes mund t' i thyejnë ato.

Tharja dhe shkëlqimi i takëmeve të ngrënies

Pas larjes së takëmeve të ngrënies rëndësi ka edhe tharja dhe shkëlqimi i tyre. Takëmet pas larjes duhet të thahen shpejt, pasi qëndrimi me ujë krijon njolla tek ato.

Asnjë takëm nuk duhet të shkojë tek klienti me njolla, ose pika uji, pasi prania e tyre do të krijojë një përshtypje jo të mirë tek ai. Kujdes duhet patur në kontrollin e pjesës së brendshme të dhëmbëve të pirunëve. Nëse ka pika ose njolla, kompletet vendosen në ujë me uthull, ose limon dhe fshihen përsëri. Kjo bën që takëmet e ngrënies të pastrohen dhe të marrin shkëlqim.

Gjatë tharjes dhe shkëlqimit bëhet edhe ndarja e elementeve të kompletit sipas llojit, në kosha të veçantë ose tabaka.



1



2



1



2



3

Takëmet dhe enët prej argjendi lahen me solucione të veçanta larëse si dhe me karbonat natriumi.

Pas larjes, kompletet shpëlahen me ujë të ngrohtë dhe trajtohen me agjentë pastrues shumë të fortë. Në fund thahen me një pëlhurë të butë. Këto kanë kosto më të lartë dhe shpenzime më të mëdha për pastrim e mirëmbajtje.

Pajisjet e argjendit janë më delikate se të tjerat: ato duhet të lahen me sfungjer jo të ashpër dhe të thahen me pëlhurë të butë, që të mos e heqin atë.

Problemi kryesor është nxirja, për shkak të sqfurit në ajër dhe në ushqim, sidomos në disa të tilla, si: përgatitjet me vezë, peshku, salca e kuqe ose rozë e nxehtë, lakra, lulëlakra etj. Takëmi, menjëherë pas përdorimit, duhet të lahet, për të shmangur ose zvogëluar fenomenin e oksidimit dhe gjërryerjes.

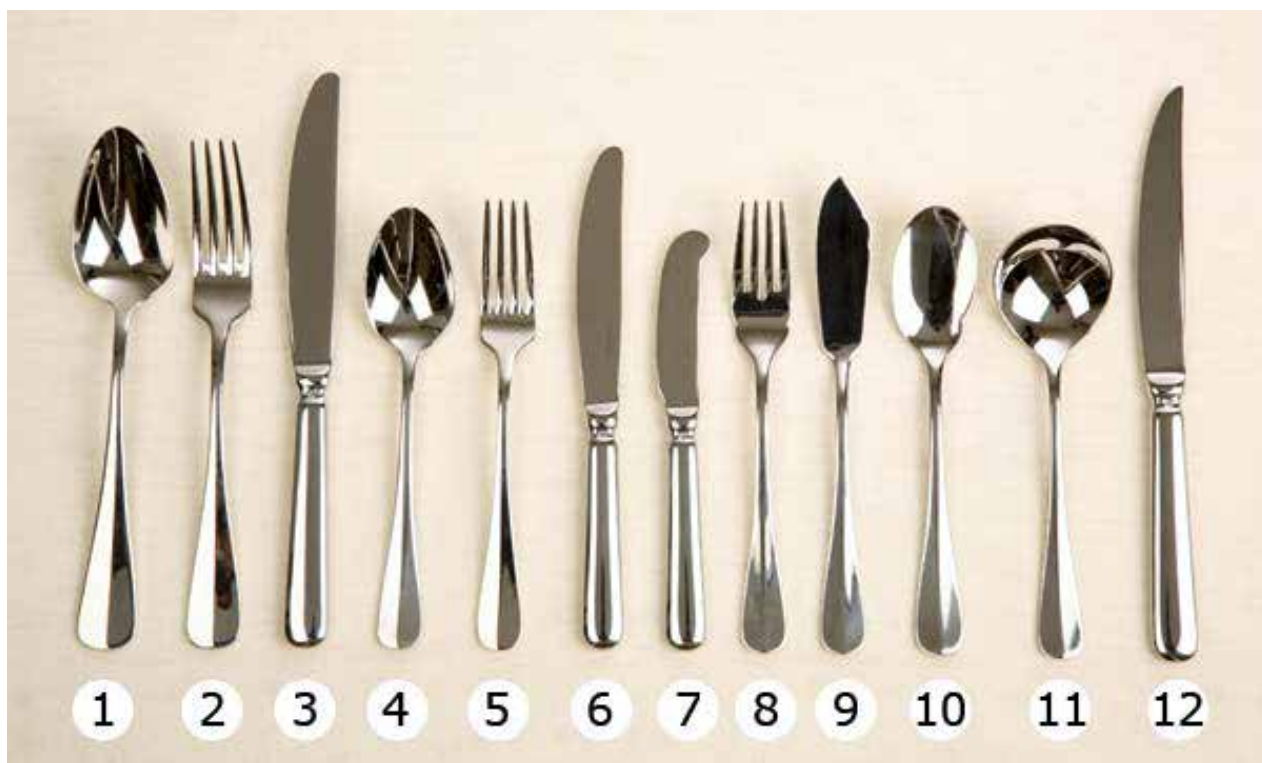
Pajisjet prej ari lahen vetëm me shkumë sapuni, shpëlahen me ujë të ngrohtë dhe fshihen.

Gjatë pastrimit duhet të përzgjidhen e të ndahen pajisjet dhe mjetet e dëmtuara.

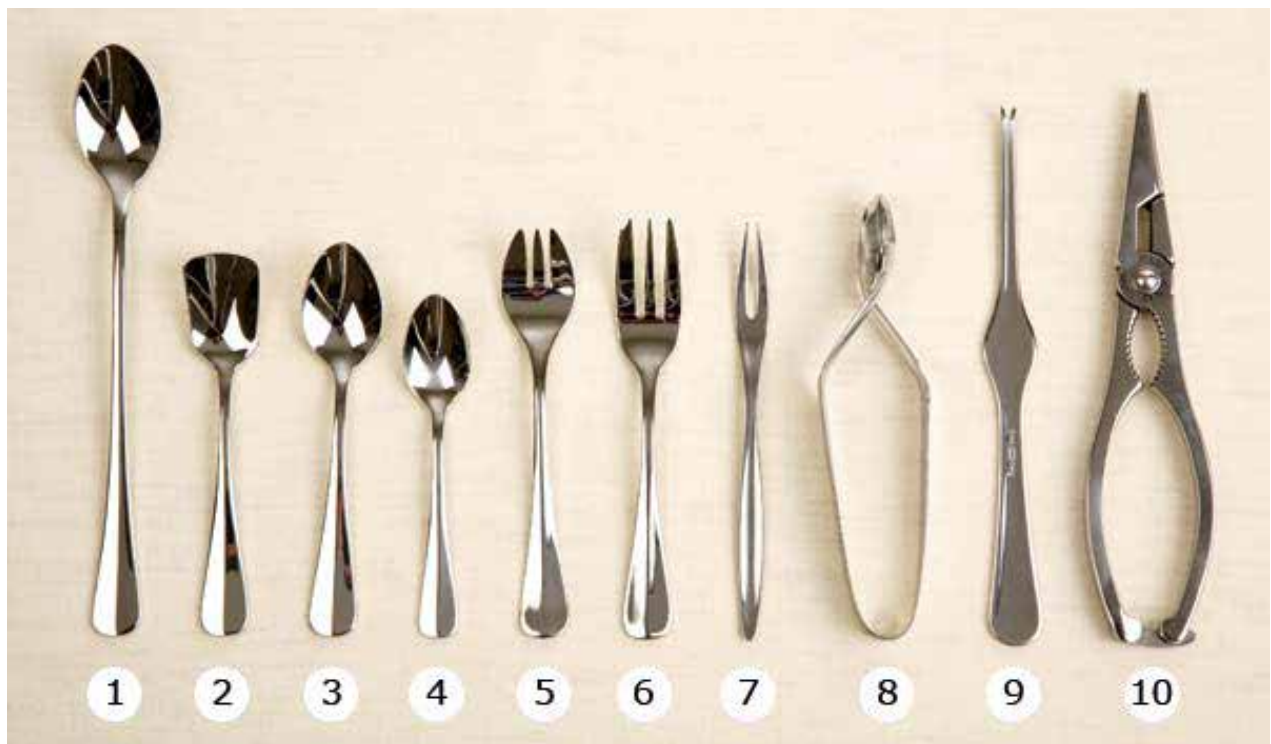
Takëmet me doreza të gdhendura dhe ato me material të ndryshëm nga tehu nuk lahen në lavastovilie pasi, kjo larje mund t'i lirojë dorezat apo edhe t'i dëmtojë ato.

4.3.3 Llojet e elementeve të takëmeve të ngrënies

Në figurat e mëposhtme paraqiten lloje të elementeve të takëmit të ngrënies, të cilat përdoren nga klientët, por dhe mjete të tjera, të cilat përdoren nga personeli i shërbimit gjatë punës.



1. **Lugë e madhe ose lugë kryesore:** përdoret te klienti kur i shërbejmë supat, ajo përdoret edhe si një mbështetje për pirunin kryesor për të ngrënë spaghetti apo linguine.
2. **Pirun i madh,** ose piruni kryesor: përdoret te klienti kur i shërbejmë pjatat kryesore, por edhe rizoto, pene etj. Zakonisht kombinohet me thikën kryesore.
3. **Thikë e madhe,** ose thikë kryesore: përdoret te klienti kur i shërbejmë pjatat kryesore. Kombinohet gjithmonë me pirunin kryesor.
4. **Lugë ëmbëlsire** (desserts), ose luga e vogël: përdoret te klienti kur i shërbejmë supa të trasha, për disa antipasta dhe ëmbëlsira. Përdoret shpesh e kombinuar me pirunin e ëmbëlsirës.
5. **Pirun ëmbëlsire** (desserts), ose piruni i vogël: përdoret te klienti kur i shërbejmë antipasta dhe ëmbëlsira. Zakonisht përdoret i kombinuar me thikë ëmbëlsire, ose me lugë ëmbëlsire, në varësi të ushqimit.
6. **Thikë ëmbëlsire** (desserts), ose thikë e vogël: përdoret te klienti kur i shërbejmë antipasta dhe ëmbëlsira.
7. **Thika e bukës dhe gjalpiti:** vendoset në pjatën e bukës dhe përdoret për përhapjen e gjalpiti në bukë. Shërbimi i bukës dhe gjalpiti është standard i shërbimit para vaktit në restorantet e kategorisë së lartë.
8. **Pirun peshku:** përdoret për pjatat kryesore të peshkut të pafiletuar.
9. **Thikë peshku:** Përdoret për pjatat kryesore të peshkut të pafiletuar.
10. **Lugë dhe thikë për ëmbëlsirat:** Përdoret tek shërbimi i ëmbëlsirës e kombinuar me pirun ëmbëlsire. Shmang përdorimin e tri mjeteve (thikë, pirun dhe lugë ëmbëlsire).
11. **Lugë shijimi (ose salce).**
12. **Thikë bifteku:** përdoret te klienti kur i shërbejmë bërçolla, biftek dhe në të gjitha rastet kur nevojitet për një thikë të mprehtë.



1. **Lugë e gjatë:** për pije e gota të gjata, tasa akulloreje etj.;
2. **Lugë për akullore** dhe shërbimin e sorbetos;
3. **Lugë çaji:** për çaj, kapuçino, kafe filtri, disa ëmbëlsira etj.;
4. **Lugë kafeje:** për shërbimin e kafesë ekspres; ajo përdoret gjithashtu për vezë të butë;
5. **Pirun për guaska;**
6. **Pirun për tortë:** për shërbimin e ëmbëlsirave; zakonisht zëvendësohet me një pirun të vogël;
7. **Pirun për kërmijtë;**
8. **Kapëse ose darë:** për të mbajtur guaskën, kur nxjerrim mishin me pirun;
9. **Shtizë për krustace** (ose piruni nxjerrës): përdoret për nxjerrjen e mishit nga këmbët;
10. **Pincë krustace:** përdoret për të thyer kthetrat.



1. **Lugë për salcat;**
2. **Garuzhde:** për shërbimin e supave;
3. **Spatul, paletë:** për shërbimin e ëmbëlsirë;
4. **Kapëse:** për shërbimin e ëmbëlsirave të vogla;
5. **Mjet për të prerë feta të holla djathin parmigiano apo të tjera;**
6. **Mjet për të eliminuar koçanin e ananasit;**
7. **Mjete për pastrimin e tavolinës nga thërrimet** (3 modele).

Thikat janë mjete të rëndësishme të punës së përditshme për personelin e shërbimit. Është e domosdoshme që të kemi një shumëllojshmëri thikash, për përdorim specifik, me cilësi profesionale dhe gjithmonë të mprehura.



1. **Thika e bukës:** e dhëmbëzuar (ose sharrë) dhe me teh të fortë;
2. **Thika e salmonit:** e hollë, fleksible dhe me thellime të vogla, që nuk lejojnë mishin e peshkut të ngjitet me tehun;
3. **Thikë për proshutë:** e hollë, fleksible;
4. **Thikë me teh të ngurtë;**
5. **Thikë filetimi për mishin** (universale);
6. **Piruni për të mbajtur mishin gjatë prerjes;**
7. **Thikë djathi e hollë, por e ngurtë;**
8. **Thikë djathi me teh të hollë dhe të ngurtë;**
9. **Thikë për djathërat e forta.**

4.3.4 Mbartja dhe sistemimi në rafte i elementeve të takëmeve të ngrënies

Për mbartjen e takëmeve të ngrënies duhen zbatuar këto rregulla:

- Takëmet e të ngrënit nuk lejohet të mbahen asnjëherë në duar gjatë shtrimit dhe shërbimit në sallën e restorantit edhe në qoftë se është vetëm një.

- Takëmet duhet të mbarten me tabaka të shtruar me pecetë ose me një pjatë kryesore të mbuluar me pecetë.
- Pjesa që përdoret nga klienti e elementeve të takëmit të ngrënit gjithashtu duhet të jetë e mbuluar me pecetë të larë e të hekurosur mirë.
- Përdorimi i dorezave të shërbimit gjatë shtrimit të tavolinave të sallës është i rëndësishëm.
- Gjatë shërbimit te klienti, elementet e takëmit kapen në pjesën anësore, afër fundit.



Për vendosjen e takëmeve të ngrënies në sirtarë zbatohen këto rregulla:

- Vendos peceta pëlhere të pastra në fundin e sirtarëve;
- Ndaj sipas llojeve elementet në sirtarë të veçantë;
- Vendos elementet sipas radhës në sirtarë;
- Mbulo me pecetë të pastër elementet e kompletit në sirtarë.



4.4 Përdorimi i kapëses së ushqimit (clips, forleger)

Clips-i është një mjet, i cili mund të përdoret nga klientët dhe nga personeli i shërbimit gjatë shërbimit të ushqimit në restorant.

Përveç clips-it (kapëse të ushqimit) të zakonshëm përdoret gjerësisht dhe clips i përbërë nga luga dhe piruni i madh. Ndonjëherë, për të kapur ushqime të vogla (bizele, pene, rizoto etj.), piruni zëvendësohet me një lugë të dytë.

- Kapësja e ushqimit përdoret nga klienti për kapjen e një ushqimi dhe kalimin e tij nga një pjatë e përbashkët në pjatën personale.
- Kapësja e ushqimit përdoret nga personeli në shërbimin francez dhe atë anglez. Gjithashtu përdoret për ndarjen e ushqimit nga pjatanca, në pjatat e klientëve në tavolinë, si dhe për shumë përgatitje e shërbime, të cilat kryhen nga kamerierët në gueridon.

Rregulla për përdorimin e kapëses së ushqimit

Kur përdorni kapësen e ushqimit, rekomandohet të kombinoni gjithmonë aftësitë praktike me gjeste elegante, korrekte dhe respektuese të klientit. Ka teknika të ndryshme të përdorimit të kapëses së ushqimit disa prej të cilave po i paraqesim më poshtë.

1 - Kapja normale ose standarde

Kjo është teknika më e përdorur; pjesët konkave të lugës dhe pirunit janë mbivendosur, dhe ky i fundit është kapur midis gishtit të madh dhe gishtit tregues; me gishtat e tjerë luga është e mbështetur, ndërsa me gishtin e unazës dhe gishtin e vogël shtrëngohet në mënyrë që piruni të mbahet së bashku me lugën.



2- Kapja darë për copëzat e mëdha ose të rrumbullakëta të ushqimit

Pjesët konkave të dy takëmeve janë vendosur në të kundërt, duke e kthyer pirunin me gishtin e madh dhe gishtin tregues. Kjo teknikë përdoret për të siguruar një mbajtje më të sigurt të një ushqimi të rëndë (një sandwich, një copë mishi etj.), ose kur ushqimi duhet të kapet anash, si për shembull domate të mbushura, pasta etj.



3- Kapje e sheshtë për ushqimet me shtrirje ose sipërfaqe të madhe

Piruni është zhvendosur me gishtin e madh në të djathtë të lugës. Përdoret kur ju duhet të shërbeni ushqime të vogla (makaroncini, rizoto, bizele, kërpudha, fasule etj.), ose kur është e dobishme të keni një sipërfaqe të mbështetjes së lartë, si në rastin e një bifteku, një copë tortë etj. Kapësja e ushqimit (Clips) në këtë rast mund të përbëhet dhe nga 2 lugë.



Përdorimi i kapëses së ushqimit (clips) për kapjen e makaronave të gjata

Për të shërbyer makarona të gjata është e dobishme të mësoni këtë teknikë. Kapësja e ushqimit zgjerohet dhe dhëmbët e pirunit zhyten në makarona, pastaj clips bashkohet, ngrihet duke u rrotulluar. Më pas vendoseni në pjatën e klientit dhe lironi kapësen e ushqimit.



Mbajtja e pjatancës gjatë shërbimit të ushqimit me forleger (shërbimi francez).

4.5 Porcelanet dhe enët e baltës në restorant

Zbulimet arkeologjike të enëve dhe objekteve të qeramikës, të cilat përdorshin për gatim dhe mbajtjen ushqimit, tregojnë se kjo mjeshtëri është përdorur që nga periudha neolitike.

Me argjilën që përpunohet në gjendje të butë, në temperaturën e mjedisit, krijohen forma të ndryshme, bëhen objekte, të cilat pas tharjes dhe pjekjes në temperatura të larta bëhen të forta, jo të përshkueshme nga uji dhe të qëndrueshme ndaj temperaturave.

Kjo është mënyra origjinale e përpunimit qeramik dhe pothuajse të gjithë popujt e botës e përvetësuan këtë teknikë.

Mjeshtëria e përpunimit të qeramikës erdhi duke u zhvilluar deri në ditët e sotme me objekte të tjera, si fajancë (gjysmëporcelan), enët e porcelanit etj.

Si lëndë të para për përgatitjen e materialeve qeramike dhe të porcelanit shërbejnë: argjila, kuarci, feldspati si dhe shtesa të tjera.

4.5.1 Përdorimi i porcelaneve dhe enëve të baltës në restorant

Porcelanet dhe enët e baltës përveç aspektit funksional, luajnë dhe funksion estetik-dekorativ vendimtar.

Restorantet dhe hotelet shpesh personalizojnë pajisjet me logon e vet, zakonisht një stemë apo një shkrim.

Në grupin e enëve të baltës dhe porcelanit vendin kryesorë në treg e zënë ato prej porcelani. Enët prej porcelani janë të përbëra nga një material shumë fin dhe i fortë. Ato kanë një çmim të lartë, por nëse trajtohen me kujdes, jetëgjatësia e tyre është e madhe. Qeramika ndahet në prodhime gresi dhe argjile. Materiali i gresit është më i fortë dhe përdoret edhe për gatimet në furrë. Ndërkohë argjila është material më i dobët, i ashpër, me pore, që bëhet me cila shpejt.

Tipi i smaltuar (fajanca) është më rezistent dhe me më shumë veti. Në shitje gjenden dhe pjata qeramike të përpunuara në atë mënyrë që lejojnë gatimet në furrë. Ngjyrat dhe motivet mund të jenë mbi ose nën fajancë (shtresa qelqore me shkëlqim që vesh enët e baltës, fajancës, porcelanit). Dekori i enëve nën fajancë mbrohet më mirë dhe kjo e bën më të përshtatshme për larje. Gjatë zgjedhjes së porcelaneve duhet të kombinohet rezistenca ndaj goditjes, gërvishtjes dhe një peshë jo e tepruar. Lloji, cilësia, modeli, dekori i pajisjeve të porcelaneve dhe enëve varet nga lloji i restorantit dhe kategoria e tij.

Në restorantet e zakonshme enët e porcelanit duhet të jenë të qëndrueshme dhe praktike. Linja e elementeve të kompletit duhet të jetë profesionale, me të njëjtin model e stampim.

Numri i elementeve të kompletit mund të jetë i kufizuar në elementet bazë (pjatë kryesore, pjatë supe, pjatë ëmbëlsire).

Porcelanet duhet të kenë mundësi mbivendosjeje për shkak të magazinimit më të mirë të tyre në rafte.

Në restorantet e zakonshme porcelanet dhe enët e baltës duhet të përputhen me menunë e ofruar dhe stilin e restorantit.

Më tepër, në restorantet e zakonshme, përdoren enët prej balte të tipit light class, ose prej porcelani të cilësisë së ulët.

Në restorantet e nivelit mesatar zgjidhen materiale më cilësore. Qëndrueshmëria dhe praktikiteti i materialit përsëri luan një rol të rëndësishëm.

Përveç elementeve bazë të pjatave, kompleti ka dhe tasa për buljon dhe pjata të bukës dhe të gjalpiti.

Në restorantet e nivelit klasit të parë (first-class) materialet janë më cilësore dhe dizajni më i veçantë.

Porcelanet duhet të përputhen me dizajnin e restorantit dhe menunë.

Në asnjë nga nivel të shërbimit nuk lejohet përdorimi i enëve të krisura, apo të thyera. Ato duhet të ndahen e të largohen nga inventari.

Para se të analizojmë llojet e porcelaneve në përdorim në restorante, dy sqarime të rëndësishme janë të dobishme.

- Trendi aktual është i drejtuar drejt përdorimit të pjatave më të mëdha, për të lejuar një aranzhim të këndshëm të përgatitjeve estetike; pasoja më evidente e gjithë kësaj është përdorimi gjithnjë e më i reduktuar i pjatës së vogël për shërbimin e mezeve dhe ëmbëlsirës.
- Për thjeshtësinë e shpjegimit dhe të të kuptuarit, ne tregojmë llojet e ndryshme të pjatave me mbiemra të tillë, si: të vogla, të mëdha, ëmbëlsire, mishi, supe, buke etj.; Kjo është një terminologji konvencionale, sepse në realitet prodhuesit dallojnë sendet e ndryshme në bazë të parametrave të caktuara, të tilla si, p.sh. diametri i një pjatë, thellësia, kapaciteti etj. Parametrat ndryshojnë në varësi të modelit dhe të linjave që propozon çdo kompani.
- Rrjedhimisht, kur ju do të blini artikujt, ju nuk do të kërkonin një pjatë të vogël ose një pjatë për bukë, por një pjatë me diametër 22 cm ose një pjatë me diametër prej 15 cm.

4.5.2 Lloje të porcelaneve dhe enëve të baltës në restorant

Lloje të enëve të porcelanit në restorant

Në fotot e mëposhtme prezantohen lloje të enëve të porcelanit të cilat përdoren më së shumti në restorant. Sigurisht ka edhe shumë të tjera, duke filluar nga supëria e deri te mbajtëset e kripës, piperit, salciera, mbajtëse veze, vazo lule, poçe vere, tavë balte etj.



