



SVETINGUMAS – DĖMESINGO APTARNAVIMO MENAS

ALVYDA JASILIONYTĖ

Patarimai ir rekomendacijos kavinių, restoranų, svečių namų
savininkams ir personalui ar norintiems užsiimti šia veikla

Alvyda Jasilionytė
SVETINGUMAS – DĖMESINGO
APTARNAVIMO MENAS

Aptarnavimo rekomendacijos / gidas

Leidinyi skurtas apgyvendinimo ir maitinimo įstaigų savininkams ir personalui,
o taip pat visiems, kas nori įgyti svetingumo bei aptarnavimo žinių.

Aptarnavimo gidas priimantiems svečius restorane, kavinėje, bare, svečių namuose.
Dėmesingo aptarnavimo menas nuo sutikimo iki išlydėjimo.

Be leidėjo ir kūrėjo sutikimo draudžiama atgaminti bet kokia forma, skelbti ir viešai dalintis.
Dėl leidimo naudotis tekstu ar jo dalimi galite kreiptis el. p. aj@alvyda.com, tel. + 370 687 33 462.

© Alvyda Jasilionytė www.alvyda.com

© UAB AJ IMAGE GROUP

© Redaktorė Rūta Šližytė

© Maketuotoja Vilma Dainienė

ISBN 978-9955-903-03-1

Viršelyje – JOKADO nuotrauka

Leidinio bibliografinė informacija pateikiama Lietuvos nacionalinės
Martyno Mažvydo bibliotekos Nacionalinės bibliografijos duomenų banke (NBDB)

Rėmėjai:

NICOLAS
ORTIZ ŠEIMA

BIC
EKSMA

JOKADO
— UGI —

GLOBALŲ
PROJEKTAI

IMPERIAL

SMK
SOCIALINIŲ MOKSLŲ
KOLEGIJA

MIESTO
SPA ZONA

Informacinis rėmėjas:



*Skiriu siekiantiems gerinti aptarnavimo
kultūrą ir ugdyti svetingumą.*



Už patarimus ir pastabas dėkoju kavos ekspertui Dariui Kuodžiui, svetingumo ekspertei Loretai Miliauskaitei ir rezervacijų sistemų žinovui Dominykui Smičiui.

Už vyno dekantavimo patarimus dėkoju Jūratei Sprindžiūnaitei, Šampano dienos organizatorei, gastronomijos žurnalistei.

Už sutikimą fotografuotis su vandens bei vyno pateikimu dėkoju Tadorovo malūno savininkui, dėmesingam Kristupo kavinės padavėjui Robertui Barkauskui.

Alvyda Jasilionytė
SVETINGUMAS – DĖMESINGO
APTARNAVIMO MENAS

Vilnius, 2022



TURINYS

IVADAS	9
1. SVETINGUMAS – DĖMESINGO APTARNAVIMO MENAS	11
2. ETIKA SVETINGUMO VERSLE	13
3. VIDINĖ ORGANIZACIJOS TVARKA	32
4. SUTIKIMO ETIKETAS (administratoriams / sutinkantiems asmenims / šeimininkams ir rezervacijų priėmėjams)	43
5. REZERVACIJŲ PRIĖMIMAS IR PATVIRTINIMAS	51
6. PROFESIONALUMAS	59
7. APTARNAVIMO ETIKETAS	68
8. PRIORITETAİ	90
9. APTARNAVIMO STANDARTAI, METODIKA IR PATARIMAI	100
10. PROTOKOLINIS APTARNAVIMAS	114
11. KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ, ARBA KOKYBIŠKAS, ORIENTUOTAS Į KLIENTĄ APTARNAVIMAS	123
12. DAŽNIAUSIOS APTARNAVIMO KLAIDOS	130
PRIEDAI	137
LEIDINIUI PARENGTI NAUDOTA MEDŽIAGA	186



IVADAS

Šiame leidinyje dalinuosi informacija, kuri atsakys į dažniausiai jums iškylančius su aptarnavimu kavinėje ar restorane susijusius klausimus. Tai nėra darbo sutartis ar vidaus tvarkos taisyklės, tačiau puikios aptarnavimo gairės, nesvarbu, kur jūs dirbate – restorane, kavinėje, svečių namuose, kaimo sodyboje. Atrodytų, kad dėmesingai aptarnauti yra paprasta ir jokių žinių nereikia, tačiau šioje veikloje reikia būti tikram, kad tai jūsų sritis. Net jei tai trumpalaikis darbas, atlikti jį reikia kaip galima geriau. Nuo to priklausys įstaigos įvaizdis, reputacija, lankytojų skaičius ir jūsų atlyginimai. Svetingumo verslas gyvuoja tūkstantmečius. Šio verslo pagrindinė veiklos kryptis ir dabar liko ta pati – atliepti lankytojų, svečių, poreikius ir jiems pasitarnauti. Kai žmogus gauna tai, ko jis nori, jis būtinai suteiks jums, tai, ko jūs norite. Džiugu, kad svečiai nuolat sugrįžta – tai siekiamybė. *Malonus ir dėmesingas, neskubantis ir neskubinantis aptarnavimas, skanus ir kokybiškas maistas, jauki aplinka skatina sugrįžti vėl ir vėl. Šypsena – geriausi šarvai bendraujant su sunkiu lankytoju. Didžiukitės tuo, ką darote, mėgaukitės, įsitraukite – tai puiki galimybė ryšiams kurti ir aptarnavimo, bendravimo įgūdžiams ugdyti.* Visus atvykusius svečius turėtumėte vienodai gerai aptarnauti. Rekomenduojama nors šiek tiek išmanyti apie vynus ir alų, nebent savo restorane turite vynų žinovą, galintį rekomenduoti vynus pagal pasirinktus patiekalus.

Iš asmeninės patirties

Mano svetingumo pradmenys buvo namuose. Stebėdama močiutes galėjau mokytis, kaip reikia ruošti priimti svečius ir juos sutikti, kad jie jaustųsi laukiami. Pas mus nuolat būdavo norinčių pasisvečiuoti, kad ir paprastomis kaimo sąlygomis. Viskas prasidėdavo nuo idealiai sutvarkytos aplinkos, nušienautos pievutės, išravėtų gėlynų ir daržų, sutvarkytų namų ir suruoštų indų ir patalų svečiams. Tada būdavo planuojamos vaišės. Kai kuriuos gaminius reikėdavo paruošti iš anksto. Svečių atvykimo dieną padengdavo stalus ir sutikdavo svečius. Močiutės mėgo svečius ir didelių susitikimų surengdavo vieną ar porą per metus, kai atvykdavo 30–100 žmonių. Šalia to spėjo siūti, siuvinėti, austi, dainuoti, šokti, pasakoti pasakojimus, išmanė natūralius, žolinius vaistus ir rūpinosi šeimomis.

Mano patirtis jau kitokia: iš pradžių aptarnavimo rekomendacijų kūrimas „Mylėkime prestige cosmetics pirkėją“, paskui uždaro kortų klubo „Kolumbas“ – restorano rekomendacijos restorano darbuotojams, restorano „Literatų svetainė“ darbuotojams, patarimai spa ir grožio centrų darbuotojams, aptarnavimo rekomendacijos administracinėms įstaigoms, darbo su klientu rekomendacijos įvaizdžio stilistams ir dalinimasis namų erdve per Airbnb platformą.

Dažnai investuojama į pardavimo technikų mokymus, o pamiršamas paprasčiausias žmogiškumas ir lankytojo poreikis. Visuomenės nuolat keičiasi ir svetingumo sektorius taip pat. Dažnas nustojome priimti svečius namuose. Tačiau svečiams, miesto ar miestelio lankytojams, visuomet reikėjo poilsio vietos, maisto, pramogų ir aktyvios veiklos, kultūrinių ir istorinių žinių. XXI amžiuje būtina išmokti valdyti klientų patirtis ir tapti išskirtiniu kliento sąmonėje. Šiame amžiuje nebeužtenka tik skaniai pavalgyti, bet įdomiau ir pačiam pasigaminti drauge, dalyvauti maisto gamybos procese. Galbūt technologijos, turėjusios sujungti, juos padarė vienišesnius ir dėl to norisi bendrų patirčių ką nors veikiant drauge. Tačiau visada bus svečių, kurie tiesiog norės skanaus maisto, dėmesingo aptarnavimo, spa ar grožio paslaugų, tiesiog patogaus ir tingaus poilsio.



1. SVETINGUMAS – DĖMESINGO APTARNAVIMO MENAS

Svetingumas – nuoširdus (širdingas) svečių priėmimas ir aptarnavimas, ryšys tarp svečio ir šeimininko. Svetingumo verslas – atliepti lankytojų, miesto svečių poreikius ir jiems pasitarnauti. Dabar aptarsime kiekvieną paminėtą sąvoką.

Aptarnauti – tai padėti, globoti, konsultuoti – parduoti.

Empatija (gr. $\mu\pi$ – stipri aistra, įsijautimas) – gebėjimas įsijausti į kito žmogaus padėtį, emocinę būseną, tiesiogiai suprasti kito jausmus; altruizmo pagrindas. Empatija susijusi su savimi, savo jausmų pažinimu, vėliau savistabos rezultatus pritaikant bendraujant su kitais. Empatija nėra įgimta, ją reikia išugdyti.

Kliento lūkesčiai – tai noras būti mėgstamam, pagarbiai ir mandagiai sutiktam, kad jo elgesys būtų priimtas tinkamai ir padėkotas, noras bendrauti su patinkančiais žmonėmis.

Lankytojų aptarnavimo principai. Išsyk pastebėkite atvykusius lankytojus ir sukurkite pozityvų pirmą įspūdį. Pateisinkite lankytojų lūkesčius ir pasistenkite jiems sukurti pačius gražiausius prisiminimus. Tikėkitės lankytojų, turinčių blogų prisiminimų. Sukurkite įspūdį, kad lankytojai gauna daugiau, nei tikėjosi, kad jie norėtų sugrįžti dar kartą.

Lankytojų pasitenkinimas – tai jų norų ir poreikių patenkinimas. Jei lankytojas patenkintas, galite būti tikri, kad darbą atlikote gerai, bet net jei sulaukiate skundų, nelaikykite to pralaimėjimu. Kiekvienas skundas – dovana jums ir galimybė tobulėti. Kiekvienas lankytojas savaip įsivaizduoja, kaip turėtų būti aptarnautas. Tai dažnai įvardijame kaip svečių, lankytojų lūkesčius. Dažniausiai tai yra universalūs klientų aptarnavimo standartai, kurių esmė ir pagrindas atėjo iš papročių. Lankytojas išsineša patirtas emocijas. Emocinės būsenos išoriniai ženklai yra veido išraiška, kūno judesiai ir gestai, laikysena, balso atspalviai ir kita elgsena.

Vertybės – principai, kuriais vadovaujamasi dirbant ir veikiant. Sėkmingo darbo pagrindas – nuoširdus, pagarbus ir draugiškas bendravimas su klientais ir kolegomis. Pasistenkite drauge kurti demokratišką ir kūrybingą darbo ir poilsio aplinką, tobulėti ir nuolat kelti kvalifikaciją, motyvuoti komandos narius, diegti naujausias technologijas darbe ir kurdami naujus produktus. Vertybės, kuriomis planuojate vadovautis veikdami ir kurdami, – labai svarbios. *Susėskite ir drauge įvardykite, kas kiekvienam komandos nariui svarbu. Rašykite galvodami, kaip norėtumėte būti sutikti ir aptarnauti, vartokite būdvardžius. Tada išgryninkite, sugrupuokite žodžius, išrašykite sava įstaigai būdingas savybes.* Jei norite, galite jas dar praplėsti, kad naujai prisijungusiems komandos nariams būtų aišku. Tada pamėginkite atsakyti į šiuos klausimus: koks mūsų restorano, kavinės, svečių namų devizas? kokia mūsų ilgalaikė vizija? kas bus mūsų klientai? kaip juos pasieksime? kokia mūsų organizacijos struktūra? kaip perduodame (perduosime) informaciją ir sprendžiame (spręsime) sudėtingas situacijas?

Dėmesingumas – gebėjimas atsigręžti į kitą, ištiesti ranką, suteikti pagalbą, stebėti mus supantį pasaulį. Geranoriškas veiksmas kyla iš dėmesingumo. Dėmesingumas juda dviem kryptimis: į išorę ir į vidų; kaip druska ir pipirai pagerina patiekalo skonį.

Klientui turėtumėte skirti visą dėmesį, stengtis išsiaiškinti, su kokiomis problemomis jis susiduria, ko tikėtės jūs ir ko tikisi jis.

Dėmesys parodomas akių kontaktu, šypsena, kūno kalba, klausymusi, balso tonu, kasdieniška taisyklinga kalba, nuolatinį lankytoją vadinant vardu, pripažinimu, informacijos apsikeitimu, gebėjimu išsiaiškinti, ko tikisi lankytojas.

Pripažinimas ir pagyrimas. Būdami vaikai mėgome tėvų pagyrimus, bet dėmesio reikia ir užaugus. Pagirdami kitą asmenį mes pripažįstame jo egzistavimą, o pasakydami, kad tai, ką jis daro, yra nuostabu, skatiname ir toliau veikti. Vienas iš pagyrimo būdų – komplimentai. Pagalvokite, kokio komplimento tas žmogus nusipelnė, tačiau venkite asmeniškumų.

Mandagumas, paslaugumas – gebėjimas laikytis tam tikroje kultūrinėje terpėje priimtų tinkamo elgesio normų, rafinuotos manieros ir malonus bendravimas. Tai menas pasakyti „prašom“ ir „ačiū“. Geros manieros, nuoširdus elgesys, kilnumas, t. y. žavus menas patikti, yra pati geriausia investicija. Ji kur kas pelningesnė nei piniginis kapitalas, nes linksmi, maloniai asmenys visi durys atdaros. Tokie žmonės tiesiog graibstomi. Patys galite pasirinkti ir ugdyti tuos asmenybės bruožus, kurių norėtumėte įgyti. Nuoširdumas, kuklumas turėtų būti mūsų išskirtiniai bruožai. Juk sugyvenamas žmogus elgsis su kitais sąžiningai, maloniai ir supratingai.

Padorumas. Kad ir ką dirbtume, turime stengtis būti sąžiningi ir teisingi. Kad ir kokie būtume protingi ar gabūs, be šių savybių mūsų niekas negerbs ir patys savęs negerbsime.

Darna ir vienybė. Vienas žmogus yra silpnas, tik drauge mes stiprūs ir galime daug nuveikti. Grupė gabių žmonių bus tik nedrausminga banda, jei jos nesies vienybės dvasia.

Prisitaikymas. Jei nesistengsime prisitaikyti prie kintančių aplinkos sąlygų, nežengsime į priekį. Aptarnavimo sferoje sėkmė dažnai priklauso nuo mūsų gebėjimo prisitaikyti.

Optimizmas. Kartais sunku išvengti nesėkmių. Jos parodo mūsų galimybių ribas, verčia būti budrius, neleidžia išpuikti. Jei nusiteiksite optimistiškai, lengviau įveiksite sunkumus, o po kiekvieno pralaimėjimo tapsite vis tvirtesni.

Stebuklingos frazės. „Pasisveikinimas“, „kuo galiu padėti?“, „kuo galiu būti naudingas (-a)?“, „prašau“, „skanaus“, „ačiū“, „buvo malonu“, „atsiprašau“, „man būtų malonu...“, „asmens vardas“.

Padėka ir atsakymas į padėką. „Ačiū, kad pirkote“, „Ačiū, kad apsilankėte“, „Ačiū, kad atvykote“, „Džiaugiuosi galėdamas (-a) padėti“, „Lauksime vėl atvykstančių“, „Kviečiame vėl užėiti“, „Linkime gražios dienos, malonios viešnagės“ ir t. t. Atsakymas į padėką: „Prašom.“ / „You are welcome.“; „Buvo malonu.“ / „It's my pleasure.“; „Linkime gražios dienos.“ / „Have a nice day.“

2. ETIKA SVETINGUMO VERSLE

Etinių dilemų kyla nuolat, tad svarbu jas laiku pastebėti ir spręsti operatyviai, neleidžiant išsiplėtoti. Nedalyvaukite apkalbose. *Jei kyla konfliktas su konkrečiu asmeniu, inicijuokite asmeninį pokalbį prie arbatos ar kavos puodelio ir aptarkite situaciją.* Jei konfliktinė situacija sudėtinga, ją sprendžiant turėtų dalyvauti trečias asmuo, geriau, jei tai būtų vadovas. *Visos situacijos – sprendžiamos. Niekuomet nekaltinkite vienas kito. Kalbėkite apie konkrečią situaciją ir apie konkretų veiksma ar neveikimą.* Leiskite asmeniui, su kuriuo kalbate, pačiam pasiūlyti sprendimą. Sutarkite, iki kada ir kas turi būti padaryta. Skundimas morališkai nepateisinamas, nebent jis neišvengiamas sprendžiant konkrečią situaciją.

Restoranai ir kavinės turėtų taikyti draugiškus aplinkai standartus – atsakingai naudoti vandenį, maistą, popierių, kitas žaliavas, rinkti antrines žaliavas ir depozitinę tarą, pagal galimybes rūšiuoti šiukšles, dar kartą panaudoti kartonines dėžes, naudotis socialiai atsakingo verslo paslaugomis.

Būtų gerai, kad nesutarimų kolektyve nekiltų, o jei vis dėlto tokių pasitaikytų, jūsų svečiai apie tai jokių būdu neturėtų sužinoti. Nekonfliktuokite svečių akivaizdoje.

Trumpai aptarsime dažniausiai pasitaikančius nesutarimus.

Seksualinis priekabiavimas. Sarkastiški juokeliai, užuominos, prisilietimai, žadamas paaukštinimas už seksualines paslaugas ir panašūs dalykai yra netoleruoti. Susidarius nemaloniai situacijai, apie tai reikėtų informuoti tiesioginį vadovą.

Aptarnavimo aplinkoje netoleruoti jokie juokeliai tautiniu, religiniu, rasiniu, socialiniu pagrindu, taip pat nedera juokauti apie neįgalumą, ligas, šeiminių statusą, amžių, seksualinę orientaciją ir kt.

Neturėtumėte priimti dovanų iš partnerių ar lankytojų. Jei dovaną vis dėlto gavote, palikite ją bendram naudojimui informacijos centre, pas administratorių, apie dovaną informuokite vadovą.

Nesinaudokite konfidencialia informacija ir jos neskelbkite. Asmeninius daiktus ir telefonus darbo metu palikite tarnybinėse patalpose esančioje spintelėje. Atsiliepti į asmeninį skambutį darbo metu nerekomenduotina. Jei būtinas asmeninis pokalbis, išeikite į tarnybines patalpas.

Kadangi dalinatės bendra, atvira darbo erdve, patartina kaip galima tyliau tvarkyti visus išskylančius klausimus ir spręsti įvairias situacijas.

Nuolat informuokite vadovybę apie pasikeitusius asmeninius duomenis: vardą, pavardę, adresą, telefoną, šeimines padėtį, asmeninę sveikatą (jei kas nutiktų ir prireiktų pagalbos) ir naujus savo pasiekimus (jei mokėtės savarankiškai).

Šiandienos konkurencingame versle ieškoma lojalių ir atsakingų darbuotojų. Ugdykite pozityvią nuostatą ir venkite negatyvaus elgesio. Negalėdami atvykti į darbą stenkitės susitarti, kas galėtų jus pavaduoti. Visuomet atsižvelkite į kolegų poreikius. Kad ir kokia būtų situacija, visuomet turite galimybę rasti išeitį. *Dėmesingumas, atsakingumas, bendradarbiavimas, geri komunikavimo įgūdžiai, nuoširdus bendravimas padės išvengti nesusipratimų ir konfliktų.* Nesmagu, kai atėjus į įstaigą jos darbuotojas nepakelia akių nuo išmaniojo telefono ir net neatsistoja, kad pagerbtų svečią.

Darbuotojo privatumas darbo vietoje labai ribotas. Darbdavys sudarė sutartį, susijusią su darbo atlikimu, darbuotojas sutiko ir pasirašė su darbo užduotimis, darbo informacija susijusius dokumentus. Visos darbo priemonės, įskaitant baldus, kompiuterius, dalomąją medžiagą ir kitą konfidencialią informaciją, kuri suteikta darbui atlikti, yra darbdavio nuosavybė. Esant būtinybei asmeninė darbuotojo spintelė gali būti patikrinta vadovo įsakymu. Vadovas turėtų pagrįsti, kodėl prašo atrakinti asmeninę spintelę, ir tai daryti pagarbiai, mandagiai.

Bendravimas su kolegomis. Bendraudami su kolegomis būkite mandagūs, vartokite žodžius „ačiū“, „malonu“, „prašom“, „prašau“, „atsiprašau“ ir kt. Skambindami telefonu ar atsiliepdami visada prisistatykite. Bendraukite taktiškai, geranoriškai. Iškilusias problemas spęskite korektiškai, nežemindami kolegų. *Neaptarinėkite su darbu nesusijusių klausimų, jei patalpose yra bent vienas lankytojas.* Aptarnaudami lankytoją neleiskite kitiems darbuotojams įsijungti, svarstyti galimų sprendimų, komentuoti kolegų veiksmus, nebent pats paprašytumėte patarimo. Į darbuotoją, aptarnaujantį lankytoją, kreipiamasi tik esant būtinybei, prieš tai atsiprašius lankytojo ir atsiklausus, ar jis neprieštarauja. Pokalbis tokiu atveju turi būti trumpas ir konkretus, išlaikant informacijos konfidencialumą.

Diskriminacija dėl amžiaus, seksualinės orientacijos, fizinės negalios, rasės ir tautybės, religijos, lyties, socialinės padėties, kilmės, kalbos, etninės priklausomybės ir kt. Diskriminacija – tai netinkamas elgesys, kai apribojamos ar atimamos žmogaus teisės. Tai užgauna žmogaus garbę, žemina jį, baugina.

Asmenų lygybę mūsų valstybėje užtikrina Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 straipsnis. Jis skelbia: „Žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu.“ Taip pat reikėtų nepamiršti ES moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymo, kuriuo siekiama stabdyti diskriminaciją dėl amžiaus, seksualinės orientacijos, negalios, rasės ar tautybės, religijos, lyties. Venkite pasabų, juokelių ar istorijų, komentarų, susijusių su diskriminaciniais aspektais.

Nemalonios situacijos su klientais

Klaidinga reklama. Netikslios ar apgaulingos reklamos išvis neturėtų būti, bet jei lankytojas ją pastebėjo, privaloma išsiaiškinti to priežastis ir neatitikimus. Už patirtus nepatogumus lankytojo turėtumėte atsiprašyti.

Palikti vertingi daiktai. Paliktą vertingą lankytojo daiktą užregistruokite – pažymėkite datą, kada ir kur tai nutiko. Rastus daiktus laikykite vienoje dėžėje.

Venkite „ne“ sakinio pradžioje. Jei turite dėl ko nors atsakyti neigiamai, visuomet palikite pasirinkimo galimybę, pavyzdžiui: „Mes šiuo metu negalime..., tačiau galėtume pasiūlyti...“

Nevartokite frazių, kurios skamba labai neprofesionaliai: „O Dieve“, „Shit / Šit“, „Jėzus Marija“, „Ai, va... matau...“, „Žiūrėkit“ ir kitos panašios frazės turėtų būti eliminuotos iš profesinio žodyno. Nevartokite parazitinių kasdieniškų žodelių, pavyzdžiui: „mmm“, „hm“, „nu“, „ee“, „lievai, atvaryk“, „ok“, „čiau“. Darbe venkite šnekamosios kalbos žargono ir kalbėkite kaip galima taisyklingiau.

Išmanykite savo restorano ar kavinės istoriją ir pasakokite ją, sudominkite ją lankytojus.

Toks pasakojimas – organizacijos įvaizdžio sudėtinė dalis, kuris vėliau plėtojamas ir pozicionuojamas skirtingai pagal tikslines auditorijas. Siekiama užkariauti lankytojų širdis, kai maitinimo įstaigų pasirinkimas didelis ir į jas ateinama ne tik pavalgyti. Klientai nuolat ieško naujų kulinarijos pasaulyje arba nori susipažinti su vietine gastronomija. Neužtenka aistros ir pašaukimo gaminti maistą ar mėgti skaniai pavalgyti ir tik todėl atidaryti savo kavinę ar restoranėlį. Juk mes esame tai, ką vartojame, o mūsų pasirinkti prekių ženklai padeda įtvirtinti poziciją bendruomenėje ir išsiskirti iš kitų. Prekių ženklais pasauliui demonstruojame, kaip mums sekasi, kiek uždirbame ir kaip galime išlaidauti, netgi netiesiogiai pasakome, kokios mūsų vertybės. Visuomet bus lankytojų, kurie lankosi tik naujose maitinimo įstaigose ir visiškai nesitapatina su viena ar keliomis vietomis. Didelės įmonės, parduodančios prekes ir / ar paslaugas, stengiasi klientus sudominti, įtraukti į savo bendruomenę ar socialinį tinklą ir padaryti savo prekių ženklo gerbėjais. Restoranai ir kavinės taip pat vienija vienas ar kitas vertybes išpažįstančius žmones. Todėl renkamės ir gerai jaučiamės vienoje ar kitoje vietoje, nes ten užsukame tarsi namo, sutinkame pažįstamų, su kuriais susidraugavome ten nuolat lankydami.

Šiandien labai aktualus tvarumas, socialinis atsakingumas, taupus ir atsakingas vartojimas. Kiekviena įstaiga turi atkreipti dėmesį į socialinį, ekonominį ir aplinkosauginį savo veiklos aspektus. Nebeužtenka būti matomam ir pastebimam, svarbus ir klientų aptarnavimas, patikima reputacija, atsakingas atliekų tvarkymas, darbo atmosfera ir vidinė kultūra, žaliavų tiekėjai, atlyginimų skaidrumas ir kt. Svarbu ir dizainas, ir baldai, ir spalvinė gama, ir, žinoma, kad maistas būtų skanus, o aplinka graži. Nuolat ieškome estetikos ir malonumų akims, gomuriui ir apskritai visam kūnui. Valgymas ne namie tapo kultūros dalimi. Pasidarė madinga nusimanyti apie maistą ir vyną. Lygiai kaip ir vakarienės pusgaminio užsakymas iš restorano internetu, kurį gavęs baigi ruošti namuose. Į vieną ar kitą vietą einama, nes ji kuo nors išsiskiria iš kitų. O išsiskirti mes galime tik būdami savimi – susigalvoję tapatybę arba ją gerai suformulavę pasitelkdami istoriją, pasakojimą. Toliau tą pasakojimą galima plėtoti arba pateikti naujai. Potencialiems klientams reikia pateikti siūlomą produktą ar paslaugą, atsižvelgiant į susiklosčiusias aplinkybes ir organizacijos tikslus. Nuoseklumas būtinas, kad žmonės suprastų, kas esate ir ko siekiate, tada tą suvokimą galima panaudoti plėtojant veiklą. Profesinė aistra ne mažiau svarbi už atsidavimą šeimai. Ne veltui šeimos tradicijas puoselėjantys restoranai ilgai išlieka. *Prekių ženklo sėkmei reikia ne tik stiliaus, bet ir turinio. Mityba užima labai svarbią vietą žmogaus gyvenime ir kultūroje. Kiekvienai įstaigai labai svarbu kurti socialinius tinklus ir realius ryšius su lankytojais. Personalo mokėjimas bendrauti su lankytojais – labai svarbi verslo dalis.* Padidinti restorano, kavinės svetainės lankomumą padeda dalijimasis receptais, skelbiami įvairūs konkursai. Pvz. priede Gedimino pr. 1, „Literatų svetainė“.

Pvz. Gedimino pr. 1, 2000–2007 m. „Literatų svetainės“ patalpose veikusio stilingo skandinaviško stiliaus restorano veiklos istorija. (Detali Gedimino pr. 1 pastato istorija priede, nes ja domėjaisi 2004 m. pabaigoje, prieš pradedant restorano rekonstrukciją.)

Trumpa restorano priešistorė. Mykolas Inocentas Burhardtas (1838–1908), kilęs iš Livonijos baronų giminės, XVII a. viduryje apsigyvenusios Lietuvoje, taip pat buvęs 1863 m. sukilimo dalyvis, Vilniaus miesto dūmos tarėjas, visuomenės veikėjas, 1880 m. vietoj įsigyto vieno aukšto namo nusprendė pastatyti 3 aukštų namą. Pirmame aukšte buvo numatytos komercinės patalpos, viršutiniuose butai. 1883 m. atidaryta pirmoji užėiga. 1901 m. čia veikė R. Vojevodskio aludė, vėliau kavinė „Meška“ („Medvied“), Sebastijono Rudnickio cukrainė, pirmoji lietuviška kavinė „Birutė“.

Trims švedams nutarus įkurti „stilingą skandinavišką restoraną“, gaminti puikius gurmaniškus patiekalus ir skleisti skandinavišką kultūrą, išsinuomotose Gedimino pr. 1 patalpose, XVIII a. M. I. Burhardto rūmuose, 2000 m. gruodžio 1 d. duris atvėrė jaukus skandinaviško stiliaus restoranas „Literatų svetainė“ (vėliau pavadinimas buvo pakeistas – „Literatai“). Keitėsi valdžios, ekonominė ir politinė situacija, o vieta nuolat buvo mėgstama žurnalistų, rašytojų, aktyvių visuomenės veikėjų, miesto svečių. Valgiaraštyje atsirado prancūziškų, švediškų, Viduržemio jūros regiono, daug šviežios žuvies patiekalų. Daugelis restoranų to meto Lietuvoje buvo neypatingi, išskyrus tradicinių lietuviškų patiekalų. Atvykę švedai įnešė naujo vėjo maitinimo verslę: kruopščiai atsirinkinėjo geriausius maisto produktus patiekalams iš patikimų tiekėjų; kiekvieną sezoną pristatydavo naują valgiaraštį, kurį profesionalūs virėjai kurdavo atsižvelgdami į klientų pageidavimus, gastronomines madas; vakarienių metu pristatydavo patiekalus ir pasakodavo svečiams apie juos; organizavo įdomius renginius ir aukšto rango svečių priėmimus, Smörgås bord (švediškąs Kalėdas), Islandijos, Grenlandijos ir Farerų Salų kultūros dienas „Ultima Thule“, kurių metu drauge su Šiaurės Ministrų Taryba buvo pristatyta unikali ir egzotiška šių atšiaurių salų kultūra. Visą savaitę islandiškus patiekalus ruošė iš Farerų Salų atvykęs virėjas. (2004 m. Islandija pirmininkavo Šiaurės Ministrų Tarybai ir šitaip skleidė savo kultūrą per fotografijas, renginius, gastronomiją įvairiose šalyse). Per keletą veiklos metų restorano populiariausiais patiekalais tapo „Cezario“ salotos su vištiena ir ančiuvio padažu (arba krevetėmis), švediškų kukulaičiai su spanguolių padažu ir marinuotais agurkėliais bei česnakinė „Literatų“ sriuba.

„Literatų“ organizacijos filosofija (2000–2005)

Grafinė išraiška. „Literatų“ simbolis – Pegasas. Remiantis senovės graikų mitologija, tai sparnuotą žirgą, kanopos smūgiu kalne davęs pradžią Hipokrenės šaltiniui, kurio vanduo teikęs įkvėpimą poetams. Tai **poetinio įkvėpimo, poetinės kūrybos simbolis** (1985 m. R. Dauginčio skulptūra).

„Literatų“ vizualinis įvaizdis (Pegasas) ir „Literatų“ logotipas lengvai pažįstamas iš bukletų, vizitinių kortelių, restorano meniu, stovelių, reklaminių pranešimų, reklamos ant transporto priemonių.



Šiaurės Ministrų Tarybos
informacijos biuras Lietuvoje

Sild i kryddlegi - Marinuota silkė

3 sudėtos silkės
1 svogūnas
6 grūdėliai kartūjų pipirų
1 lauro lapelis, susmulkintas
200 ml acto
200 ml vandens
100 ml cukraus

Nuplauti žuvį šaltame tekančiame vandenyje. Parą mirkyti dielame kiekįje šalto vandens, kas kelias valandas keičiant vandenį. Išdarinėti silkės ir dar kartą pamirkti į šaltą vandenį 1-2 val. Supjaustyti file įstrižai, piršto pločio juostelėmis, arba susukti (pradedant uodega). Supjaustyti svogūnus. Stiklainyje sluoksniškai sudėti silkę, svogūnus ir prieskonius. Actą, vandenį ir cukrų sumaišyti (cukrus turi būti apsemta). Stiklainį uždaryti ir palikti silkę keletui dienų marinuotis.

www.nmr.lt

Fotografija ir A. Čepulskaitės parados „Šalta. Karšta. Islandija.“



1985 m. Rimanto Dauginčio skulptūra „Pegasas kavinėje“ matoma bare „Literatų svetainė“, 2021 m.



1985 m. R. Dauginčio skulptūra
„Pegasas kavinėje“.

„Literatų“ vizualinis įvaizdis yra lengvas, švarus, dinamiškas, modernus ir stilingas. Jis vizualiai komunikuoja ir perduoda įmonės vertybes, yra aiškus, logiškas, tęsiantis istoriją. Spalva – violetinė (royal purple). Tai dviejų spalvų derinys: raudonos – stimuliuojančios – ir mėlynos – raminančios. Tradiciškai tai asocijuojasi su karališkumu, kilmingumu, didingumu, kilnumu, taip pat su dvasingumu ar paslaptینگumu, įkvėpimu. *Tai siejama ir su prabanga, ir su nostalgija, o šviesesni atspalviai – ir su moteriškumu.*

Vizija

„Literatai“ – jaukus skandinaviškas restoranas, siūlantis aukštos kokybės maistą ir draugišką aptarnavimą.

Misija

- Supažindinti ir kviesti mėgautis puikiais skandinaviškais patiekalais, patirti šventę ir gastronominę kelionę.
- Bendrauti su klientais ir kolegomis pagarbiai, nuoširdžiai ir draugiškai.
- Drauge kurti demokratišką ir kūrybingą darbinę bei poilsio aplinką.
- Ugdyti ir nuolat kelti kvalifikaciją, motyvuoti komandos narius.
- Diegti naujausias technologijas darbo aplinkoje ir produktų kūrimo srityje.

Vertybės, kuriomis vadovaujamasi

Bendradarbiavimas, profesionalumas, patikimumas, nuoširdumas, kūrybingumas, lankstumas, aukšta paslaugų kokybė.

„Literatų“ veiklos pagrindas – klientų pasitenkinimas, skanus maistas, draugiškas aptarnavimas, puiki vieta.

Devizas: Jei jums svarbi europietiško maisto ir aptarnavimo kokybė, „Literatai“ – puikus pasirinkimas!

Mūsų įsipareigojimas klientui

Mes pažadame aptarnauti kiekvieną klientą nuoširdžiai, sąžiningai, mandagiai, pagarbiai ir dėkingai, demonstruodami žinias, draugiškumą, dalykiškumą, kruopštumą, lankstumą. Versle kuriame ilgalaikius santykius ir elgsimės su klientais taip, kaip norime, kad su mumis elgtųsi. Mes siūlome puikų aptarnavimą ir produktus, kuriuos tiekia mūsų komandos nariai, prisiimdami 100 proc. atsakomybę patenkinti kiekvieno kliento poreikius. Restorano „Literatai“ ambasadoriai esame Mes!

Stilingas skandinaviškas restoranas
(Vilniaus širdyje, priešais Katedrą)

- Vestuvių pokyliai nuo 10 iki 250 žmonių
- Išvažiujamieji banketai
- Pobūviai laive
- Privatus uždari pobūviai

ORGANIZACIJOS VIZIJOS, MISIJOS IR TIKSLŲ FORMULAVIMAS

Organizacijos filosofija

Brandi organizacijos valdymo filosofija – tarsi jos konstitucija. Wayne'as Koestenbaumas, amerikiečių poetas, kultūros kritikas, profesorius, organizacijos veikloje išskyrė keturis aspektus:

pelnas – pagrindinis kiekvieno verslo tikslas;

žmonės – organizacija rūpinasi jų gerove, nes tada jie geriau ir dirbs;

prekės ir paslaugos – jos turi būti aukščiausios kokybės;

prestižas – etinis įsipareigojimas prisidėti prie visuomenės suklestėjimo; organizacija sugebės tai padaryti, jei vadovai, lyderiai prisidės prie jos pačios suklestėjimo.

Organizacija klestės, jei jos vadovai nuolat veiks kryptingai:

1. Atliks savo organizacijos stiprybių ir silpnybių analizę.
2. Sukurs geresnio tarpusavio supratimo pagrindą.
3. Paskatins naujus darbuotojus.
4. Suteiks tribūną diskusijoms (darbuotojams būtina išsakyti; jie kalba apie tai, kas jiems aktualu, kas rūpi, ką jie stengiasi pagerinti).
5. Rinks duomenis apie darbuotojų nuostatas, požiūrį, vertybes, kad atsižvelgtų į visa tai darbo veikloje.
6. Savo pavyzdžiu demonstruos veiklos standartus (moralinę teisę reikalauti iš kitų turi tas, kuris pats elgiasi pagal diktuojamus reikalavimus; pavyzdžiai užkrečia, patraukia);
7. Taikys pažangesnius valdymo modelius (tik sustosi – atsiliksi).
8. Ieškos naujų koncepcijų, idėjų, analizuos ir tobulins pasirinktą stilių.

Vizija – ilgalaikė strategija

Strategija kuriama rūpinantis savo ir kitų asmeninėmis vizijomis. Dažnai tai būna svarbiausias žingsnis, formuojant ir keičiant žmonių santykius su organizacija. *Vizija turi atitikti vertybes ir įsitikinimus. Vizija turi būti susijusi su tikslu ar misija. **Vizija** parodo, kas tai yra; **tikslas** ar **misija** paaiškina, kodėl, o **vertybės** nurodo, kaip mes norime elgtis.*

Vizija gali būti orientuota į išorę, pvz., į konkurentus (tokia vizija laikina, nes ją įgyvendinus užimama gynybinė pozicija ir stengiamasi ją išlaikyti).

Vizija, orientuota į vidų (į geresnio produkto, paslaugos struktūrą – ji padąsina ir pakelia dvasią).

Bendra vizija paremta rizika bei eksperimentavimu, bet padeda įvykdyti įsipareigojimus.

Vizija skatina strateginį planavimą (kai vizija ilgalaikė, jai įgyvendinti kartais reikia dešimtmečių ar net viso gyvenimo).

Bendrų vizijų šerdis yra asmeninės vizijos. Pastarosios yra šeimos, organizacijos, bendruomenės, net visuomenės, tautos vizijų atspindys, darinys. Svarbūs elementai yra asmeninis meistriškumas, įsipareigojimas tiesai bei kūrybinė įtampa.

Turinčių savo viziją vadovų rūpestis – kaip ją perduoti, perteikti darbuotojams, kad ir jie dalytųsi savosiomis. Kuriant bendrą viziją, būtina atsisakyti nuomonės, jog ji „nuleidžiama iš viršaus“ arba atsiranda dėl biurokratinių manipuliacijų. Kuriant viziją reikėtų sukaupti visos organizacijos energiją, pasitelkti žmonių asmenines vizijas ar jų komponentus. Čia būtini tam tikri įgūdžiai – klausymasis, dialogas bei diskusija (būtent šia tvarka). Vizijos kūrimas – procesas, paremtas kasdieniu besimokančios, besiformuojančios organizacijos darbu ir problemų sprendimu.

Dažnai šiame procese randasi kompleksinių vizijų, kurios turi gyvuoti, išlikti, jei organizacija ketina tęsti veiklą ir mokytis. Būtent tai leistų organizacijai keistis, kintant aplinkai, sąlygoms. Reikėtų įtraukti darbuotojus į vizijos kūrimą.

Organizacijos vizijos kūrimas ir darbuotojų įsitraukimas:

- a) jaučia įsipareigojimą – jie nori ir sieks įgyvendinti tikslus, darys viską, ko reikės;
- b) įsitraukia – jie nori ir darys viską, ko reikės, neperžengdami įstatymų nuostatų;
- c) nuoširdžiai pritaria – jie mato naudą, daro tai, ko tikimasi, laikosi taisyklių;
- d) formaliai pritaria – mato vizijos naudą, daro tai, ko tikimasi;
- e) pritaria nenoromis – nemato vizijos naudos, bet nenori prarasti darbo, daro, tačiau vizija neserga;
- f) nepitaria – jie nemato naudos ir nedaro to, ko tikimasi;
- g) yra apatiški – nei „už“, nei „prieš“; nerodo interesų, neįkvepia energijos; tai gali būti išėjimo iš organizacijos laikotarpis.

Organizacijos vizijos kūrimas ir siekis, kad darbuotojai įsitrauktų: pačiam vadovui reikia būti įsitraukusiam; svarbu matyti naudą ir potencialias kliūtis; leisti kitiems žmonėms rinktis; būti atviram įsitraukimo / pritarimo poreikiui.

Organizacijos misija nurodo organizacijos veiklos prasmę. Ji išreiškia, kokį vaidmenį organizacija pasirinko ir kam ji reikalinga. P. Drucker įsitikinimu, „veiklos prasmė ir tikslas yra vartotojų sukūrimas. **Veiklą apibrėžia vartotojų norai ir lūkesčiai**, kuriuos tas produktas (gaminys, paslauga) tenkina“. D. Abell teigia, kad misija nusakoma 3 elementais:

- vartotojų poreikiais (ką tenkinti);
- vartotojų grupę (kas bus tenkinama);
- technologijomis (kaip tai daroma).

Organizacijos misijos apibrėžimas turėtų apibūdinti organizaciją (kokia ji yra ir kokia nori būti). Misija turi būti gana lakoniška, kad išliktų vientisa, tačiau pakankamai plati, kad neribotų augimo. Ji turėtų leisti išskirti organizaciją iš kitų ir būti pagrindu, įvertinant esamą ir ateities veiklą. Svarbu, kad misiją suprastų visi, ne vien pačios organizacijos nariai. Puikiai suformuluota misija suteikia veiklai prasmę ir padeda išspręsti daugybę problemų. **Vykusi vizija bei aiški misija tampa organizacijos veiklos filosofijos formavimo pagrindu.**

Organizacijos filosofijos kūrimo / keitimo prielaidos: reikia sukurti naują organizacijos filosofiją, kuri būtų grindžiama esamomis vertybėmis (vertybės ir elgesio normos negali būti radikalios, o juo labiau dažnai keičiamos, laužomos). Sukurtą filosofiją, vertybių sistemą svarbu kuo plačiau paskleisti organizacijoje. Norint pamatyti, kaip kinta situacija ir formuojasi nauja kultūra, būtina sukurti tų pokyčių vertinimo kriterijų sistemą.