- 1 - **Pjata e antipastave:** (rreth 26-28 cm) - përdoret për antipasta, ëmbëlsira, por edhe si nënpjatë për shërbimin e supës, sallatave me tas etj.;
- 2 - **Pjata e supës:** (rreth 23-25 cm) - përdoret për supë, antipasta të ngrohta etj.;
- 3 - **Pjata e ëmbëlsirës:** (rreth 21-23 cm) - përdoret për antipasta, desserts, por edhe si nën pjatë për kana, tasa etj.;
- 4 - **Pjata e bukës dhe gjalpit:** (rreth 15-16 cm) - përdoret nga klienti për vendosjen e bukës gjatë ngrënies, por edhe si nënpjatë;
- 5 - **Pjata kryesore:** (rreth 30-32 cm) përdoret për antipasta, pjata kryesore, ëmbëlsira, nënpjatë etj.;
- 6 - **Nënpjata:** (rreth 33-35 cm) - përdoret në shtrimin e tavolinës, për të përcaktuar vendin e uljes së çdo klienti. Mbi të shërbehen pjatat sipas radhës.



1, 2, 3 **Tasa** me madhësi të ndryshme për sallatë, antipasta, sallatë, fruta etj.; 4 - **Salciera**: për shërbimin e salcave; 5, 6 - **Pjatanca** për peshk dhe për shërbimin e ushqimeve.



1 - **Tasi** apo filxhani **dhe pjata** për shërbimin e supës; 2 - **Filxhani** i çajit, kafe filtri etj.; 3 - **Filxhan** për kapuçino; 4 - **Filxhani** i kafes; 5 - **Kana** për çaj; 6 - **Kana** për kafe; 7 - **Kana** për qumësht; 8 - **Kana** për krem qumështi

4.5.3 Larja dhe pastrimi i porcelaneve dhe enëve të baltës

Hapat për larjen e porcelaneve me dorë dhe makineri:

- largo papastërtitë nga enët;
- kontrollo dhe largo enët e porcelanit të krisura, apo të dëmtuar;
- shpëlaj me ujë të ftohtë me presion enët;
- vendos në arkat e makinerisë enët sipas rregullave (për larjen në makineri), ose mbush një enë me ujë të ngrohtë të bollshëm dhe shto sasinë e duhur të detergjentit;
- laji enët me dorë me ujë të ngrohtë, detergjente dhe sfungjer;
- shpëlaj enët me ujë të rrjedhshëm;
- kulloji enët në tharëse;

- thaji enët me peceta të pastra pëlhure dhe përzgjedh sipas llojeve;
- vendos në rafte, në magazina, ose “sideboard” enët, duke zbatuar rregullat.



Makineri për larjen e enëve

Sistemimi i enëve të porcelanit. Enët e porcelanit vendosen në pjesën e poshtme të rafteve apo dollapëve dhe jo në lartësi, për të shmangur aksidentet dhe thyerjet. Ato duhet të jenë të ndara sipas llojeve, madhësive dhe formave. Ato mund të vendosen në magazina mbi rafte metalike, ose druri dhe duhet të mbulohen me peceta. Në sideboard mbahen të mbyllura me kapak. Mbi enët duhet të vendosen pëlhura të pastra.



KUJDES!



Nëse:

- enët nuk pastrohen si duhet para larjes;
- nuk ndërrojmë ujin larës;
- nuk përdorim mjaftueshëm detergjentë;
- nuk është pastruar makina larëse;
- nuk përdorim pëlhura të pastra;
- nuk i thajmë plotësisht enët.

Kjo mund të çojë në kontaminimin ose ndotjen e enëve dhe jep erë të rëndë, jo të mirë të ushqimi.

Kontrolloni periodikisht dhe, në qoftë se ju ndieni erën, identifikoni shkakun dhe e lani përsëri enët.

Në familje ka mënyra të ndryshme: vendosni uthull në pjatlarëse, sodë buke, një gjysmë limoni, ndërsa në nivel profesional, zgjidhja është paralarje me ujë të ftohtë dhe më pas larja me ujë të nxehtë dhe me detergjentë të përshtatshëm, të efektshëm dhe në sasinë e duhur.

4-5-4 Mbartja e porcelaneve në restorant

Për mbartjen e pjatave dhe pjatancave në mënyrë korrekte dhe të sigurt ekzistojnë mundësi të ndryshme gjatë shërbimit. Në të gjitha rastet, pjatat mbahen me dorën e majtë, pavarësisht nga mënyra e përdorur për kapjen e tyre.

Vendosja e pjatës në tavolinë dhe pastrimi i saj bëhet në krahun e djathtë të klientit.

Mbartja e pjatave kërkon stërvitje profesionale dhe përfshin këto rregulla:

- dora e majtë mban, e djathta shërben;
- pjata mbahet horizontalisht dhe qetë;
- parakrahu shtrihet horizontalisht përpara, larg trupit;
- pjatat nuk mbështeten në trup;
- gjatë mbartjes së pjatave, fundet e tyre nuk duhet të prekin ushqimet e pjatave të tjera;
- gjatë shërbimit duhet përdorur peceta e shërbimit;
- mbaj aq pjata sa të ndiheni i sigurt, për të shmangur aksidentet.

A. Teknika të mbartjes së pjatave bosh në duar

- **Mbartja e pirgut të vogël të pjatave:** në pëllëmbën e dorës së majtë vendoset një pecetë shërbimi e palosur dhe mbi të vendosen pjatat.
- **Mbartja e pirgut të madh të pjatave:** mbi pjatat vendoset një pecetë shërbimi, e cila lidh pjatat dhe pjatat kapen me të dy duart mbi pecetë si në figurë. Kështu shmanget kontakti i duarve me pjatat, rrëshqitja e pjatave, si dhe djegia e duarve nga pjatat e nxehta. Kur mbajmë pjata të nxehta, në fund të pirgut vendoset një pjatë e ftohtë.

Për të dyja teknikat vlen që pirgu i pjatave nuk duhet të prekë trupin e kamerierit.



Mbartja e pirgut të madh të pjatave

Mbartja e pirgut të vogël të pjatave

B. Teknika të mbartjes së pjatave me ushqim në duar

Për mbartjen e pjatave me ushqim gjatë shërbimit të klientit në tavolinë, zbatohen dy mënyra:

- mbartja e sipërme e pjatave;
- mbartja e poshtme e pjatave.

Me teknikën e mbartjes së sipërme të pjatave mbarten maksimumi 3 pjata me ushqim; 2 në dorën e majtë dhe 1 në të djathtë.

Hapat për zbatimin e teknikës:

1. vendosni pjatën e parë midis harkut të dorës (1), duke e mbajtur atë me gishtin e madh lart dhe gishtin tregues poshtë rrethit të pjatës. Gishti i mesëm vendoset poshtë harkut të rrethit të jashtëm të pjatës; gishti i unazës dhe gishti i vogël janë ngritur.
2. Më pas vendoset pjata e sipërme (2).
3. Siç mund ta shihni, pjata e dytë mbështetet edhe në 2 gishtërinjtë, edhe në parakrah (3).



Teknika e mbartjes së sipërme të pjatave përdoret edhe për shpërndarjen e pjatancave, pjatave dhe takëmeve te klientët.



Me teknikën e mbartjes së poshtme të pjatave mbarten maksimumi 4 pjata me ushqim; 3 në dorën e majtë dhe 1 në të djathtën.

Hapat për zbatimin e teknikës:

1. vendosni pjatën e parë në harkun e dorës, duke e mbajtur pjatën me gishtin e madh lart dhe gishtin tregues poshtë rrethit të pjatës, gishtat e tjerë hapen poshtë si në figurë (1).
2. Vendosni poshtë rrethit të poshtëm të pjatës pjatën e dytë, shtrëngoni me tulin e dorës dhe vendosni poshtë pjatës së dytë tre gishtat e lirë (2, 3).
3. Zgjatni parakrahun, horizontalisht përpara dhe mbështetni pjatën e tretë në rrethin e jashtëm të pjatës së dytë dhe në parakrah si në figurën më poshtë.



Mbledhja e pjatave të përdorura

Përpara se të mësojmë teknikat e mbledhjes së pjatave të përdorura nga klientët le të tregojmë disa rregulla se kur dhe si duhet të largohen enët nga tavolina e klientëve.

- **Kur:** mbledhja e pjatave fillon kur të gjithë klientët kanë përfunduar të ngrënë. Mund të hiqet vetëm në raste të veçanta si p.sh.: me kërkesë të klientit dhe kur ka pjata të shumta.
- **Miratimi i konfirmimit:** para se të filloni të mblidhni, pyesni klientët nëse mund të merrni pjatën dhe nëse u pëlqeu ushqimi: “*Pjata me shnicel ishte sipas dëshirës suaj, zotërinj?*”.
- **Cila anë:** Mbledhja e pjatave bëhet nga e djathta. Megjithatë, nëse duhet të marrësh sendet e vendosura në të majtën e klientit (p.sh: pjata buke, pirunë të papërdorur, tasin për larjen e gishtave me ujë të ngrohtë e limon, etj.), gjithmonë me dorën tuaj të djathtë, por nga e majta e klientit.

- **Drejtimi:** kryhet duke u kthyer rreth tavolinës në drejtim të akrepave të orës; në këtë mënyrë, enët e pista në dorën tuaj të majtën gjithmonë do të jenë të larg vështirimit të klientëve.
- **Përparësia:** në përgjithësi zbatohen rregullat e përparësisë (para grave, etj.), Por duke kujtuar se ato duhet të lidhen me rregullat e treguara këtu. Gjatë fazës së mbledhjes së pjatave, përjashtime mund të bëhen në përparësinë e aspekteve të tjera (të tilla si drejtimi i saktë); kjo zgjedhje mund të vendoset vetëm nga maîtres.
- **Jeni vënë re:** para se të merrni pjatat, kamerieri duhet të sigurohet që klienti e ka vënë re; përndryshe, ai duhet ta kërkojë vëmendjen e tij me fraza si: *“Më falni, zotëri; ju lutem, zonjushë; A mund të më lejon, zonjë?”*.
- **Një tavolinë:** hiqni një tavolinë në një kohë. Nuk është shumë elegante të shkoni në një tavolinë me enët e ndotura të mbledhura nga tavolina të tjera.
- **Pjata të plota:** kur është e mundur, pjatat e mbushura me mbetje të ushqimeve merren së pari dhe/ose të fundit, nëse kjo nuk është e mundur ose e mjaftueshme. Duhet të mbahet mend se nëse ka shumë mbeturina në një pjatë, nuk mund t’i kaloni në pjatën më poshtë: nuk është shumë elegante, merr shumë kohë dhe rrezikon të rrëzohen ushqimet në tokë.
- **Enët e papërdorura:** takëmet e papërdorura nga konsumatori duhet të hiqen menjëherë. Para se të afrohem në tavolinë, marrim një tabaka të vogël ose në mungesë të kësaj, një pjatë me një pecetë; mos përdorni kurrë duart tuaja vetëm. Gjithashtu në këtë rast, takëmi në të djathtë të klientit merret nga e djathta, ato në të majtë nga e majta (me dorën e djathtë), duke ecur në drejtim të akrepave të orës.

Teknika të mbledhjes së pjatave të përdorura nga klientët

Për mbledhjen e pjatave të përdorura në tavolinën e klientit përdoret teknika e mbartjes së sipërme të pjatave. Mund të mbledhen 6-8 pjata.

Gjatë mbledhjes së pjatave duhet që procedurat e pastrimit të kryhen pas shpinës së klientët dhe larg vështirimit të tij.

Në fotot më poshtë prezantohen 2 teknika me hapat përkatës.

Në teknikën e parë:

- Merret pjata e parë së bashku me takëmin e ngrënies nga klienti në krahun e djathtë të tij dhe fiksohet bishti i pirunit me gishtin e madh të dorës. Thika vendoset poshtë harkut të pirunit (1).
- Merret pjata e dytë së bashku me takëmet, në krah të djathtë të klientit (3) dhe vendoset për mbartje të sipërme. Thika kalon tek harku i pirunit të pjatës së parë, pastrohet pjata me pirun për ndonjë mbetje ushqimi (4) e më pas piruni vendoset në krah të pirunit tjetër.



Për mbledhjen e pjatave të bukës dhe të gjalpit, në vend të pirunit mund të fiksohet thika, shih foto më poshtë.



Në qoftë se në tavolinë kemi pjata të mbeturinave, pa takëme, përpara se të shkojmë të mbledhim pjatat, duke zbatuar teknikën e mbajtjes së sipërme, mund të marrim një kosh dhe një pirun, të cilët do të na ndihmojnë për mbledhjen e mbeturinave.

Në teknikën e dytë, e cila prezantohet në foton më poshtë, përdoret nga shumë kamerierë për ndarjen e ushqimit dhe për mbledhjen e pjatave dhe takëmeve të përdorura nga klienti. Megjithatë përdoret kjo metodë, do të ishte mirë të zëvendësohej me të parën, pasi problemi qëndron në presionin që ushtron pjata mbi gishtin e vogël të dorës, duke e dëmtuar atë.



Mjete, që përdoren në restorant për transportin e pjatave bosh dhe me ushqim

Në figurat më poshtë ju mund të shihni lloje të karrocave (përveç tavolinë shërbimi dhe karroca shërbimi), të cilat shërbejnë për lëvizjen dhe transportin e pjatave bosh dhe pjatave me ushqim në restorant.



4.6 Gotat dhe enët e qelqit në restorant

4.6.1 Pak histori për prodhimin e enëve të qelqit

Mjeshtëria e shkrirjes dhe e përpunimit të qelqit i takon qytetërimit **egjiptian**. Ajo filloi të ngrihej rreth **3150 p.e.r** (sipas konvencionaleve egjiptiane).

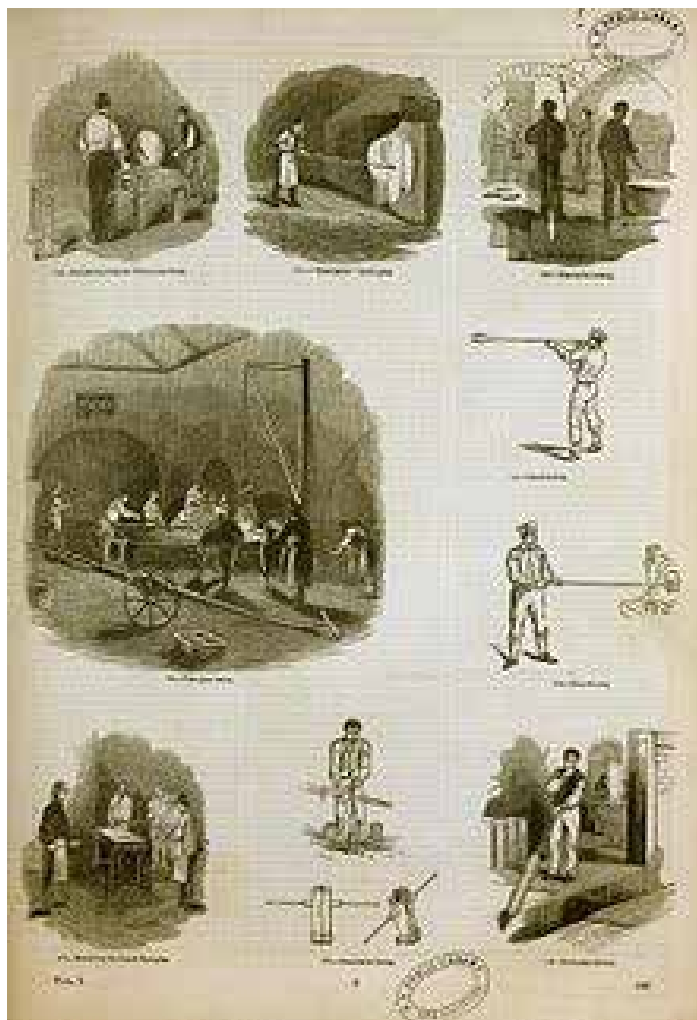
Ndër shumë arritje të egjiptianëve të lashtë është edhe teknologjia e **qeramikës dhe qelqit**.

Vendet aziatike gjithashtu kanë një rol të rëndësishëm në fushën e përpunimit të qelqit në shek. III apo IV p.e.s.

Perandoria Romake më pas transferoi mjeshtërinë e prodhimit të qelqit nga Lindja në Perëndim.

Në shek. XVII qendrat më të rëndësishme për përpunimin e qelqit ishin **MURANO (Itali)** dhe **BOHMEN (Gjermani)**. Në këtë kohë **Anglia**, filloi të prodhonte **qelqin e kristaltë** (më i butë e që gdhendet më lehtë).

Në fillim të shek. XVIII fillon prodhimi i gotave të qelqit në të gjithë Europën. Vende europiane të njohura për prodhimet e qelqit, veç Italisë dhe Gjermanisë, janë **Polonia, Çekia** etj.



Punishte për prodhimin e qelqit, Angli 1845

Fakte historike për përpunimin e enëve të qelqit në Shqipëri

Qyteti antik i Bylisit ka qenë ndër shekuj një pikë mjaft e rëndësishme e prodhimit të qelqit po ashtu edhe një pikë kyçe e ekonomisë. Vitet e fundit, atje është zbuluar një punishte qelqi dhe një kantinë vere, e gjysmës së parë të shekullit II pas Krishtit. Ajo parashikohet të jetë rreth 1000 metra katrorë. Kjo është ndër më të plotat e zbuluara në Mesdhe.

Prodhimi i qelqit

Lënda e parë për prodhimin e qelqit të zakonshëm është rëra e kuarcit, e cila shkrihet në furra speciale me temperaturë rreth 1450°C. Soda dhe pluhuri i gëlqeres formojnë me kuarcin masën e qelqit të thjeshtë (SiO_2). Masës së shkrirë së qelqit i jepet forma e më pas kalon në procesin e ftohjes graduale, në pajisje të veçanta

Metodat e Përgatitjes së gotave janë:

- me fryrje në gypa, pipë (llulla);
- me derdhje, stampim, presim.

Për prodhimin e qelqit kristal, masës së SiO_2 i shtohet kalium (K), metal alkalin, kurse për prodhimin e kristal plumbit në masën e qelqit të zakonshëm shtohet oksid plumbi, i cili i bën enët e qelqit më transparente dhe të ndritshme (24/30%). Tipi më i shtrenjtë është ai me 30% oksid plumbi. Kur kjo përqindje zbret, kristali bëhet më pak i kushtueshëm. Çmimet janë më të larta kur gotat prej kristali janë të gdhendura ose të punuara me dorë.

Nëse në masën e qelqit të zakonshëm shtohet FeO (masa e qelqit merr nuancë të gjelbër) dhe nëse shtohet Fe_2O_3 (masa e qelqit merr nuancë të kuqërremtë). Kjo shfrytëzohet në prodhimin e shisheve të errëta të verës dhe birrës, të cilat ruajnë verën nga veprimi i dritës.

4.6.2 Përdorimi i gotave dhe i enëve të qelqit në restorant

Gotat janë elementet më të përdorura të grupit të enëve të qelqit, në restorant. Përveç tyre kemi edhe kana të ndryshme, dekanter, tasa qelqi, pjata, filxhanë etj.

Gotat kanë një ndikim të fortë estetik në restorant. Ato zbukurojnë tavolinën dhe ndikojnë në atmosferën e përgjithshme të tij. Eleganca e gotave është shenjë e kulturës së shërbimit të pijeve. Zgjedhja e tyre bëhet në varësi të kategorisë së restorantit dhe menisë së pijeve.

Gotat duhet të jenë të bukura, elegante, fine, transparente, por gjithashtu me stabilitet për sa i takon formës, të qëndrueshme dhe praktike. Gotat duhet të jenë të qarta dhe transparente, për të lejuar një pamje më të mirë të ngjyrës dhe treguesve të tjerë të pijes. Gotat mund të jenë në tri cilësi të ndryshme, për sa i takon materialit:

- qelq i zakonshëm;
- kristal;
- kristal plumbi.

Enët prej kristali dhe kristal plumbi mund të zbukurohen me gravura, gdhendje, ornamente, shkrime të ndryshme etj.

Gotat cilësore dallohen nga:

- paraqitja;
- tingulli: sa më i pastër, aq më cilësore është gota;

- mundësia apo kapaciteti i thyerjes së dritës (transparenca);
- fortësia e mureve të gotës (rezistenca).

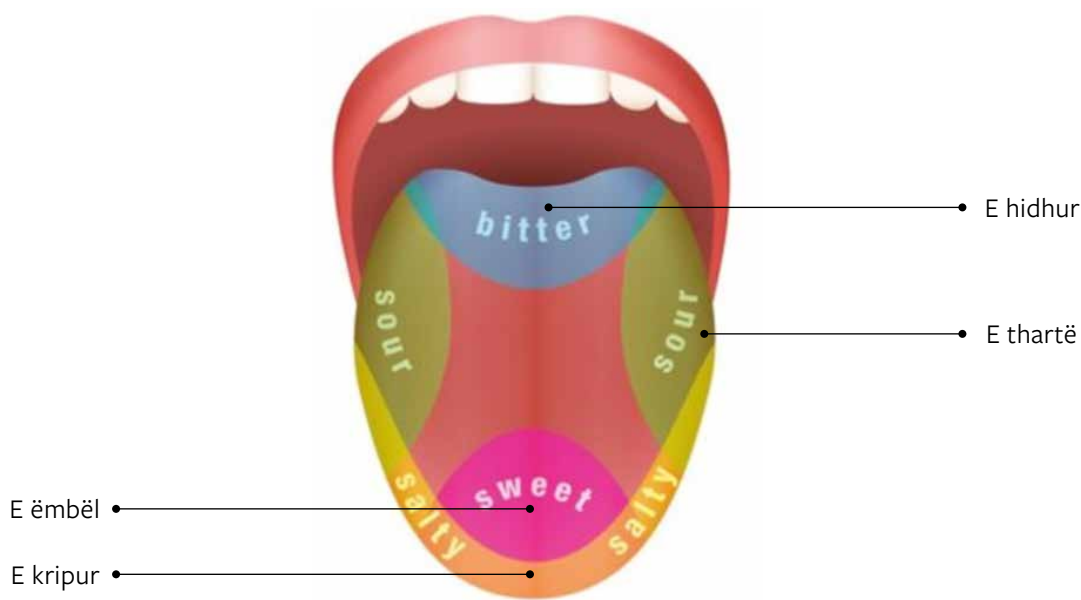
Në varësi të formës, gotat klasifikohen në:

- **gota me fron dhe kupë të mbyllur**, e cila formohet nga baza, qafa dhe kupa e lartë;
- **gota me fron me kupë të hapur**, e cila formohet nga baza, qafa dhe kupa e sheshtë;
- **tumbler**, e cila formohet nga fundi i trashë dhe i sheshtë, pa qafë;
- **gota bazë**, të cilat kanë një bazë dhe kupë, pa qafë.

Në industrinë e shërbimit përdorimi i gotave ndjek këtë parim: “Çdo lloj pije të ketë gotën përkatëse”.

Faktorët që ndikojnë në zgjedhjen e gotës sipas pijes janë:

1. **kategoria e restorantit**, faktori ekonomik;
2. **veçoritë e pijes**: përmbajtja e alkoolit, përmbajtja e sheqerit, përmbajtja e përbërësve bitter; ngjyra; shkëlqimi, aromat; përmbajtja e gazit CO₂, maturimi, temperatura e shërbimit të pijeve etj.;
3. **forma e rrumbullakosjes së buzëve të gotës** (të rrumbullakosura nga brenda, nga jashtë, nga brenda dhe jashtë, drejt), e cila ndikon në mënyrën se si pija bie në gojë dhe cilat zona të ndjeshmërisë së shijeve prek.



Është e rëndësishme të theksohet se për gotat e ujit ka dy parametra shumë të ndryshëm.

- **Vendosja klasike**: duke përdorur një gotë të së njëjtës linjë, si dhe për verërat (me kupë, bisht dhe fron), me një kapacitet të madh. Në këtë rast gota e ujit vendoset pas gotës së verës.
- **Vendosja moderne**: duke përdorur një gotë *tumbler*, e cila vendoset përpara gotave të verës.

Siç është përmendur edhe për pjatat dhe takëmet, edhe te gotat nuk ka zgjedhje të sakta ose të gabuara; këto janë vendime të menaxhimit, që synojnë të shprehin propozimin e tyre për restorantin.

4.6.3 Lloje të gotave në restorant

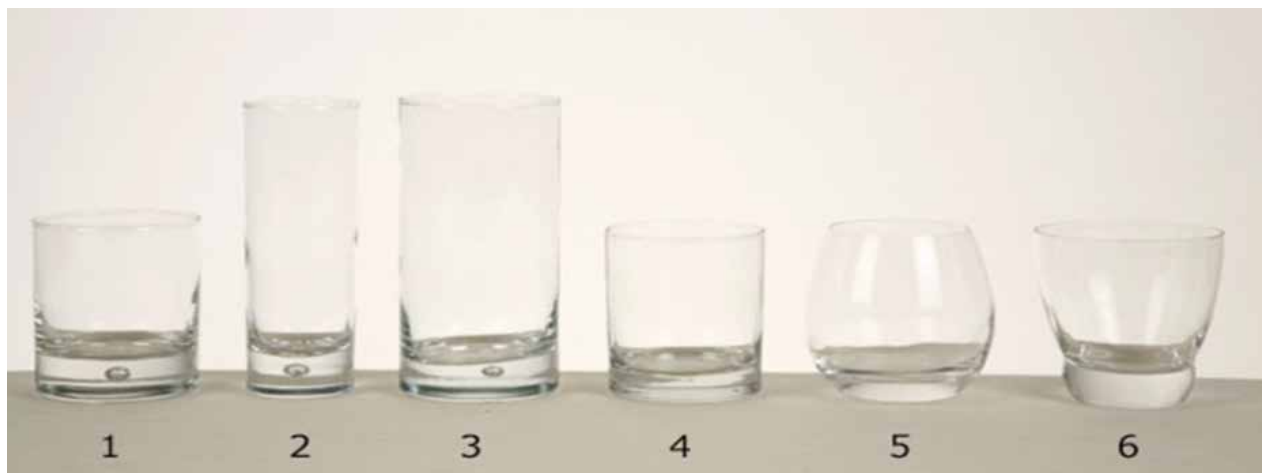


Linja moderne

1. gotë uji; 2. gotë për verën e bardhë; 3. gotë për verën e kuqe; 4. flûte për verën shpumëzuese dhe shampanjën; 5. gotë (copa) për verën shpumëzuese, shpumëzuese të ëmbël dhe aromatike; 6. gotë për verën e ëmbël.

Linja klasike

7. gotë për verën e bardhë; 8. gotë për verën e kuqe; 9. gotë për ujin; 10. flûte



1. **Tumbler i shkurtër**, përdoret për pijet me masë shërbimi mesatare: suko, biter, aperitiv, likere e pije alkoolike të forta, të cilave mund t'u shtohet akull; **2. Tumbler mesatar**: mund të zëvendësojë tumbler të shkurtër; **3. Tumbler i madh**, përdoret për pijet e gjata (ujë, pije freskuese, lëngje natyrale të frutave, qumësht të ftohtë, koktejlle-e etj.); **4, 5, 6 Gota old fashioned** përdoret si tumbler i shkurtër dhe, në përgjithësi, prania e njërës përjashton tjetrën.



1 dhe 2 gota për likere të buta, ndonjëherë përdoren dhe për raki të butë; **3. gota balonë** është gota klasike e konjakut; **4. gota për distilate të vjetruara**, e ngjashme me gotën e degustimit të verës; **5. gotë për raki të re dhe të butë** nga frutat, me aromë fine dhe delikate; **6. gotë për distilate të reja** me aromë të vazhdueshme raki kumbulle, grapa, rum; **7. gotë për distilate të vjetruara**, me aromë intensive. **8. shooter gota tipike e tequila**. **Përdoret për distillate e likere**, me masë të vogël shërbimi, që kthehen menjëherë.



1. gotë për kafe irlandeze; **2. goblet** mund të përdoret për disa koktejl dhe mund të zëvendësojë tumbler të shkurtër; **3 dhe 4 filxhanë për pije të ngrohta**; **5,6,7. gota për birrë**; **8. gotë për akullore**.

4.6.4 Larja dhe pastrimi i gotave në restorant

Larja e gotave në restorant mund të bëhet:

- me dorë;
- me enë me furça;
- me lavastoviglie (makineri për larjen e enëve).

Hapat për larjen dhe tharjen e gotave me dorë

- Mbushni një enë me ujë të ngrohtë, të bollshëm dhe shtoni detergjentë në sasinë e duhur. Uji i ngrohtë ka prirje të avullojë më shpejt, duke e reduktuar mundësinë e krijimit të njollave në gota prej ujit;
- Lani me sfungjer të butë duke treguar kujdes për të gjitha pjesët e gotës;
- Shpëlani me ujë të rrjedhshëm dhe të bollshëm për të bërë gotat të shkëlqyera dhe të mos mbeten gjurmë të kullimit nga detergjentet;
- Kthejini gotat përmbys të thahen, pasi keni shtruar një tapet plastik për këtë qëllim, ose peshqir mbi sipërfaqen ku do t'i vendosni;
- Thani me peceta duke zbatuar rregullat.

Hapat për larjen dhe tharjen e gotave në enë me furça

Në rastin e larjes së gotave në enë me furça, procedura është e njëjtë si në larjen me dorë, përveç faktit që larja e gotave bëhet me furça dhe jo me sfungjer. Këtu duhet patur kujdes për ndërrimin e vazhdueshëm të ujit dhe përdorimin me masë të detergjenteve.

- Për të hequr etiketën nga një gotë kristal, nuk përdoren objekte të mprehta, pasi mund të dëmtohen gotat. Një metodë e thjeshtë për të hequr etiketat është të përdorim ajrin e nxehtë nga një tharëse flokësh dhe duke përdorur një leckë të butë me pak aceton.

Hapat për larjen dhe tharjen e gotave në makinat për larjen e enëve

Ishte viti **1887**, kur amerikanja Josephine Cochrane shpiku **pjatararësin e parë**, një pajisje që sprucon avujt e ujit mbi enët, në sajë të një sistemi pompash, që fillimisht funksiononte me dorë dhe që shumë shpejt do të revolucionarizohej.

Përdorimi i saj mbetet i pazëvendësueshëm në shumë restorante dhe bare, pasi lejon kursim të konsiderueshëm në aspektin e kohës së dedikuar për larjen e enëve dhe siguron një **pastrim të plotë dhe efektiv**.

Gjatë përdorimit të makinave është e rëndësishme zgjedhja dhe përdorimi i detergjenteve cilësorë, mënyra e vendosjes së enëve dhe pastrimi i herë pas hershëm i makinerisë.

Në disa raste enët e qelqit nga lavastoviglia dalin të gërvishtura dhe pa shkëlqim. Kjo mund të ndodhë për shkak të:

- **gurit gëlqeror**, të pranishëm në ujë. Këto do të largoheshin lehtësisht me një detergjent të mirë me bazë uthull, ose limon;
- **kripës**, që zakonisht largohet me ujë të rrjedhshëm;
- **depozitimit të detergjentit**, të cilat largohen me ujë të rrjedhshëm.

Hapat për larjen dhe tharjen e gotave në makinat për larjen e enëve

- Përpara se të vendosim gotat në lavastoviglie duhet të sigurohemi se qelqi është i përshtatshëm për larjen në një makinë larëse enësh;
- gotat delikate e të çmuara nuk vendosen në lavastoviglie;
- Para se të futni gotat, në arka duhet të zbrazen nga lëngjet e mbetura brenda; nëse futen në makinë kështu, uji i larjes është menjëherë i ndotur;

- Në shportat pa ndarjet individuale, mos i vendosni gota në kontakt me njëra-tjetrën, për të zvogëluar gërvishtjet;
- Mundësisht zgjidhni **detergjentët xhel ose të lëngshëm**, por me cilësi të lartë, shtoni detergjentin, **shkëlqyesin**, i cili ka funksionin shpërbërjen e gurit gëlqeror dhe rrëshqitjen e ujit, që të lehtësojë tharjen;
- Mos harroni të kontrolloni sasinë e **kripës**, mungesa e së cilës çon në veshjen e gotave me një shtresë mat;
- Zgjidhni programin e projektuar posaçërisht **për enë delikate**;
- **Thani** menjëherë pas larjes: kjo do të sigurojë **gota me shkëlqim**, transparente dhe pa asnjë shenjë;
- Mos harroni se uthulla dhe limoni janë absolutisht përbërësit themelorë kundër papastërtisë së vështirë në gota.
- Gotat nuk përdoren menjëherë sapo dalin nga makina, pasi mund të thyhen nga ndryshimi i menjëhershëm i temperaturës. Kristali nuk u reziston ndryshimeve të temperaturës.
- Kur cikli është përfunduar plotësisht, shporta nxirret duke u kujdesur për ta ngritur atë nga njëra anë, që të rrjedhin pikat e ujit në bazën e gotave.



Mirëmbajtja e makinerisë: Në fund të ditës pastrohet filtri i makinerisë. Çdo javë lahen krahët, duke u siguruar se brenda nuk ka asgjë që pengon dalje e ujit (copa letre, gota të vogla, fara etj.). Çdo dy javë bëhet larja e makinerisë bosh me lëng descaling, i cili ka funksionin e shpërndarjes së gëlqeres të formuar në spiralen elektrike që nxeh ujin.

Tharja e gotave. Tharja e gotave është një procedurë e detyrueshme, në të gjitha kategoritë e restoranteve dhe bareve.

- Pëlhurat që përdoren për tharjen e gotave duhet të jenë të pastra dhe të përdoren vetëm për këtë qëllim. Ato duhet të ndërrohen vazhdimisht.
- Teknika korrekte e tharjes është e ilustruar në figurë. Duart nuk duhet të prekin gotën. Duart nuk duhet të shtrëngojnë gotën me forcë, pasi paretet janë delikate e mund të thyhen.
- Gotat gjatë tharjes shikohen kundër dritës për të verifikuar që janë të pastra dhe të thata.
- Shpesh, kur gotat nuk janë tharë menjëherë pas larjes, i kalojmë ato në avull dhe më pas në tharje.
- Çdo gotë që çohet te klienti duhet të kontrollohet.



Sistemimi i gotave: Gotat e pastruara, që do të përdoren, vendosen në rafte të mbyllura me kapa, k të ndara gjithmonë sipas llojeve, ose në rafte të hapura, gjithmonë mbi peceta të pastra, me kokë poshtë, për t'i mbrojtur ato nga pluhuri dhe për të lejuar që ajri të kalojë, për të shmangur depërtimin e erërave; ato duhet të vendosen paksa të hapura, për t'i parandaluar ato të gërvishen. Gotat në rafte të hapura duhet të mbulohen me peceta.

4.6.5 Transporti dhe mbartja e gotave

Gotat në restorantet me kapacitet të madh ruhen dhe transportohen, në magazina, apo në sallë, me arkat me të cilat ato lahen. Kjo siguron një ruajtje më të mirë të tyre nga thyerjet. Arkat e gotave janë me ngjyra të ndryshme. Gotat e një lloji vendosen në arka me ngjyra të caktuar: kështu gotat e verës së kuqe, në arkat e kuqe; gotat e ujit në arkat blu; gotat e verës së bardhë në arkat jeshile etj.

Gjatë shtrimit të sallës, përveç karrocave të zakonshme të restorantit, mund të përdoren edhe karrocet për mbartjen e arkave të gotave si në figurë.



Rregulla për mbartjen e gotave gjatë shërbimit në tavolinën e klientëve.

- Në restorant, mbartja e gotave, gjatë shërbimit te klienti në tavolinë bëhet me tabaka. Tabakaja duhet të jetë e mbuluar me pecetë, për të shmangur rrëshqitjen e tyre.
- Gjatë mbartjes së gotave me tabaka duhet të zbatohen rregullat mbi mënyrën e vendosjes dhe heqjes së tyre, për të ruajtur ekuilibër.

- Për mbartjen e gotave të pastra gjatë shtrimit të tavolinave mund të përdoret edhe teknika e mbartjes së gotave në dorën e majtë (figura 1,2, 3,4). Dora e majtë mban, e djathta shërben. Përgjithësisht, kjo teknikë përdoret kur nuk ka klientë. Kështu mund të mbartën 9 - 11 gota.
- Kjo teknikë mund të përdoret edhe për mbledhjen e gotave të përdorura nga klienti. Në këtë rast, kupat mbahen lart dhe mund të mbarten maksimumi 3 gota.
- Asnjë gotë nuk duhet të shkojë te klientët pa u kontrolluar, pa u tharë dhe shkëlqyer. Pikat e ujit në gota krijojnë përshtypjen te klienti të një gotë të përdorur, ose të larë pa kujdes.
- Gotat e ciflosura nuk duhet të përdoren asnjëherë. Ato duhet të ndahen e të largohen nga inventari.
- Asnjëherë mos i vendosni gotat njëra brenda tjetrës, sepse rreziku i thyerjeve rritet.
- Gotat kapen gjithmonë nga bishti, ose afër fundit, dhe asnjëherë tek kupa, pasi aty ajo përdoret nga klienti e veç kësaj mbeten gjurmë.
- Nuk lejohet mbledhja e gotave të përdorura nga klientët, duke futur gishtat brenda në kupën e tyre.



KINI KUJDES PËR RREZIQET!



Mbledhja e rregullt

Mbledhja e gabuar

- Kur thani gotat, kini kujdes që të mos i shtrëngoni fort: mund të thyeni gotën dhe të rrezikoni një plagë të thellë. Kjo mund të shmanget nëse kryeni teknikën e duhur të tharjes.
- Hiqni menjëherë çdo gotë të thyer.
- Mos kaloni asnjëherë detergjente, helme, në një enë të zakonshme pije ose ushqimi (si për shembull në një shishe me ujë mineral). Ju duhet të shkruani përmbajtjen me shkrim të madh, duke u siguruar që shkrimi mbetet edhe pas përdorimit.

4.7 Menazhet në restorant

4.7.1 Përdorimi dhe mirëmbajtja e menazheve në restorant

Termi ménage (menazhe) është një term ndërkombëtar me origjinë nga frëngjishtja dhe sot një term internacional, në gjuhën e profesionit. Ky term i referohet kompletit të vajit, uthullës, kripës, piperit, të cilat vendosen në mes të tavolinës dhe që mund të përdoren sipas dëshirës nga klientët.

Sot, në restorant ky term merr një domethënie më të gjerë, duke treguar të gjitha elementet, që mund të përdoren në mes të tavolinës dhe që duhet të kontrollohen dhe të zëvendësohen çdo ditë: vaj, kripë, mullinj piperi, djathë i grirë, sheqer, salcat e ndryshme, limon etj.

Pastrimi dhe mirëmbajtja e tyre përfshin shumë punë, gjatë të gjithë kohës. Në përgjithësi, caktohet një ndihmëskamerier, që ta kryejë këtë detyrë sapo të hyjë në shërbim.



Përgatitja e komponentëve

Mbajtëset e vajit dhe uthullës

Përveç se duhet të mbushen vazhdimisht, ato duhet të pastrohen nga jashtë dhe të largohet yndyra me një leckë të njomur me alkool apo me uthull. Pastërtia e menazheve është thelbësore për një prezantim korrekt ndaj klientëve. Ena e uthullës duhet të zbrazet periodikisht, për të shmangur formimin e depozitave natyrore. Nevojat e praktike dhe të legjislacionit kërkojnë për çdo kuti të tregojë me shkrim produktin që përmban. Vaji i ullirit, uthulla dhe të gjitha elementet e menazheve duhet të jenë të cilësisë së lartë, pasi kanë ndikim shumë të madh në shijen e ushqimit ku do të shtohen. Ka disa lloje të vajit dhe uthullës në varësi të menisë.

Mbajtësja e kripës

Duhet të pastrohet dhe të mbushet me një kripë jolagështithëse, e cila ka një madhësi shumë të mirë grimcave, në sajë të shtimit të një anti-caking substancë. Shtimi i disa kokrrave oriz së bashku me kripën, për ta mbrojtur nga lagështia, sot është një zakon i tejkualar, pasi nuk e zgjidh problemin plotësisht, nga ana tjetër ka efekt jo të mirë estetik. Sot përdoren shpesh mulliri i kripës së zakonshme, por dhe i kripës së Himalajës, apo kripës së aromatizuar.

Mbajtësja e piperit

Duhet të zbrazet periodikisht, të pastrohet dhe të mbushet. Mënyra më e mirë për të shijuar këtë erëz është përdorimi i mullirit të piperit; piperi i bluar në çast i jep ushqimit më shumë aromë dhe lejon një përdorim më të vogël. Kontrolloni nëse mulliri ka brenda piper dhe nëse punon me lehtësi.

Mbajtësja e djathit të grirë

Çdo mbrëmje duhet të zbrazet djathi i mbetur, i cili çohet për t'u përdorur në kuzhinë, atëherë lahet mbajtësja dhe thahet mirë, dhe çdo mëngjes mbushet me djathë të freskët. Djathi gjatë grirjes (nëse kryhet nga kamerieri) nuk duhet shtypur shumë, për të shmangur kokrrat e mëdha dhe për të pasur vëllim. Djathi ruhet në frigorifer, në enët apo ambalazhet përkatëse.

Mbajtësja e sheqerit

Duhet të mbushet dhe të pastrohet çdo mëngjes, gjithmonë duke ndryshuar lugën; në mënyrë periodike ajo duhet të zbrazet dhe të lahet. Përpara mbushjes, sigurohuni që sheqeri brenda është i pastër dhe pa tophtha. Kërkesat e praktikitetit dhe të higjienës kanë çuar në zëvendësimin e tasave të sheqerit me paketat e sheqerit me një dozë. Është e rëndësishme që të kemi në banak edhe lloje të tjera të sheqerit, si për diabetikë, sheqer të kuq, sheqer të aromatizuar, kuba sheqeri etj.

Salcat e ndryshme

Salcat më të përdorura janë: majonezë, ketchup, mustardë, salcë koktejl si dhe disa salca më klasike Worcestershire, tabasko dhe Maggi. Në restorantet e nivelit të mesëm dhe piceritë ka një kërkesë të konsiderueshme për këto salca, të cilat shoqërojnë në veçanti patate të skuqura, picat, salçicet dhe snacks në përgjithësi. Çdo mëngjes është e nevojshme të kontrollohet disponueshmëria e salcave dhe të pastrohen paketimet, veçanërisht pranë buzës së qafës (brenda dhe jashtë) dhe nën kapak. Arsyet praktike dhe legjislative (mbajtëset nuk mund të përdoren pa etiketë) kanë çuar pothuajse kudo në futjen e salcave në paketime me një dozë.

Limonët

Veçanërisht në restorantet me një menu të bazuar në peshk, janë një element i patjetërsueshëm i shërbimit. Ata përgatiten në çast me një thikë të veçantë dhe dërrasë prerje. Vetëm në rastin e punës intensive ata përgatiten më parë. Në fund të shërbimit, limonët e prerë vendosen në frigorifer e më pas përdoren në kuzhinë.

Elemente të tjera të shërbimit në tavolinë, në restorant

Të gjitha këto kërkojnë vëmendje të veçantë nga kamerierët për mirëmbajtjen dhe përdorimin e tyre.



1. Koshi i bukës; 2. Koshi për fruta; 3. Supjere; 4. Salciere; 5. Kupa për gjalpë.

1. Koshi i bukës, ose shporta e bukës mund të jetë e përgatitur nga materiale të ndryshme. Në disa raste, sipas nevojës, mund të përdoret dhe pjatë e madhe kryesore, në të cilën buka vendoset brenda një pecete pambuku, ose letre. Koshi shërben për vendosjen e bukës në tavolinë, por edhe për shërbimin e saj nga kamerierët. Shërbimi i bukës nga kamerierët bëhet duke vendosur bukën me kapësen e ushqimit (clips) mbi pjatën e bukës së klientëve, e cila ndodhet e shtruar në krah të majtë të secilit prej tyre.

Buka pritët, nëse është e nevojshme, mbi një dërrasë prerjeje me thikë sharrë, duke e mbajtur atë me pecetë. Sot, për arsye higjienike dhe estetike, përdoren dhe forma të vogla të bukëve, të cilat restorantet i përgatitin vet. Shporta e bukës duhet të pastrohet dhe të rregullohet me kujdes. Buka duhet të vendoset brenda në kosh mbi një pecetë. Ajo duhet të jetë e freskët dhe të shmanget përdorimi i saj në një kosh tjetër. Në restorantet e nivelit të lartë është detyrim vendosja në kosh e të paktën tri lloje bukësh.

2. Koshi i bukës, ose shporta e frutave: shërben për vendosjen e frutave në tavolinë. Frutat duhet të jenë të lara dhe të thara me kujdes. Ato duhet të vendosen në kosh, brenda një pecete pambuku, ose letre. Kjo tregon më shumë përkujdesje dhe gjithashtu përdorimi i pecetave me ngjyra shërben si element estetik.

3. Supjere, përdoret për shërbimin e supës nga karroca e shërbimit, por edhe drejtpërdrejt në tavolinën e klientëve. Mund të jenë inoksi ose porcelani. Enët e inoksit janë më praktike, në restorant, pasi janë më të lehta e më rezistente.

4. Salciere, shërben për vendosjen në tavolinë të salcave shoqëruese për pjatë të ndryshme të klientëve. Vendoset në krahun e majtë të klientit. Mund të jenë inoksi, porcelani, qelqi, të madhësive të ndryshme.

5. Kupa për gjalpë, hërben në restorantet e niveleve të larta për shërbimin e gjalpë, i cili është detyrim të shërbehet së bashku me bukën në fillim të vaktit.

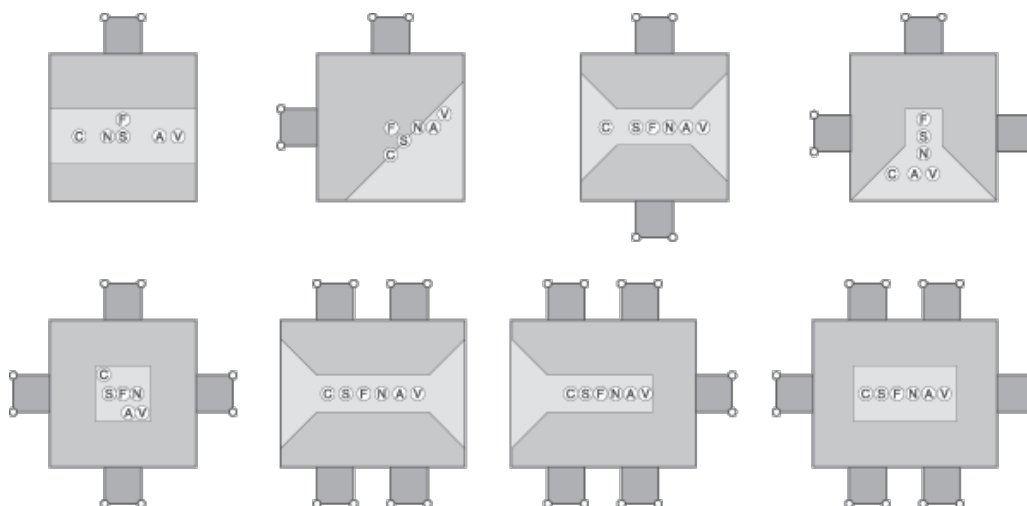
4.7.2 Vendosja e menazheve në tavolinë

Në vendosjen e menazheve dhe elementeve të tjera të përbashkëta në tavolinë duhet të zbatohen këto rregulla:

- Vendosni minimumin e nevojshëm të menazheve në tavolinë: kripë, piper, lule, numrin e tavolinës, shportën e bukës. Elemente të tjera shërbejini sipas kërkesës, ose kur plotësojnë përgatitjen e ushqimit (p.sh.: vaji i ullirit dhe uthull, nëse shërbehet sallata, vaj i ullirit dhe limoni për peshkun e zier, djathi për makaronat etj.), largojini ato kur nuk përdoren më, ose kur nuk nevojiten;
- Shporta e bukës vendoset në tavolinë pas mbërritjes së klientit;
- Përdorni sa më mirë hapësirën në dispozicion;
- Vendosni menazhet në një pozicion të përshtatshëm për klientët.

Ligji për ndalimin e pirjes së duhanit në restorante të mbyllura, e bëri tavllën të padobishme. Gjithsesi ato duhet të jenë të pranishme në restorante me lulishte.

Nëpërmjet shembujve të mëposhtëm po tregojmë mënyra të vendosjes së menazheve në tavolinë, të përcaktuara nga numri i klientëve dhe pozicioni i uljes së tyre.