Naujos vertybės formuojamos ne pagal kieno nors pageidavimus ar direktyvą, – tai lėtas, delikatus procesas. Ypač svarbu vertybes kuo plačiau paskleisti organizacijoje, atskleisti naujos filosofijos prasmę bei kiekvieno darbuotojo asmeninio indėlio svarbą jas įgyvendinant.

Vertybės, kuriomis vadovaujamasi

Organizacijos vertybės. Vertybės yra tai, kas svarbu ir verta dėmesio bei pastangų. **Vertybės – nematomos, todėl sunkiai suprantamos. Žmonės jas atpažįsta tik analizuodami savo reakciją, požiūrį, elgesį. Organizacija gali ir privalo keisti darbuotojų vertybes moralizuodama,**

t. y. skelbdama kai ką esant gėriu, ką nors – blogiu, remdamasi autoritetais savo argumentams sustiprinti. Organizacijos vadovai, administracija darbuotojų vertybes gali keisti asmeniniu pavyzdžiu, tikėdamiesi, jog iš jų bus mokomasi.

Kiekvieno vertybių sistema formuojasi dar vaikystėje – suvokiant, mėgdžiodami, eksperimentuojant, kai ką atmetant, **pasirenkant ilgalaikį elgesio būdą, t. y. individualų veiklos stilių.** Iš begalės stebėjimų padarytos išvados tampa žmogaus gyvenimo filosofija, kuria vėliau jis gali ir suabejoti. **Organizacija, be kita ko, privalo teikti žmonėms pagalbą, ryškindama jų vertybes.** Vadovai turėtų atkreipti dėmesį į būtinumą gvildinti situacijas, o ne laikytis sustabarėjusių standartų. Kai išryškinamos žmogaus vertybės, jam lengviau suprasti savo poziciją tų vertybių atžvilgiu. Jos tampa asmeninėmis vertybėmis – prioritetinėmis, nuosekliomis ir patvariomis.

Vertybės iš naujo įkainojamos, išstudijuojamos, kartu patikslinama žmogaus pozicija tais klausimais, kuriuos jis anksčiau ignoravo. Siekiant vertybes tobulinti, būtina jas aptarti kolektyve: įsiklausyti į kitų žodžius, pasirengti keisti savo poziciją, jei ji netinkama. **Svarstymas reikalauja ypatingo dėmesio sau ir įsiklausymo į savo žodžius, į tai, ką pats sau sakai. Tai proga atpažinti savo požiūrį, pažiūras, jausmus, jėgą, kelti sau deramus klausimus. Svarbu sutarti, jog kiekvienas gali ir turi (tai neatsilieps darbui, veiklai) atvirai išreikšti savo šiandienį požiūrį. Viską reikia užrašyti dėstymo tvarka.** Jei kurios nors mintys pasirodys susijusios, būtina jas sujungti, nes taip geriau išryškėja problemos, neatitikimai, privalumai ir trūkumai.

Organizacijos elgesio kultūra priklauso nuo vertybinių nuostatų. Kartais žmonės pateikia nuomonę, kurios **privalo** laikytis, kuriai **pritars vadovai** ar kurios **tikisi** aplinkiniai. Žmonės linkę pateikti ne tikruosius, o socialiai priimtinus vertinimus, pažiūras. Todėl būtina stebėti darbuotojų veiksmus, ypač ištikus kritinei situacijai. Veikla tokiomis sąlygomis yra patikimiausias informacijos šaltinis, siekiant palyginti kalbas ir darbus. Naujas patyrimas ir savianalizė veikia žmones. Dalis jų vertybių pakinta, nors ir ne iš karto. Rimčiausi pokyčiai įvyksta, kai ankstesnės vertybės neatitinka dabartinės situacijos ir sąlygoja neigiamus rezultatus.

Čia būtinas grįžtamasis ryšys: skelbdamas savo poziciją ir gaudamas jos vertinimą iš aplinkinių, žmogus suvokia, kaip kiti reaguoja į jo vertybes. Darbuotojai nėra izoliuoti vieni nuo kitų, juos veikia ir socialinės grupės (meistrų, darbininkų, viršininkų, skyrių vedėjų ir t. t.) vertybės, ypač vyresnių vadovų pažiūros, jų asmeninė pasaulėžiūra. Kiekvienas privalo iki tam tikros ribos laikytis organizacijoje priimto stiliaus, pažiūrų, nerašytų taisyklių. Suprantama, kad žmonėms kyla sunkumų. Tarp asmeninių pažiūrų ir organizacijos pažiūrų gali būti didelių skirtumų.

Darbuotojų pozicijos:

- **visiškas organizacijos pažiūrų palaikymas, pritarimas** (idealu, nes tada visas jėgas galima skirti darbui);
- **sutikimas su organizacijos požiūriu** (supranta, todėl nesunku įgyvendinti);
- **taikstymasis su organizacijos požiūriu** (nepaisydamas skirtumų darbuotojas gali apsiprasti su įstaigoje vyraujančiomis pažiūromis);
- **didžiulis prieštaravimas, esminis nepritarimas organizacijoje vyraujančiam požiūriui** (būtina palaikyti ir asmeninę nuomonę; darbuotojas turi pasirinkimą: gali nenoriai priimti tas pažiūras, slapta joms priešintis, jas ignoruoti, bandyti jas paveikti, pakeisti arba pasitraukti iš organizacijos).

Kiekviena pozicija turi privalumų ir trūkumų. Būtina sugretinti savo ir organizacijos vertybes, kadangi konfliktai galimi ir dėl nesusipratimų ar informacijos stygiaus. Ne mažiau svarbus ir

nuolatinis žmogui svarbių dalykų tikslinimas, mokymasis aiškiau, konkrečiau matyti, suprasti tikrovę, mat sugretinus aiškų realybės vaizdą su vizija kyla kūrybinė įtampa.

Aukšto profesionalumo žmonėms būdingos šios savybės: jie pasižymi ypatingu galutinės vizijos tikslo pojūčiu; esamą realybę vertina kaip sąjungininką, o ne kaip priešą; priima pokyčius, prisideda prie jų, o ne priešinasi jiems; yra labai smalsūs; jaučia darną su gyvenimu ir kitais žmonėmis; jaučiasi esą platesnio kūrybinio proceso dalyviai, galintys jį paveikti, nors ir nepajėgiantys jo kontroliuoti; gyvena nuolat mokydami; yra iniciatyvūs ir labiau įsipareigojantys už kitus.

Dažnai organizacijos priešinasi asmeninio profesionalumo gerinimui, nes tai kelia didelių rūpesčių: jis sunkiai apčiuopiamas ir pamatuojamas, reikalauja bendros vizijos ir kurti bendrus mąstymo modelius. **Bendra vizija neįmanoma be asmeninės. Vizijos esmę sudaro materialinis, asmeninis ir profesinės veiklos aspektai.** Būtina suvokti spragą tarp asmeninio profesionalumo realybės ir vizijos. Tai kūrybinės įtampos sritis. Ji skiriasi nuo emocinės įtampos, kuri sukelia nerimą. Jei šių įtampų neišskiriame, mūsų vizija supaprastėja (suprimityvėja), o tai sumažina emocinę įtampą. Tolesnę eigą sudaro kompromisai ir kelias į vidutinybę. Tuo tarpu kūrybiška asmenybė naudoja ta spragą tarp vizijos ir realybės, kad skatinama sukurtos energijos siektų pakitimų (J. Kasiulis, V. Barvydienė, *Vadovavimo psichologija*, KTU, p. 109).

Asmeninį profesionalumą pasiekę žmonės puikiai sutaria su pasauline ir susitelkia į norimus rezultatus, o ne į procesą. Jie jaučia, įsivaizduoja, kad tikslas visiškai pasiekiamas. Asmeninis profesionalumas susijęs ne tik su kūrybine, emocine įtampa ir struktūriniu konfliktu. Pabrėžtini dar keli subtilūs aspektai: proto ir intuicijos integravimas, saitų su pasauliu matymas, užuojauta, atsidavimas visumai. Asmeninio profesionalumo organizacijose neįmanoma puoselėti vien mokymu ar įvairiomis programomis. Vadovai turi skatinti tokį klimatą, kad asmeninio profesionalumo principai būtų praktikuojami kasdieniame organizacijos gyvenime. Tai reikštų plėtrą organizacijos, kurioje žmonės galėtų laisvai kurti vizijas, kur būtų laikoma norma galiomybė klausinėti, atsidavimas tiesai, iššūkis procesui ir esamai padėčiai.

Vertybės – kriterijai, kuriais vadovaudamiesi žmonės pasirenka ir pateisina veiksmus, vertina kitus žmones bei įvykius. **Vertybė – tai idėjos ir įsitikinimai, formuojantys elgseną.**

Aukščiausios vertybės – dorovinės. Fundamentalios vertybės: gėris, grožis, tiesa, laisvė, meilė. Dorovinės (moralinės) vertybės: pareiga, atsakomybė, sąžinė, laisvė, savanoriškumas, valia, teisingumas, savivertė. Moralė (dorovė) yra konkrečios žmogaus veiklos doroviškumo matas. Kas yra doras žmogus? Koks tai žmogus? Svarbi pažiūra į kitą žmogų kaip į vertybę. Specifinės vertybės: tautinės, taikomos įvairioms socialinėms grupėms.

Organizacija – tai svarbus tarpinis elementas tarp individo ir visuomenės. Individas su savo vertybėmis ir tam tikro laipsnio atsakomybe ateina į organizaciją, o organizacijų visuma sudaro visuomenę.

Keletas idėjų Jums, jei formuosite savo organizacijos filosofiją. Kokie mes – X įmonės darbuotojai? ORGANIZACIJOS VERTYBĖS.

Praktinė užduotis: susirinkę aptarkite, kas kiekvienam iš jūsų yra svarbu.

Vertybės: charakterio savybės, kuriomis jus žavitės; charakterio savybės, kurias pastebi kiti jūmyse; jūsų gyvenimo ir veiklos doroviniai, etiniai principai, kuriais vadovaujatės ar norite vadovautis.

Surašykite ant lentos ar bloknoto ir paskui išsirinkite dažniausiai pasikartojančias vertybes (rašykite būdvardžius). (Būdvardis – kalbos dalis, žyminti daikto ypatybę ir atsakanti į klausimus koks? kokia? kokie? kokios?)

Dėmesingi
Taktiški
Planuojantys laiką
Susikaupę
Lankstūs
Nuoseklūs ir atkaklūs
Empatiški
Nuoširdūs ir sąžiningi
Entuziastingi
Aktyvūs
Nuolat tobulėjantys
Pasitikintys savimi ir organizacija
Dirbantys komandoje
Darbo metu pirmenybė – klientų aptarnavimas
<...>

Taip suformuosite savo organizacijos vertybių sąrašą.

Neišvengiamai reikia analizuoti individo, grupės narių moralines vertybes, atsakomybę vienu kitiems ir organizacijai kaip vienetui. Vertybinių orientyrų kaitai turi poveikį ekonominiai pokyčiai, pavyzdžiui, totalitarinėje visuomenėje dominavo kolektyvinio pobūdžio vertybės. Šiandienėje Lietuvoje vertybių sistemos pokyčiai vyksta *materialinės gerovės užtikrinimo ir saugumo garantijų* ieškojimo kryptimi. Vakarų šalyse vertybiniai orientyrai kinta *gyvenimo kokybės ir saugumo užtikrinimo* linkme. Pokyčiai, vykstantys vertybių sistemoje, turi įtakos ekonominių reformų spartai.

Mokymasis komandoje – tai dialogo įvaldymas, diskusija ir žinojimas, kada imtis veiksmų. Komandos turi išmokti tvarkytis su jėgomis, trukdančiomis tikram dialogui, kur būtina išklaudyti ir suprasti. **Svarbu žinoti, kaip pereiti nuo dialogo prie diskusijos.** Dažniausiai būtinas konsensusas, ypač jei dalyvauja įvairių vizijų ir požiūrių atstovai. Susitarti galima, komandai ieškant įvairių požiūrių vardiklio, t. y. susitelkimo ir atsidengimo, kai siekiama susidaryti išsamesnį vaizdą negu kiekvieno asmens požiūris. Susirinkimuose įgyjami pagrindiniai dialogo įgūdžiai.

Beveik visą darbą šiuolaikinėse organizacijose atlieka ir sprendimus priima komandos. Jos panašios į sporto komandas, kurioms nereikia svarstyti, ką daryti: žmonės eikvoja nedaug energijos, nes puikiai žino kito stipriąsias bei silpnąsias savybes ir tai, ko vienas iš kito gali tikėtis. Komanda yra didesnės organizacijos mikrokosmosas. Be mokymosi komandoje negali būti mokymosi organizacijoje. Tai pasireiškia trimis dimensijomis, kai reikalingas įžvalgus mąstymas apie begalę sudėtingų problemų, trukdančių organizacijai veikti. Komandos perima kūrybinį savo žmonių potencialą ir papildomu principu efektyviau sprendžia problemas; jaučiamas didėjantis inovacijų ir veiksmų koordinavimo poreikis; būtina pabrėžti komandos narių vaidmenį, nes komandos intelekto koeficientas gali būti aukštesnis nei pavienių asmenų.

Organizacijos tikslai – aiškūs ir pagrįsti. Svarbu žinoti, ko organizacija sieks, koks jos veiklos tikslas ir būdas. Svarbūs veiksniai: gyvenimo kokybės pokyčiai; sparti technologijų raida;

finansiniai ir ekonominiai sukrėtimai; didėjanti energijos, išteklių kaina; plintantis nedarbas; didėjantis atotrūkis tarp klestinčių ir skurstančių organizacijų; susvetimėjimo su valdančiaisiais pojūtis; negalėjimo daryti įtakos įvykiams jausmas; didėjantis mobilumas; didėjanti prievarta visuomenėje; talentų, profesionalų išvykimas į užsienį.

Kiekviena organizacija ir jos vadovai privalo kruopščiai ir nuolat peržiūrėti tikslus, kad neatsiliktų nuo visuomeninių bei pramoninių pokyčių, pasirinkimo galimybių, kad susitaikytų su tradicijų silpnėjimu ir t. t. Taigi tai sunkus ir svarbus procesas, kuriam įtaką daro gausybė veiksnių.

Kiekviena organizacija, kaip ir individas, kurio pirštų atspaudai yra unikalūs, pasižymi išskirtinumu. Tad ir jos veiklos tikslai turi būti individualūs. Kiekvienai organizacijai būtina išsiaiškinti, apibrėžti savo galimybes ir jas plėtoti, naudojantis šansais, atsakyti už ateitį.

Tikslai

Tikslų kėlimas padeda organizacijos žmonėms spręsti, kas jiems priimtinausia ir naudingiausia. Tikslai turi būti aiškūs, aukšti, nors ir sunkiai įgyvendinami, detalizuoti, susieti laiko atžvilgiu.

Kodėl būtina kelti tikslus? Turėdami aiškius tikslus, žmonės (ir organizacija) jaučiasi labiau užtikrinti, sumaniau tvarko savo likimą. Kuo tikslai atsakingesni, tuo aukštesnė žmonių savigarba. Daugelį vadovų alina prieštaringi reikalavimai ir galimybės. Būtinybė rizikuoti gali prieštarauti siekiui ramiai gyventi: šeimos pareigos trukdo siekti karjeros ir t. t. **Kai vadovas neturi aiškių tikslų, jį valdo momentiniai reikalavimai. Tikslai įgalina atsiriboti nuo situacijos ar kitų žmonių keliamų reikalavimų. Aiškūs tikslai padeda siekti gerovės.** Darbuotojai pagarbiau vertina vadovą, turintį aiškių tikslų, ateities viziją.

Vadovams pravartu paanalizuoti karjeros tikslus, tai ypač pasiteisina, kai viena veikla blanksta, o kita ima klestėti. Analizuojant karjeros tikslus būtina atsižvelgti į organizacijos siekius ir galimus pokyčius. Gali susiklostyti įvairių situacijų. Dėl vadovų kaitos ir jų postų užėmimo būdų gali atsitikti taip, kad galimybių išlikti jūs neturėsite – teks keisti organizaciją. Karjerai ypač svarbūs jūsų asmeniniai siekiai, norai, talentas bei apribojimai. Kyla daugybė klausimų: kokio pelno (pajamų) aš noriu? kiek man svarbi organizacijos galia? kokios profesinės padėties aš siekiu? kiek man svarbi kūryba, inovacijos darbe? koks likimas ištiks mūsų organizaciją po 10–15 metų? ar norėčiau, kad mane minėtų ateityje ir už ką? Atsakę į šiuos ir panašius klausimus, žmonės suteikia savo sprendimams aiškumo, gali tiksliau valdyti savo, o kartu ir organizacijos ateitį.

Organizacijos tikslų nustatymo atkarpos: tolesni 6 mėnesiai, dar 1 metai, dar 2 metai. Tikslus būtina išdėstyti raštu. Reikia nuolat juos peržiūrėti ir kontroliuoti, kaip jų siekiama, kiek tie tikslai realūs.

Organizacijos tikslų tikrinimas:

- tikrinti lyginant su organizacijos praeitimi (neįmanoma įvertinti nepalyginus); periodiškai vertinti, kiek pasistūmėta, ar jaučiama pažanga;
- tikrinti lyginant su kolegomis, su analogiškomis organizacijomis; taip galima gauti naudingą grįžtamąjį ryšį; kartais būtina pasitelkti profesionalų konsultantą;
- lygiuotis į standartus, pasaulinį lygį: ar artėjama prie to, ar atsiliekama ir kodėl.

Tikslai keliami tam tikram laikotarpiui. Būtina susitelkti juos nustatant, įtvirtinant ar pradedant veikti.

Organizacijos tikslų nustatymas, įtvirtinimas ir perėjimas prie veiksmų:

- organizacijos (jos darbuotojų) poreikių išsiaiškinimas;
- savų galimybių išsiaiškinimas;
- sprendimas, ko būtent organizacijai reikia;
- pasirinkimas;
- tikslų patikslinimas ir korekcija;
- laiko ribų nustatymas;
- laimėjimų kontrolė.

Potencialūs trūkumai: nepakankamas tikslų įgyvendinimas, neapibrėžtas laikas, pamatavimo galimybių neturėjimas, neefektyvumas.

Tiksmai privalo turėti vietą organizacijos užduotyse. Abipusio intereso stygius veikia neigiamai. Bendrų tikslų siekiantys, bendromis pastangomis grupėje, komandoje veikiantys žmonės įgauna daugiau energijos, jėgų.

Konfliktai su kitais. Organizacijų padalinių tikslai dažnai supriešina grupes. Tyrimais nustatyta, kad įvairiose organizacijose penktadalis darbo laiko sugaištama konfliktams, priešpriešai šalinti. **Informuotumo stoka.** Kuo didesnė organizacija, tuo prasčiau teikiama informacija.

Tikslų panaudojimas kaip bausmė. Kartais tikslai tampa priemone žmonėms persekioti ir bausti. Tada tikslų kėlimas vertinamas neigiamai ir įvairiai sabotuojamas.

Analizės stoka. Keliant tikslus, svarbi galimybė nuolat juos analizuoti. Konsultacijos moko žmones, todėl kinta išteklių ir sistemos.

Organizacijos populiarinimas

Kas mūsų klientas? Ko jis iš mūsų tikisi? Kas mums svarbu?

Ko žmonės nori? Gero maisto, puikaus aptarnavimo, gražios aplinkos, geros kainos.

Kas, kokie žmonės to nori? Aukštesnis socialinis sluoksnis, užsieniečiai, turtingesni klientai.

Ką mes turėtume siūlyti, kad patenkintume klientų poreikius ir lūkesčius? Labai skanų ir kokybišką maistą; geriausią, dėmesingą aptarnavimą; nuolaidas lojaliems klientams; jaukią ir elegantišką aplinką.

„*Festina Lente*” – skubėk lėtai. Didelė kasdienė sparta toliau valgyti, kaip socialinio įvykio objektą, juolab šeimos susėda kartu vis rečiau. Į tai dėmesį atkreipęs italas Carlo Petrini, inicijavo naujos filosofinės lėto maisto minties atsiradimą, kurios centre atsivėrė žmogus ir jo gyvavimo šaltinis – maistas.