A - Uji; V- Verë; C - Shporta e bukës; F - Lule; N - Numri i tavolinës; S - Kripë/piper

Sa herë që është e mundur, shporta e bukës dhe pijet (nëse janë në tavolinë, sepse ato mund të shërbehen nga sommelier-i) duhet të vendosen në një pozicion qendror në mënyrë që ato të mund të arrihen lehtësisht nga klientët.

Kurdo që të jetë e mundur, shmangni objektet në cepat e tavolinës.

Në disa situata mund të kemi edhe ndryshime, si p.sh.:

- Nëse përdorni pjatën e bukës për secilin klient, shporta nuk vendoset në tavolinë. Shërbimi i bukës bëhet nga kamerierët.
- Numri edhe mund të mos vendoset në tavolinë, pasi stafi duhet ta mbajë mend. Shpesh është menduar thjesht për të lehtësuar punën e kamerierëve, ndoshta mund të pozicionohet në qendër për ta bërë atë sa më pak të dukshëm.

Në restorantet e hoteleve numri i tavolinës korrespondon me numrin e dhomës së klientit, prandaj në këtë rast numri përdoret shumë (për të shënuar ushqime, pije ekstra, etj.), kështu që normalisht duhet të vendoset në mënyrë që të shihet qartë.

4.8 Zbatimi i rregullave të higjienës, sigurisë dhe mbrojtjes së mjedisit gjatë zhvillimit të veprimtarive

Zbatimi i rregullave të higjienës personale, higjienës së mjedisit, higjienës së pajisjeve dhe mjeteve dhe higjienës së ushqimit është detyrim i të gjithë stafit të restorantit.

Gjatë kryerjes së procedurave, që sigurojnë higjienën duhet të zbatohen udhëzimet dhe rregulloret e ndryshme.

Pastrimi dhe dezinfektimi

Pastrimi efektiv është thelbësor për të mos lejuar bakteret e dëmshme të futen në ushqim.

- Ndiqni udhëzimet se si të përdoren kimikatet dhe detergjentët për larjen e enëve dhe pastrimin.
- Pastroni sipërfaqet e punës dhe pajisjet tërësisht para, gjatë dhe në fund të punëve.
- Lani dhe dezinfektoni për parandalimin e ndotjeve dhe baktereve të përhapen në ushqime tjera prej sipërfaqes apo pajisjeve.
- Rregullisht pastroni / fshini dhe dezinfektoni të gjitha mjetet, të cilat njerëzit i prekin shpesh, siç janë sipërfaqet, lavamani, rubineti, dorezat e derës në përfundim të çdo dite/turni. Është e rëndësishme që t'i mbani këto të pastra që të parandaloni pislëkun dhe përhapjen e baktereve në duart e njerëzve dhe pastaj prej duarve në ushqim dhe pjesë të tjera.
- Tharja në mënyrë natyrale e enëve ndihmon parandalimin e baktereve, që përhapen nga pëlhurat e përdorura për fshirje (tharje).
- Lani dhe dezinfektoni frigoriferët rregullisht, kur brenda nuk ka shumë ushqim. Transferoni ushqimin në një frigorifer tjetër apo në një vend tjetër të ftohtë të sigurt dhe mbajeni të mbuluar. Kushtojini vëmendje të veçantë sa shpesh i pastroni pjesët e pajisjeve që kanë pjesë lëvizëse (çmontuese).
- Lani pjatat, pjesët e makinës larëse të enëve dhe pjesët e çmontueshme, nëse është e mundur. Nëse nuk keni makinë për larjen e enëve, lani pjatat, mjetet etj., në ujë të nxehtë me detergjentë. Largoni mbeturinat. Pastaj futini ato në ujë të pastër shumë të nxehtë. Lërimi që t'i thajë ajri, ose fshiji me pëlhura shumë të pastra.
- Makinat larëse i lajnë enët në temperatura të larta. Kjo është një mënyrë e mirë për të asgjësuar bakteret dhe për dezinfektim.

Orari i pastrimit

Orari i pastrimit është një mjet i domosdoshëm, që të keni një pastrim efektiv në mjedisin e punës.

Disa pajisje e mjete duhet të pastrohen më shpesh e disa duhet të dezinfektohen. Nuk është e nevojshme të dezinfektoni çdo gjë. Përqendrohuni në sendet, që kanë kontakte me ushqim dhe ato që preken vazhdimisht.

Ju gjithashtu duhet të dezinfektoni sipërfaqet apo mjetet që kanë qenë në kontakt me mishin e papërpunuar ose vezët.

Mjetet që duhet të pastrohen dhe të dezinfektohen: ato që kanë qenë në kontakt me ushqimin dhe sendet që preken shpesh, sipërfaqet e punës, lavamanët, dërrasat për prerje, thikat, frigoriferët, mikserët e ushqimit, makina për akull, dorezat e dyerve, rubintat, pecetat, rrobat e punës etj.

Mjetet që duhet të pastrohen: dysHEMEJA, muret, tavani, raftet e ruajtjes, frigoriferët, ekspozitorët, mikrovala, larësit e enëve, zyra dhe zonat e stafit.

Kontrolli kundër insekteve

Kontrolli efikas kundër insekteve është thelbësor për të mbajtur insektet jashtë objektit dhe për t'i parandaluar ato që të përhapin sëmundje të dëmshme.

- Kontrolloni objektin rregullisht për shenja të insekteve, pasi insektet bartin baktere të dëmshme.
- Kontrolloni tërësisht furnizimet për shenja të insekteve. Mos pranoni furnizime nëse vëreni shenja të insekteve, si p.sh. paketat e grimcuara. Insektet mund të hyjnë në mjediset tuaja përmes paketave.

- Mbani zonat e jashtme të pastra dhe hiqni barin e keq dhe mbeturinat. Sigurohuni që kovat të kenë kapak që mbyllet mirë dhe të jenë të lehta për t'u pastruar. Bari i keq dhe plehurat mund t' i tërheqin insektet dhe të jenë ushqim dhe strehë për to.
- Nëse mendoni se ushqimi është prekur nga insektet në ndonjë mënyrë, hidheni.
- Përmirësoni trajnimin e stafit në njohjen e shenjave të insekteve dhe inkurajoni ata të raportojnë problemet menjëherë.
- Kurrë mos lejoni që kontrolli ndaj insekteve kimikitet/kurthet, përfshirë edhe sprijet, të bien në kontakt me ushqimin, sepse ato janë helmuese për njeriun.
- Sigurohuni që ushqimi apo pjatat e palara nuk janë lënë jashtë gjatë natës, sepse ato janë burim ushqimi për insekte.

Brejtësit, shenja të tyre

Shenja të vogla të këmbëve në pluhur, jashtëqitje, vrima në mure dhe dyer, mallra apo paketime të grimcuara, njolla apo shenja të yndyrshme, njolla të urinës në paketime të ushqimeve.

Mizat dhe insektet fluturuese (p.sh, tenja)

Trupa të insekteve, insekte të gjalla, membranë, gumëzhimë apo zukatje, vemje, vezë dhe pëlhura vezësh, lëkura të ndërruara, glasa, copëza të vogla të rrës apo dheut, insektet vetë, milingonat fluturuese në ditët e nxehta.

Zogjtë (pupla, glasa, fole, zhurmë dhe vetë zogjtë)

Insektet në lëvizje, veçanërisht në ushqim të thatë, vemje të vogla.

Nëse shihni shenja të mbledhjes së insekteve thirrni kontraktuesin për kontrollin e insekteve menjëherë. Shkruani detajet e kontraktuesit të kontaktet në ditarin tuaj. Kryeni dezinfektim sipas udhëzimeve të rrepta. Nëse mendoni se ndonjë pajisje, sipërfaqe apo enë është prekur nga insektet, ato duhet të pastrohen, të dezinfektohen dhe të thahen për parandalimin e përhapjes së baktereve

Mbeturinat e ushqimit

1. Mbeturinat e ushqimit, nënproduktet dhe mbeturinat e tjera duhet të largohen nga hapësirat ku ushqimi është i pranishëm sa më shpejt që të jetë e mundur, që të shmangët grumbullimi i tyre.
2. Mbeturinat e ushqimit, ambalazhe dhe mbeturinat e tjera duhet të mënjanojnë në kontejnerë të mbyllur. Këta kontejnerë duhet të jenë të konstruksionit të përshtatshëm, të mbajtur në gjendje të mirë, të pastrohen me lehtësi dhe të dezinfektohen.
3. Ndarja e mbeturinave në kosha të ndryshëm sipas materialeve ndihmon në menaxhimin më të mirë të tyre dhe mbrojtjen e mjedisit.
4. Mbeturinat duhet të largohen në pikat e grumbullimit të tyre dhe të mos hidhen në mjedise të tjera.

Lexim: Rregulla të sjelljes në tavolinë

Etika e tavolinës tregon se si të silleni në raste të ndryshme në dreka apo darka formale, por edhe informale. Vetëm për shkak se disa u binden rregullave të caktuara, të cilat konsiderohen ndoshta të vjetërsuara, është e rëndësishme të dini dhe praktikisht këto nocione.

Për një kamerier apo barist, hijeshia dhe klasi duhet të jenë të paktën mbi mesataren.

Tani ju jeni klienti dhe këto janë vetëm rregullat kryesore të etikës që duhet të ndiqni për t'u konsideruar si një person i sjellshëm kur hani dhe pini.

- Gjithmonë i hapni rrugën zonjës dhe, nëse një kamerier nuk e bën atë, lëvizni karrigen dhe ndihmoheni.
- Zonjat ulen të parat dhe zotërinjtë presin duke qëndruar në këmbë, derisa gruaja e fundit të jetë ulur.
- Kur uleni në tavolinë, lejoni që gratë dhe miqtë të kenë vendin më të mirë, zakonisht përballë sallës ose një pamje të bukur në natyrë.

- Kur jeni ulur në tavolinë dhe afrohet një person, burrat mund të ngrihen dhe pastaj përshëndesin, gratë thonë përshëndetjen pa u ngritur.
- Nëse gjatë vaktit një grua largohet, burrat ndërpresin bisedën dhe ngrihen për një çast në mirësjellje; gjesti duhet të përsëritet kur zonja të kthehet në tavolinë.
- Burrat nuk heqin xhaketën ose kravatën dhe nuk lirojnë këmbët.
- Gjatë ngrënies nuk flasim me zë të lartë apo duke u përtypur.
- Ushqimi konsumohet në porcione të vogla dhe ngadalë.
- Në rast të teshtitjes, përpikuni të ktheheni anash, duke mbuluar hundën dhe gojën me një shami.
- Për të thirrur një kamerier, një lëvizje e kokës ose e dorës është e mjaftueshme; absolutisht shmangni thirrjet me zë të lartë, ndoshta me terma, si: shefi, hej etj.!
- Nga tavolina ngrihemi sa më pak që të jetë e mundur.
- Karrigia duhet të mbahet pranë tavolinës dhe të mos mbivendosen këmbët.
- Trupi mbahet drejt, por nuk rrimë si të ngrirë. Këmbët mbahen me kujdes për të mos shqetësuar të tjerët. Duart pranë trupit. Bërrylat nuk vendosen mbi tavolinë, por vetëm parakrahët.
- Mos mbani telefonin në tavolinë gjatë vaktit.
- Shmangni njollat e buzëkuqit në pecetë apo në gotë.
- Mos përdorni kruajtëset e dhëmbëve në tavolinë dhe nëse nuk ka mos i kërkon ato. Mos flisni për sëmundje apo fatkeqësi në tavolinë.
- Thoni gjithmonë “ju bëftë mirë” para se të hani.

Rregulla të përdorimit të takëmeve në tavolinë

- Gjatë ngrënies mjetet vendosen brenda pjatës, thika në harkun e brendshëm të pirunit.
- Në fund të ngrënies, mjetet vendosen paralelisht në krahun tonë të djathtë.
- Mos e vendosni pecetën si një grykore për fëmijë, por vendoseni të hapur me kujdes mbi gjunjë dhe kur të ngriheni, vendoseni po me kujdes në të majtë të pjatës.
- Në qoftë se supa është e nxehtë, mos i fryni pjatës apo lugës për ta ftohur.
- Për të mbledhur lugët e fundit të supës, jepini lehtësisht një formë të pjerrët pjatës.
- Mos e ftohni ushqimin duke e shtypur në pjatë me pirun apo lugë. Zona më pak e nxehtë është në anën e ushqimit pranë rrethit të jashtëm të pjatës.
- Mos e mbani kurrë thikën apo argjendaritë në gojë.
- Ushqimet copëtohen me thikë dhe konsumohen me radhë.
- Thikat kryesore të mishit nuk duhet të përdoren për peshkun, djathin, frutat, sallatat. Për këto ushqime përdoren thika të veçanta përkatëse.
- Në pjatat e përbashkëta zgjidhet dhe merret ushqimi në krahun tuaj me mjete të veçanta të vendosura mbi to dhe jo me mjetet tuaja personale.
- Dardhët, mollët, kajsitë priten me thikë në pjesë dhe secila prej tyre mund të pastrohet me thikë.
- Luleshtrydhet, vishnjat, rrushi, qershitë mund të konsumohen me dorë.
- Pastroni portokajt, mandarinat, bananet me thikë.
- Pula dhe disa lloje të guaskave të detit mund të konsumohen me dorë. Në këtë rast pranë të ftuarve vendosen peceta të lagura me një përdorim, ose ujë i ngrohtë me limon dhe pecetë.
- Për të marrë nga pjata salcën që ndodhet në të nuk përdoret dora, por pak bukë dhe piruni.

NXËNËSI/JA SHTRON SALLËN E RESTORANTIT PËR SHËRBIMIN “A LA CARTE”



5.1 Shtrimi “a la carte”

Nuk ka zgjidhje apriori të drejtë dhe të gabuar, por zgjidhja më e përshtatshme për llojin e restorantit, llojet e klientëve dhe shërbimin e ofruar.

5.1.1 Shtrimi “a la carte”

Restorante “a la carte” quhen restorantet, të cilat ofrojnë për klientët zgjedhje të ushqimeve dhe pijeve nëpërmjet carte menu (menu). Në këto restorante, menu-ja quhet *menu “a la carte”*, shtrimi që realizohet për pritjen e klientëve në tavolina, quhet *shtrim “a la carte”* dhe shërbimi që ofrohet te klienti, nga momenti i mbërritjes dhe deri te largimi, quhet *shërbim “a la carte”*.

Klientët, në këto restorante, zgjedhin ushqimin dhe pijet nga menu dhe pasi ata porosisin, ushqimet dhe pijet përgatiten dhe shërbehen në tavolinë. Shërbimi “a la carte” zgjat më shumë, ofron një zgjedhje më të gjerë të ushqimeve dhe pijeve dhe çmimi ndryshon në varësi të zgjedhjeve individuale që bëjnë klientët. Modele të tjera të shërbimit kemi edhe shërbimi në pritje, në bankete, vetëshërbim etj. Restorantet në “a la carte” ndahen në 3 kategori, për sa i takon nivelit të shërbimit që ofrojnë. Restorantet e kategorisë së parë, ofrojnë zgjedhje më cilësore, për sa i takon menuse dhe standarde më të larta shërbimi se kategoritë e tjera.

Restorantet në “a la carte” mund të funksionojnë si restorante të veçanta, por ofrohen edhe në hotele. Në këtë rast ato duhet të plotësojnë standardet e restorantit të hotelit, sipas kategorisë së tij.

Në “a la carte”, por edhe në shërbime të tjera, është e nevojshme që jo vetëm mjedisi, pajisjet dhe mjetet e shërbimit të jenë gati për pritjen e klientëve, por edhe tavolinat të jenë të shtruara. Shtrimi paraprak i tavolinave, kryen dy funksione:

1. **praktik** i lejon klientët të konsumojnë një vakt të qetë dhe të këndshëm dhe nga ana tjetër lehtëson punën e personelit;
2. **estetik**, mbulesat e tavolinave, takëmet, gotat, pecetat, zbukurimet e tavolinës etj., ndikojnë në zbukurimin e ambientit.

Shtrimi për çdo klient në tavolinë është zgjedhje e restorantit dhe ndryshon në varësi të:

- llojit dhe kategorisë së restorantit;
- metodave të shërbimit;
- vaktit që do të shërbehet;
- menuse së ofruar;
- ritmit të punës etj.

Në “a la carte” zgjedhjet e ushqimeve dhe pijeve nga klientët përcaktohen pasi ai merr menunë. Kështu personeli nuk e di më parë se çfarë do të porositin klientët. Në këtë rast në tavolinë, përpara se klientët të vijnë, për secilin prej tyre vendosen disa mjete minimale, të cilat mendojmë se do t’u nevojiten klientëve gjatë shërbimit të vaktit.

Pas zgjedhjes së pijeve dhe ushqimeve nga klientët shtrimi pasurohet me elemente të tjera të nevojshme, ose hiqen elemente të cilat klienti mund të mos i përdorë, në varësi të zgjedhjeve të tij (p.sh. gota e verës largohet dhe sillet gota e birrës etj.).

Në figurat më poshtë tregohen disa modele të shtrimit “a la carte” ose të shtrimit të thjeshtë, siç e quajmë ndryshe.

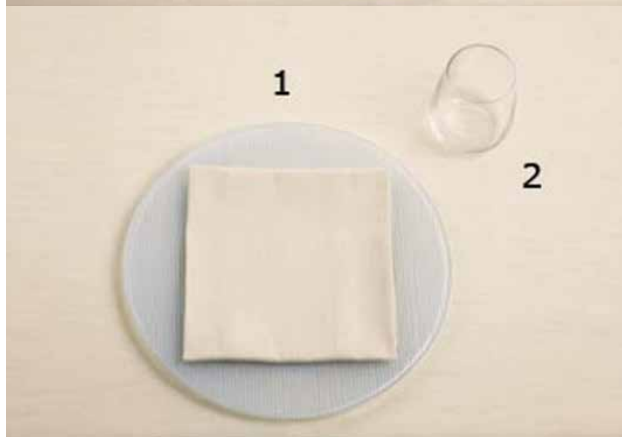
A.

1. Nën pjata dhe peceta e klientit
2. Gota e ujit



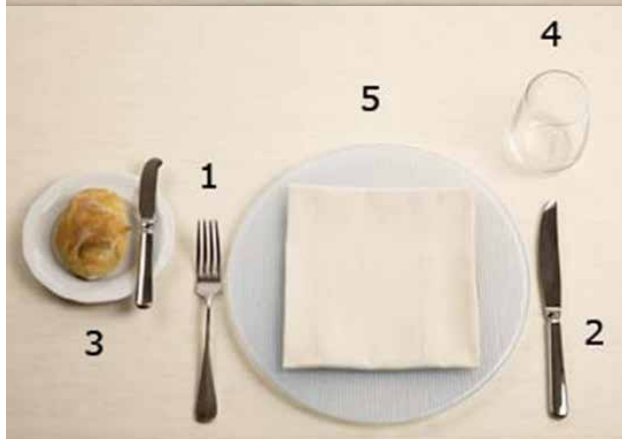
B.

1. Piruni i madh (kryesor)
2. Thika e madhe (kryesore)
3. Pjata e bukës dhe e gjalpit dhe thika e bukës dhe e gjalpit
4. Gota e ujit
5. Nën pjata dhe peceta e klientit



C.

1. Piruni i madh (kryesor)
2. Thika e madhe (kryesore)
3. Pjata e bukës dhe e gjalpit dhe thika e bukës dhe e gjalpit
4. Gota e ujit
5. Nën pjata dhe peceta e klientit
6. Gota e verës



Në standardet e shërbimit ndërkombëtar, shërbimi në tavolinë i vaktit fillon me bukën dhe gjalpin. Pjata e bukës dhe e gjalpit, vendoset në krahun e majtë të çdo klienti dhe shërben për vendosjen e bukës. Gjalpi shërbehet menjëherë me bukën. Gjalpi merret nga kupa e përbashkët me majën e thikës dhe vendoset në pjatën personale. Thika shërben për të lyer copat e vogla të bukës, të cilat shpëputen me dorë. Thika nuk përdoret për të prerë bukën. Kur nuk ka gjalpë, apo salca të tjera, thika nuk vendoset.

Në internet mund të gjeni video për mënyrën si konsumohet buka në tavolinë.

Në disa vende, zakoni i shërbimit të bukës dhe gjalpit është zëvendësuar me disa përgatitje të tjera të vogla të ushqimeve.

Restorantet që shërbejnë bukë në shportë dhe nuk ofrojnë shërbimin e gjalpit, mund të mos e vendosin në tavolinë pjatën e bukës dhe të gjalpit.

Në restorantet “a la cart”, të cilat në oraret e drekës ofrojnë edhe shërbim të menuve fikse, mundet që shtrimi të pasurohet edhe me takëme shtesë sipas menisë.

Për zbukurimin e tavolinës përdoren lule, kompozime me lule dhe qirinj. Për të patur një paraqitje sa më elegante të tavolinës, në mes të saj vendosen vetëm mbajtëset e kripës dhe piperit. Menazhet e tjer, a si vaj, uthull apo salca shtohen sipas menisë së zgjedhur nga klienti.

Dekoracioni dhe menazhet vendosen kur ka përfunduar shtrimi i tavolinës.

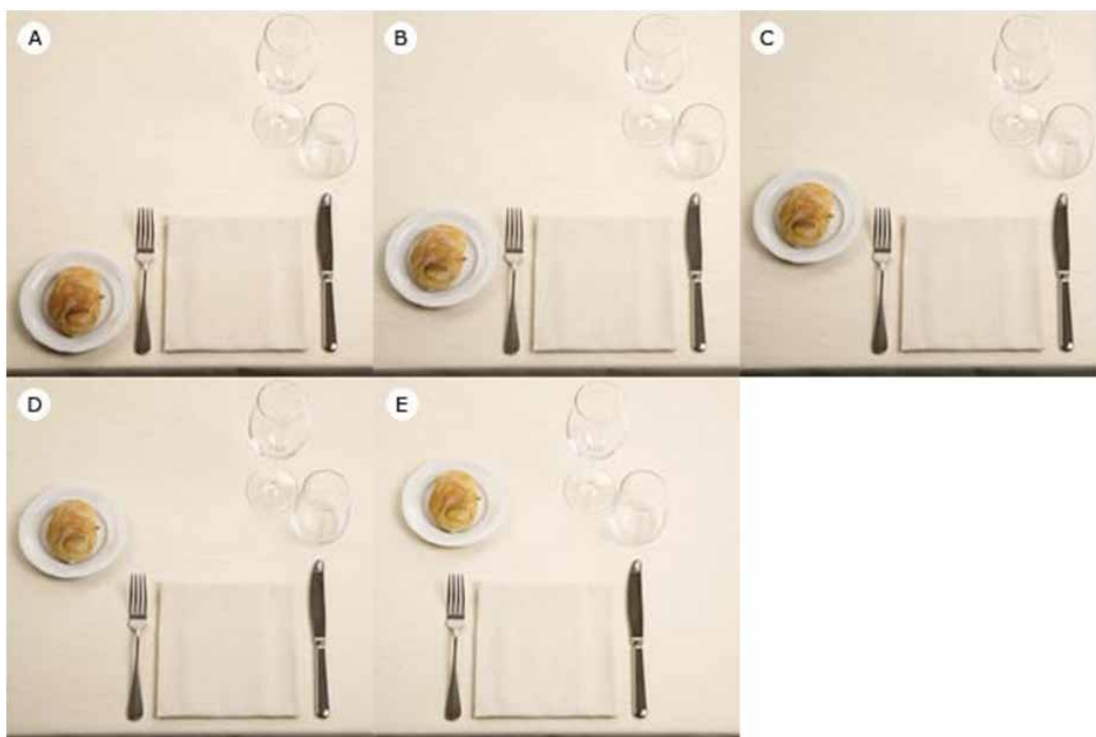
5.1.2 Pozicioni i vendosjes së pjatës së bukës dhe gjalpit

Nënpjata vendoset në krahun e majtë të shtrimit për çdo klient. Gjatë vendosjes së saj duhet të ketë një rregull, i cili mund të përsëritet saktësisht edhe në shtrimet e tjera në sallë, të cilat duhet të jenë uniforme.