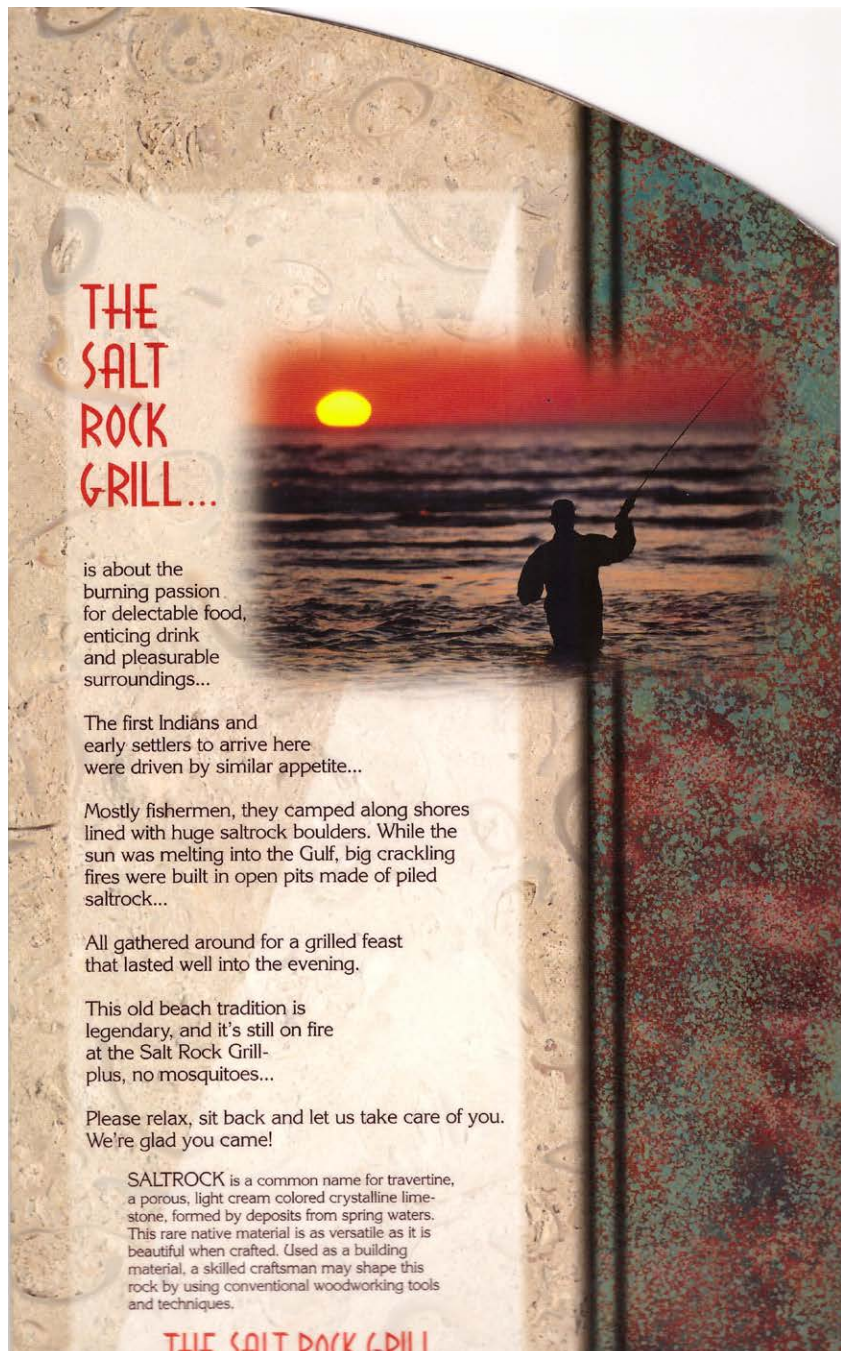
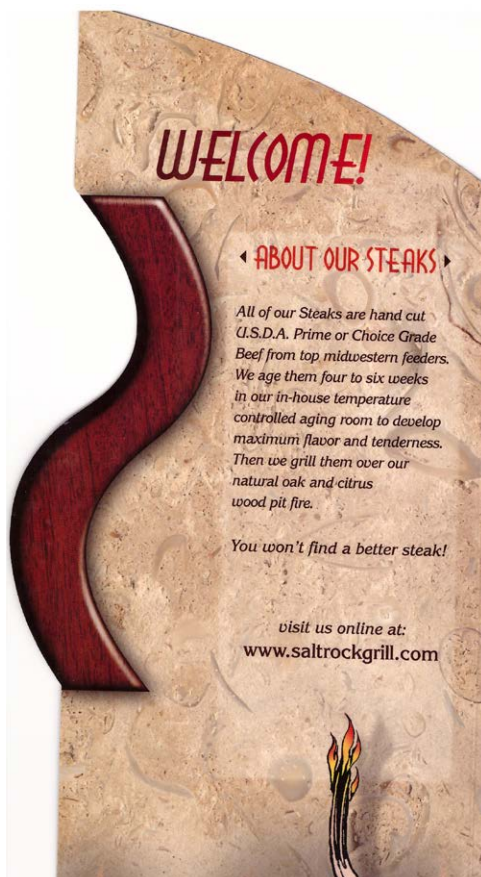
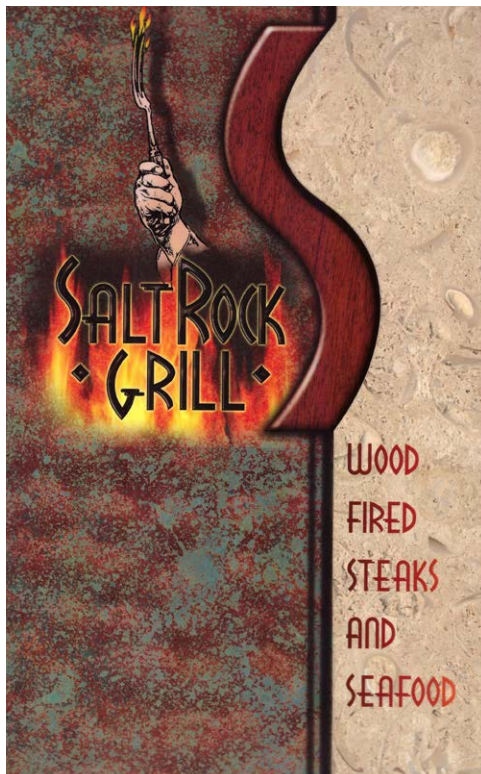
„Lėto maisto judėjimo“ filosofija – neskubėk, negailėk laiko šeimai, draugams. Svarbu pripažinti maisto teikiamą malonumą, išmokyti džiaugtis receptų ir skonių gausa, susigaudyti nacionalinėje maisto auginančių bei gaminančių bendruomenių įvairovėje. Lėto maisto judėjimo tikslas – artinti gamintoją ir vartotoją, auklėti, ugdyti ir mokyti žmogų suprasti maistą, valgyti kultūrai, tradicijas ir tuo pačiu kiek įmanoma stengtis pasitraukti nuo greito maisto vartojimo.

Mes skleidžiame visuomenei žinią, kad dirbantis ar skubantis žmogus įsimeša maistą į save ir toliau skuba įgyvendinti savo tikslų ir tai nėra nei sveika nei teisinga. Sparčiai judančioje visuomenėje žmogus turi sustoti, apsižvalgyti, atsigręžti į jį supančius artimus žmones: šeimos narius, draugus, mylimuosius. Nuostabu, ką galime pusryčiauti kartu su savo šeima. Nuostabu, kai pietaujame ar vakarienėjame apsupti gražios aplinkos, mums artimų žmonių. Galime ragauti ir dalintis. Galime bendrauti, o to šiuolaikinei visuomenei labai trūksta.



restoranas

„*Salvete*”



PUIKI MARKETINGO STRATEGIJA – DERINYS, kai:

GERAS PRODUKTAS (dizainas, kokybė ir patikimumas) patenka į rinką už **GERĄ KAINĄ** (kokybė, klientų pajėgumas už tai susimokėti, pardavimo rodiklių skatinimas, rinkodaros, populiarinimo įdirbis kainoje).

Galimybei populiarinti, skelbti per tinkamus kanalus svarbi tampa **VIETA** (tiesioginis pardavimas, tiesioginiai laiškai).

Mažmeninė prekyba: viešbučiai, ryšių su visuomene agentūros, vakarėlių organizavimo įmonės, turizmo įmonės, vestuviniai salonai ir kt.).

Pristatyti tinkamu, suprantamu būdu: **POPULIARINIMAS** (paslaugos (produkto) pakuotė ir pristatymas, įvaizdis, produkto pavadinimas, reklama ir moto, šūkis, brošiūros, leidiniai (rašytinė medžiaga), kainoraštis, ryšių palaikymas po pardavimo, darbuotojų aptarnavimo mokymas, prekyba parodose ir mugėse, ryšiai su visuomene, interviu, straipsniai ir asmeninis pardavimas, kai pardavėjas mezga ir plėtoja ryšius su klientais).

Mąstykite kaip reklamos specialistas

Ko klientui reikia? Valgyti, ilsėtis, pramogauti.

Ko klientas nori? Skanaus maisto, mėgautis gražia aplinka, dėmesingo aptarnavimo, malonios muzikos, puikios draugijos.

Kas priverčia klientus juos pirkti? Ar žinote, kas jūsų klientai?

Koks produktas tinkamas klientui?

Praktinis aspektas – dienos metu: pavalgyti.

Ekonominis ir estetiškas aspektas – prieinama kaina ir gražus pateikimas.

Emocinis aspektas – norisi eiti į geriausią, jaukią vietą.

Psichologinis aspektas – išskirtinė, prestižinė vieta, kurioje norisi praleisti vakarą.

BRUOŽAI (koks tai produktas / paslauga) + **NAUDA** (X NAUDA KLIENTUI)

Konkurencinis pranašumas: žinios, kokybė, personalas (tai turi rūpėti visiems organizacijos darbuotojams).

Svarbu ieškoti savo nišos ir išsiskirti siūlomomis paslaugomis.

Vartotojui rūpi: madingumas, patrauklumas, sensacingumas. Laisvės ir nepriklausomybės jausmas taip pat labai svarbus.

4 būdai bendrauti su žmonėmis: apeliuoti į jų protą, jausmus, intuiciją, geismą.

Protas susijęs su logika.

Jausmai – su meile.

Intuicija siejama su numatymu.

Geismas – su aistra.

Prekyba – emocinė. Norime, kad mus sujaudintų. Trokštame dėmesio, nuotaikos pojūčio, jutimų.

Apie pojūčius galite plačiau pasiskaityti: Thalma Lobel „Pojūčiai“ ir Charles Spence „Gastrofizika“.

SAVO KONKURENCINGUMĄ REIKIA GRĮSTI JAUSMAIS IR FANTAZIJA.

PREKĖ / PASLAUGA laimi arba KOKYBIŠKESNĖ, arba PIGESNĖ. KLIENTUS REIKIA STEBINTI!

Šiandien darbuotojai reiškia daugiau abejonių ir daugiau reikalauja.

Svarbu organizacijos vertybės (jas turi atspindėti misija). Jeigu jos nesutaps su potencialaus darbuotojo vertybėmis, jis tos organizacijos nesirinks.

Kad būtume pageidaujami, turime rūpintis marketingu. Svarbu prekių ženklas ir pakuotė – ne tik turinys, bet ir forma.

Galite būti pats protingiausias pasaulyje, bet jeigu jūsų niekas nežino, tai neturi jokios reikšmės. Pertekliaus visuomenėje jūsų jėga priklauso tik nuo to, kiek žmonės žino apie jus.

INDIVIDUALUS KONKURENCINGUMAS = JŪSŲ žinios x JŪSŲ pažintys

Žmogaus, kuriuo pasitikime, rekomendacija – geriausia reklama!

Nebus nesėkmių – nebus pažangos, o mėginti reikia. Jeigu žmonės niekada nedarytų kvailysčių, niekada neįvyktų nieko protingo!

Sudarykite savo 12 mėnesių rinkodaros / pardavimo planą, kuriame numatyti įrankiai, tema ir kanalas.

Numatykite įrankius, kuriuos pasitelksite (reklaminės brošiūros, logotipai, vaizdo medžiaga ir t. t.), ir sklaidos kanalus (socialiniai tinklai, radijas, TV, laikraščiai, žurnalai ir t. t.).

Stebėkite reklamos bei populiarinimo efektyvumą ir registruokite rezultatus.

„LITERATŲ SVETAINĖS“ NAUDOTOS REKLAMINĖS PRIEMONĖS

„Literatai“ – Jūsų susitikimų vieta Vilniuje

- ▣ dalykiniai pietūs
- ▣ prezentacijos
- ▣ įvairios šventės
- ▣ firmų jubiliejai
- ▣ teminiai vakarėliai
- ▣ kalėdiniai vakarėliai
- ▣ privatūs uždari pobūviai
- ▣ išleistuvių pobūviai
- ▣ vestuvių pokyliai
- ▣ romantiškos vakarienės
- ▣ gedulingi pietūs
- ▣ išvažiuojamieji banketai
- ▣ iškylos gamtoje
- ▣ maisto pristatymas į namus arba darbovietę

Jei Jums svarbi europietiška maisto ir aptarnavimo kokybė, „Literatai“ – puikiausias pasirinkimas!

Gedimino pr. 1, Vilnius, Lietuva
Tel. (8-5) 2611889
literatai@delfi.lt

Literatai
Jaukus skandinaviškas restoranas

It is our mission at Literatai to help you to find a true enjoyment in our delightful cuisine. Our culinary philosophy is to turn your dining experience into a visual feast as much as a gastronomic adventure.

We delightfully invite you to our peaceful and assured restaurant in the heart of Vilnius for:

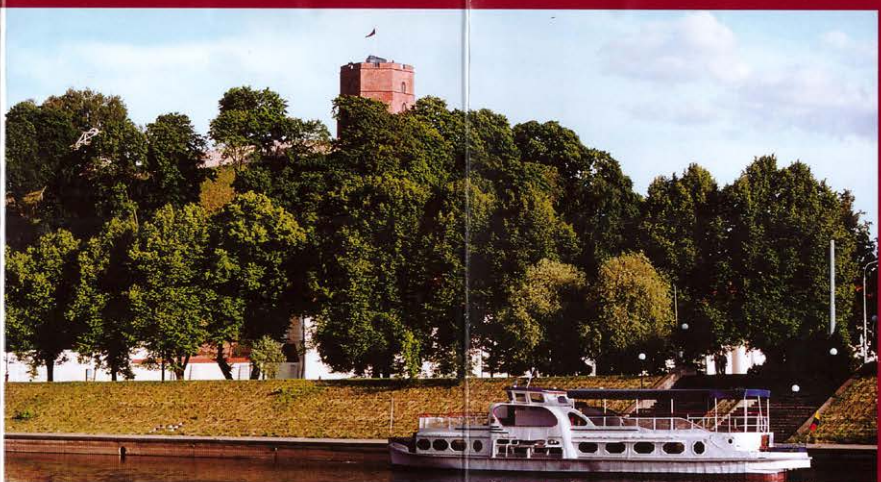
- business dining
- informal/private/romantic dining
- company celebrations
- holiday celebrations
- anniversary celebrations
- private parties
- theme parties
- wedding banquets
- funeral dinners

Leave us all the organizational worries of:

- alfresco dining
- corporate picnics
- full service catering for any event
- boat trips on the river Neris from May till October

and enjoy everything we take pride in.

Literatai –
one of the dining
treasures in Vilnius



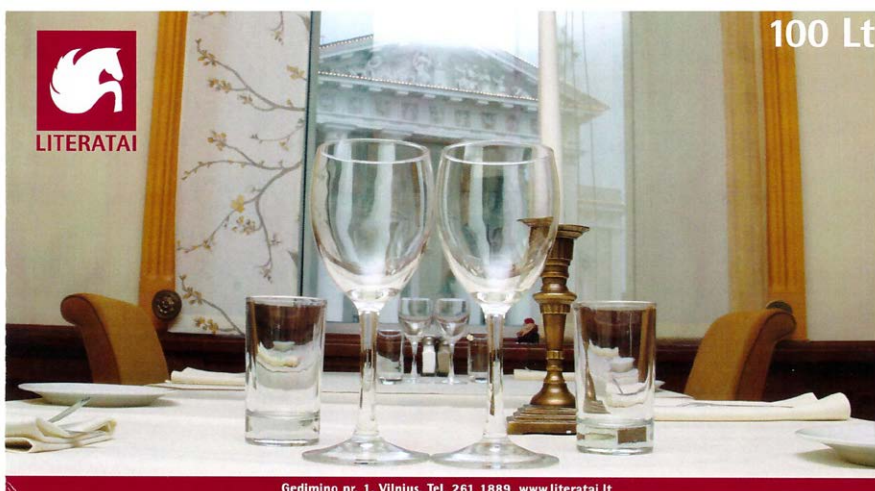
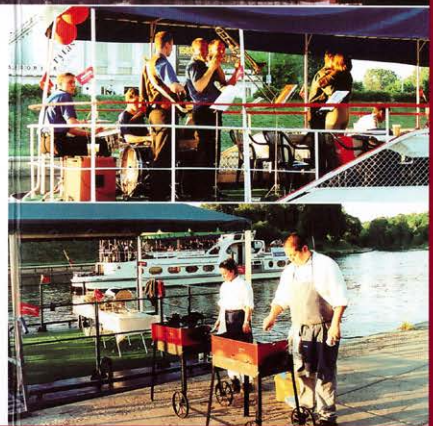
Smagi iškyla Nerimi!

Pobūviai „Literatų“ laive – visą vasarą

Puiki galimybė maloniai nustebinti svečius, švęsti su bendradarbiais ar draugais:

- jubiliejus
- įvairius pristatymus
- apdovanojimus
- oficialius susitikimus
- vestuvių pobūvius
- iškylas
- išleistuves

Jūsų laukia užkandžiai, gėrimai ir muzika (pageidaujantiems – gyva).
Ant kranto – gardūs ant žarijų iškepti kepsniai.
Laive telpa iki 80 svečių.



Gedimino pr. 1, Vilnius. Tel. 261 1889. www.literatai.lt



Muzika, maistas, vynas – tai malonumas!
Ypatingai, jei viskas puikiai suderinta

15% nuolaida „Literatų“ restorane
pateikus voką su bilietu

Music, food, wine is pleasure!
Especially in combination

15% discount at „Literatų svetainė“
restaurant with this envelope and the ticket



Literatų svetainė

Stilingas skandinaviskas restoranas

Gedimino pr. 1, Vilnius.
Tel. užsakymams 2611889



Lietuvos nacionalinis
operos ir baleto
teatras

A. Vienuolio g. 1, Vilnius



STILINGAS
SKANDINAVIŠKAS
RESTORANAS

Skanus maistas
Draugiškas aptarnavimas
Puiki vieta

Gedimino pr. 1, Vilnius | tel. 2611889 | literatai@literatai.lt | www.literatai.lt



Nuoširdžiai kviečiame sutikti Naujuosius metus Literatų svetainėje.

Aukščiausios klasės bufetas (vaišės ruoš svečias Ove Stensjö).

Patiekalai iš viso pasaulio!

Atviras baras | Vakarėlio aksesuarai – karnavalo konfeti,

kepurėlės | Gyva muzika

Literatų svetainė

Užsakymai tel. 611889



STYLISH
SCANDINAVIAN
RESTAURANT

Delicious food
Friendly service
Perfect location

Gedimino pr. 1, Vilnius | tel. 2611889 | literatai@literatai.lt | www.literatai.lt

Restaurant „Literatų svetainė“

Gedimino ave. 1, Vilnius

literatai@delfi.lt

Tel./fax 611889

March 14, 2002



Menu

Starters:

*Cesar salad with sesame and
ginger spiced chicken*

Main courses:

*Trout fillet braised in white wine
and cream, served with spinach,
peas and asparagus*

Desert:

*Pinacolada cheese cake with
pineapple and mango salsa*

Drinks:

Water, Juice, Coffe, Tea, White wine.





LITERATŲ SVETAINĖ

Gedimino pr. 1
Reservation 61 18 89
Bar 61 26 39



LITERATAI

Šypsenų veiduose,
Džiaugsmo širdyje
Su pavasario švente!

As you celebrate Easter,
hope you find a spring in your step,
smile on your face
and joy in your heart!



Restoranas LITERATAI • Gedimino pr. 1, Vilnius • Tel. 2611889 • literatai@literatai.lt • www.literatai.lt



Literatai
Jaukus skandinavikas restoranas
Gedimino pr. 1, Vilnius
Tel. užsakymams: 2611889, literatai@literatai.lt

Sekmadienio pietūs „Literatuose“
Sunday buffet in "Literatai"

Švediškasis stalas –
Buffet table

24 Lt
(vaikams iki 7 metų – nemokamai)

Specialus meniu –
2-meal combination

29 Lt
(2 patiekalų kombinacija)

Groja gyva muzika!
Live music

13.00 – 16.00 val

This flyer gives you a FREE CUP OF COFFEE when ordering our SUNDAY BUFFET or 2-MEAL COMBINATION

Atėjusius su šia skrajute ir užsakiusius SEKMADIENIO PIETUS, pavaišinsime NEMOKAMU PUODELO KAVOS

Literatai - Naujienos

Sukurtas naujas internetinis puslapis, 2003-12-01



pranešta el.laišku.

2003 Gruodžio 1 d. restoranas Literatai atšventė trejų metų jubiliejų. Mūsų restorano svečiai buvo vaišinami taure šampano. Tą pačią dieną atidarėme Jums internetinį puslapį www.literatai.lt. Šiame puslapyje pranešime Jums paskutines naujienas, pasidalinsime savo patiekalų receptais, skelbsime restorano menu ir daug daugiau. Vienas iš užsakiusių naujienas laimės vakarienę dviems restorane Literatai. Nugalėtoją skelbsime 2004 Sausio 2 dieną. Nugalėjusiam bus

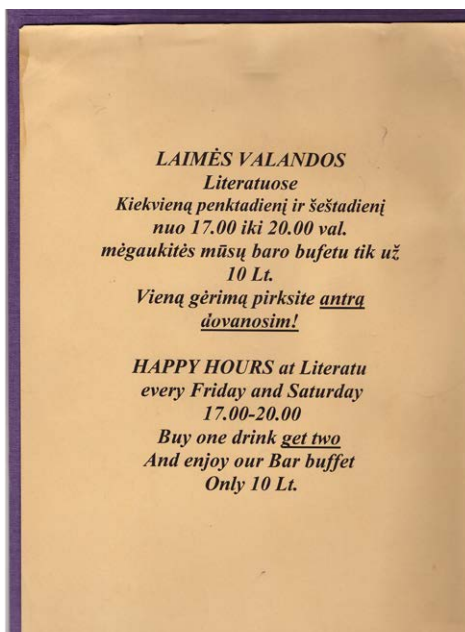
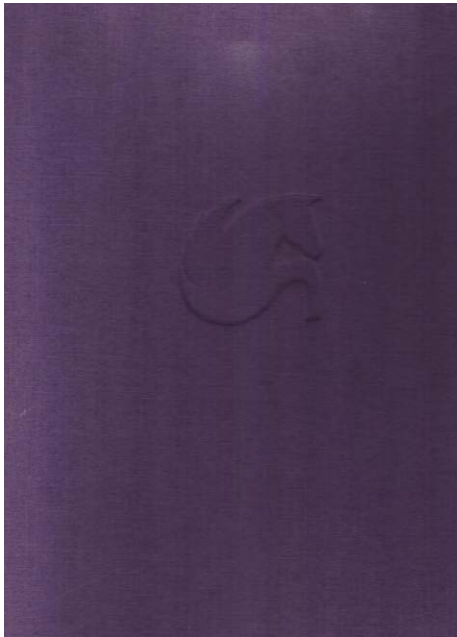


UAB Literatų svetainė

Gedimino pr. 1
LT-2001 Vilnius
Lithuania

Tel. +370 5 2611889
Faksas +370 5 614741
literatai@literatai.lt
Į/K 2541043

A/S 60000399299
AB „Vilniaus bankas“
Naujamiesčio filialas
B/K 70440

**1. TEKSTINĖ DALIS:**

*Aprašymas

2. ŽENKLAS IR LOGOTIPAS:

*Ideologija

*Proporcijos

*Svaros zonos

*Komponavimas plokštumoje

*Minimalus dydis

*Naudojimas

*Komponavimas su kitais ženklais

*Skaitomumas

*Spalvinis sprendimas

*Šriftai

*Dekoratyviniai elementai

3. JURIDINIAI ATRIBUTAI:

*Antspaudai

*firmos

*filialo

*padalinio

*atsakingo asmens

4. DOKUMENTACIJA:

*Firminis blankas

*Sutrumpintas firminis blankas

*Faksimilinis blankas

*Asmens identifikavimo kortelė

*Asmens vizitinė kortelė

*Firmos vizitinė kortelė

5. RASTINĖS PRIEMONĖS:

*Aplankai

*kasdieniniam naudojimui

*reprezentaciniai

*Reklaminis lapas

*Sutrumpintas reklaminis lapas

*Vokai

*Kvietimai

6. REKLAMA:

*Reklaminis šūkis

*Vizualinė sistema

*informacinės lentelės

*nuorodos

*nukreipiamieji skydai

*Transportas

*krovininis automobilis

*mikroautobusas

*lengvasis automobilis

*jachta

*Veliavos

*eksterjero

*interjero

*stalo

*Saldytuvai

*Stiklinė

*Pastatomi skydai

*Stadioniniai skydai

*Parodos ekspozicija

*Pastatų eksterjeras

*Lapeliai užrašams

*Etiketė

*Vyniojamas popierius

*Vyniojama juosta

*Maišeliai

*Apranga

*administracijos darbuotojų

*vairuotojų

*darbininkų

7. SUVENYRAI

*Lietsargiai

*Rašymo priemonės

*Kalendoriai

*Kalendoriukai

*Ženkliukai

*Lipdukai

3. VIDINĖ ORGANIZACIJOS TVARKA

Kiekviena organizacija turi savo darbo stilių. Tam daug įtakos turi ir vadovas, ir virtuvės šefas, o jei restoranas didelis ar turi tinklą – ir rinkodaros specialistas, personalo skyriaus vadovas. Pats restorano ar kavinės įkūrėjas ilgai nebegali vadovauti be pagalbos. Kuo didesnis ar įvairesnis verslas, tuo sunkiau išlaikyti esamą organizacijos kultūrą ir autentiškas kuriamo prekių ženklo vertybes. Prekių ženklo (organizacijos, restorano, kavinės įvaizdžio kūrimas) vadyba svarbi lygiai taip pat, kaip ir pelno strategija, naujų maitinimo vietų atidarymas, naujų darbuotojų atranka bei jų įtraukimas. Labai svarbu išlaikyti harmoniją, nors ne visada tai pavyksta. Restorano ar kavinės sėkmei reikia talentingų ir aistringų darbuotojų tiek žemiausioje grandyje, tiek vadovybėje. Svarbu sumanumas, talentas, kūrybiškumas, noras puikiai dirbti ir pasirengimas nuolat imtis naujų idėjų ar entuziastingai prisidėti prie jų įgyvendinimo. Talentas suburti ir paskatinti žmones taip pat svarbus.

Kiekviena įstaiga turi savų drausminamųjų priemonių. Nepaklusimas vidaus tvarkos taisyklėms, neįprasti poelgiai, prastas veiklos efektyvumas, nusiskundimai, muštynės, vagystės, darbo pradžios bei pabaigos žymėjimas už kitus darbuotojus ir kita yra priežastys imtis drausminamųjų priemonių. Drausminamosios priemonės susideda iš trijų (dviejų) raštiškų įspėjimų ir atleidimo. Taip pat žiūrėkite LR darbo kodekso 28 straipsnį ir kitus susijusius įstatymus.

Arbatpinigių sistema. Kiekviena kavinė ar restoranas turi savo arbatpinigių sistemą. Kai kuriuose restoranuose yra bendra arbatpinigių sistema: kiekvienos pamainos arbatpinigiai kitą dieną susumuojami ir procentiškai paskirstomi pamainos darbuotojams. Procentai gali skirtis vyriausiajam padavėjui, padavėjui, barmenui. Kai kuriuose restoranuose arbatpinigiai įskaiciuojami į darbo užmokestį, kuris išmokamas sutartyje numatytu laiku. Arbatpinigių procentams įtakos gali turėti darbo efektyvumas ir komandinis darbas. Bendra arbatpinigių sistema skatina darnesnę komandinę darbą ir geresnę klientų aptarnavimą. Jei arbatpinigiai lieka konkrečiam asmeniui, dažnai nutinka, kad kiekvienam padavėjui rūpi tik jo aptarnaujami staliukai, o ne bendras restorano ar kavinės aptarnavimas. Bendra arbatpinigių sistema padeda pakelti klientų aptarnavimo lygį, nes kiekvieno darbuotojo arbatpinigiai yra investicija į kiekvieną staliuką restorane. Jei kuris iš komandos narių nenoriai padeda kolegoms, gali tikėtis gauti ir procentiškai mažesnius arbatpinigius.

Bandomasis laikotarpis. Naujiems darbuotojams skiriamas bandomasis laikotarpis (paprastai 90 dienų), kurio metu vadovybė vertina jų įgūdžius, žinias, kompetenciją ir pastangas. Šiuo laikotarpiu baro padavėjams, padavėjų padėjėjams turėtų būti pateiktas klausimynas apie maistą. Bandomojo laikotarpio pabaigoje vadovybė nusprendžia, ar darbuotoją atleisti, ar pasilikti. Darbuotojas turi teisę išeiti iš darbo bet kuriuo metu (mandagiai įspėjęs vadovybę mažiausiai prieš dvi savaites ar pagal susitarimą, atitinkamą situaciją, kaip numatyta LR darbo kodekse). Darbuotojai gali būti atleisti bet kuriuo metu per 90 dienų be žodinio ar raštiško įspėjimo. Bandomasis laikotarpis – tai dar ne ilgalaikio darbo sutartis.

Aptarnavimo kultūra. Pokalbiai tarp personalo darbuotojų neturi būti girdimi svečiams. Įvairūs nesusipratimai, konfliktai ar nesutarimai tarp darbuotojų sprendžiami po darbo. Apie juos būdinčiam vadovui ar vyriausiajam padavėjui reikėtų pranešti kaip galima greičiau.

Taures neškite ir laikykite tik už kotelio ar pagrindo, niekada neimkite už viršutinės ar plačiausios taurės dalies. Nekiškite pirštų į taurę ją nešdami ar nurinkdami. Jei įvyko nesusipratimas dėl patiekalo ar gėrimo, nedelsdami nuneškite jį nuo stalo ir įspėkite virtuvės ar baro personalą, vadovybę ir padavėją, kuriam priklauso staliukas. Jei netyčia apipilate svečią ar ką nors išliejate, pirmiausia atsiprašykite ir skubėkite valyti. Jei kas nors išliejama ant grindų, nedelsdami atsineškite baro pašluosčių ar rankšluosčių ir išvalykite arba kvieskite atsakingą asmenį, kad tai padarytų. Įspėkite kitus, kad nepaslystų. Niekomet nenaudokite svečio servetėlių nuo stalo grindims valyti. Jei kas nors išsiliejo ant stalo, taip pat naudokite baro pašluostes, sugeriančius rankšluostėlius. Jei svečias pats panaudoja savo servetėlę, suskubkite ją pakeisti. Praneškite vadovybei apie situaciją ir paprašykite padavėjo, atsakingo už šį staliuką, kad užsakytas gėrimas būtų atneštas dar kartą pirmumo tvarka. Kai nešate maistą, pasitikslinkite, kuriam stalui ir kuriam svečiui (kėdžių numeriai) jis skirtas. Stenkitės nepainioti svečių užsakytų gėrimų ir maisto.

Nerekomenduojama klausti: „Ar viskas gerai?“ / „Is everything OK?“ Labiau dera: „Ko dar pageidautumėte?“ / „What else can I bring for you?“ *Venkite nuimti ką nors nuo stalo priešais svečią arba skersai jo (atkišdami alkūnę).*

Visuomet pasakykite: „Atleiskite, ar galiu paimti?“ / „Excuse, may I reach?“, jei privalote nuimti skersai stalo arba pertraukti pokalbį.

Draudžiama valgyti, kol dirbate arba aptarnaujate. Nekramtykite kramtomosios gumos klientų akivaizdoje. Nešvarius stalus stenkitės sutvarkyti kuo greičiau svečiams išvykus. Bendraudami su svečiais, turėkite omenyje, kad kiekvienas yra skirtingas. Pinigai turi būti laikomi kišenėse arba nepastebimoje vietoje. Visus atsiskaitymus kreditine kortele arba grynaisiais, viešbučio išlaidas tvarko už staliuką atsakingas padavėjas arba vyriausiasis padavėjas.

Stenkitės, kad vienoje patalpoje drauge nestoviniuotų trys ar daugiau restorano darbuotojų (padavėjai ar padavėjų padėjėjai), nes svečiai gali pasijusti nejaukiai.

Kai svečiai ruošiasi išvykti, nuoširdžiai padėkokite šypsodamiesi, išlaikydami akių kontaktą ir tardami: „Ačiū, kad apsilankėte.“ / „Thank you for coming.“; „Kviečiame sugrįžti dar kartą.“ / „Laukime vėl atvykstančių.“ Visada pasveikinkite klientus, įėjusius į restoraną, nuoširdžiai šypsodamiesi ir palaikydami akių kontaktą.

Prasilenkdami visuomet praleiskite svečią, nesvarbu, kad nešate lėkštes ar gėrimus. Kad duodate kelią, galite parodyti sustodami, parodydami akių kontaktu ir šypsena, žodžiu ar rankos mostu. Šitaip svečiai supras, kad rodote pagarbą ir dėkojate už apsilankymą. Darbuotojas, kuris jaučiasi kaip šeimininkas, visuomet pakels pastebėtą šiukšlę, apžiūrės patalpas, apšvietimą, aplinką, o jei ką nors reikia skubiai išvalyti ar sutvarkyti, nedelsdamas praneš atsakingiems asmenims.

Pamainos priklauso nuo restorano ar kavinės darbo grafiko. Restoranas, kavinė ar baras paprastai būna atidarytas septynias dienas per savaitę. Pusryčių ir priešpiečių pamaina numatoma iš anksto. Gali būti ankstyvoji pamaina, – jos darbuotojai rūpinasi vakariene, darbą pradeda 16.30 val., o baigia anksčiau. Gali būti ir vėlyvoji pamaina, kuri rūpinasi vakariene, dirbti pradeda 17 val. ir baigia, kai maitinimo įstaiga uždaroma. Pamainos susirinkimas prieš vakarinę rekomenduojamas 17.30 val., nes vakarieniauti žmonės dažniausiai renkasi 19 val. Kiekvienas pamainos darbuotojas privalo dalyvauti trumpuose pamainos susirinkimuose. Jei jūsų kavinė ar restoranas dirba ištisai, tai ir grafikas bus kitoks. Apie specialių pietų patiekimą, vėlyvuosius sekmadienio pusryčius ar iškilmingas vakarienes pranešama iš anksto ir suderinamas darbo grafikas. Taip pat pamainos gali būti sudaromos pagal darbuotojų ir vadovybės bendrą sutarimą.

Grafikas. Kiekvienos naujos savaitės darbo grafikas skelbiamas penktadienį. Restorano vadovas ar personalo / pamainos vadovas grafiko keitimo formoje patvirtina bet kokius pakeitimus ir pasirašo. Neturėtų būti dvigubo ar paskutinės minutės pakeitimo. Jei norite pasikeisti pamainą, tai padaryti galite likus ne mažiau kaip 24 valandoms iki savo pamainos. Jei įvyko nenumatytas atvejis ar susirgote, stenkitės įspėti administraciją ar surasti, kas jus pavaduos, likus bent 4 valandoms iki pamainos. Paskambinkite tiesioginiam vadovui ir gaukite jo leidimą neatvykti į darbą. Prieš prašydami laisvos dienos pasistenkite surasti asmenį, kuris jus pavaduos, kad galėtumėte pranešti vadovui, jog bus kas jus pakeičia. Grįžę po ligos pristatykite gydytojo išduotą išrašą personalo skyriui ar tiesioginiam vadovui.

Atostogų prašymas privalo būti užpildytas iš anksto, pateiktas vadovybei ir patvirtintas. Atostogų suteikimo klausimas priklauso nuo įmonės poreikių ir derinamas individualiai.

Išvaizda. Pagal išvaizdą susidaromas pirmas įspūdis. Būtent nuo pirmo įspūdžio dažnai priklauso, ar žmonės apskritai leisis su jumis į kalbas ir suteiks progą atskleisti savo talentus. Ne tik jūs esate vertinamas pagal išvaizdą, jūs taip pat susidarote nuomonę apie aplinkinius. Žmonės instinktyviai stengiasi atkartoti gerą išvaizdą tų asmenų, kuriais žavisi. Jie dėvi panašius drabužius, kopijuoja šukuoseną, bando mėgdžioti manieras. Taip pat galima lavinti ir vidines savybes. Sutelkite dėmesį į tuos gerbiamų asmenybių bruožus, kurie domina, ir sekite jais. Aptarnaujančio personalo higiena taip pat labai svarbi, todėl kasdien prauskitės, tvarkingai šukuokitės, valykitės dantis, naudokite dezodorantą, venkite aštrių kvėpalų. Vyrams būtina skutis, moterims – nepersistengti su makiažu. *Jeigu išnešiojate maistą klientams, rekomenduojama kvėpalų nenaudoti išvis.*

Kiekvienas yra atsakingas už savo higieną – nemalonius kūno ar burnos kvapas yra nepriimtinas (prieš savo pamainą pasinaudokite dantų šepetėliu, dušu, dezodorantu). Jūs galite būti paprašytas eiti namo savo pamainos metu, jei negalite skubiai išspręsti tokios problemos.

Uniforma dėvima tik dirbant! Ji privalo puikiai tikti (atitikti jūsų figūrą ir būti patogiai), būti švari ir išlyginta. Esate patys atsakingi, kad uniforma būtų švari, tvarkinga, susiūtos ištrūkusios sagos ar iširusios siūlės.




JOKADO
— UGI —



Jokie atsiprašymai ir pasiteisinimai dėl higienos stokos ar netinkamos aprangos nepriimtini. Jei yra galimybė, uniforma gali būti paliekama viešbučio valymo skyriuje ir kitą dieną pasiimama. Jei uniformos nepristatote laiku, gali būti, kad kitai pamainai neturėsite švarios. Įstaigos apmokamomis valymo paslaugomis galima naudotis tik uniformų, o ne kitų asmeninių daiktų valymui. Visuomet dėvėkite švarius drabužius ir kojines. Galite naudoti prakaito sugertukus marškinių ar švarko pažastyse (parduodama higienos reikmenų parduotuvėse). Uniforma privalo būti dėvima visa ir atitikti visus dėvėjimo standartus (paprastai jie parodomi vizualiai ir aprašomi įstaigos vidaus tvarkos taisyklėse ar aptarnavimo gide).

Avimi specialūs batai, kojinės, pėdkelnės. Uniforma dėvima taip, kaip sukurta. Neraitokite ilgų rankovių, nepikraukite kišenių, kad nebūtų išsipūtusios. Visuomet segėkite vardo ženkliuką.

Permatomos palaidinukės nerekomenduojama dėvėti net po liemene. Pėdkelnes derinkite prie drabužių, venkite kontrastų. Dėvėkite būtinus aksesuarus. Juvelyriniai dirbiniai turi būti subtilūs ir neužgožti uniformos: tinka ne ilgesni nei 1,5 cm auskarai; skylės ir aksesuarai kitoje kūno vietoje tinka tik dirbant naktiniame klube!

Darbuotojų rankos turi būti prižiūrimos, panagės švarios, nagų lakas neryškių, pastelinių spalvų arba bespalvis ir nenusilupęs. Nagų ilgis rekomenduojamas iki 0,5 cm. Jokių apyrankių ar papuošalų, skambančių judinant riešą ar galvą (tai blaško dėmesį – pašnekovas žiūrės į jūsų papuošalus ir nesiklausys, ką sakote). Vieninteliai leistini papuošalai – ne daugiau nei du kuklūs žiedeliai ant vienos rankos ir tokie pat auskarai. Plaukai turi būti švarūs ir tvarkingi. Ilgi plaukai solidžiau ir profesionaliau atrodo surišti į uodegą ar susukti į kuodelį, kruopščiai sušukuoti, tvarkingai susegti dailiu segtuku, o ne surišti ryškia gumyte. Trumpus plaukus galima prisegti segtuku, tačiau nepageidautinos laisvų, palaidų plaukų šukuosenos. Plaukai neturėtų liesti

veido ir trukdyti aptarnauti klientus. Nelieskite savo plaukų, kol aptarnaujate klientus ar esate jų matomi. Vyrams svarbu tvarkingas kirpimas, nerekomenduojamos ekstravagantiškos šukuosenos. Batai turi būti uždari, kokybiški odiniai ar kitos gerai orą praleidžiančios medžiagos, švarūs, derantys prie aprangos ir tvarkingi, nublizginti, žema (moterims vidutinio aukščio) pakulne, avimi kiekvieną pamainą, juodos ar kitos spalvos, numatyti pagal aprangos standartą. Sportinio stiliaus batai nerekomenduojami, nebent atitinka įstaigos formuojamą įvaizdį. Jei avėsite savo spalvingus, prie uniformos nederančius batus, jūsų gali paprašyti persiauti. Batai visada turi būti švarūs, neskleisti pašalinių kvapų, prie jų mūvimos tik švarios kojinės.

Prieš eidami dirbti nužvelkite save ištisiniame veidrodyje. Bent tris kartus per dieną pažvelkite į veidrodį. Moterų makiažas turi būti saikingas, nepastebimas, tik dailiai maskuojantis ir paryškinantis bruožus. Pasidažykite taip, tarsi atrodytų, kad nepasidažėte. Ryškias spalvas pasilikite vakarui.

Vyrai turėtų skustis kasdien, nepageidautina dviejų dienų barzdelė. Jei auginate barzdą, ji turi būti švari ir gražiai pakirpta. Ūsai – visada tvarkingai pakirpti ir neturėtų būti auginami žemiau apatinės lūpos. Šoniniai plaukai turėtų baigtis ties ausies rageliu. Vyrų šukuosena turi būti tvarkinga, plaukai išplauti ir nesiekti marškinių apykaklės. Vyrams nerekomenduojama segėti auskarų, matomų grandinėlių ar pakabučių.

Jei nereikia dėvėti uniformos, darbo drabužiai privalo būti tvarkingi, švarūs, gerai išlyginti, be skylių, dėmių, puikiai tinkantys figūrai.