Vendosja e pjatës së bukës dhe të gjalpit në shtrim duhet të bëhet e orientuar me:

1. vendosjen e nënpjatës (qendrat e pjatave vendosen në një drejtim, fundet e pjatave vendosen në një drejtim, ose fillimet e pjatave vendosen në një drejtim);
2. vendosjen e pirunit kryesor, në rastet kur nuk kemi nënpjatë, por pecetë.

Në figurën në vazhdim jepen shembuj të pozicioneve të vendosjes së pjatës së bukës dhe të gjalpit të orientuar nga piruni kryesor (2).



5.1.3 Hapësira e shtrimit në tavolinë

Hapësira e tavolinës, që i takon çdo klienti të ulur, për shërbimin e një vakti duhet të jetë jo më pak se 60 cm gjerësi dhe 35-45 cm në thellësi, drejt qendrës së tavolinës. Në restorantet e kategorisë së lartë, kjo hapësirë, mund të jetë edhe më e madhe, në gjerësi (70 cm, 80 cm, 90 cm). Në këto raste klienti do të ndihet më mirë.

Në mes të hapësirës së shtrimit për çdo klient, në tavolinë vendoset nënpjata (rreth 32 cm diametër), ose peceta e klientit dhe anash takëmet e të ngrënit, pjata e bukës dhe gotat. Hapësira që zënë mjetet për një shtrim në tavolinë shkon 40 cm në gjerësi (52-55 cm së bashku me pjatën e bukës) dhe 35-38 cm në brendësi. Shih fig. 1 (a).

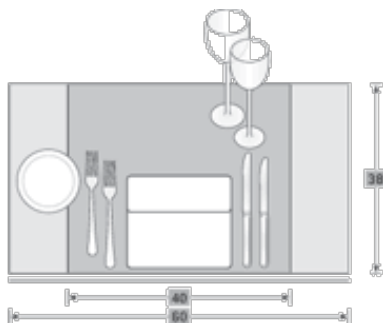


Figura 1 (a)

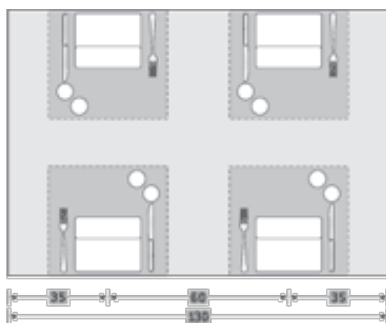


Figura 1 (b)

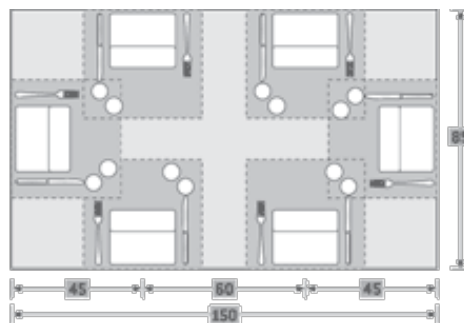


Figura 1 (c)

Në figurën 1 (b) tregohet mënyra e përcaktimit të numrit të shtrimeve dhe hapësira e shtrimit për çdo klient, në një tavolinë me përmasa 85 cm x 130 cm. Këtu mund të ulen 4 klientë (2 nga 2 përballë njëri-tjetrit). Përpara se të shtrohet tavolina duhet të dimë gjatësinë e saj dhe hapësirën e përcaktuar për një shtrim. Gjatësia e tavolinës është 130 cm dhe hapësira për një shtrim është 60 cm. Në këtë gjatësi do të ulen 2 klientë ($130 \text{ cm} : 60 \text{ cm} = 2 \text{ klientë}$). Në këtë rast mbeten 10 cm në gjatësi të tavolinës. Kjo pjesëtohet për 2 dhe del 5 cm, të cilat i shtohen shtrimit të parë dhe të fundit në gjatësi të tavolinës. Pra, mesi i nënpjatës, apo pecetës për klientin e parë nuk vendoset te 30 ($60 : 2$), por te 35 cm, mesi i nënpjatës së dytë vendoset te 95 cm dhe largësia e mesit të nënpjatës nga fundi i tavolinës mbetet 35 cm.

Tavolina me përmasa 85 cm x 130 cm është e përshtatshme për 4 klientë.

Në figurën 1 (c) tregohet mënyra e përcaktimit të numrit të shtrimeve dhe hapësira e shtrimit për çdo klient, në një tavolinë me përmasa 85 cm x 150 cm. Këtu mund të ulen 6 klientë, si në figurë. Kur gjatësia e tavolinës është 150 cm dhe hapësira për një shtrim është 60 cm, në këtë gjatësi do të ulen 2 klientë, $150 : 60 \text{ cm} = 2 \text{ klientë}$ dhe do të na mbeten 30 cm. Kjo pjesëtohet për 2 dhe 15 cm i shtohen shtrimit të parë (pra mesi i nënpjatës, apo pecetës për klientin e parë nuk vendoset te 30, por te 45 cm, mesi i nënpjatës së dytë vendoset te 105 cm ($45 + 60 \text{ cm}$) dhe largësia e mesit të nënpjatës nga fundi i tavolinës mbetet 45 cm. Në këtë rast, meqenëse largësia e fundit të tavolinës nga mesi i nënpjatës së parë është 45 cm, pra më shumë se thellësia e një shtrimi (38 cm) mund të kemi shtrim anësor në tavolinë. Po kështu edhe në fund të tavolinës. Tavolina me përmasa 85 cm x 150 cm është e përshtatshme për 6 klientë.



KINI KUJDES!

- Vendi i uljes për çdo klient në sallë përcaktohet në tavolinë dhe jo me vendosjen e karrigeve. Sa më e gjatë tavolina, aq më e rëndësishme kjo.
- Në një tavolinë duhet të respektohen hapësirat e shtrimit për çdo klient.
- Shtrimi i tavolinave duhet të bëhet me metër.

- Gjatë shtrimit të tavolinave është e nevojshme që fillimisht të dimë gjatësinë e tyre dhe hapësirën e përcaktuar për një shtrim. Kështu mund të gjejmë numrin e shtrimeve që mund të vendosen në gjatësi. Nëse ka mbetje në gjatësi, ajo ndahet midis vendit të parë dhe të fundit.
- Në rastin e tavolinave rrumbullake për të përcaktuar numrin e vendeve të uljes pjesëtohet perimetri i rrethit me hapësirën e shtrimit për një klient. Kështu gjejmë perimetrin e rrethit (πD , ose $2\pi r$) dhe e pjesëtojmë me hapësirën e një shtrimi (p.sh. 60 cm, apo 70 cm etj.).
- Vendosja e menazheve në tavolinat drejtkëndëshe ndjek hapin e shtrimit. Nëse hapi është 60 cm, menazhet e para mund të vendosen në mesin e hapit të shtrimit (tek 30 cm nga ana e tavolinës), ose me hap të plotë (tek 60 cm) e më pas vazhdohet në të dy rastet me hap të plotë deri në fund të tavolinës.

5.1.4 Si të përgatishni një shtrim

Hapat e punës

- Vendos nënplatën, ose pecetën në mesin e hapësirës së shtrimit. Nëse ajo ka logo të restorantit, ose dekor vendose përballë klientit. Largësia e sotopjatës ose pecetës nga ana e tavolinës është rreth 1 cm. Distanca matet me pjesën e përparme të gishtit të madh.
- Në krah të djathtë të sotopjatës ose pecetës vendos thikën e madhe (kryesore) me teh nga brenda, rreth 1 cm larg saj.
- Në krah të majtë të nënplatës ose pecetës vendos pirunin e madh (kryesor), me dhëmbëza lart, rreth 1 cm larg.
- Vendos pjatën e bukës të orientuar nga nënplate ose nga piruni i madh (kryesor).
- Vendos thikën e bukës, me teh në një drejtim me thikën e madhe (kryesore).
- Vendos gotën e verës, në krahun e djathtë, 1 cm mbi majën e thikës së madhe. Drejtimi i bishtit të gotës duhet të jetë në një drejtim me thikën.
- Në krah të gotës së verës vendos gotën e ujit. Pozicioni i gotës ndryshon nëse përdorim një tumbler.

5.1.5 Si të largoni dhe të shtoni shtrimet në tavolina

Në situata të caktuara lind nevoja të largohen apo të shtohen shtrime nga tavolina. Shtimi dhe mbledhja e shtrimeve mund të bëhet me tabaka si në figurë ose me nënplate.



5.2 Parapërgatitja për shtrimin dhe shërbimin në “a la carte”

Puna në restorant është e ndarë në tri faza operacionale: *përgatitja, shërbimi dhe rirregullimi*

Përgatitja përfshin aktivitete të ndryshme, siç tregohet më poshtë.

1. **Pastrimi dhe ajrimi i restorantit:** hapen dritaret, pastrohet mjedisi, rregullohen tavolinat dhe karriget, pastrohen pluhurat, dyshemeja, dyert, dritaret, vitrinat, pajisjet e punës etj. Këto operacione kryhen pjesërisht nga kamerierët, pjesërisht nga stafi i pastrimit.
2. **Pastrimi dhe rregullimi i vitrinave, frigoriferëve të ushqimeve dhe pijeve, karrocave të shërbimit dhe pajisjeve të tjera të shërbimit.**
3. **Pastrimi dhe rregullimi i sideboard-it** me mjete të shërbimit në rang (menu, tabaka, hapëse të shisheve, kosha buke, dekanter, pjata, takëme ngrënie, gota etj.
4. **Pastrimi dhe përgatitja e menazheve** (vaj, djathë, kripë, piper, etj.), lule, dekore.
5. **Përgatitja e “mise en place” për shtrimin** e tavolinave në “a la carte”, sipas numrit të vendeve të uljes, si dhe përgatitja e shtrimeve rezervë në sideboard, për rifreskimin e tavolinave gjatë shërbimit në turn, në bazë të fluksit të klientëve. Përpara se të fillojmë me shtrimin e tavolinave duhet të bëhet gati inventari i nevojshëm i mjeteve për shtrimin. Mjetet duhet të jenë të lara e të pastruara. Mjetet vendosen në karrocet e shërbimit dhe shtrimi i sallës fillon nga fundi i saj.
6. **Shtrimi i tavolinave në sallë dhe rregullimi i karrigeve.**
7. **Përgatitja për shërbimin:** para fillimit të shërbimit (rreth 30 minuta) kamerierët përgatisin sallën, bukën, pijet, ushqimet në vitrina.

Mbledhja e shërbimit: pas mbarimit të përgatitjes së sallës, maîtres mbledh stafin për një takim të shkurtër të shërbimit prej rreth 10 minutash, para hapjes së restorantit.

Gjatë mbledhjes, maîtres informon dhe shpjegon për kamerierët, specialitetet e përditshme përgatitjet, të cilat duhet të rritin shitjet, si dhe detaje të tjera të tilla, si rezervimet e të ftuar të veçantë që priten, shërbime të veçanta etj. Ky takim bëhet direkt në dhomën e ngrënies, nganjëherë me praninë e kuzhinierit. Gjithashtu mund të zgjidhet një vend i qetë për diskutime dhe kohë e mjaftueshme për të kaluar të gjithë informacionin e nevojshëm.

Një herë në javë organizohet një takim më i zgjatur prej rreth 60 minutash, në të cilin problemet e ndryshme të restorantit trajtohen më thellë, si p.sh. cilësia e shërbimit të ofruar, rezultatet ekonomike në periudhën e fundit etj. Në këtë takim, maîtres nxit komentet dhe sugjerimet e stafit për të përmirësuar cilësinë e punës.

Qëllimi i mbledhjeve të shërbimit ditor është t'i sigurojë personelit ngritje të aftësive dhe qëndrimin profesional. Anëtarët e rinj të personelit dhe nxënësit duhet të mësojnë rreth detyrave më të rëndësishme, të cilat duhet të zbatohen çdo ditë dhe që kontribuojnë në suksesin e shërbimit.

Pas mbledhjes së shërbimit, çdo anëtar i personelit duhet të jetë në gjendje të:

- drejtojë bashkëbisedimin me klientin;
- të japë argumente bindëse;
- të punojë me besim dhe efikasitet bazuar te besimi i tij/saj;
- të kuptojë punën e personelit të kuzhinës dhe vështirësitë e saj.

Mbledhjet e shërbimit nuk mbahen për të bezdisur personelin e shërbimit, por:

- për të krijuar një qëndrim pozitiv ndaj punës;
- për të korigjuar sjellje të gabuara;
- për të përmirësuar bashkëpunimin dhe dëshirën për të shërbyer me nivel të lartë;
- që anëtarët e personelit të bëjnë sugjerime për përmirësime në punë.

Shërbimi. Me ardhjen e klientëve, kamerierët kryejnë të gjitha fazat e shërbimit: mikpritjen, marrjen e porosisë, shërbimin e ushqimeve dhe pijeve, dorëzimin e faturës dhe përcjelljen përfundimtare.

Rirregullimi. Pas shërbimit të vaktit, të gjitha pajisjet, mjetet do të pastrohen dhe do të çohen nëpër vendet e caktuara. Ushqimet dhe pijet do të vendosen në frigoriferë. Largohen mbeturinat dhe ambalazhet në vendet e caktuara. Pastrohen pajisjet e punës. Salla rregullohet dhe shtrohet për shërbimin e vaktit pasardhës.

5.3 Shtrimi i tavolinave dhe kontrolli përfundimtar në sallë për shërbimin “a la carte”

Shtrimi i sallës së restorantit për pritjen e klientëve në “a la carte” përfshin disa faza:

- rregullimin e tavolinave dhe afrimin e karrigeve;
- vendosjen e mbulesave;
- rregullimin e karrigeve;
- përgatitja e shtrimit të tavolinës;
- rregullimin e menazheve;
- përgatitjen e pajisjeve personale të punës;
- kontrollin përfundimtar.

Faza 1: Rregullimi i tavolinave dhe afrimi i karrigeve

Vendosen tavolinat në pozicionin e tyre të saktë dhe kontrollohen që ato të jenë të pozicionuara si duhet. Gabimet në këtë fazë ndikojnë në kryerjen jo të mirë të punës: zhvendosja e mundshme e tavolinave është e vështirë dhe përfshin humbje kohe në riorganizimin e tyre. Kështu tavolinat në sallë, në varësi të llojit të klientëve të restorantit dhe fluksit të tyre, përgatiten që më parë për pritjen e klientëve me numër të ndryshëm.

Gabimi më i zakonshëm që ju mund të bëni është që të nënvlerësoni apo injoroni hapësirën operative, duke lënë për shembull pak hapësirë midis tavolinave, ose midis një tavoline dhe murit, duke mos ofruar korridore të shërbimit etj. Nëse ju nuk llogaritni këto hapësira, klientët nuk do të jetë në gjendje për të lëvizur siç duhet dhe kjo ka efekte negative në cilësinë e shërbimit.

Gjatë rregullimit të tavolinave duhet të kontrolloni gjithmonë nëse tavolinat janë të qëndrueshme dhe nuk tunden, duke ndërhyrë menjëherë, kur është e mundur, duke rregulluar tavolinën, ose duke e zëvendësuar atë. Në rast se tavolinat janë rregulluar, kaloni në fazën tjetër.

Faza 2: Vendosja e mbulesave

Mbulesat vendosen në tavolina shpejt dhe saktë, duke ndjekur të gjitha rregullat e shtrimit të tyre. Gjatë vendosjes së mbulesave bëhet kontrolli hap pas hapi jo vetëm në tavolinën që po shtrojmë, por edhe në tavolinat e tjera në sallë. Mbulesat duhet të jenë:

- të vendosura drejt;
- të varura në të njëjtën lartësi në të gjitha tavolinat;
- të gjitha vizat e hekurosjes së mbulesave të jenë në një drejtim.

Nëse mbulesat vendosen saktë që në fillim, humbja e kohës dhe vështirësitë në operacionet korrigjuese shmangen.

Faza 3: Rregullimi i karrigeve

Sapo mbulesat janë vendosur, rregullohen karriget në pozicionin ku do të ulen të ftuarit. Kjo fazë është veçanërisht e rëndësishme kur përdoren tavolina të mëdha.

Faza 4: Përgatitja e shtrimit të tavolinës

Gjatë shtrimit të tavolinës, sipas modelit të zgjedhur nga restoranti, duhet të maten dhe të respektohen me saktësi hapësirat e shtrimit, distancat dhe të kontrollohen drejtimet e vendosjes së mjeteve.

Hapat e shtrimit të tavolinës janë:

- Vendos nënpjatat, ose pecetat në mesin e hapësirës së shtrimit, përballë karriges, duke respektuar distancën rreth 1 cm nga ana e tavolinës. Nëse ajo ka logo ose dekor të restorantit, vendose përballë klientit.
- Vendos thikat kryesore në të djathtë të nënpjatave ose pecetave, me teh drejt tyre, rreth 1 cm larg.
- Vendos pirunjtë kryesorë majtas nënpjatave ose pecetave, me dhëmbëza lart, rreth 1 cm larg.
- Vendos pjatat e bukës të orientuar nga nënpjata ose piruni.
- Vendos thikat e bukës, me teh në një drejtim me thikat kryesore.
- Vendos gotat e verës, në krahun e djathtë, 1 cm mbi majën e thikës kryesore. Drejtimi i bishtit të gotës duhet të jetë në një drejtim me thikën. Në krah të gotave të verës vendos gotat e ujit. Pozicioni i gotës ndryshon nëse përdorim një tumbler.
- Kontrollo drejtimet e mjeteve në tavolinë.
- Vendos pecetat në këtë moment, nëse keni përdorur nënpjata.

Faza 5: Rregullimi i menazheve

Në fund të përgatitjes së shtrimeve vendosen menazhet (kripë, piper), numri i tavolinës dhe lulet. Këto elemente vendosen në tavolinë në mënyrë të saktë.

Faza 6: Përgatitja e pajisjeve personale të punës

Në fund të përgatitjes së tavolinave, secili kamerier duhet të rregullojë mjetet dhe pajisjet personale të shërbimit. Deri tani kamerierët kanë punuar së bashku për të përgatitur sallën

dhe tavolinat, tani ata duhet të kujdesen vetëm për rangun e tyre. Kështu që gjatë shërbimit nuk do të ketë ndonjë vështirësi apo humbje kohe për shkak të mungesës së disa pajisjeve. Pajisjet dhe mjetet që do të përgatitet në rang janë shënuar më poshtë, duke patur parasysh se secila kompani ka nevoja specifike në lidhje me llojin e restorantit, mjetet në dispozicion, teknikat e shërbimit dhe organizimin e brendshëm:

- një numër i përshtatshëm i tabakave të shërbimit dhe kapësen e ushqimit (clips);
- pajisje personale: stilolaps, bllok komande, hapëse tapash, peceta shërbimi, çakmak, kartëmonedha dhe monedha të prerjeve të ndryshme (kur kryhen pagesa te kamerierët);
- guéridon të rregulluar saktë;
- sideboard i kompletuar me element;
- në rast të menisë së peshkut, të gjithë limonët duhet të priten në kohën e shërbimit.

Faza 7: Kontrolli përfundimtar

Në fund të përgatitjes së sallës, pak para fillimit të shërbimit, bëni një kontroll përfundimtar të tavolinave, shtrimeve, karrigeve, sideboard-it, office, uniformës etj. Shikoni nëse mungon apo duhet rregulluar diçka. Ky kontroll, të cilin e kryen çdo kamerier në rangun e tij, në fakt shërben për të korrigjuar gabime apo defekte.



KINI KUJDES!

- Kontrolloni hap pas hapi, për të mos lejuar gabime, të cilat mund t'ju harxhojnë kohë nëse do t'ju ndodhin!
- Parapërgatitja e mirë është kusht për të ofruar një shërbim cilësor ndaj klientëve, por edhe lehtëson punën tuaj.

NXËNËSI/JA PËRGATIT SALLËN PËR SHËRBIMIN E DREKËS/DARKËS



6.1 Leximi i menuve të thjeshta fikse të vaktit, në restorant për shërbimin e drekës/darkës

Vaktet e drekës dhe i darkës ka ngjashmëri për sa i takon përmbajtjes së ushqimeve, por mënyra e ofrimit të tyre ndryshon në varësi të mënyrës së shërbimit.

6.1.1 Kuptimi për menunë, llojet e menuve

Fjala menu, sot një term ndërkombtar është një fjalë me origjinë nga frëngjishtja përdoret për të treguar kartonin ku detajohen ushqimet dhe pijet, të cilat ofrohen në një restorant në “a la carte”, në një banket, në një pritje, në një vakt (mëngjes, drekë, darkë), në një ditë, në një javë etj.

Në fakt, në kuptimin e saj fillestar, të përcaktuar nga Auguste Escoffier (1846–1935) fjala menu nuk nënkupton vetëm kartonin, por listën e detajuar me ushqime dhe pije, që serviren dhe konsumohen brenda një vakti apo banketi. Ushqimet dhe pijet gjatë këtij vakti duhet të ofrohen, të shërbehen dhe të konsumohen sipas një radhe të caktuar, duke patur parasysh ndikimin e tyre në organizëm. Në këtë rast nuk është e rëndësishme vetëm sasia dhe cilësia e ushqimeve që ne zgjedhim të konsumojmë, por edhe radha dhe mënyra si i konsumojmë ato.

Llojet e menuve

Ndër llojet më kryesore të menuve që ndeshen në restorante janë:

- menu standarde për restorante në “a la carte”;
- menu speciale e përditshme;
- menu dreke (për punë);
- menu dietike;
- lista të ushqimeve për fëmijë;
- menu fikse e vakteve kryesore të ditës (mensa, vetëshërbimi, restorante turistike);
- menu degustimi;
- menu-coffee shop;
- menu për bankete;
- menu për pritje etj.;

Menuja është një mjet i rëndësishëm i komunikimit midis klientit dhe restorantit. Një menu e detajuar dhe e përshkruar me kujdes sipas rregullave lehtëson zgjedhjet e klientëve dhe punën e stafit të shërbimit.

Menuja hartohet nga persona kompetentë, si:

- shefi i kuzhinës;
- menaxheri i restorantit (maite d’hotel);
- menaxheri i F&B (i Ushqimit dhe i Pijeve);

Ushqimet dhe pijet në menu vendosen të ndara në grupe dhe nëngrupe. Grupet në menu renditen sipas një radhe të caktuar. Kjo renditje bëhet sipas një logjike të caktuar, që ka lidhje me radhën se si duhet të konsumohen ushqimet.

I - Pjata e parë

- **Antipasta e ftohtë**, si një ushqim i parë, paraqitet, si një ushqim oreksnxitës dhe konsumohet në sasi të vogël.
- **Supa**, e radhitur jo pa qëllim në vendin e dytë të vargut ushqimor, ngroh lukthin (pjesa e sipërme e aparatit tretës), zgjeron enët e gjakut. Ajo bën vend për ushqimet e tjera, prandaj merret si gjellë oreks nxitëse.
- **Antipasta e ngrohtë (pjata të para të ngrohta)** si dhe e ftohta nxit oreksin nëpërmjet pamjes dhe shijes. Shërbehet pak dhe e zbukuruar mirë.

II - Pjata kryesore ose e dytë

- **Pjata kryesore me peshk**, të shoqëruara me garniturë perime dhe sallatë, fillon të ngopë lukthin, nuk duhet të jetë shumë i yndyrshëm (krap, ngjalë), por peshk me mish të lehtë (troftë, salmon). Kjo vlen dhe për salcat e përgatitura për to.
- **Pjata kryesore me mish**, të shoqëruara me garniturë perime dhe sallatë, ndikon në ngopjen e lukthit. Nëse në menu kemi disa lloje të mishit, fillimisht shërbehet mishi i bardhë e më pas mishi i kuq, mishi i butë e më pas mishi i egër, mishi i zier e më pas mishi i pjekur.

III - Antipasta

Fjala dessert rrjedh nga frëngjishtja (desseir - ngre sofrën, spastroj).