Patalpų švara. Kiekvienas darbuotojas turėtų įsijausti į šeimininko vaidmenį, kitaip tariant, kiekvienas atsakingas už patalpų švarą ir tvarką. Kiekvieną kartą turėtumėte atkreipti dėmesį į grindis, gėles, stalviršius, kėdes ir ar nesimėto kokia šiukšlė. Šiukšlėmis vadinamos popierinės šiukšlės, vyniojimo priemonės, maistas ar maisto likučiai, cigarečių nuorūkos ir t. t. Pastebėtą šiukšlę turite pakelti ir išmesti į numatytą šiukšlių dėžę. Visos tuščios taurės ir lėkštės turėtų būti nuneštos į plovyklą. Kiekvienas darbuotojas yra atsakingas už savo darbo vietą, todėl privalo stengtis, kad jo aplinkoje nebūtų nešvarių priemonių. Kai yra laisvo laiko, aptarnaujantis personalas turėtų padėti išblizginti taures. Jei tik ką nors išliejote, stenkitės išvalyti iš karto. Jei neturite reikiamų priemonių, kvieskite asmenį, kuris pagelbės. Visuomet prižiūrėkite savo persirengimo vietą ar spintelę. Čia turėtų būti švaru ir tvarkinga – jokių popierinių šiukšlių, rankšluosčių, pakabų ar gėrimų. Neturėtų likti tą dieną dėvėtos uniformos (ji prisigėrusi prakaito). Uniformą turite atiduoti į valyklą arba nešti namo ir atsinešti švarią (rekomenduojama turėti 2–3 vnt.)

Darbuotojai poilsio vietą visada turėtų palikti švarią – jokių panaudotų kavos puodelių, lėkščių, servetėlių, maisto likučių ar trupinių. Jei kur nors reikia kruopštaus papildomo valymo, informuokite už švaros priežiūrą atsakingą asmenį. Kiekvienas darbuotojas turėtų kritiškai įvertinti savo darbo erdvę pamainos pradžioje, vykstant darbui ir jam baigiantis. Kiekvieną kartą surinkite visas pastebėtas šiukšles.

Eksterjeras – išorinis įstaigos įvaizdis. Kiekvienas darbuotojas kasdien eidamas į darbą privalo stebėti aplinką ir ją kritiškai įvertinti. Ar švarios durys ir tvarkingai patiestas kilimėlis? Ar nėra šiukšlių prie durų arba patalpose? Jei pastebi, kad šiukšlių dėžėje prie durų daug nuorūkų, turi pranešti atsakingiems asmenims arba sutvarkyti savo jėgomis. Svarbu atkreipti dėmesį, ar restorano, kavinės arba viešbučio iškaba tvarkinga ir vakarais laiku įjungama (kad būtų matoma), ar patalpų langai švarūs, ar nematyti dėmių, dulkių ir t. t. (svarbu

sudaryti reikiamą valymo grafiką), ar aplinka sutvarkyta, nenutrupėjusios laiptų pakopos, nesuskilusios plytelės, sienos ir t. t. Apie tai būtina informuoti atsakingus asmenis, kad būtų imtasi priemonių.

Interjeras – vidinis įstaigos įvaizdis. Jei būtumėte svečias, atkreipkite dėmesį, ar pirmas sutiktas asmuo užmezga akių kontaktą, nusišypso ir pasisveikina jums dar nespėjus ištarti žodžio. Ar darbuotojas, esantis arti durų, pastebėjęs ateinantį svečią, praveria duris ir pakviečia vidun. Ar gerai matomas maitinimo įstaigos logotipas įėjus. Ar visos lemputės įjungtos ir neperdegusios, nemirksi ir neblyksi, ar darbo vietos tvarkingos ir nematyti pašalinių daiktų – asmeninių rankinių, šiukšlių dėžių. Ar sutinkantis asmuo (jei tai svečių namai) pirmas pasisveikina ir pasisiūlo panešti lagaminą, jei to reikia; jei vasara – ar įjungtas kondicionierius ir patalpose maloniai vėsu, ar darbo stalai tvarkingi, ar nėra pašalinių daiktų, restorano ar kavinės stalai tvarkingai nuvalyti, staltiesės tvarkingai užtiestos, nematyti jokių dėmių, švarios taurės ir įrankiai, pripildytos cukrinės ir prieskonių indeliai, vanduo vazose keičiamas kasdien. Jei stalai mediniai, ar labai gerai nuvalyti, kad nebūtų lipnūs nuo išpiltų gėrimų. Ar gėlės, esančios patalpose, prižiūrėtos. Ar serviravimo pasiruošimo stalai, administraciniai stalai, baras – švarūs ir tvarkingi, baro lentynos nuvalytos, nesimato dulkių, švarus ruošimo baras, alaus pylimo vieta tvarkinga ir švari. Meniu peržiūrimi kas rytą, jie turi būti tvarkingi ir švarūs. Dar svarbu, ar personalas niekada neskaito asmeninių žinučių mobiliajame telefone, neskamba asmeninis telefonas darbo vietoje; ar darbuotojai svečius sutinka stovėdami, visuomet pasiteirauja, ar svečiai yra rezervavę staliuką (jei tokia kavinės, restorano tvarka); ar yra numatyta vieta viršutiniams drabužiams nusirengti.

Atkreipkite dėmesį, ar fojė baldai tvarkingi, švarūs, gražiai pristumti krėslai, kėdės. Ar tualeto, vonios kambariai švarūs, ar juose gaivus kvapas, ar visuomet yra popieriaus, rakšluostėlių, muilo... Ar nuolat, kas 30–60 min., patikrinama, ar viskas gerai, ar pastebėjus netvarką pranešama atsakingam darbuotojui. Sienos turi būti švarios ir tvarkingos, tapetai ar dažai nenusilupę, kabantys paveikslai tvarkingi, dulkės nuvalytos. Fojė turi stovėti vandens ąsotis ar butelis su stiklinėmis, kad klientas galėtų atsigerti, kol laukia. Svarbu, kad būtų kur atsisėsti, jei tektų palaukti fojė, ar yra staliukas, ant kurio padėta reklaminė medžiaga, įstaigos vizitinės kortelės, žurnalai, albumai ir /ar tos dienos laikraštis; ar sutinkantis asmuo ir aptarnaujantis personalas dėvi tvarkingas uniformas ir yra nepriekaištingai švarūs.



JOKADOLTA NUOTR.



„Literatų svetainės“ baras 2003 m.

Svečių konfidencialumas. Svečių pavardės ir užsakymų informacija yra konfidenciali. Neturėtumėte suteikti informacijos pašaliniams asmenims apie kito asmens užsakymus. Galite pasiūlyti perduoti žinutę asmeniui nurodydami, kas teiravosi, užrašydami reikiamą informaciją ir kontaktinius duomenis. *Neturėtumėte aptarinėti jokios informacijos, susijusios su svečiais, už darbo vietos ribų. Neturėtumėte daugiau dėmesio rodyti įžymybėms. Visus sutikite vienodai mandagiai ir dėmesingai.*

Rakto saugumas. Visuomet yra paskiriami atsakingi asmenys už patalpų atrakinimą ir užrakinimą. Turėtumėte paisyti rakto perdavimo procedūrų, jei tokios yra.

Krypties rodymas. Visuomet stenkitės padėti svečiui susiorientuoti ir suteikti informaciją. Nerodykite nepasitenkinimo, jei klientas nelieka pas jus, o klausia, ar yra netoliese kitas restoranas ar kavinė. Atsakykite ramiu balsu. Visuomet galvokite apie tai, kad laimi visi, kai daugiau lankytojų atvyksta į „x“ vietą ar rajoną. *Kryptį nurodykite atviru rankos gestu, o ne pirštu. Jei tai susiję su krypties rodymu patalpose, geriau palydėkite, ne vien tik parodykite, kur eiti.* Turėtumėte žinoti visas aplinkines gatves, lankomas vietas, transportą ir t. t. Nurodykite apytikrius atstumus, kiek užtruktų nuvykti nuo vieno objekto iki kito. Jei turite, duokite žemėlapią ir parodykite jame.

Rasti ir pamesti daiktai. Veskite užrašus, kuriuose pažymėtumėte rastą ar paliktą daiktą, nurodydami datą, laiką, stalo numerį, rezervavusio asmens pavardę (jei turite). Turėtumėte susisiekti ne vėliau kaip per 30 min. su administracija ir pranešti apie paliktus daiktus. Pristatykite daiktus į atitinkamą skyrių ar patalpą. Visi rasti daiktai, įskaitant pinigines, rankines, elektroninius įrenginius, vaizdo kameras ar fotoaparatus, papuošalus ir kt., pristatomi atsakingam asmeniui. Administracijos atstovai pagal galimybes turėtų susisiekti su savininkais, o jei to padaryti nepavyksta – paliktus daiktus registruoti ir saugoti.

Svečių įspėjimas dėl grėsmės. Jei kyla kokia nors grėsmė, darbuotojas turi imtis iniciatyvos ir įspėti svečius, taip pat nurodyti saugius išėjimus ir palydėti iki jų. Valdykite savo emocijas – kalbėdami su svečiais išlikite ramūs.

Jei pastebėjote gaisrą. Jei pastebėjote bet kokį gaisro signalą, užuodėte dūmus, nedelsdami įspėkite kitus komandos narius ar apsaugą, jei tokia yra. Jei dūmai ir ugnis mato, nedelsdami įjunkite gaisro signalizaciją, skambinkite ugniagesiams ir nurodykite adresą, gaisro pobūdį. Numatykite, kuris išėjimas būtų saugiausias išvedant svečius ir kolegas, kur artimiausios durys ir langai. Mokymų metu turėtumėte būti supažindinami, kaip elgtis ir kaip išvesti svečius. Asmuo, atsakingas už saugumą, turėtų instrukuoti. Visi išėjimo keliai turėtų būti laisvi ir neužkrauti jokiais daiktais.

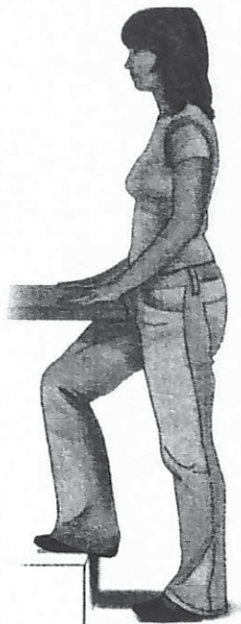
Saugus darbo atlikimas. Atsargiai elkitės su durimis, kurios gali atsidaryti į jus (durys, kurios varstomos į abi puses). Duris atidarykite ir uždarykite palengva, o ne iš visos jėgos. Niekuomet nestovėkite tarpdury. Visuomet eikite, o ne bėkite. Atsargiai eikite ten, kur drėgna, ką tik išvalyta. Įspėkite kitus, jei kur nors kas nors išsiliejo. Nedelsdami išvalykite ar kvieskite pagalbą. Kai dirbate, visas spintelių ir lentynų dureles uždarykite, jei jomis nebesinaudojate. Visi stalčiai atidaromi ir uždaromi lėtai, atsargiai ir be triukšmo. Jei reikia palypėti, naudokite

IŠVENGTI NUGAROS TRAUMŲ LENGVIAU NEI JAS GYDYTI

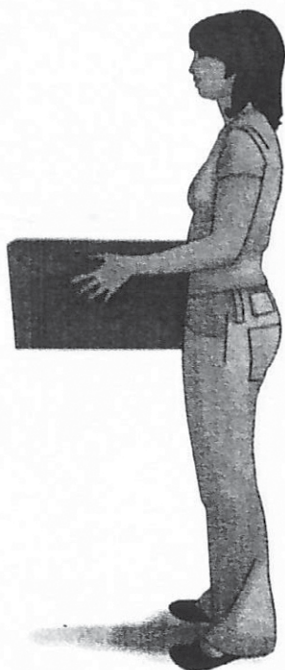
Stovėdami tolygiai paskirstykite kūno svorį.

Jei reikia ilgai stovėti, vieną pėdą pastatykite ant kėdės ar laiptų pakopos.

Vaikščiodami atloškite galvą ir pečius.



Sėdėdami nugarą laikykite tiesiai, abiem kojomis remkitės į žemę arba pasidėkite ant pakojos, nebūkite susmukę.



Kaip kelti daiktus

- Judesiai turi būti lėti ir tolygūs. Greiti, staigūs judesiai gali pernelyg apkrauti nugaros raumenis.
- Keldami daiktą atsisukite į jį visu kūnu. Jei kelsite daiktą iš šono, galite susižaloti nugarą.
- Krovinį laikykite arti kūno. Jei sieksite daikto iš toliau, galite susižaloti nugarą.

Ką nors keldami, sulenkite kelius, bet ne nugarą, o nugarą laikykite tiesiai.

Sveikatos biblioteka, pirmoji pagalba (2006).

kopėtėles, o ne kėdes. Visus daiktus sudėkite, kad galėtumėte lengvai pasiekti. *Jei ką nors keliate, kelkite taisyklingai. Pritūpkite, o ne lenkitės. Krūvis turėtų būti kojoms, o ne nugarai.*

Jei sunku, neškite dviese. Jei naudojate cheminius priemonius, būtinai perskaitykite instrukciją ir laikykitės nurodymų. Jei kas nutinka, nedelsdami įspėkite atsakingus asmenis.

Evakuacija. Atsakingas už saugumą asmuo turėtų duoti nurodymus, kaip elgtis esant ekstremaliai situacijai. Darbuotojai vykdo to asmens ar administratoriaus nurodymus ir stengiasi išvesti svečius pro artimiausius saugius išėjimus. Kai visi išvesti, praneškite vadovui ar už saugumą atsakingam asmeniui, kad viskas gerai.

Jei teko išvalyti kraują. Visi darbuotojai turėtų žinoti, kad kyla rizika kontaktuojant su kito žmogaus krauju ar kitais skysčiais. Visuomet įspėkite už saugumą atsakingą asmenį arba vadovą. Kai valote kraują ar kitus skysčius, būtinai naudokite pirštines, šepetėlį, jei reikia sušluoti sudaužytus stiklus ar kita. Visas priemones dezinfekuokite. Išvalę kraują ar kitus skysčius dezinfekuokite rankas antibakteriniu muilu. Panaudotas pirštines išmeskite į specialią šiukšlių dėžę (prieš tai galite įdėti į maišelį).



Rekomendacija dėl rūkymo. Darbuotojai turėtų įspėti svečius, kur galima rūkyti ir kur ne. Rūkantiems darbuotojams darbo metu nerekomenduojama rūkyti, nes nerūkantys svečiai visuomet užuos į drabužius ir plaukus įsigėrusius dūmus. Visuomet mandagiai atsiprašykite svečio ir palydėkite į vietą, kur jis gali rūkyti. Prieš tai pasakykite, kad svečias šiuo metu yra nerūkomoje vietoje. Pakvieskite eiti drauge į vietą, kuri numatyta rūkantiesiems, nes taip reikalauja vietos įstatymai. Nereikalaukite užgesinti cigaretę, jei lengvai galima pasiekti rūkymo vietą. Jei asmuo jau baigia rūkyti, įspėkite, kad kitą kartą naudotųsi rūkymo vieta, ir nurodykite, kur ją rasti. Jei imatės veiksmų todėl, kad kitas svečias ar kitas darbuotojas įspėjo, jokių būdu nekaltinkite ir neminėkite to asmens. Kalbėkite apie taisykles. Išklauskite pastabas, bet dar kartą maloniai paaiškinkite įstatymą, kuris reikalauja sukurti rūkantiesiems specialias vietas. Nekonfliktuokite su svečiais. Jei svečias nesutinka, paprašykite vadovo pagalbos. *Nei svečiai, nei darbuotojai neturėtų rūkyti prie įėjimo į patalpas.*

Tiekimo užsakymų patikrinimas. Kiekvienos komandos nariai prieš baigiantis pamainai turi įvertinti reikiamų priemonių likutį ir, jei reikia, jų užsakyti daugiau. Turite žinoti, kiek būtina turėti vienu ar kitu priemonių, kad aptarnavimas būtų sklandus. Užpildykite užsakymo formą, nurodykite reikiamų reikmenų pavadinimus ir kiekį, jei reikia, nurodykite datą ir skyrių. Užsakymo formą turėtų patvirtinti vadovas. Užsakymas išsiunčiamas atsakingiems asmenims ir įsegamas į reikiamą segtuvą ar pažymimas sistemoje. Kai užsakymas gaunamas, kiekvienas prekės vienetas turi būti sutikrinamas. Jei tai gėrimai, turėtumėte gražinti ir tarą.

Atsakingas asmuo pasižymi visas gautas priemones ir prekes, o jei yra neatitikimų, tai pažymi arba parengia reikiamą dokumentą. Kas mėnesį atliekama inventurizacija, kad būtų žinoma reali situacija. Jei yra neatitikimų, būtina įspėti vadovą. Kai priimate ar išduodate prekes, privalote pasirašyti reikiamus dokumentus. Viena kopija lieka vadovui. Parašas nurodo, kad priemonės gautos ir atitinka kiekio bei kokybės reikalavimus. Visos gautos priemonės nedelsiant perkeliama į sandėliavimo patalpas, spinteles ar šaldytuvus.

Sandėliavimas ir inventurizavimas. Sandėlyje nurodytos lentynos ir vietos, kur turėtų būti laikomos reikiamos priemonės. Naujos gautos prekės visuomet dedamos toliau, o įsigytos seniau pritraukiamos arčiau. Visos priemonės laikomos švariose patalpose. Maisto ir gėrimų atsargos turi būti laikomos vadovaujantis vietos higienos normų reikalavimų. Visos pakuotės nuimamos iš karto, kai tik priemonės išdėstomos. Labai svarbu, kad anksčiau gautos prekės anksčiau būtų parduotos. Darbuotojai turėtų įspėti, jeigu yra sugadintų prekių arba pasibaigęs

garantinis laikotarpis. Taip pat darbuotojai turėtų pastebėti, ar yra prekių bei priemonių, kurios nepalietos daugiau nei tris mėnesius, ir pranešti vadovui. Gautos prekės privalo būti sutvarkytos kuo skubiau.

Informacija. Kasdien būtina susipažinti su nauja informacija, ar ji būtų skelbiama kompiuterinėje informacinėje sistemoje, ar įsegama į informacijos segtuvą, ar pakabinama informacijos lentoje. Kasdienė veikla – darbo grafikai ir įvairios užduotys, įvairūs renginiai pagal laiką, specialūs virtuvės pasiūlymai, aptarnavimo korekcijos, reklamuojami patiekalai, vieno ar kito gėrimo pardavimo skatinimas. Turėtumėte žinoti visą informaciją apie papildomas paslaugas, taip pat apie automobilių statymo vietas, taksi, parduotuves, grožio salonus, miesto transportą, muziejus, vaikams skirtą meniu ir programas. Jei svečias turi ypatingų pageidavimų, o jūs nesate tikri, kaip jam pagelbėti, pasikonsultuokite su vadovu ir nedelsdami grįžkite su sprendimu. Visa informacija turėtų būti konkreči ir aiški. Informacija, susijusi su kliento užsakymu, turi būti konfidenciali.

Atvykimas ir registravimasis darbe. Kai atvykstate į darbą, privalote naudotis tik darbuotojams skirtu įėjimu. Jei palikę darbo vietą išsiregistravote, negalite grįžti, nebent vilkite darbui skirtą uniformą. Neturėtų būti jokių betikslių vaikščiojimų po tarnybinės patalpas, kai nedirbate. Jūs esate atsakingas už savo registravimąsi. Kiti darbuotojai negali registruotis jūsų vardu. Tokia pati nuostata galioja kalbant apie darbo laiko žymėjimą. Jūs privalote registruotis lape arba sistemoje. Tai daroma kaip galima greičiau atėjus į darbą. Prisiregistravę persirenkite darbui. Jei paliekate darbo vietą darbo metu, privalote informuoti tiesioginį vadovą. Prisiregistravę turite dirbti darbo valandas, o ne šiaip leisti laiką. Yra įstaigų, kurios neturi griežtos elektroninės registracijos, tačiau tai turėtų būti pažymima popieriuje, tam skirtuose pamainos registracijos žurnaluose.

Rytiniai susirinkimai. Visi tą dieną dirbantys darbuotojai privalo dalyvauti rytiniame arba popietiniame susirinkime.

Pamaina	Laikas
Pamaina	Laikas

Visi darbuotojai atvyksta į nurodytą vietą laiku. Susirinkimui vadovauja pamainos vadovas ir apžvelgia dažniausiai šias temas:

- VIP – labai svarbūs asmenys.
- Banketo, grupių, kasdinių renginių aptarnavimas.
- Specialūs projektai, susiję su svečiais.
- Svečių nusiskundimai.
- Vidiniai svečiai (vienas kitam esame svečias), nesusipratimai aptarnaujant.
- Dėmesingo aptarnavimo mokymai arba kartojimas.
- Grįžtamasis ryšys, klausimai ir atsakymai.
- Specialaus gėrimų ir maisto meniu aptarimas, naujas aprašymas, ragavimas, išparduoti patiekalai ar gėrimai.

Visi darbuotojai įdėmiai klausosi, nesišnabžda ir neaptarinėja. Kiekvienas išsako savo pastabas ir užduoda klausimų, jei kas nors neaišku. Kiekvienas darbuotojas turi bloknotą su rašikliu ir prireikus

užsirašo pastabas. Darbuotojų žinios patikrinamos klausinėjant apie ką tik pristatytą informaciją. Taip pat patikrinamas uniformų tvarkingumas, ar segimas vardo ženkliukas. Pertraukų laikas taip pat patvirtinamas, jei darbuotojams neaišku, kada galima pertrauka, jei tą dieną daugiau papildomų užduočių.