Në literaturën moderne gastronomike, termi dessert dallon nga ai ëmbëlsirë pasi përmban dhe fruta dhe ushqime me bazë frutash, të cilat nuk janë ëmbëlsira, si edhe djathërat, të cilat mund të shërbehen në fund të ngrënies, të shoqëruara me fruta të freskëta e të thata, prevede, mjaltë etj.

- **Ëmbëlsirat** si ushqim shmangin gromësinë që pason pas ushqimeve dhe rrisin ndjenjën e ngopjes.
- **Frutat** shërbehen në fund të ngrënies.
- **Djathi** me shijen e vet i jep gojës një harmoni freskuese.

Ëmbëlsirat dhe djathi janë dy ushqime me shije të kundërta, prandaj në praktikë bëhet shërbimi i njërit ose i tjetrit.

Për të hartuar një menu duhen përcaktuar disa elemente të rëndësishme që mund të përfshihen në sa vijon:

Tipi

- Caktoni tipin e ushqimit që kërkohet.
- Caktoni tipin e kuzhinës dhe përshtatshmërinë e stafit në lidhje me aftësinë.
- Caktoni numrin e gjellëve që do të shërbehen.
- Caktoni llojin e shërbimit të ushqimit
- Caktoni cilësinë e porcelanit, takëmet, gotat dhe enët e përshtatshme

Furnizimi

- Parashikoni sa është mundësia e furnizimit me lëndë të para dhe erëza.
- Parashikoni furnizimet e disponueshme të restorantit.

Ekulibri

- Ndryshoni erëzat, aromat dhe prezantimin.
- Sigurohuni që garniturat të jenë në harmoni me gjellën kryesore.
- Zbatoni radhën e ushqimeve, të lehtat e më pas të rëndat.

Vlera ushqimore

- Përdorni metodat e gatimit që do të ruajnë vlerat natyrore ushqyese të ushqimit.

Ngjyra

- Shmangni përplasjen e ngjyrave dhe përdorimin e ngjyrave të ngjashme.

Gjuha e shkrimit të menisë

- Gjuha e shkrimit të menisë duhet të jetë e qartë dhe profesionale, e lehtë për t'u kuptuar nga klienti dhe, mbi të gjitha, të përmbajë informacionin e plotë dhe të detajuar për ushqimet dhe pijet që prezantohen.
- Ushqimet e prezantuara në menu duhet të kenë të vendosur: emrin në origjinal të pjatës; përkthimin; origjinën; historikun (nëse ka); teknikën e gatimit (pjekje, zierje, skuqje etj.); përbërësit e detajuar, gramaturat dhe çmimet.
- Përshkrimi i ushqimeve duhet të bëhet duke përdorur mbiemra tërheqës për klientin, si p.sh.: e freskët, e shijshme, e këndshme, e aromatizuar etj.
- Pijet e prezantuara në menu duhet të kenë të përshkruar emërtimin, origjinën, prodhuesin, historikun (nëse ka), përbërësit (% e alkoolit, përmbajtjen e sheqerit etj.), mënyrën e prodhimit (për pije të veçanta), vitin e prodhimit, masën e shërbimit, çmimin etj. Në rastin e verës edhe varietetin, titujt e cilësisë, kombinimin me ushqimet etj.

Para se të shtypni menunë kini parasysh që:

- të jetë e lehtë për t'u lexuar;
- të korrespondojë me nevojat dhe shijet e klientëve;
- çmimet të jenë të sakta;
- salcat, garniturat, metodat përgatitore të jenë të shpjeguara mirë;
- dizajno të jetë tërheqëse;
- përshkrimet të jenë bërë me hollësi.

6.1.2 Kombinimi i ushqimeve me pijet në menu drekë/darkë

Çdo popull ka traditat e veta në lidhje me pijet, përdorimin e tyre dhe mënyrat e shoqërimit me ushqimet. Gjithsesi, pavarësisht llojit të pijeve që zgjidhen, gjatë një vakti drekë/darke pijet mund të përdoren si:

- pije aperitive (përpara ngrënies);
- pije që shoqërojnë ushqimin;
- pije digestive (pas ngrënies).

Pije aperitive (aperitiv-shërbehet para vaktit)

Një vakt drekë/darke mund të fillojë me një pije të shkurtër (nën 7 cl), e cila hap dhe nxit oreksin. Ajo nuk duhet të jetë shumë e ëmbël dhe me shumë alkool. Disa pije aperitive janë: lëng portokalli, lëng shege, spumante, spumante me lëng frutash, biter, koktejl etj.

Pije digestive (digestif-shërbehet pas vaktit)

Një vakt drekë/darke mund të mbyllet me një pije të shkurtër, e cila ndihmon në tretjen e ushqimit dhe rregullon shijen. Një pije digestive mund të jetë një kafe, liker aromatik, pije alkoolike e mirë, koktejl etj.

Pijet që shoqërojnë ushqimin në një vakt drekë/darke

Gjatë shërbimit të vakteve të drekës/darkës, pijet më të mira që shoqërojnë ushqimin janë uji dhe vera. Vera e zgjedhur si duhet dhe e konsumuar me masë ndikon jo vetëm në shije, por edhe në një asimilim më të mirë të ushqimit. Gjatë një vakti mund të përdoren disa verëra, të cilat shoqërojnë pjata të veçanta të menusë. Birra dhe rakia janë pije, të cilat mund të shoqërojnë ushqimet në vakte të shkurtra (pica, qofte, meze etj.). Duhet të shmanget përdorimi i pijeve të ëmbla, me gaz për të shoqëruar ushqimin. Ushqime të veçanta, në bazë të veçorive të tyre, mënyrës së gatimit, salcave shoqëruese mund të kombinohen me verëra të ndryshme.

Për shembull, ushqimet e yndyrshme kombinohen me verëra tanike, pasi këto të fundit ndikojnë në shpërbërjen e yndyrnave dhe në një asimilim më të mirë të tyre.

- Pjatat e para, si ushqime më të lehta, shkojnë kryesisht me verë të re dhe të lehtë, të bardhë, ose të kuqe kjo varet nga ushqimi.
- Pjatat kryesore me peshk kryesisht shoqërohen me verë të bardhë, të vjetruar, por nëse ato gatuhet në furrë, me salcë të kuqe (p.sh. tava e krapit të Shkodrës), mund të shoqërohen me verë të kuqe të plotë të strukturuar.
- Mishi i bardhë kryesisht shoqërohet me verë të bardhë dhe mishi i kuq me verë të kuqe të plotë, të strukturuar. Nëse mishi i kuq gatuhet me salcë të bardhë (eskallop viçi, pana, kërpudhë), atëherë mund të shoqërohet me verë të bardhë.
- Desserts mund të shoqërohen me verë të gazuar medium sweet, ose sweet.
- Ka disa lloje të ushqimeve, të cilat mund të mos shoqërohen me pije, si shumica e supave, çokollata, lakra e Brukselit etj.

6.1.3 Hartimi i menuve fikse të një vakti dreke/darke

Menuja fikse e vaktit në restorant është tërësia e ushqimeve dhe pijeve, të cilat ofrohen dhe konsumohen në një vakt të caktuar. Më poshtë do të trajtojmë menutë fikse për vaktin e drekës apo darkës.

Kur ndërtohet një menu vakti, ajo duhet të jetë e parë në aspektin sasior dhe në aspektin cilësor.

Aspekti sasior i menusë kërkon që sasia e ushqimit të jetë në përputhje me nevojat energjitike të organizmit dhe aspekti cilësor mban parasysh larminë e grupeve ushqimore (drithëra, fruta dhe perime, proteina, bulmet etj.) për një ushqyerje të shëndetshme.

Kur ndërtojmë një menu fikse vakti duhet të mos kemi përsëritje të ushqimeve, garniturave dhe ngjyrave.

Ushqimet dhe pijet që zgjidhen në një menu vakti duhet të vendosen dhe të shërbehen sipas një radhe të caktuar.

Një menu fikse vakti mund të jetë informal (vakt i zakonshëm) dhe formal (vakt për raste të veçanta).

Për ndërtimin e një menuje fikse vakti duhet të mbështetemi në radhën e rekomanduar të vendosjes së ushqimeve në menu, si dhe në rekomandimet për kombinimin e ushqimeve dhe pijeve:

I - Pjata të para

- **Antipasta e ftohtë:** sallata të ndryshme, antipasta me bazë djathi, proshutë, sallatat e detit, carpaccio me peshk, fruta deti, mish, guacka etj.
- **Supa:** supa me dhe pa mish, supa të ftohta dhe të ngrohta, supa krem etj.
- **Antipasta e ngrohtë (pjata të para të ngrohta):** lloje të makaronave dhe rizotove, fërgesë, pica, byrekë, omëleta, perime furre, qofte, salciçe, tavë me karkaleca, patate të skuqura, djathë furre etj.

Shoqërohen me verëra të lehta të reja.

II - Pjata kryesore ose të dyta

- **Pjata kryesore me peshk,** të shoqëruara me garniturë perime dhe sallatë.
- **Pjata kryesore me mish,** të shoqëruara me garniturë perime dhe sallatë.

Shoqërohen me verëra të plota, të strukturuar, të vjetruara.

III - Dessert: ëmbëlsirat, frutat, djathi.

- *Shoqërohen me verëra të gazuara të ëmbla.*

6.2 Parapërgatitja “Mise en place” për shërbimin e pjatave individuale

6.2.1 Shërbimi i pjatave individuale në një vakt dreke/darke

Para se të filloni të përgatisni një shtrim, duhet të keni disa nocione themelore:

- **çfarë përgatitjesh** duhen bërë për shërbimin e ushqimeve të ndryshme;
- **cilat takëme** duhet të vendosen në tavolinë me ushqimet e ndryshme;
- **si do të vendosen** takëmet, gotat, pjatat, etj, në tavolinë.

Pas marrjes së këtyre koncepteve është e mundur të vazhdohet me *mise en place*, i cili ndryshon në varësi të vaktit, dhe mënyrës së shërbimit të tij.

Tabela në vijim paraqet informacionin e nevojshëm, në lidhje me ushqimet që do të shërbehen, takëmet e nevojshme për klientin, përgatitjen e pjatave për shërbimin e ushqimit përkatës dhe vërejtje për shërbimin e tij.

Për sa i përket përdorimit të pjatave, në ditët e sotme tendenca është për të përdorur pjata më të mëdha, për shërbimin e ushqimeve, si për antipasta, apo edhe dessert, në mënyrë që të ketë hapësirë më të madhe dhe gatitshmëri të mirë.

Ushqimi që do të shërbehet	Takëmet e nevojshme për klientin	Përgatitja e pjatave për shërbimin e ushqimit	Vërejtje në lidhje me shërbimin e ushqimit
Të parat e ftohta në përgjithësi (antipastat)	Thika e ëmbëlsirës dhe piruni i ëmbëlsirës	Pjata e mishit, e ftohtë	Sot të parat e ftohta shërbehen te klienti me pjata mishi dhe jo me pjata ëmbëlsire
Peshk i ftohtë si i parë	Thikë dhe pirun peshku	Pjatë mishi, ose pjata të tjera specifike	Për peshkun e vështirë për t’u prerë përdoret thika dhe piruni i ëmbëlsirës
Koktejl aperitiv	Pirun torte, lugë çaji	Gotë koktejl, e cila vendoset mbi një pjatë buke me pecetë	Për koktejllet aperitive, takëmet shërbehen bashkë me koktejl
Horse d’oeuvre, të para të ndryshme të ftohta	Thika e ëmbëlsirës dhe piruni i ëmbëlsirës	Pjatat, zakonisht vendosen në karrocat për <i>horse d’oeuvre</i>	
Supat në përgjithësi, supat kremoze	Lugë ëmbëlsire, lugë bulioni	Filxhan bulioni, i vendosur mbi një pjatë ëmbëlsire me pecetë letër	Supat e kthjellëta ose pa garniturë shërbehen në filxhanë bulioni

Supat e kthjellëta	Lugë e madhe (kryesore)	Pjatë e thellë supe, e vendosur mbi një pjatë mishi me pecetë letër	Shumë restorante e shërbejnë supën me garniturë në pjata të thella supe
Supa të ftohta (Gazpacho, Vichysoise)	Lugë e madhe ose lugë bulioni	Filxhanë të ftohtë, mbi një pjatë ëmbëlsire me pecetë letër	Supat e ftohta mund të shërbehen mbi akull të shtypur
Supë speciale (aragostë, esenca, p.sh.: shkurtë, fazan, thëllëzë)	Lugë çaji ose moke	Filxhan moke mbi një pjatë filxhani me pecetë letër dekorative	Bishti drejtohet nga e djathta
Kupë supe (supë karakteristike vjeneze)	Lugë supe, thika dhe piruni i mishit, thika dhe piruni i peshkut	Supjere, mbi një pjatë supe me pecetë, garuzhde. Për klientët pjatë supe, mbi një pjatë mishi me pecetë letër	Shërbehet mbi karrocën e shërbimit, nëse është e nevojshme vini pjatat për kockat ose tasin për larjen e gishtave mbi tavolinë
Të parat e ngrohta në përgjithësi (antipastat)	Thikë dhe pirun i madh (kryesor)	Pjatë e ngrohtë mishi	Sot fillimet e ngrohta shërbehen në pjatë mishi
Makaronat (spageti, linguine, taliatele)	Pirun i madh dhe lugë e madhe (kryesorë)	Pjatë e thellë supe e vendosur mbi një pjatë mishi me pecetë	Për spageti, piruni i mishit vendoset në të djathtë dhe luga në të majtë. Makaronat shërbehen me djathë parmigiano të grirë
Makarona të tjera dhe rizoto	Pirun i madh (kryesor)	Pjatë e thellë supe e vendosur mbi një pjatë mishi me pecetë	Në disa lloje të makaronave të vogla dhe pilaf përdoret dhe luga e ëmbëlsirë dhe piruni i ëmbëlsirës. (luga në të djathtë të klientit dhe piruni në të majtë)
Krustacet dhe molusqet	Pirun dhe thikë peshku, lugë e madhe, ose mjete të veçanta	Krustacet dhe molusqet janë zakonisht të ndara me porcione	Për guaskat vendoset tasi i mbeturinave
Pjata kryesore	Thika dhe piruni i madh (kryesor)	Pjatë e ngrohtë mishi ose pjatë tjetër specifike	
Ëmbëlsirë e ngrohtë	Luga dhe piruni i ëmbëlsirës	Pjatë e ngrohtë mishi e vendosur mbi një pjatë mbështetëse me pecetë	
Ëmbëlsirë e ftohtë në përgjithësi	Lugë dhe pirun ëmbëlsire	Pjatë e ftohtë mishi	

Kek	Thika e ëmbëlsirës dhe piruni i ëmbëlsirës	Pjatë ëmbëlsire	
Kremrat	Lugë çaji	Tas qelqi i vendosur mbi një pjatë ëmbëlsire me pecetë	
Akulloret dhe akulloret me fruta	Lugë çaji dhe pirun torte	Gotë për akullore, e vendosur mbi një pjatë ëmbëlsire me pecetë	Lugët e akulloreve përdoren në kafe dhe në vendet për akullore
Sallatë frutash	Lugë dhe pirun ëmbëlsire	Tas qelqi i vendosur mbi një pjatë ëmbëlsire me pecetë	Sheqer pluhur në tavolinë, mjaltë
Fruta të freskëta	Thika e ëmbëlsirës dhe piruni i ëmbëlsirës	Shportë frutash, pjatë ëmbëlsire	
Djathi	Thika e ëmbëlsirës dhe piruni i ëmbëlsirës	Karrocë djathi, pjatë ëmbëlsire	Bukë gjalpë, arra, fruta, reçel etj.

Për t'iu përgjigjur pyetjes se si do të vendosen takëmet, gotat, pjatat, etj., në tavolinë, në restorant duhet të mbahen parasysh disa rregulla:

- vendosja e takëmeve në tavolinën e klientit bëhet në krahun që ato do të përdoren prej tij;
- takëmi duhet të ndërrohet për çdo pjatë me ushqim që do të shërbehet te klienti dhe varet nga lloji i ushqimit;
- duhet të shmanget përdorimi i tri mjeteve për shërbimin e një ushqimi;
- pjata e bukës dhe e gjalpë, salcat shoqëruese të ushqimit, sallatat si pjata anësore, tasi për larjen e gishtave (kur shërbehen ushqime, të cilat mund të konsumohen me dorë) vendosen dhe tërhiqen në krahun e majtë të klientit;
- pjatat me ushqim vendosen mbi nënpjatë me logot përballë klientit;
- gotat vendosen në krah të djathtë të klientit dhe zgjedhja e tyre përcaktohet nga lloji i pijes;
- çdo pije do shërbehet te klienti në gotë të veçantë.



Tasi për larjen e gishtave me ujë të ngrohtë e limon



KINI KUJDES!

- Në rast se nuk zgjedhim pjatat, gotat dhe takëmin e duhur për shërbimin e ushqimit, apo pijeve, klienti do të hajë me vështirësi. Kjo do të ndikojë psikologjikisht edhe në mospëlqimin e ushqimit apo pijes prej tij.
- Pyetja që duhet të bësh për zgjedhjen e takëmeve është: **Si mund të ha ushqimin më mirë, me cilat takëme?**
- Për marrjen e një vendimi të saktë për takëmin, është e rëndësishme të dini **llojin e ushqimit dhe si përgatitet**: përbërësit, madhësia e ushqimit, lloji i përpunimit, shkalla e butësisë, salcat shoqëruese etj.
- Mbani mend se **funksioni** i thikës nuk është vetëm për të prerë ushqimin, por edhe për të ndihmuar në afrimin e ushqimit të vogël në pirun para se ta çojmë atë në gojë.

6.2.2 Rregulla për shtrimin e menuve fikse të një vakti dreke/darke

Në rastin kur na duhet të shtrojmë tavolinat e klientëve për shërbimin e një menuje fikse vakti dreke/darke duhet të mbajmë parasysh disa rregulla, të cilat jo vetëm i shërbejnë cilësisë së shërbimit të ofruar ndaj klientëve, por lehtësojnë edhe punën e stafit të shërbimit.

Ndryshe nga “a la carte”, kur shtrojmë dhe shërbejmë një menu fikse për një numër të caktuar klientësh, ne njohim më parë ushqimet dhe pijet që do të shërbehen gjatë vaktit, pasi menuja është e përcaktuar.

Në këtë rast, përpara ardhjes së klientëve mund të vendosen në shtrimin paraprak për çdo klient, mjetet të cilat do t'i duhen atij për të konsumuar ushqimet dhe pijet sipas radhës së shërbimit në vakt. Shtrimet e menuve fikse, ose të përcaktuara quhen shtrime të përbëra.

Për shtrimet e përbëra sipas një menuje fikse të përcaktuara kompletet shtrohen sipas menisë dhe gotat mund të vendosen në mënyra të ndryshme.

Në shtrimet e përbëra, për menu fikse të përcaktuara, duhen patur parasysh këto rregulla:

- Për çdo ushqim që do të shërbehet gjatë vaktit, për secilin klient do të vendoset takëm i veçantë;
- Për çdo pije dhe verë që do të shërbehet gjatë vaktit do të vendoset gotë e veçantë;
- Takëmet dhe gotat do të vendosen në krahun që ato do të përdoren nga klienti;
- Takëmet për ëmbëlsira vendosen mbi pecetë, apo sotopjatë. Nuk vendosen më shumë se dy komplete;
- Vendosen jo më shumë se 4 elemente të takëmeve të ngrënies në krahun e djathtë dhe jo më shumë se tre në krahun e majtë. Nëse në menu ka më shumë pjata, atëherë kompletet që nuk janë shtruar, shtohen përpara shërbimit të pjatës së radhës.
- Vendosen jo më shumë se katër gota. Nëse në menu ka më shumë pije, gotat shtohen kur t'iu vijë radha shërbimit të pijeve.
- Radha e përdorimit të takëmeve nga klienti është nga jashtë brenda drejt sotopjatës (në fig. 1, 2, 3, 4). Në të kundërt, kamerierët shtrojnë mjetet duke u orientuar nga peceta ose nënpjata (në fig. 4, 3, 2, 1).

Shembull:

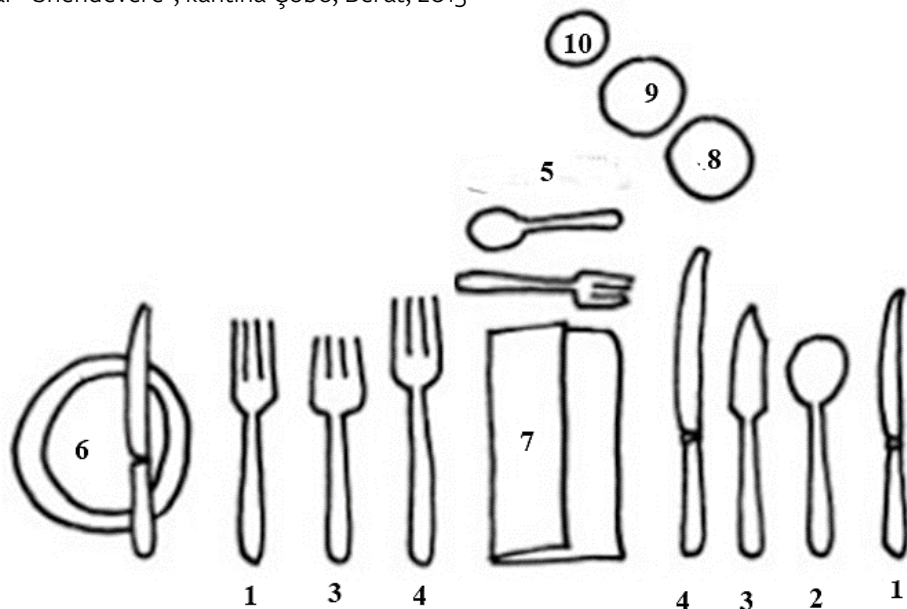
Më poshtë jepet shembulli i një menuje dhe i shtrimit të mjeteve për shërbimin e saj (figura).

Menu

1. Antipastë mikse deti
2. Supë krem spinaqi, karkaleca, pana
3. Troftë me bajame
4. Rosto viçi me perime sote
5. Sufle me akullore

Pijet

1. Ujë me dhe pa gaz
2. Verë e bardhë “Riesling”, kantina “Skënderbeu”, Durrës, viti 2016
3. Verë e gazuar “Shendeverë”, kantina Çobo, Berat, 2013



1. Thika e vogël dhe piruni i vogël (dessert) për antipastën mikse deti
2. Luga e madhe (kryesore) për supë krem spinaqi, karkaleca, pana
3. Thikë peshku dhe pirun peshku për troftë me bajame
4. Thikë e madhe dhe pirun i madh (kryesore) për rosto viçi me perime sote
5. Lugë e vogël dhe piruni i vogël (dessert) për sufle me akullore
6. Pjata dhe thika e bukës dhe gjalpiti
7. Peceta e klientit
8. Gota e ujit (tumbler)
9. Gota e verës së bardhë
10. Gota flute (verë e gazuar)

6.2.3 Rregulla për vendosjen e gotave në shtrimin e një menuje fikse të një vakti dreke/darke

Gotat luajnë një rol vendimtar në estetikën e tavolinës dhe sallës së ngrënies. Gotat duhet të zgjidhen në përshtatje me llojin e pijes. Ato vendosen në krahun e djathtë të klientit dhe duhet të përdoren lehtësisht nga ai.

Një gotë më e ulët nuk duhet të vendoset pas një gote më të lartë, pasi pengon mbushjen e gotave nga personeli i shërbimit.

Në vendosjen e gotave, për gotën e ujit ka dy zgjedhje të ndryshme; vendosja klasike, e cila përdor për ujin gotë universale të së njëjtës linje si vera dhe vendosja moderne, e cila përdor për ujin tumbler. Në metodën moderne gota e ujit vendoset përpara gotës së verës.

Në vendosjen e gotave në shtrim kemi si pikë referim thikën e madhe (kryesore). Gotat vendosen rreth 1-2 cm mbi majën e thikës, drejtimi i thikës në një drejtim me bishtin e gotës, ose mesin e saj. Gjithmonë në vendosjen e gotës duhet të zbatohet një rregull, i cili mund të përsëritet saktësisht edhe në shtrimet e tjera. Gota e dytë vendoset me një kënd rreth 45°, në të majtë. Vendosja e saktë e thikës ndikon dhe në orientimin e saktë të gotave.

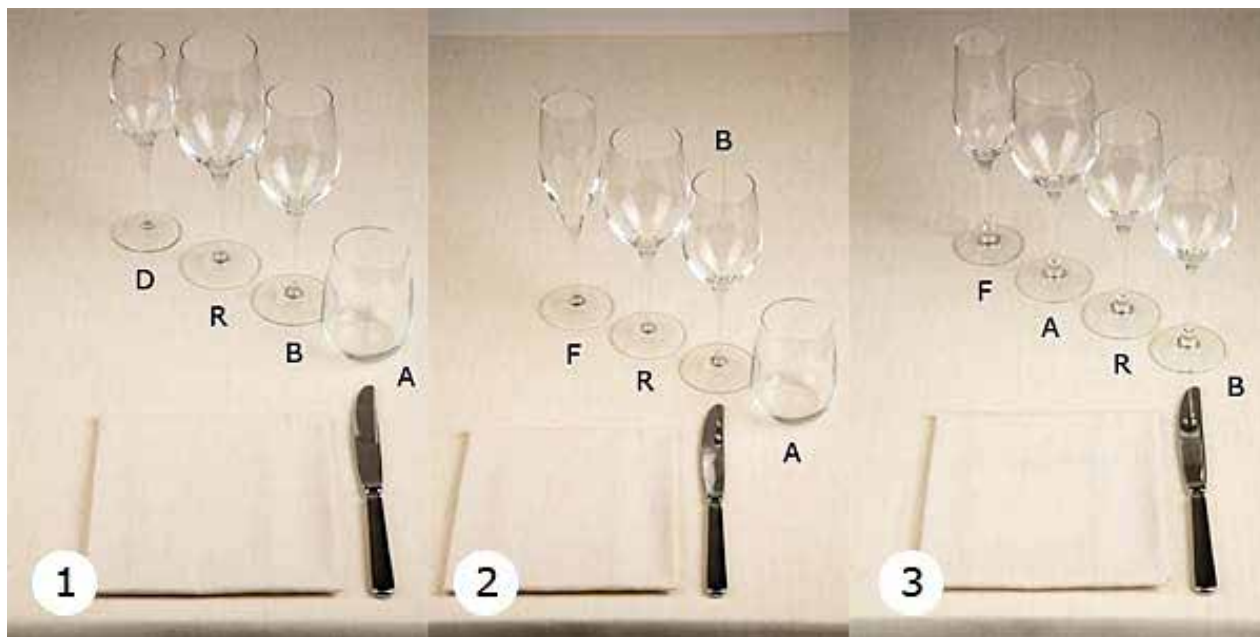
Gotat mund të vendosen në formë vargu, ose në bllok (grup).

Ka tri arsye që çojnë në zgjedhjen e vendosjes së gotave, varg, apo bllok

- **Hapësira**
- **Estetika**
- **Funksionaliteti**

Në figurat më poshtë shikoni mënyra të vendosjes së gotave në formë vargu.

- Gota e ujit (A);
- Gota e verës së bardhë (B);
- Gota e verës së kuqe (R);
- Gota e pijes për shoqërimin e ëmbëlsirës (D) ose flüte (F) (në rastin e verës së gazuar).



Vendosja në bllok, përsëri përdor si pikë referimi thikën kryesore. Këtu mund të zbatohen mënyra të ndryshme të vendosjeve, duke ruajtur simetrinë dhe duke mbajtur parasysh radhën e përdorimit të pijeve.



6.3 Parapërgatitjet për shtrimin dhe shërbimin e drekës/darkës sipas menusë

“Suksesi i punës mbështetet në një planifikim të mirë”

6.3.1 Planifikimi i “mise en place” për shtrimin dhe shërbimin e një menuje fikse për një drekë/darkë

Parapërgatitjet për shërbimin e një menuje fikse vakti dreke/darke duhet të planifikohen me kujdes. Ato ndryshojnë në varësi të menusë që do të shërbehet dhe numrit të klientëve.

Parapërgatitjet për shërbimin e një menuje fikse vakti dreke/darke për një numër të caktuar klientësh përfshijnë:

- **parapërgatitjen e mjeteve për shtrim** (çfarë klientët do të gjejnë në tavolinë dhe çfarë është planifikuar për të plotësuar shtrimet gjatë shërbimit të menusë);
- **parapërgatitjen e mjeteve për shërbim** (çfarë do të duhet për shërbimin te klienti, pasi ai ulet në tavolinë, p.sh., pjatat me të cilat do të shërbehet ushqimi, pijet, vera dhe mjetet që duhen për shërbim etj.).

Nëpërmjet detyrës së mëposhtme ndiqni hapat për planifikimin e mise en place të nevojshëm për shtrimin dhe shërbimin e një menuje fikse për një numër të caktuar klientësh.

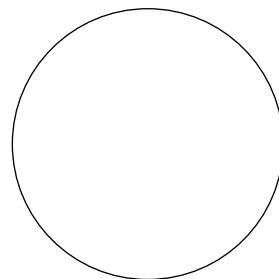
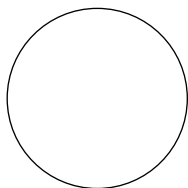
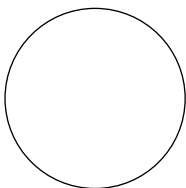
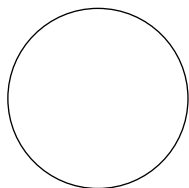
Për planifikimin është e nevojshme të dimë edhe mënyrën se si do të shërbehen pjatat e ndryshme (mesore, apo pjata individuale). Në rastin e shërbimit të pjatave mesore duhet të planifikohen edhe ato.

Detyrë: punoni në grupe për planifikimin dhe parapërgatitjen e mjeteve për shtrimin dhe për shërbimin e një menuje fikse dreke/darke për një numër të caktuar klientësh.

1. Hartoni një menu të thjeshtë vakti me 4 kurse, për 10 klientë. Përcaktoni ushqimet dhe pijet dhe i përshkruani ato duke mbajtur parasysh rregullat.

Pijet	Ushqimet
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
Ujë	

2. Vizatoni modelin e shtrimit për një klient për menunë tuaj.



3. Planifikoni *mise en place* për shtrim dhe për shërbimin e menisë tuaj për 10 klientë.

Mise en place për shtrim		Mise en place për shërbim	
Mjetet e nevojshme	Sasia	Mjetet e nevojshme	Sasia
Tavolina		Tabaka	
Karrige		Hapëse vere	
Mbulesa		Pjata për antipastën	
Peceta		Pjata për ëmbëlsirën	
Menazhe		Pjata për mishin	
Dekore		Kosha buke...	
Sotopjata			
Pjata buke			
Gota uji			
Gota			
Thika kryesore			

6.3.2 Parapërgatitja e “*mise en place*” për shtrimin dhe shërbimin e një menuje fikse për një drekë/darkë

Parapërgatitjet për shërbimin e një menuje fikse për një numër të caktuar klientësh realizohen në office, sideboard dhe mjediset ndihmëse. Të gjitha pajisjet dhe mjetet e nevojshme për shtrimin e sallës dhe për shërbim duhet të bëhen gati.

Kontrolloni listën para fillimit të shërbimit

Këto që janë radhitur më poshtë janë pikat më të rëndësishme që duhen kontrolluar në varësi të llojit të shërbimit. Lista mund të zgjerohet sipas nevojave.

Pastërtia e dhomës

- ☐ Hyrja
- ☐ Dritaret
- ☐ Lulet
- ☐ Tavolinat
- ☐ Karriget dhe stolat
- ☐ Shtrimet
- ☐ Pikturat dhe zbukurimet
- ☐ Banjat
- ☐ Gardëroba
- ☐ Zyrat

Pastërtia dhe kompletimi i inventarit

- ☐ Gotat
- ☐ Porcelani
- ☐ Takëmet
- ☐ Mbulesat e tavolinës
- ☐ Pecetat (për miqtë, për shërbimin e verës etj.)
- ☐ Tavllat
- ☐ Sheqeri
- ☐ Kripa dhe piperi
- ☐ Takëmi (vaji, uthulla, erëzat etj.)
- ☐ Shporta e bukës
- ☐ Shërbimi i gjalp
- ☐ Dollapi i inventarit (*mise en place*)
- ☐ Office dhe kuzhina (*mise en place*)

Ndriçimi, muzika, pajisjet teknike

- ☐ Hyrja
- ☐ Ndriçimi në restorant duhet të jetë i përshtatshëm gjithë ditën
- ☐ Qirinjtë
- ☐ Muzika (volumin)
- ☐ Temperatura e dhomës
- ☐ Ajri i kondicionuar

Prezantimi i menisë

- ☐ Menuja
- ☐ Lista e pijeve dhe verërave
- ☐ Bufeja dhe vitrinat (për sallatat, të parat, ëmbëlsirat etj.)
- ☐ Karroca e aperitivëve dhe digjestivëve
- ☐ Karroca e ëmbëlsirave
- ☐ Ajri i kondicionuar për verërat e paraqitura
- ☐ Paraqitja e tavolinës
- ☐ Lulet dhe zbukurimet e tjera

Stafi i shërbimit

- ☐ Përpikëri
- ☐ Paraqitje, veshja e shërbimit
- ☐ Mjetet personale të shërbimit

Detyrë: Punoni në grupe për parapërgatitjen e sallës dhe të mjeteve për shtrimin dhe për shërbimin e menisë fikse të zgjedhur nga ju në detyrën e mësimit 6.3.1.

6.4 Shtrimi i tavolinave për shërbimin e drekës/darkës sipas menisë

6.4.1 Hapat dhe rregullat e shtrimit të tavolinave sipas menisë

Shtrimi i tavolinave të sallës së restorantit për pritjen e klientëve në rastet e shërbimit të menuve fikse të vaktit të drekës/darkës përfshin disa faza:

- rregullimin e tavolinave dhe afrimin e karrigeve;
- vendosjen e mbulesave;
- përgatitjen e shtrimit të tavolinës;
- rregullimin e zbukurimeve dhe menazheve;
- rregullimin e karrigeve;
- përgatitjen e pajisjeve personale të punës;
- rregullimin e karrigeve;
- kontrollin përfundimtar.

Hapi 1: Rregullimi i tavolinave dhe afrimi i karrigeve

Vendosen dhe renditen tavolinat në pozicionin e tyre të saktë, sipas skemës së planifikuar të shërbimit dhe kontrollohen që ato të jenë të pozicionuara si duhet. Afrohen karriget pranë tavolinave. Rregullimi përfundimtar i tyre bëhet në fund të shtrimit të tavolinave. Gjatë vendosjes së tavolinave mbani në vëmendje lëvizjen e lirshme të klientëve dhe korridoret e shërbimit. Gjatë rregullimit të tavolinave duhet të kontrolloni nëse tavolinat janë të qëndrueshme dhe nuk tunden.

Hapi 2: Vendosja e mbulesave

Vendosja e mbulesave bëhet duke zbatuar të gjitha rregullat e shtrimit. Rikujtojmë se gjatë shtrimit të mbulesave bëhet kontrolli hap pas hapi jo vetëm në tavolinën që po shtrojmë, por edhe në tavolinat e tjera në sallë. Mbulesat duhet të jenë:

- të vendosura drejt;
- të varura në të njëjtën lartësi në të gjitha tavolinat;
- të gjitha vizat e hekurosjes së mbulesave të jenë në një drejtim.

Hapi 3: Përgatitja e shtrimit të tavolinës

Gjatë shtrimit të tavolinës, sipas menisë fikse të përcaktuar për shërbimin e drekës/darkës, duhet të maten dhe të respektohen me saktësi hapësirat e shtrimit, distancat dhe të kontrollohen drejtimet e vendosjes së mjeteve.

Hapat e shtrimit të tavolinës janë:

- Vendos nënpjatat ose pecetat në mesin e hapësirës së shtrimit, përballë karriges, duke respektuar distancën rreth 1 cm nga ana e tavolinës. Nëse ajo ka logo ose dekor të restorantit, vendose përballë klientit. Vendos pecetë nëse nuk keni parashikuar në shtrim nënpjatë.
- Vendos takëmet e ngrënies, sipas menisë, në krahun e djathtë duke filluar nga nënpjata, duke matur largësinë midis tyre dhe nga fundi i tavolinës (rreth 1 cm).
- Vendos takëmet e ngrënies së ëmbëlsirës mbi nënpjatë/pecetë, duke respektuar largësinë nga nënpjata dhe drejtimin e bishtave të takëmeve (bishtat e mjeteve vendosen në krahun nga mjetet do të përdoren). I pari lart, nëse kemi komplet të takëmeve, është elementi i takëmit që i takon krahut të djathtë (luga ose thika)
- Vendos takëmet e ngrënies, sipas menisë, në krahun e majtë duke filluar nga nënpjata duke matur largësinë midis tyre dhe nga fundi i tavolinës (rreth 1 cm). Kur pirunët nuk vendosen në një linjë të drejtë, duhet që maja e pirunit të poshtëm të jetë në vijë të drejtë me fillimin e dhëmbëve të pirunit të pozicionuar më poshtë.
- Vendos pjatat e bukës të orientuar nga nënpjata ose piruni.
- Vendos thikat e bukës, me teher në një drejtim me thikat kryesore.
- Vendos gotat e pijeve sipas menisë dhe rregullave të vendosjes së tyre.
- Kontrolllo drejtimet e mjeteve në tavolinë (takëme/gota).
- Vendos pecetat në këtë moment, nëse keni përdorur nënpjata.

Hapi 4: Rregullimi i zbukurimeve dhe i menazheve

Vendosja e zbukurimeve të tavolinës dhe menazheve mund të bëhet në fillim ose pas shtrimit të tavolinës. Këto elemente vendosen saktësisht duke mbajtur parasysh hapësirat e shtrimit. Gjatë zbukurimit me lule duhet të kemi parasysh:

- Dekorimi i luleve duhet t'i përshtatet stilit të restorantit dhe rastit për të cilin organizohet dreka/darka.
- Forma e tavolinës përcakton dhe mënyrën e organizimit të luleve.
- Nëse mbulesat kanë ngjyra të çelëta, atëherë edhe lulet apo stolitë duhet t'i nënshtrohen ngjyrës së përgjithshme të restorantit.
- Për dekorim nuk përdoren lule me erë, sepse ato ndikojnë drejtpërdrejt në oreksin e klientit.

Hapi 5: Përgatitja e pajisjeve personale të punës

Në fund të përgatitjes së tavolinave, secili kamerier duhet të rregullojë mjetet dhe pajisjet personale të shërbimit, të nevojshme për shërbimin gjatë vaktit të drekës/darkës sipas menisë:

- një numër i përshtatshëm i tabakave të shërbimit dhe clips;
- hapëset e pijeve;
- pecetat e shërbimit etj.

Hapi 6: Rregullimi i karrigeve

Në fund rregullohen karriget në pozicionin ku do të ulen të ftuarit. Kontrollohet drejtimi i mbështetëseve të karrigeve në fund të vendosjes së tyre. Ato duhet të jenë në një vijë të drejtë.

Hapi 7: Kontrolli përfundimtar

Në fund të përgatitjes së sallës, pak para fillimit të shërbimit, bëni një kontroll përfundimtar të tavolinave, shtrimeve, karrigeve, sideboard, office, uniformës etj. Shikoni nëse mungon, apo duhet rregulluar diçka. Ky kontroll, të cilin e kryen çdo kamerier në rangun e tij, në fakt shërben për të korrigjuar gabime apo defekte.

Detyrë: Shtroni tavolinat duke zbatuar hapat dhe rregullat e shtrimit, për shërbimin e menisë fikse të vaktit të drekës/darkës, që ju keni zgjedhur në detyrën 6.3.1



KINI KUJDES!

Kontrollo hap pas hapi, për të mos lejuar gabime, të cilat mund t'iu harxhojnë kohë!

6.5 Kontrolli i shtrimit të tavolinave për shërbimin e drekës/darkës sipas menisë

Listëkontrolli për shtrimin e tavolinave

Shtrimi i tavolinave për pritjen e klientëve për shërbimin e drekës/darkës, sipas menisë, lehtëson shërbim si dhe krijon komoditet për klientin. Për shtrimin e tavolinave duhet:

Shtrimi i tavolinës	Kamerieri/ja ✓	Menaxheri/ja ✓
Hapësirat e shtrimit për çdo klient në tavolinë janë matur me metër dhe janë respektuar.		
Pajisjet dhe takëmet në tavolinë për secilin prej klientëve janë vendosur larg anës së tavolinës në distancë të caktuar.		
Nënpjata / peceta përcakton mesin e shtrimit.		
Takëmet e ngrënies janë vendosur në të majtë, në të djathtë të klientit dhe mbi nënpjatë (dessert), sipas menisë, radhës dhe rregullave të shtrimit.		
Në të majtë është vendosur pjata e bukës dhe gjalpiti dhe thika (sipas planifikimit dhe menisë).		
Gotat janë vendosur, sipas menisë dhe duke zbatuar rregullat e vendosjes.		
Vazot e luleve, shportat dhe menazhet vendosen në mes të tavolinës, duke respektuar hapësirat e shtrimit dhe rregullat.		
Nuk janë vendosur në të djathtë të shtrimit më shumë se 4 argjendari.		
Nuk janë vendosur në të majtë të shtrimit më shumë se 3 argjendari.		
Nuk janë vendosur më shumë se 4 gota.		
Gotat dhe takëmet e ngrënies në tavolinë për të gjitha shtrimet janë të vendosura në një linjë.		
Karriget janë të vendosura përballë nënpjatës dhe mbështetëset e tyre janë në një drejtim.		

Emri/mbiemri _____

Data _____

NXËNËSI/JA KRYEN SHËRBIME TË THJESHTA TË PIJEVE DHE USHQIMEVE NË RESTORANT



7.1 Etapat, rregullat dhe radha e shërbimit nga pritja dhe deri te përcjellja e klientit

“Vetëbesimi është baza më e mirë e suksesit”

7.1.1 Nga rezervimi, në pritje dhe përcjellje

Një rezervim i marrë me korrektësi është një pikë thelbësore e mbarëvajtjes së një klienti në restorantin tuaj. Po aq të rëndësishme janë pritja, përshëndetja dhe ulja e klientit, pasi këto janë momentet e para gjatë të cilave mund të vendoset një marrëdhënie pozitive midis klientit dhe personelit të shërbimit.

Rezervimi

Në një restorant vendi mbahet i rezervuar deri gjysmë ore pas kohës për të cilën është rënë dakord.

Për rezervime duhen marrë në konsideratë pikat e nevojshme:

- pyesni për emrin e klientit (numrin e telefonit);
- klientët e hotelit duhet të pyeten për emrin dhe numrin e dhomës;
- mbani shënim numrin e personave që do priten;
- mbani shënim kohën e rezervimit;
- pyesni klientin nëse ai/ajo ka ndonjë kërkesë të veçantë, për shembull për një tavolinë të caktuar ose për shtrimin e tavolinës;
- mbani shënim si do të paguhet llogaria, me llogari të veçantë ose me një llogari kolektive. Kërkohet kohë, në qoftë se llogaritë e shkruara më përpara duhet të rishkruhen përsëri ose të anulohen.

“Mirëseardhja” për klientin (Përshëndetjet)

Përshëndetja me klientin është kontakti i parë midis klientit dhe personelit të shërbimit. Që në momentin e parë të takimit, me gjestet e para mund të krijohet një bazë e mirë ose e keqe për bashkëbisedimet e mëvonshme. Për këtë, përshëndetja e klientit është tejet e rëndësishme dhe duhen patur parasysh pikat e mëposhtme:

- Afrojuni klientit që po hyn;
- Përshëndetja duhet të jetë ftuese;
- Përshëndesni me kortezi dhe sipas momentit të ditës;
- Kur përshëndesni, ruani kontaktin me sy.

S’ka diskriminim:

- Tregojuni klientëve që janë të mirëpritur;
- Ndihmojini ata me gardërobën;
- Drejtojuni klientëve me emër dhe titull, nëse ua dini (titulli gjithmonë i pari).

Ulja e klientit

Pas përshëndetjes me klientin duhet ta pyesni nëse ka bërë apo jo rezervim për tavolinë. Nëse ai nuk e ka bërë këtë gjë më parë (nëse është e mundur) duhet t'i ofrohet mundësia për të zgjedhur tavolinë. Ulja e klientëve kërkon kujdes dhe eksperiencë të madhe, prandaj duhet të bëhet vetëm prej anëtarëve me përvojë të personelit (kryekamerieri). Ata do të zgjedhin tavolinën e duhur, duke marrë parasysh kërkesat e veçanta të klientëve të rregullt dhe atyre të tjerë. Dhe ata i njohin aftësitë dhe kapacitetet e personelit të tyre të shërbimit në stacione të veçanta.

Paraqitja e menisë, rekomandimi i aperitivëve

Me paraqitjen e menisë (së hapur) fillon bashkëbisedimi. Menuja i jepet personit që fton. Nëse në tavolinë kemi fëmijë, atyre u ofrohet lista për ta, si dhe lapsat për vizatime. Ofroni aperitivë të ndryshëm të veçantë dhe tregojini karrocën e aperitivëve. Pas shërbimit të aperitivëve duhet t'i lini klientit pak kohë në atmosferën e restorantit.

Rekomandime e këshilla

Njohuria e saktë për produktin është baza e një bashkëpunimi të suksesshëm.

Çfarë duhet të keni parasysh:

- Bëni rekomandime të qarta dhe ofroni alternativa;
- Ngjallni interes dhe nevojë për produkte të ndryshme;
- Shpjegoni ushqimet në mënyrë që të ngjallni oreks;
- Dëgjoni klientin dhe dëshirat e tij/saj.

Reklamë aktive

Një proverb kinez thotë: "Ai që nuk buzëqesh dot, nuk hap dot biznes". Kjo këshillë duhet të ndiqet në një restorant gjatë reklamimit. Gjatë fazës së parë të bashkëbisedimit, klientit duhet t'i krijohet bindja se restoranti e gëzon prania e tij dhe do t'i ofrohen shërbimet e dëshiruara prej tij. Kjo aftësi për të krijuar një klimë pozitive shitjeje përcakton vazhdimësinë e bashkëbisedimit.

Kërkesat për shitje aktive mund të përmbliken në një formulë të shkurtër.

A. Të kesh:

- njohuri të natyrës njerëzore;
- aftësi profesionale;
- njohuri për produktin dhe shërbimin.

B. Komandim (drejtim):

- i teknikës së shitjes;
- i psikologjisë së shitjes.

C. Dëshirë:

- për të ndikuar;
- për të shitur.

Shitja aktive është një fushë të jetuari dhe të mësuar, sepse ajo nuk përfundon vetëm me përvetësimin e teknikës së shitjes, por gjithashtu kërkon zhvillimin e një instinkti se kur duhen vënë në zbatim teknika të caktuara. Për këtë natyrisht nevojitet kualifikim. Kualifikimi në punë rrit eksperiencën dhe besimin në vetvete, që është i nevojshëm për të qenë i aftë për t'iu përshtatur klientëve dhe nevojave të tyre.

Marrja e porosisë

Marrja e porosisë nuk është një moment i vetëm. Gjatë qëndrimit të klientëve në sallë duhet të dimë se ka disa momente kur mund të marrim porosi:

- momenti i parë fillon me dhënien e menisë, ku duhet të rekomandohen aperitivë;
- momenti i dytë është marrja e porosisë, (zakonisht pa ëmbëlsirë);
- momenti i tretë, pas përfundimit të pjatës kryesore, ku rekomandohet ëmbëlsira;
- momenti i katërt, pas ëmbëlsirës, ku duhet të rekomandohet digjестive;
- si dhe në çdo moment tjetër kur kërkon diçka klienti, apo ne kuptojmë se atij i nevojitet diçka. Në këtë rast patjetër duhet të pyesim.

Marrja e porosisë është pjesë e rëndësishme e punës sonë. Ajo duhet marrë me shkrim. Mos u nxitoni! Marrja e porosisë nuk duhet të jetë një monolog: klienti që dikton porosinë dhe personeli i shërbimit që vetëm shkruan, por një dialog. Kjo është mënyra e vetme për të ofruar ushqime dhe pije të veçanta, për të shitur asortimente shtesë, të tilla si ushqimet për fillim, sallatat me pjatën kryesore dhe uji mineral me verë etj.