Kaip jautiesi šiandien?

Esate pasirengę aptarnauti kiekvieną staliuką taip pat gerai, kaip ir pirmą staliuką darbo dienos pradžioje?

Mano talentai ir gebėjimai?

Mano aistra darbui?

Mano patirtis?

Mano žinios?

VIETA JŪSŲ REKLAMAI

4. SUTIKIMO ETIKETAS

(administratoriams / sutinkantiems asmenims / šeimininkams ir rezervacijų priėmėjams)

Administratorius yra pirmas asmuo, kurį sutinkame restorane. Šis asmuo paprastai nedėvi uniformos, tačiau jo išvaizda labai svarbi. Juk higienos reikalavimai galioja visiems restorano darbuotojams. Jei aplinka to reikalauja, galite dėvėti nuo galvos iki kojų juodos ar kitos pasirinktos spalvos rūbus, įskaitant batus. Kiekvieną kartą pagalvokite, ką jūs dėvėtumėte, jei eitumėte vakarieniai į tokį restoraną, kuriame dirbate. Jūs neturėtumėte atrodyti prasčiau nei pietauti ar vakarieniai ateinantys svečiai. Moterims rekomenduojama dėvėti suknelę ar sijoną. Sijonas turėtų būti tinkamo ilgio (10 cm virš kelių), ne trumpesnis. Taip pat galite mūvėti kelnės, tačiau jos turėtų būti elegantiškos, puošnios, kokybiško audinio. Džinsai, prigludusios aptemptos kelnės ir senamadiški audiniai nerekomenduojami. Kelnės turėtų siekti kulkšnis, jokios formos šortai, bridžiai ar kiulotai nerekomenduotini. Viršutinė aprangos dalis taip pat turėtų būti graži, puošnesnio, kokybiškesnio audinio. Jei dėvite marškinius, jie turi būti gerai išlyginti, pakankamo ilgio, kad neišsipeštų iš sijono ar kelnų. Vyrams rekomenduojamas kostiumas, gerai išlyginti marškiniai. Jei turite kokių pageidavimų ar alternatyvių derinių, tai turėtumėte suderinti su vadovu. Batai turėtų būti juodi, patogūs vaikščioti, neslidžiu padu ir tinkamo dydžio. Sportiniai batai, šlepetės, basutės nerekomenduojami. Plaukai turi būti gražiai sušukuoti ir prižiūrėti. Patartina juos tvarkingai surišti nugaros dalyje šluotele (uodegėle aukštai arba žemiau) arba kitais būdais atmesti atgal ir susegti. Dideli segtukai, kaspiniai, beretė ar kepurė nerekomenduojami (išimtis gali būti taikoma, jei darbas lauko kavinėje). Juvelyriniai dirbiniai turėtų būti saikingi, skoningi ir nedideli: įvairūs įsmeigiami auskarai kuo arčiau ausies, nedidelis pakabutis ar skoningas vėrinys, tačiau neturėtų būti kelių eilių vėrinų ar grandinėlių su pakabučiais, skambančių ar kliūvančių apyrankių, daug žiedų. Dera po vieną žiedą ant kiekvienos rankos. Makiažas turėtų būti skoningas ir saikingas, visuomet tvarkingas, neįmantrus. Sukurkite natūralumo ir gaivumo įspūdį. Lūpų nerekomenduojama dažyti labai ryškiai ar tepti ryškiu blizgiu. Geriausiai tinka neutralūs tonai. Visada turite atrodyti reprezentatyviai, tvarkingai. Jei kyla klausimų, ką dera dėvėti darbe, pasiteiraukite vadovo.

SVEČIŲ SUTIKIMO ETAPAI. Pasirinkite pagrindinius stalus. *Pasirinkite stalus ir svečius sodinkite pirmiausia prie tų, kurie matomi nuo įėjimo.* Šitaip sukursite įspūdį, kad esate populiarūs ir užimti jau vakaro pradžioje. Identifikuokite, kurie stalai mėgstamiausi svečių (galbūt kampionai, privačios erdvės, banketinės salės).

Svečių sutikimas ir registracijos patikrinimas. Kai tik svečias įeina pro duris, iš karto pasveikinkite jį šypsena ir draugišku „Sveiki atvykę į (restorano pavadinimas).“ / „Welcome to (restorano pavadinimas).“ Kiekvienas svečias turi būti šiltai sutiktas ir pasveikintas. Jei šeimininkas jau pasikalbėjo su svečiu, sutikite jį ir palydėkite iki stalo. Pasakykite, kad netrukus ateis padavėjas. Jei šeimininko nėra, svečią pasveikinkite jį ir lydėkite prie stalo. Visus svečius sutikite vienodai maloniai.



Sutikimo procedūros

1. „Labas vakaras, ar jūs pasiliksité pas mus vakarienės?“ / „Good Evening! Are you joining us for dinner?“ Šis klausimas leidžia svečiui pasakyti, ar jis užsuko tik išgerti į barą, ar turi rezervaciją, o galbūt nori, jei įmanoma, palaukti ir gauti staliuką.

2. „Puiku / labai gerai, kieno vardu rezervuotas staliukas?“ / „Excellent, what was the last name on the reservation?“

Suraskite svečio pavardę. Tai lengviausias būdas surasti rezervaciją sistemoje. Jei negalite surasti rezervacijos sistemoje, pasiteiraukite papildomos informacijos: rezervacijos laiko, svečių skaičiaus, svečio vardo, telefono numerio.

3. „Puiku / labai gerai / nuostabu, pone (-ia) (pavardė arba vardas), jūsų rezervacija galioja / patvirtinta.“ / „Great Mr. (vardas, pavardė), is your party complete.“

Visuomet stenkitės vartoti kreipinį ir svečio pavardę, kai tik ją sužinote, nes kreiptis vardu reikia gauti sutikimą arba pats svečias turėtų tai pasiūlyti. Kadangi rezervacija patvirtinta, pakvieskite svečius eiti prie rezervuoto stalo. Jei dar ne visa grupė susirinkusi, pasiteiraukite svečių, ar jie pageidautų palaukti fojė, kol atvyks kiti svečiai, ar norėtų eiti prie stalo. „Puiku, pone (-ia) (pavardė), ar norėtumėte palaukti svečių fojė? Prašau pranešti, kai būsite visi susirinkę.“ / „Great, Mr. (pavardė), would you like to wait for the rest of your party in the lounge? Please inform us as soon as your have all arrived.“ Visuomet teiraukitės svečių ir rekomenduokite palaukti fojė. Kai kurie svečiai negeria prieš vakarienę, tad nereikėtų jų priverstinai nukreipti į barą užsisakyti gėrimų, nebent jie patys to nori. Jei svečiai nenori laukti kitų svečių fojė, negalite jų versti. Kompiuterinėje užsakymų sistemoje palikite atvirą stalą ir pažymėkite, kad dar ne visi svečiai atvyko.

4. „Gerai, prašom, pone (-ia)! Palydėsiu Jus prie stalo.“ Visuomet bendraukite su svečiais. Nesitikėkite, kad svečiai seks jus, jei nepakvietėte eiti drauge. *Svečiai turi jaustis saugiai ir būti įsitikinę, kad jų pasirinkimas pats geriausias, nuo pat sutikimo prie durų.*

Svečių lydėjimas ir sodinimas prie stalo. Palydėkite kiekvieną svečių grupę prie rezervuoto stalo ir palaukite, kol patogiai įsitaisys. *Niekuomet nerodykite link stalo ir neaiškinkite, prie kurio stalo jiems eiti. Visuomet palydėkite svečius. Lydėdami svečius prie stalo, kalbėkite su jais.* Yra daug temų, kuriomis galite pasikalbėti:

„Ar esate pas mus buvę (pietavę)?“ / „Have you ever dined with us before?“

„Kaip jums sekasi šiandien?“ / „How are you today?“

„Šis restoranas buvo suprojektuotas...“ / „This restaurant was designed by...“

„Mūsų restorano šefas...“ / „Our restaurant chef...“

„Mano mėgstamiausias patiekalas...“ / „My very favorite items on the menu...“

Eidami neskubėkite, kad svečiai spėtų su jumis ir galėtų palaikyti pokalbį. Jei tenka lipti laiptais ar yra laiptelis žengiant į kitą salę, mandagiai įspėkite: „Prašau atkreipkite dėmesį į laiptelį.“ / „Please, watch your step.“ Atitraukite kėdes, kad svečiams būtų patogiau atsisėsti. (Kėdžių kojeles paklijuokite veltiniu, kad būtų mažiau triukšmo.) Jei sodinate porą ar keturis asmenis arčiau sienos, šiek tiek patraukite stalą, kad svečiams būtų patogiau užlįsti ir atsisėsti, o tada vėl lengvai pristumkite, atitraukite kėdes ir padėkite kitiems atsisėsti. Jei svečius sodinate prie didelio stalo, kurį sunku atitraukti ar pristumti, tiesiog atitraukite kėdes, kad būtų patogiau atsisėsti. Kai jau svečiai susėdo, užmegzskite akių kontaktą ir pasakykite, jog tikėtės, kad jiems patiks čia vakarieniauti: „Tikiuosi, jums patiks vakarieniauti pas mus.“ / „I hope you will enjoy

your meal with us!" Tuomet galite eiti prie sutikimo vietos / priėmimo stendo. Prie svečių iš karto turėtų priėti padavėjai. Jei administratoriaus nėra, šią funkciją atlieka padavėjai.

Stalo pažymėjimas. Stalo vietos pažymėjimas yra neverbalinis susitarimo gestas tarp personalo narių. Tai ženklas, kad tos vietos stalo įrankiai turėtų būti nuimti. Tai ženklas, kiek žmonių sėdės / vakarienios prie stalo. Jei palydite tris svečius prie keturviečio stalo, laisvą vietą turite pažymėti. Jei prie keturviečio stalo sodinate du asmenis, turėtumėte pažymėti dvi tuščias vietas ir t. t.

Pažymėkite stalą valgymo lazdeles arba sviesto peilį padėdami įstrižai servetėlės. Kai pažymėsite laisvą vietą, padavėjas matys ir galės nurinkti nereikalingus indus, įrankius.

Jei lyдите svečius ir pastebite, kad stalas neserviruotas. Niekuomet nesodinkite svečių prie neparuošto stalo. Visuomet eidami sale stebėkite stalus, ar jie tvarkingai paserviruoti, ir, jei pastebite, kad nesutvarkyta, nedelsdami sutvarkykite. Visuomet likite su savo svečiais, nepalikite jų vienu salės viduryje. Atsiprašykite svečių ir palydėkite atgal prie priėmimo stalo (vietos). Pasižiūrėkite sistemoje, ar yra laisvas kitas stalas, arba klauskite atsakingo už rezervacijas asmens, prie kurio stalo galite pasodinti. Jei esate labai toli nuo rezervacijos stalo, tuomet klauskite vadovo, prie kurio stalo svečiai gali būti pasodinti. Visuomet pasitikrinkite iš anksto, prieš atvykstant svečiams, kad išvengtumėte nesusipratimų ir nepatogumų. Nerekomenduojama apsimesti, kad nieko nevyksta. Būtina atsiprašyti už nesusipratimą ir parodyti, kad problemą sprendžiate.

Susodinimo prie stalo trumpi užrašai. Užrašai atspausdinami tam, kad pasitikslintumėte svečių susodinimą, taip pat juose pažymimi kodai ir pastabos. Šie trumpi užrašai dar vadinami svečių kortelėmis (kvitais). Administratorius peržiūrės visą informaciją svečių kortelėse. Kai atspausdinate savo stalo svečių kortelę, įdėmiai ją perskaitykite. Visų pirma patikrinkite, prie kurio stalo sodinate svečius, ir ar sutvarkytas stalas. Tada perskaitykite aprašą ir administratoriaus ar rezervavusio asmens pastabas. (Kompiuterinių užsakymo sistemų būna įvairių, čia tik vienas galimas variantas, viskas priklauso nuo sistemos, su kuria dirbate.)

RES NOTES / RESTORANO PASTABOS. Naudokite šią informaciją aptarnaudami. Nesirašykite pastabų minėdami vien spalvas. Daug žmonių dėvi panašių spalvų drabužius! Jei rašote „PX CHIT / SVARBUS SVEČIAS“, pasitikslinkite su aptarnaujančiu asmeniu ir vieną svečio kortelę (kvitą) duokite nešančiajam maistą.

Svečias, Leonas Stalas Nr. 26

6/26/2021 svečių skaičius: 4

Atvyko: 6:46

Pasodinti prie stalo: 7:02

Padavėjas: Dionizas

RES NOTES / RESTORANO PASTABOS: V vyras, dėvintis žydrus marškinius, skrybėlę ir sportbačius

Res codes: PX

Guest notes / Svečio pastabos: patinka stalas Nr. 5

Guest codes / Svečias: PX

Nedelsdami perduokite PX CHIT / SVARBUS SVEČIAS vadovui ar aptarnaujančiam padavėjui. Jie turi būti informuoti apie svečią kaip galima anksčiau.

Dažnai naudojami trumpiniai svečio kortelėje (PX CHITS / SVARBUS SVEČIAS):

V vyras

M moteris

OO nešioja akinius

Paminima spalva ir t. t.

Galima užsirašyti, kokios spalvos svečio plaukai, galbūt jis turi neįprastų daiktų, segi labai ryškius auskarus, o gal prie stalo yra vaikų ar labai aukštų svečių. Stenkitės apibūdinti svečių turimus daiktus taip, kaip svečiai susėdę. Pavyzdžiui, svečiai batų nenusiaus ar auskarų neišsivers, bet viršutinius drabužius gali ir nusirengti, tad nevertėtų minėti švarko, megztinio.

Svečių perkėlimas iš baro į restoraną. Kai turite daug klientų restorane, ne visada galite perkelti svečius iš baro į restorano dalį. Taip pat gali nutikti ir su restorano svečiais: jei baras pilnas, jiems gali tekti palaukti fojė, kol atsilaisvins stalas. Tokiais atvejais būtina nuolat stebėti klientų korteles (kvitus), kad žinotumėte, kokia situacija prie kiekvieno stalo. Jei aptarnaujate staliuką bare, galite pasiteirauti, ar svečiai laukia staliuko restorane, gal norėtų pavakarieniauti (jei matote kad restoranas nėra pilnas): „Ar laukiate rezervuoto staliuko restorane?“ / „Are you waiting for a reservation with us this evening?“ Visuomet elkitės dėmesingai, nes svečias, su kuriuo kalbatės, galbūt užsuko tik taurės gėrimo. Jei svečias atsako: „Ne, užsukau tik gėrimo.“ / „No, just drinking“, nusišypsokite, atsiprašykite ir nueikite. „Atsiprašau, linkiu gražaus vakaro.“ / „Apologies! Enjoy your drinks.“ Jei svečio atsakymas teigiamas, teiraukitės, kieno vardu rezervuotas stalas: „Prašau pasakyti, kieno vardu rezervuotas stalas.“ / „May I ask the name of your party.“ Niekada nespėliokite, kieno vardu turėtų būti rezervacija, nors ir nuspėjate. Laukite, kol svečias pasakys savo pavardę ar vardą. Tai labai svarbu. Svečias, prie kurio priėjote, gali būti ir ne tas, kurio tikėtės. Jei svečio atsakymas nederą su informacija svečių rezervacijos kortelėje, atsiprašykite ir pasakykite, kad pakviesite atsakingą asmenį ir netrukus išsiaiškinsite.

Svečio kvito perkėlimas iš baro į restorano stalą. Kai įsitikinote, kad tai tie svečiai, kurie rezervavo, tuomet palydėkite juos prie stalo. Prieš tai pasiteiraukite: „Ar jau apmokėjote baro sąskaitą, ar norėtumėte, kad ji būtų perkelta į restorano dalį?“ / „Have you closed your check at the bar or would you like us to transfer it for you?“ Jei svečiai jaučiai įsikūrę bare ir dar nebaigė savo užsakytų gėrimų, paprašykite kolegą padėti drauge pernešti svečių gėrimus į restoraną. Jei svečiai nori, kad būtų atspausdintas kvitas, taip ir padarykite, paprašykite kortelės ir atlikite apmokėjimą. Jei svečiai užsisakė gėrimų, bet jie dar neatnešti, palydėkite svečius iki stalo ir atneškite jų užsakytus gėrimus. Atlikite tuos pačius kvito perkėlimo veiksmus.

Aptarnavimo restorane kelio (takelio) pirmumas. Labai svarbu, kad restorane aptarnaujantys asmenys išmanytų ėjimo pirmumo taisykles. Jei visi laikysis taisyklių, neatsitrenks vienas į kitą ir svečiai bus tinkamai sutikti. Eidami restorane visuomet prisiminkite vairavimo taisykles. Eikite dešiniąja puse.

Pirmumas restorano takelyje:

1. Svečiai.
2. Personalas, lydintis svečius.
3. Personalas, nešantis maistą.
4. Personalas, nešantis sunkius daiktus.
5. Personalas, kuris nieko neneša ir nelydi svečių.

Jei einate atgal, palydėję svečius, stabtelėkite, ženkite žingsnį į šalį ir praleiskite svečius. Užmegzkite akių kontaktą su svečiais ir nusišypsokite. Taip pat turėtumėte elgtis su kolegomis, kurie ką nors neša. Niekuomet neskubėkite, kai ką nors nešate ar kai einate restorano ar baro takeliu. Net jei labai skubate, neturite teisės net netyčia stumtelėti svečio ar kolegos.

Atsisveikinimas ir padėkojimas. Kiekvienas svečias turi būti širdingai išlydėtas. Galite sakyti: „Dėkoju! Gero Jums vakaro.“ / „Thank You. Goodnight.“, „Dėkojame, kad apsilankėte.“ / „Thank You for joining us.“, „Laukiame vėlei atvykstant.“ / „Welcome back.“ / „We hope to see you soon.“, „Tikimės, kad jums patiko pas mus. Dėkojame.“ / „We hope you enjoyed everything. Thank You.“

Dažnai vartojami terminai ir frazės:

COVER / UŽIMTUMAS. Tai reiškia vakarieniaujančių žmonių skaičių, kiek yra rezervuotų vietų vakare.

DEUCE / DVIVIEČIAI. Tai reiškia dviviečius staliukus, prie kurių galima susodinti du svečius.

CHIT / SVEČIO KORTELĖ, KVITAS. Tai kortelė, kuri atsispausdinama, kai atidarote stalą svečiams. Joje nurodyta informacija apie stalą: rezervavusio svečio vardas, svečių skaičius, atvykimo laikas, rezervacijos pastabos ir svečio aprašymas. Ja naudositės, kai sodinsite svečius prie stalo.

MD / METRDOTELIS. Tai vadovaujantis šeimininkas / administratorius, kuris atsakingas už to vakaro svečių srautą restorane. Šis asmuo priima sprendimus, kurių kiti negalėtų priimti, tad visi kiti komandos nariai turi nuolat bendrauti su atsakingu asmeniu, jei iškyla klausimų.

(Metrdotelis – (pranc. *maître d'hôtel* – viešbučio šeimininkas): 1. restorano tvarkdarys; 2. dvarininkų rūmų vyresnysis tarnas, tvarkantis stalą ir prižiūrintis kitus tarnus).

ZONE / ZONA. Tai vieta, kurią nuolat stebi vadovas. Kiekvienas vadovas atsakingas už savo pamainos zoną ir visuomet yra netoliese.

PX SHEET PX / VAKARIENIAUSIANČIŲ SVEČIŲ LENTELE. Ji sudaroma kiekvienam vakarui. Tai planas, rodantis, kur sėdi kiekvienas svečias, svečių grupė ar svarbūs svečiai.

Rekomendacijos sutinkantiems asmenims. Asmenys, kurie restorane ar kavinėje sutinka svečius, atlieka labai atsakingą darbą. Sutinkantys asmenys atsakingi už svečių pasveikinimą, palydėjimą prie stalo ir pagalbą vakarieniaujant ar pietaujant. Labai svarbu elgtis profesionaliai, santūriai, mandagiai. Visuomet prisiminkite, kad kiekvienas svečias turi būti sutiktas vienodai mandagiai. Svečiui įėjus į patalpą pasveikinkite jį žvilgsniu ir šilta šypsena. Kolegos, vaikai ir „sudėtingi“ svečiai turėtų būti sutikti lygiai taip pat mandagiai ir pagarbiai. Visuomet stenkitės kuo geriau aptarnauti svečius. Užduokite atvirus klausimus, teiraukitės, ko jie norėtų. Pasistenkite pateisinti klientų lūkesčius tiek, kiek jūsų galioje. Jei tiksliai žinote, ko negalite padaryti, nepriimkite sprendimo patys. Kalbėkite su administratoriumi ar vadovu. Būkite kantrūs su kiekvienu svečiu. Jūs galite nesuprasti, ką svečiui reiškia vienas ar kitas patiekalas. Įdėmiai klausykitės, ką sako svečias. Sveikinimo ir lydėjimo prie stalo veiksmas neturėtų būti kaip robotizuotas. Kiekvienas svečias turi jaustis laukiamas.