Pasi klientët ta kenë bërë zgjedhjen, porosia merret dhe hidhet në kompjuter. Personeli i shërbimit duhet të mbajë mend se kush porositi dhe çfarë.

Shërbimi

Shërbimi fillon me servirjen e pijeve të ndjekur prej pjatave. Këtu ushqimet individuale shërbehen në të njëjtën kohë për të gjithë klientët që kanë ofruar këtë gjellë të veçantë. Pasi klientët të kenë mbaruar ushqimin e tyre, hiqen pjatat dhe pastrohet tavolina (me furçë dhe kaci ose me pecetë dhe pjatë), e tashmë menuja i zgjatet klientit përsëri për të zgjedhur diçka për ëmbëlsirë. Porosia merret, futet në kompjuter (plus pije e porositur për ëmbëlsirë). Mbajtëset e vajit dhe uthullës hiqen nga tavolina, nëse nuk është bërë porosi për djathë si ëmbëlsirë.

Të jesh pranë klientit

Duke qenë pranë klientit vazhdimisht, pa u bërë i bezdisur, thëllon përshtypjen pozitive të klientit. Duku në tavolinë! Ji i vëmendshëm! Rimbushi gotat me ujë ose verë dhe ndërro tavlat e duhanit që janë përdorur.

Pagimi i llogarisë dhe largimi

Pas shërbimit, duhet bërë llogaria, e cila i jepet klientit që e ka kërkuar. Nëse nuk dihet kush e bën pagesën, pyetet në mënyrë të sjellshme dhe i dorëzohet atij që e ka kërkuar. Llogaria i jepet klientit mbi një tabaka pagese (tabaka e vogël prej argjendi) me një mbulesë me llogarinë brenda ose mbi një pjatë në një pecetë.

Llogaria dallohet nga restoranti në restorant nga forma, përmbajtja dhe madhësia. Megjithatë, ajo përmban këto elemente:

- adresën e hotelit, restorantit ose vulën ku shihet qartë adresa, numri i telefonit;
- rubrikat për ushqimet dhe pijet dhe çmimet e tyre;
- shumën përfundimtare, nënshkrimi i kamerierit, data, numri i tavolinës.

Formulari i llogarisë duhet të jetë sa më i paraqitshëm, sepse ai është një reklamë, një kartëvizitë e hotelit apo restorantit.

Rregullimi i kusurit apo i formaliteteve të tjera bëhet larg klientit. Kusuri dhe formulari i kartës, së bashku me llogarinë, vihen përsëri në pjatë dhe i jepen klientit.

Pasi klienti ka paguar dhe tabakaja e pagesës është kthyer së bashku me reston, kamerieri tërhiqet nga tavolina, por ai duhet të shohë akoma në drejtim të klientit pasi ai duhet t'i ndihmojë ata me gardërobën e t'i urojë “mirupafshim”.

Të thënit “mirupafshim”:

- Pyesni klientin nëse gjithçka shkon në rregull.
- Ndihmoni me gardërobën.
- Urojini atyre “mirupafshim” dhe shtoni nëse do të dëshironin t’u uroni mirëseardhjen.
- Falënderojini për vizitë.

Gjatë shërbimit duhet të mos harrojmë radhën e shërbimit:

- Gratë të parave, pastaj burrave.
- Klientët më të moshuar, pastaj atyre më të rinj.
- Klientëve të nderuar gjithmonë duhet t’u shërbehet të parëve.
- Atij që fton, i shërbehet të fundit.

7.1.2 Teknikat e reklamimit dhe të shitjes

Qëllimi i këtyre teknikave është të krijojnë dhe të intensifikojnë nevojat e klientëve dhe të vendosin baza për një klimë shitjeje pozitive.

Teknikat e reklamimit dhe të shitjes nuk kufizohen vetëm brenda aktivitetit në restorant, por fillojnë me rrjetet sociale, gazetën, reklamat në radio etj., si reklama të jashtme.

Brenda në restorant teknikat e reklamimit dhe shitjes fillojnë me paraqitje të caktuara të ushqimeve në vitrina, apo bufe.

Vitrinat

Gjenden shpesh para ose në hyrje të restorantit. Rregullimet në këto vitrina duhet të jenë ftuese për personin që i sheh ato (klientë të mundshëm) për të hyrë në restorant.

Bufetë

Bufetë e rregulluara me shije mund të ndikojnë mendimin e klientit për të blerë. Klienti ka shumë gjasa të blejë çfarë ka parë më parë, prandaj bufetë kanë një efekt stimulues të fortë dhe në të njëjtën kohë janë pjesë e ambientit.

Çfarë është e përshtatshme në bufe?

- Pijet në shishe, veçanërisht verërat dhe pijet alkoolike.
- Ushqime të gjalla, perime, fruta, peshqit me guaskë.
- Ekspozimet (skulpturat), kek special.
- Ushqime me temë të përcaktuar, p.sh.: gjatë javës italiane, greke ose festa të tjera.

Vitrinë verërash me ajër të kondicionuar

Avantazhi i tyre ndaj bufeve të zakonshme është se verërat ruhen në temperaturën e duhur dhe prandaj janë dhe të gatshme për t'u shërbyer. Ka dhe zona klimaterike për verërat e kuqe. Paraqitja në të tilla vitrina tregon kulturë të lartë në shërbimin e verërave. Për fat të keq, ato janë të shtrenjta.

Bufetë

Përmbushin dëshirën e klientëve për të rregulluar ushqimin e tyre siç u pëlqen atyre. Një numër i madh bufesh përdoren zakonisht për pjatat si të para, sallatat, mëngjesin, brunch, drekë dhe ëmbëlsirat.

Shitja me karrocë

Të përdorura me sukses janë karrocet për:

- aperitivët dhe digjestivët;
- hors d'ouever;
- djathin;
- ëmbëlsirat;
- flambe (gatime me flakë);
- voiture (për të mbajtur mishin e prerë të ngrohtë);
- humidor (garanton cilësi optimale të prodhimeve prej duhani);

Menuja dhe lista e pijeve

Modeli i menisë dhe listës së pijeve, ashtu si dhe llojshmëria që ofrojnë, pasqyrojnë standardin e restorantit. Menuja dhe lista e pijeve janë mjete të shitjes, të cilat mbështesin aktivitetin e shitjes së personelit të shërbimit.

Menu prezantuese

Përdoret si mjete shitjeje për oferta speciale. Ato sigurojnë shitje shtesë.

7.2 Rregulla praktike të shërbimit

“Dora e majtë mban, dora e djathtë shërben.”

7.2.1 Rregulla praktike të shërbimit

Rregullat e praktike të shërbimit vihen në zbatim në mbarë botën. Qëllimi i tyre është të:

- prezantojnë një skenë të përgjithshme të këndshme;
- të bëjnë vaktin një eksperiencë pozitive për klientin;
- të lehtësojnë koordinimin dhe bashkëpunimin më të mirë ndërmjet anëtarëve të personelit.

Nga krahu i djathtë i klientit:

- shërbehen dhe largohen pjatat e përdorura nga klienti;
- shërbehen të gjitha pijet;
- shtohen ose ndërrohen të gjitha pajisjet e tavolinës ose takëmet e të ngrënit (të vendosura në krahun e djathtë).

Nga krahu i majtë i klientit:

- shërbehen sallatat si ushqime anësore;
- vendosen mbi tavolinë pjata e bukës, tasi për larjen e gishtave, pjatat shoqëruese dhe salciera;
- prezantohen pjatancat dhe shërbehet ushqimi kur përdoret shërbimi francez;
- shtohen ose ndërrohen të gjitha pajisjet e tavolinës ose takëmet të vendosura në krahun e majtë;
- pastrohet po nga ajo anë çdo pjatë ose tas, i shërbyer në këtë krah;
- pastrohet tavolina (me pecetën dhe pjatën e ëmbëlsirave ose furçën dhe kacinë).

Në tavolinat e vendosura në një qoshe ose në një vend të tërhequr, këto rregulla mund të mos zbatohen. Në raste të tilla, pjatat duhet të shërbehen në një mënyrë të tillë që klientët të shqetësohen sa më pak.

Rregulla të tjera që duhen marrë parasysh

- Kur shtrohet tavolina, shërbehet pjata dhe pastrohet tavolina, gjithmonë ec sipas drejtimit të akrepave të orës dhe përpara. Ecja prapa mund të shkaktojë aksidente.
- Takëmet, gotat, filxhanët dhe pajisjet e tjera të shërbimit duhet të mbahen mbi tabaka, asnjëherë në dorë.
- Tabakatë gjithmonë duhet të mbulohen me pecetë.
- Pjatat duhet të mbahen në tabaka të madhe vetëm për te rafti.
- Përdor pecetën e shërbimit gjatë punës për mbartjen e pjatave. Ajo mbahet në dorën e majtë.
- Mbart maksimumi 3 pjata me ushqim me teknikën e mbartjes së sipërme dhe 4 pjata me teknikën e mbartjes së poshtme.
- Stema e pjatës duhet të jetë përballë klientit.
- Verifikoni para se t'i shpini në tavolina që pjatat janë të pastra.
- Takëmet që nuk janë përdorur, duhet të hiqen bashkë me pjatat e radhës. Nëse klienti përdor takëmet e gabuara, ato merren bashkë me pjatat e radhës dhe zëvendësohen me takëmet e duhura.

- Shërbeni ushqime të nxehta në pjata të nxehta dhe ushqimet e ftohta në pjata të ftohta.
- Pjatat e nxehta mbarten me pjatë mbështetëse me pecetë.
- Pjatat dhe argjendaria e një radhe hiqen vetëm pasi çdo klient ka mbaruar.
- Kur pastrohet tavolina, shmang zhurmat.
- Me pjatën e fundit kryesore largohet nga klienti nën pjatë e pas saj pjatë e bukës dhe e gjalpës.
- Para serviries së ëmbëlsirës (përveç rastit të shërbimit të djathit), mbajtëset e uthullës dhe të vajit duhet të largohen dhe të hiqen nga tavolina, pastaj tavolina pastrohet dhe argjendaria e ëmbëlsirës ulet poshtë ose vendoset në vendin e saj.
- Gotat e verës dhe ujit të cilat janë përdorur së fundi nga klienti, lihen në tavolinë derisa të shërbehet kafeja ose dhe më gjatë. Kur shërbehen digjektivët, të gjitha gotat e verës mund të hiqen.
- Kurrë mos u ktheni në kuzhinë ose bar me duart bosh. Gjithmonë shihni nëse ka diçka për të hequr.

7.2.2 Rregulla të përgjithshme mbi normat e sjelljes në sallë

Në kohën kur salla e restorantit hapet, kamerierët duhet të jenë të gatshëm të presin klientët duke mos harruar normat që vijojnë:

- Gjatë shërbimit të shamngët grupimet e personelit dhe bashkëbisedimet midis tyre.
- Të flitet me zë të ulët dhe vetëm për motive pune.
- Të mos humbasim durimin gjatë ndonjë intolerance në marrjen e porosisë.
- Të përqendrohet vëmendja në punë dhe veprim për t'u paraprirë dëshirave të klientit.
- Ndarja e sallës në sektorë (rangje) nuk është sinonim i barrierave midis rangjeve, por një shpërndarje shërbimi. Prandaj, nëse një klient i një rangu tjetër të kërkon ndihmë, duhet t'i përgjigjet me kulturë dhe të plotësosh kërkesat e tij. Në rast se je i zënë, tek e fundit i drejtohesh një kolegu tjetër.
- Të ndjekësh punën me lëvizje të shpejta dhe të sakta, duke shmangur në maksimum zhurmat e provokuara nga gotat, pjatat etj.
- Mos ndalo hapin e klientit duke i dalë atij përpara.
- Të respektohen kalimet dhe drejtimit që ndajnë sallën nga repartet e shpërndarjes.
- Mos vendosni duart në kokë dhe akoma më keq në gojë, hundë, vesh etj.
- Nuk duhen komentuar me ironi anomalitë fizike të disa klientëve.
- Nuk duhet të ndërhyri ose të jepni mendime të pakërkua në bisedat e klientëve e në rast se kërkohet, përgjigjuni me kujdes duke respektuar opinionet e të gjithëve.
- Shërbeni gjithmonë me pecetë.
- Mos i mbani asnjëherë duart në xhep.
- Mos përdorni tavolinat e shërbimit si tryeza shërbimi.
- Dorëzoni menjëherë objektet e gjetura që janë harruar nga klientët.
- Mos shfaqni asnjëherë shprehje lodhjeje, zemërimi apo pakënaqësie nga fytyra.
- Duhet të jeni të gatshëm, të sjellshëm, të kënaqni dëshirat e klientëve jo me servilizëm, por mirësjellje, profesionalitet dhe ndjenjë mikpritjeje.

7.3 Shërbimi i pijeve në restorant

Në restorant, pijet janë gjeneruesit më të shumtë të parave. Ato sigurojnë një mbulim të shpenzimeve dhe fitimit më të lartë se ushqimet, sepse në varësi të llojit të shërbimit, ato shiten gjatë gjithë ditës dhe kostoja e shërbimit është relativisht e ulët. Megjithatë, duhen marrë parasysh pika të caktuara. Për shembull, nëse mendoni për birrën gjysmë të fermentuar (e cila fermentohet në shishe dhe jo në birrari, çdo tifoz birre do ta preferojë atë në shishe, nëse ajo është e mirë).

- Temperatura korrekte e pijes ose servirjes ka rëndësi për të gjitha pijet.
- Dhënia e rekomandimeve për pijet e në veçanti për verën është detyrë e kamerierit të verës (sommelier). Aftësitë e veçanta, të tilla si dekantimi i verës së kuqe, kërkojnë eksperiencë të madhe dhe një nivel të lartë në kulturën e verës. Njohje të këtyre elementeve ndihmojnë për të ngritur reputacionin e cilësisë së shërbimit.

Këshilla për shërbimin praktik të pijeve:

- Përdorni tabakanë për shërbimin e pijeve.
- Shmangni mbartjen e shisheve me tabaka.
- Hapja e shisheve bëhet gjithmonë në prani të klientit.
- Shishet duhet të jenë të pastruara përpara se t'i çojmë te klienti në tavolinë.
- Kur mbushni pijet, përpikuni të mbani tabakanë me pijet e mbetura, prapa klientit, jo përpara tij.
- Shërbeni të gjitha pijet si ujin, qumështin, kafën dhe pijet alkoolike nga krahu i djathtë i klientit dhe me dorën e djathtë.
- Respektoni temperaturat e shërbimit të pijeve sipas llojit.
- Zgjidhni gotën sipas llojit të pijes. Përdor gotën e duhur për llojin e verës që do të shërbeni.
- Gotat duhet të jenë të lara dhe të thara me pecetë. Nuk lejohet që gotat të kenë pika uji.
- Vendosini pijet si qumësht, çaj në të djathtë të shtrimit.
- Mbushni pijet e tilla si kafja ose vera, tek klienti, në tavolinë pa e ngritur filxhanin ose gotën nga tavolina.
- Pijet joalkoolike në shishe të vogla serviren ose me një gotë me fron ose në gotë të shkallëzuar.
- Gjatë vendosjes së pijeve të ndryshme mbi një tavolinë shërbimi, shishet më të rënda vendosen më afër dorës.
- Gotat duhen vendosur në të djathtë të klientit, më mirë mbi thikë dhe duhet të mbushen me dorën e djathtë. Gotat nuk duhet të mbushen plot. Te verërat jo më shumë se 2/3.
- Shishja vendoset në të djathtë, pranë gotës, me etiketë nga klienti.
- Në shumë restorante, vera shërbehet me kana të përshtatshme, të cilave u vendoset manshetë letre. Kanat vendosen mbi një pjatë me pecetë.
- Nëse një klient porosit verë me broke, ajo vendoset në të djathtë me dorezë në drejtim nga e djathta.
- Shërbejuni zonjave të parave, pastaj zotërinjve dhe pastaj atij që porosit verën.
- Mos neglizhoni klientët pas gotës së parë.
- Kur të kenë mbaruar gotën e parë, kushtojini po aq rëndësi gotës së dytë.
- Gjithmonë shërbeni sipas dëshirës së klientit dhe, po të jetë e nevojshme, thyeni rregullat.

Etiketa e verës

Në varësi nga lloji, prejardhja dhe vendi nga vijnë verërat, shishet kanë forma dhe ngjyra të ndryshme. Elementi më i rëndësishëm i shishes së verës është etiketa, e cila është dhe letër prezantuese për personelin e shërbimit, meqë ai jo gjithmonë i provon të gjitha llojet e verërave. Në etiketë gjenden të gjitha karakteristikat e verës, aty gjenden këto informacione:

- Emri i verës
- Lloji i rrushit
- Viti i prodhimit
- Emri i prodhuesit
- Rajoni i prodhimit
- Cilësia
- Cilësia e verës, në shumicën e vendeve prodhuese, është e garantuar me ligj të veçantë.

Shërbimi i verës

VERA E BARDHË VERA ROSE

Ftohës vere
(pjatë + pecetë)



Vendosni pecetën e verës rreth qafës së shishes që etiketa të jetë e dukshme

Vendosni shishen në ftohësin e verës (nëse është bosh, pranë ftohësit)

VERA E KUQE E RE

Pjatë + pecetë
Paraqitet vera
Hapet shishja



tapa

prezanto tapën

Vera provohet
prej mikut

- Pritni kapsulën
- Nëse është e nevojshme, pastroni tapën dhe grykën e shishes me pecetë letre
- Hapësja e tapës të futet në më shumë se gjysmën e saj
- Tërhiqni jashtë tapën, pa bërë zhurmë
- Pastroni grykën e shishes me pecetë

Shërbeni verën me dorën e djathtë,
duke përdorur pecetën

- Mos takoni shishen me gotën, gjatë mbushjes së saj.
- Kini kujdes për sasinë e verës së hedhur në gotë
- Pas mbushjes së gotës, shishja ngrihet pingul mbi një gotë me një rrotullim të kyçit.

Zbatoni radhën e shërbimit në tavolinë

Vendosni shishen në pjatë

7.4 Ankesat dhe si t'u dalim mbanë atyre

“Klienti ka gjithmonë të drejtë.”

Ankesat bëhen rrallë dhe zgjidhja e tyre duhet të kënaqë klientin. Vetëm një klient i kënaqur do të rikthehet në restorantin tuaj. Nëse ankesat zgjidhen me sukses, kjo rrit besimin e klientit në shërbimin tuaj.

Zakonisht ne bëjmë diferencime ndërmjet:

Ankesave aktuale	Sjelljes së gabuar të personelit
Gota të papastra	Klientët duhet të presin për një kohë të gjatë
Supa është e ftohtë	Probleme për gjuhën
Pijet nuk janë servitur në temperaturën e duhur	Servirje ose shërbim jo miqësor
Ushqimi është shumë i kripur	Klientëve nuk u është kushtuar vëmendje e duhur
Racionet janë të vogla	
Mishi është i fortë	
Ka korrent ajri (shkaktuar nga kondicionerët) etj.	

Me qëllim që të zgjidhen ankesat me sukses, ju nevojitet eksperiencë, mirëkuptim dhe durim.

Mos harroni të:

- dëgjoni me kujdes dhe të jeni xhentil;
- lejoni klientin të mbarojë ankesën - “Mos ndërprisni!”;
- kërkonte të falur dhe tregoni mirëkuptim;
- zbuloni nëse ankesa është e drejtë;
- informoni përgjegjësin tuaj;
- jini të përgatitur të gjeni një zgjidhje të shpejtë për problemin që ta bëni klientin të ndihet rehat;
- krijoni një marrëdhënie më të ngushtë ndërmjet jush dhe klientit për zgjidhjen e ankesave sipas kënaqësisë së klientit;
- jini të vëmendshëm dhe kërkonte konfirmim për kënaqësinë e klientit.

Terma të veçantë

Në shumë vende terminologjia e kuzhinës është në gjuhën franceze, por edhe njohuritë e termave në gjuhën angleze, italiane, gjermane gjithashtu e nevojshme.

Këta janë terma të shpjegojnë procesin e punës, ndihmojnë për të shmangur keqkuptimet e mbështesin efikasitetin.

A la carte	klientët porositin individualisht pajisjet e tyre sipas menisë.
Ambiance	atmosferë mikpritëse, në një restorant.
A part	të shërbyerit më vete e salcave dhe perimeve.
Amuse gueule (Amuse bouche)	term francez për aperitivët e ftohtë dhe të ngrohtë.
Aperitiv	pije aperitive, shërbehet para vaktit.
Banquet	vendosja e ushqimit në një mbrëmje për një rast të veçantë.
Chafing dish	përdoret për të mbajtur ushqime të nxehta në një bufe.
Cloche	kapak (mbulesë) për ta mbajtur ushqimin të nxehtë, për pjata e pjatancë.
Cocktail	term i përgjithshëm për një pije mikse.
Covert/coperto	shtrim i caktuar.
Digestive	pije pas ushqimit, spirit dhe likerna.
Flambe	fjalë për fjale “flakëruar”. Alkooli hidhet mbi ushqim dhe ndizet gjatë përgatitjeve në kuzhinë, ose në sy të klientit.
Gueridon	tavolinë anësore ose karrocë, shpesh me rrota, që përdoret për shërbim, shtesë tavoline.
Horse d’oeuvre	term francez për startimin (për fillim).
Menage	zakonisht kripë, piper dhe të gjitha erëzat, salcat e llojeve të tjera.
Menu	vakt i shkurtër i përbërë prej disa lloje asortimentesh.
Mice en place	“vëre në vend” (përgatit para shërbimit)
Office	zona ndërmjet kuzhinës dhe restorantit; ka gjithashtu funksionin e mbrojtjes së klientit prej zhurmës dhe aromave.
Plateau	tabaka e madhe shërbimi për të mbajtur ushqimin deri te bufeja dhe anasjelltas.
Rechaud	ngrohëse pjatash.
Sideboard	rafte ku vendosen pajisjet dhe mjetet e shërbimit. Përdoret për të mbajtur pajisjet nga një pjesëtar i personelit gjatë një vakti.
Suplement	ndihmë dytësore.
Tablett	tabaka e vogël, përdoret për të mbajtur gotat, argjendaritë dhe pijet.

Terminologjia e vakteve në gjuhë të ndryshme dhe koha e shërbimit

Terminologjia e vakteve në gjuhë të ndryshme				
Shqip	Italisht	Anglisht	Gjermanisht	Frëngjisht
Mëngjes	Colazione	Breakfast	Frühstück	Petit-déjeuner
Drekë	Pranzo	Lunch	Mittagessen	Déjeuner
Darkë	Cena	Dinner	Abendessen	Dîner

Koha e shërbimit të vakteve mund të variojnë, por kryesisht oraret janë:

Mëngjesi: nga ora 7.00 - 11.00;

Dreka: nga ora 12.30 - 15.00;

Darka: nga ora 19.00 - 23.00.

Përveç vakteve klasike, duhet të konsiderohen edhe momente të tjera të shërbimit, jo gjithmonë të pranishëm. Le t'i shohim së bashku.

Momentet kryesore të shërbimit të vakteve të ndryshme			
Ora 7	Mëngjes		
Ora 8			
Ora 9			
Ora 10		Mesvaktet	Kafe
Ora 11			
Ora 12	Drekë		
Ora 13			
Ora 14			
Ora 15			
Ora 16	Çaj		Kafe
Ora 17			
Ora 18			
Ora 19	Darka		
Ora 20			
Ora 21			
Ora 22			
Ora 23			

Koha e shërbimit për ushqimet e ndryshme varen nga llojet e klientëve me të cilët punoni dhe nevojat e tyre. Kompanitë prirën të përshtaten me nevojat e konsumatorëve, duke zgjeruar në masë të madhe kohën e shërbimit. Kështu tani ka 24 orë shërbime në restorantet e hoteleve, ku ofrohen snacks dhe ushqime të shpejta gjatë gjithë orëve, për të kënaqur çdo nevojë dhe dëshirë.