Atvykite anksčiau. Peržvelkite rezervacijas, pasižiūrėkite, su kuo šiandien dirbate, kas paminos vadovas ir administratorius, koks dienos planas. Daug klausimų kyla kas dieną ir kas vakarą. Jei nežinote atsakymo, klauskite vadovo arba administratoriaus. Jums labai svarbu, kad visi svečiai būtų tinkamai sutikti ir palydėti prie stalo pagal visas procedūras. Patys nepriimkite sprendimų, jei reikia ką nors keisti, verčiau kreipkitės į administratorių ar vadovą. Svečiai turi būti puikiai nusiteikę. Net tada, kai žinome, kad gali būti „sudėtingų“ svečių, neturėtumėte įsitraukti į diskusijas su jais. Kur kas lengviau suteikti svečiams tai, ko jie nori, pasitarus su administracija. Nėra jokios priežasties mesti iššūkį svečiams, mūsų tikslas – kad jiems būtų patogu ir malonu. Taip pat svarbu nebausti „sudėtingų“ ar bet kokių kitų svečių, nes tai neprofesionalu. Svečių srautą kontroliuoja administratorius.

Sutinkančiųjų etiketas. Sutikdami svečius, visuomet stovėkite tiesiai. Būkite pasitempę ir nusiteikę pasveikinti svečius. Jei stovite už stalo / sienelės, visuomet stovėkite tiesiai. Nestovėkite sukryžiaavę rankų. Jūs esate pirmas asmuo, kurį svečias sutiks ir įsidėmės. Elkitės profesionaliai. Asmuo, kuris registruoja užsakymą, gali būti palinkęs link kompiuterio, tačiau praeinant svečiui turėtų pakelti galvą ir nusišypsoti. Labai nesmagu, kai 3 ar 4 asmenys kažką daro palinkę link kompiuterio ekrano ar tarpusavy šnekučiuojasi. Dar blogiau, jei salėje naudojami išmanieji telefonai. *Jei skamba telefonas, o jūs esate su svečiu, neprašykite svečio palaukti. Tokiu atveju laisvas asmuo turėtų atsiliepti telefonu ir paprašyti palaukti arba pasiteirauti, kam turėtumėte perskambinti. Visuomet pirmenybė teikiama asmeniui, kuris yra prieš jus. Niekuomet nelieskite rankomis savo plaukų. Svečiai gali sutrikti, jei pastebėjo, kad juos aptarnaudami liečiate plaukus. Ypač jei tai pirmas dalykas, kurį pastebi, kai įeina į restoraną ar kavinę. Šypsokitės ir sutikite kiekvieną įeinantį ir išlydėkite kiekvieną išeinantį svečią pro duris. Būkite malonūs ir kantrūs bendraudami su kiekvienu svečiu. Jei abejojate, kaip elgtis, sutikite svečią taip, kaip norėtumėte būti patys sutikti. Kantrybė, gerumas, didžiadvasiškumas, nuolankumas, pagarba, nesavanaudiškumas, malonus būdas ir nuoširdumas yra pagrindinės ypatybės, padedančios pelnyti puikaus žmogaus vardą.* Šios savybės nėra įgimtos, jas reikia išsiugdyti. Taip pat ir gražią, išpuoselėtą išvaizdą. Vienas iš būdų tobulinti savo geruosius bruožus yra nagrinėti, kokių gerų bruožų turi kiti. Šią neįkainojamą dovaną galime gauti geranoriškai bendraudami su kiekvienu sutiktu žmogumi, bandydami prasilaužti pro išorinę kaukę, prasiskverbti iki kiekvieno sutikto vyro ar moters sielos gelmių ir su visais elgdamiesi maloniai.

Kitos administratoriaus / priimančio asmens / šeimininko atsakomybės. Atvykusių svečių rezervacijos priėmimas. Jei svečiai neturi rezervacijos, o jūs matote, kad vakarienei salė nėra pilna, svečiams pageidaujant galite priimti rezervaciją. Taip pat atidaryti stalą kompiuterinėje užsakymų sistemoje, palydėti svečius iki stalo. Atsiliepti į telefono skambučius ir prireikus pagelbėti kolegoms. Jūs esate restorano akys ir ausys. Jei esate salėje, pastebėkite ir tai, kas reikalinga, pakoreguokite ar patarkite. Taip pat turite stebėti kvitų sistemą – kiek kuris



stalas ko užsakė. Patikslinkite, jei kas nors neaišku. *Labai svarbu, kad svečiams pateiktas kvitas būtų teisingas ir jame būtų tik tai, ką jie užsakė, kad nebūtų jokių klaidų.* Savo bloknotę galite pasidalyti į tris stulpelius: kiekvieną pavadinkite „O“ Open / Laisvas, „Ready“ / Paruoštas, arba „Set“ / Paruoštas stalias. „D“ visiems stalams, kurie valgo desertą. „Dessert“ ir ✓ „Checked“ / kvito pateikimo ženklas, juo pasižymite visus stalias, kuriems jau pateikti kvitai. Apeikite restorano stalias ir užsirašykite stalo numerį kiekviename stulpelyje.

Naudokitės kodais, žiūrėkite pavyzdį:

O = Open / Laisvas, Ready, Set / Paruoštas

D = Desertas

✓ Checked = Pateiktas kvitas

DM = Deserto Meniu

R = Reset / Padengti

O	D	✓
22	44	31
56R	67	28
13	17 DM	10
29	88	11
32		7:42

KONTROLINIAI KLAUSIMAI

Kaip apibūdintumėte sąvoką „svetingumas“?

Kas yra empatija?

Kaip parodomas dėmesingumas?

Kokių etinių dilemų kyla dirbant ir kaip jos sprendžiamos?

Kodėl svarbi organizacijos istorija ir filosofija?

Kaip apibūdintumėte sąvoką „aptarnavimo kultūra“?

Kokie aptarnaujančio personalo aprangos reikalavimai?

Kaip turi atrodyti įstaigos interjeras ir eksterjeras?

Kaip reikėtų elgtis su rasta ir pamesta daiktais?

Darbo tvarka ir drausmė – ką svarbu prisiminti?

Kaip tinkamai sutikti svečius?

Kokias procedūras reikia atlikti norint perkelti svečius iš baro dalies į restoraną?

Kam skiriame pirmenybę einant restorano, kavinės takeliu?



5. REZERVACIJŲ PRIĖMIMAS IR PATVIRTINIMAS

Kai svečias rezervuoja staliuką, tai būna pirma jo patirtis su restoranu X. Tai pirmas svečio kontaktas su restoranu ir pirmas įspūdis, kurio neištrins iš atminties vėlesnis pietavimas restorane. Priimdami rezervaciją telefonu būkite profesionalūs, svetingi ir nuoširdūs. Visuomet šypsokitės, nes šypsena persiduoda per telefoną ir svečias jausis laukiamas, pasitikės jumis. Šiuos žingsnius kartokite su kiekviena rezervacija. Tai pastovumas, kuris reikalingas atliekant darbą profesionaliai. Kalbėkite aiškiai ir pilnais sakiniais. Nevartokite žargono, santrumpų, kasdienės buitinės kalbos. Įdėmiai klausykitės kiekvieno svečio. Svečiai skambina įvairiais klausimais, nebūtinai norėdami rezervuoti staliuką. Įsitikinkite, ar turite galimybę skambutį peradresuoti vadovui, jei iškyla klausimų, į kuriuos negalite atsakyti. Visais atvejais turėtų būti atsiliepiama iki trečio skambučio signalo. Jei norite paprašyti, kad skambinantysis palauktų, būtinai atsiklauskite, ar sutiktų, kad perjungtumėte į laukimo režimą: „Ar sutiktumėte palaukti?“ / „May I place you on hold?“ Visuomet sulaukite skambinančio svečio atsakymo. Jei svečias nesutinka, laukimo režimo nejunkite. Nedera sakyti: „Palaukite.“ / „Hold please.“ Arba: „Aš jus perjungsiu į laukimo režimą, gerai?“ / „I'm gonna put you on hold, ok?“

Kai kurie labai populiarūs ar mažai vietų turintys restoranai priima užsakymus mėnesiui į priekį, pavyzdžiui, jei skambinate kovo 6 dieną, rezervaciją galite pateikti nuo balandžio 6-osios iki gegužės 6-osios.

Rezervacijos priėmimas

- „Labas rytas („Laba diena“ arba „Labas vakaras“). Dėkojame, kad skambinate į (restorano pavadinimas). (Jūsų vardas) klauso. Kuo galėtume būti naudingi?“ / „Good Morning. („Good Afternoon“ ar „Good Evening“). Thank You for calling (restaurant name). This is (your name). How may I assist you?“

Arba: „Labas rytas, restoranas (pavadinimas), (atsiliepusio asmens vardas) klauso. Kuo galėčiau padėti?“ / „Good morning, restaurant (name), this is (name). May I help You?“

Kalbėkite gražia, taisyklinga kalba, nei per greitai, nei per lėtai, vidutiniu balso tembru.

- Jei atliekate rezervaciją kompiuterinėje užsakymų sistemoje, įsitikinkite, kad esate rezervacijos lape ir matote laisvus staliukus. Paprastai „Reserve“ / „Rezervuota“, „Open tables“ / „Laisvi stalai“.

- Matyti kalendorius, laikas ir svečių skaičius. Tai efektyviausias būdas atlikti rezervaciją. Kai kurie restoranai turi popierines rezervacijos knygas.

- „Žinoma, kurią dieną ir kuriuo laiku norėtumėte atvykti pas mus?“ / „Absolutely. What date and time are you hoping to join us?“

- Visuomet užsakymą pradėkite nuo datos ir laiko, kuriuo svečiai pageidauja atvykti. Tokiu būdu ir darykite įrašus: pirma data, o tada laikas.

- Visuomet kalbėkite restorano vardu, pavyzdžiui, „mes“, „pas mus“ / „us“, „we“. Šitaip atstovaujate savo komandai ir jaučiatės esą komandos dalis, kuri siekia dėmesingai aptarnauti svečius. Tai taip pat padeda atremti svečio nusivylimą, kai jis negauna tiksliai to, ko nori.

- „Taip, mes turime laisvą staliuką. Prašome pasakyti pavardę, vardą. Ar galėtumėte pasakyti telefono numerį? Ar norėtumėte rezervacijos patvirtinimo el. paštu?“ / „We do have that reservation available! Could I please have your last name? And your first? May I ask your phone number?“

- Kai sužinote svečio pavardę ir vardą, pavartokite ją. „Pone (-ia) (vardas) ... / Mrs. (Mr.) (vardas) ... Geriausia tai daryti iš karto, kai klausiate telefono numerio. Tai padės pasitikslinti, ar teisingai užrašėte, ir svečiai pasitikės jums, nes turite visą reikiamą informaciją. Visuomet vartokite kreipinį „ponia“ / „madam“ arba „pone“ / „sir“.

- Visuomet priimkite tik galimas rezervacijas. Jei skambinantis svečias nori vakarieniam 5-iese nuo 19 val. ir nėra laisvo staliuko, nerezervuokite staliuko 4-iems nuo 19 val. manydami, kad pristatysite kėdę ir bus gerai. Tai bus nepatogu ir aptarnaujančiam personalui, ir svečiui. Sistemoje galite pasirinkti tik numatytus staliukus. Prie staliuko, skirto dviem, sodinkite 1 asmenį; 3 ar 4 svečius sodinkite prie 4-iems skirto staliuko, 5 ar 6 svečiai sodinami prie 6-iems skirto stalo, 7 ar 8 svečiai sodinami prie 8-iems skirto stalo. Nesodinkite 2 asmenų prie 4-iems skirto stalo, ieškokite kito laisvo dviviečio ir sodinkite ten.

- „Puiku, pone (-ia) (svečio pavardė), mes rezervavome staliuką (svečių skaičius) dieną X, mėnesį, rezervacijos laikas 19 val. Laukiame atvykstant. Ar dar kuo nors galėtume būti naudingi?“ / „Excellent Mrs. (Mr.) (svečio pavardė), we have reservation for party of (svečių skaičius) on (diena ir mėnuo) at (rezervacijos laikas). We look forward to seeing you then. Is there anything else I can help you with?“

- Kiekvienam rezervavusiam svečiui pakartokite rezervaciją, prieš padėdami telefono ragelį. Informaciją galite skaityti iš atverto registracijos lango sistemoje arba rezervacijų knygos. Tai svarbu, nes tada svečias jaučiasi laukiamas ir įsitikina, kad viskas gerai.

- Visuomet sakykite „mes“, kaip restorano atstovai: „Mes laukiame jūsų atvykstant.“ Tai skamba kaip asmeninis kvietimas ir ne taip komerciškai.

- „Puiku. Dėkoju už skambutį. Laukiame atvykstant. Netrukus pasimatysime.“ / „Great. Thank you for calling. We will see you soon.“

- Baigdami pokalbį padėkokite už skambutį.

Kai neturite laisvų vietų

- „Deja, esame įsipareigoję svečiams jūsų pageidaujamu laiku. Yra galimybė rezervuoti 18.30 ir 22.00 val. Kuris laikas jums labiau tiktų?“ / „Unfortunately, we are fully committed at that time, however, we do have at 6.30 pm and 10.00 pm available. Would either time work for you?“

- Priimant užsakymus yra galimybė pasiūlyti tai, ko svečiai nesitikėjo, o gal neplanavo ar net nepagalvojo, kad to gali norėti. Visuomet svarbu papasakoti visus galimus variantus ir būti pozityviai nusiteikus siūlant tas galimybes.

- Sakyti „esame įsipareigoję šią dieną savo svečiams“ galite tik tada, kai tikrai užpildytas visas restoranas. Neatsiprašinėkite. Atsiprašome, kai suklydome ar esame dėl ko nors kalti, o šiuo atveju nieko nepadarėte netinkamai! Rezervuokite sakydami: „Deja, šiuo laiku neturime, tačiau būtų galimybė...“ (ieškokite kitų galimų variantų), kad svečias jaustųsi patogiai.

- Nevartokite neigiamų sakinių, tokių kaip: „Sausakimša.“ / „Full.“, „Turime perviršį.“ / „Overbooked.“, „Atsiprašome, neturime vietų.“ / „I'm sorry, no space.“, „Juk tai šeštadienis?! Ha!“ „Neatrodo gerai.“ / „Doesn't look good.“

- Rekomenduokite galimus laikus. Suteikite svečiui galimybę pagaltoti apie kitą laiką. Pasiūlydami kitą laiką parodysite svečiui, kad stengiatės.

- Atsitiktinius svečius galima priimti tik tada, kai tikrai žinote, kad neatvyks rezervavę svečiai. Atsitiktinius svečius palydėkite į barą ir rekomenduokite užsisakyti gėrimų, kol teks laukti stalo. Pasitikslinkite su aptarnaujančiais padavėjais, po kiek laiko galėtų atsilaisvinti stalas. Žmonės visada nori tiksliai žinoti, kiek reikės laukti.

- Jei svečiai nusprendžia nepasilikti / neatvykti vakarienės ar pietų, priimami atsitiktiniai klientai (svečiai). Neatvykstantiems svečiams paaiškinkite restorano rezervacijos atšaukimo politiką. Atsitiktiniai svečiai priimami ir pasodinami, bet prieš tai stalas turi būti padengtas iki galo.

- Svečias gali papildomai pasiteirauti dėl laiko. Stenkitės paaiškinti abstrakčiai, kiek ilgai paprastai tenka laukti, jei jie registruojasi laukiančiųjų eilėje. Juk jūs nežinote, kas gali nutikti dėl vieno ar kito vakaro rezervacijų, o pažadėti taip pat negalite. Jei svečiai klausia, kaip ilgai ko nors reikėtų laukti, neatsakinėkite nurodydami konkrečiai minutes. Stenkitės sakyti „paprastai užtrunka...“ Jei restorane yra gyva eilė ir svečiai teiraujasi, kaip greitai gali gauti staliuką, taip pat nesistenkite pasakyti konkrečiai. Geriau sakyti, kad „paprastai mes esame labai užimti nuo 20:00–21:30 val, bet jei atvyksite 19.30 val. ar anksčiau, laukti gali tekti trumpiau.“ / „Well, usually the earlier is better. I do see that we are very busy from 8:00 to 9:30 pm, so I would try to arrive by 7:30 pm or earlier if possible to make the wait time less.“

- Niekad nesakykite, kiek minučių gali užtrukti. Galite sakyti, kad laukimo laikas nėra labai ilgas arba kad atrodo, jog restoranas bus labai užimtas.

- „Puiku. Dėkoju už skambutį. Laukiame jūsų atvykstant.“ / „Thank you for calling! We look forward to see you!“

Patarimai dėl rezervacijų

- Labai svarbu kalbant telefonu būti mandagiam. Lengva būti maloniam ir mandagiam bendraujant akis į akį, bet kur kas sunkiau tai padaryti telefonu, kadangi nematai asmens. Tai dalykiniai skambučiai, tad šypsokitės ir įpraskite būti malonūs.

- Stenkitės perprasti kliento poreikius ir suprasti, pasiūlyti skirtingų sprendimų!

- Kai kada bus „sudėtingų“ ar „reikalaujančių daug dėmesio“ klientų. Galime juos pavadinti klientais, kurie „kelia iššūkių“. Jei susiduriate su tokiais klientais, stenkitės nereaguoti ir neįsitraukti į argumentavimus. Išnaudokite visus galimus variantus, bet jei svečias vis tiek nepatenkintas, paprašykite atsakingo už rezervacijas asmens arba vadovo pagalbos.

- Jei iki restorano uždarymo lieka mažai laiko, turėtumėte įspėti svečius, kad jie galės vaišintis tik iš specialaus meniu. Jei restorane švenčia didelę grupę, įspėkite atvykusius. Jei yra specialus savaitės meniu, jūs galite jį pristatyti, o galbūt svečiai kaip tik dėl jo ir atėjo. Turėkite omeny, kad galite paskambinti vidiniu ar mobiliuoju telefonu vadovui, jei reikėtų spręsti ką nors neatidėliotinai. Žmonės norės gauti atsakymą.

Už rezervacijas atsakingas asmuo turi patvirtinti visas rezervacijas, taip pat ir atliktas internetu. Kiekvienam rezervavusiam staliuką paskambinkite likus 48 val. (2 dienoms) iki rezervacijos dienos. Rezervacijų patvirtinimas svarbus abiem pusėms – ir svečiui, ir restoranui / kavinei. Skambutis ar SMS žinutė dėl rezervacijos patvirtinimo primena svečiui, kad jis turi rezervaciją ir prireikus gali pakeisti jos laiką, o gal turi specialių pageidavimų arba nori anuliuoti rezervaciją. Restoranui, kavinei tai svarbu, nes šitaip garantuojame užimtumą. Vėlei, kaip ir per pradinę rezervaciją, atlikite tuos pačius veiksmus. Būkite nuoseklūs ir pasitikintys savimi, draugiški.

Rezervacijos patvirtinimas. Prieš 24 arba 48 val. (likus dienai arba dviem) skambinate ir sakote: „Laba diena, jums skambina (jūsų vardas) iš (restorano pavadinimas) dėl šeštadienio, gegužės 14 d., 8 val. vakaro rezervacijos 4 žmonėms.“ / „Good afternoon, this is (jūsų vardas) calling from (restorano pavadinimas) for Saturday, May 14th at 8:00 pm for 4 people.“

Skambindami būsimam svečiui būkite atsidarę rezervacijos staliuko puslapį kompiuterinėje rezervacijos sistemoje arba atsivertę popierinę rezervacijos knygą. Taip iš karto galėsite pakoreguoti, patvirtinti, ištrinti ar papildyti svečio pageidavimus neversdami jo laukti.

„Puiku / gerai, pone (-ia) (svečio pavardė), jūsų rezervacija patvirtinta. Laukiame atvykstant (paminėkite rezervacijos datą ir laiką). Dėkoju!“ / „Great, (Mr. / Mrs. pavardė), you are all confirmed. We are looking forward to see you on (rezervacijos data ir laikas). Thank You!“ Visuomet kreipdamiesi vartokite svečio vardą, pavardę ir padėkokite.

Patvirtinimas el. paštu. Kai kurios kompiuterinės užsakymų sistemos suteikia galimybę siųsti rezervacijos patvirtinimą el. paštu. Daugumai svečių tai priimtinas patvirtinimo būdas. Tačiau, kad galėtumėte siųsti patvirtinimą el. paštu, taip pat naujienlaiškus, turite gauti svečio el. pašto adresą ir sutikimą gauti naujienas iš jūsų. Tai galite padaryti priimdami svečio rezervaciją telefonu. Paklauskite: „Ar norėtumėte, kad rezervaciją patvirtintume el. paštu?“ / „Would you like a confirmation e-mail for this reservation?“ Jei svečias sutinka, atsakykite: „Puiku, ar galėtumėte padiktuoti savo el. pašto adresą?“ / „Excellent, may I please have your e-mail address?“ Kai paspausite „Reserve“ / „Rezervuoti“ – informacinis langas parodys visus jūsų įvestus pakeitimus. Labai paprasta paskui išsiųsti svečiui rezervacijos patvirtinimo detales. Jei kompiuterinės užsakymų sistemos neturite, veskite rezervacijos knygą raštu.

Kai kurie svečiai nenori dalytis asmenine informacija. Galbūt jiems užtenka duoti asmeninį telefono numerį. Turėtumėte paisyti svečio teisių ir nespaušti duoti el. pašto adresą ar kitą asmeninę informaciją. Paaiškinkite, kad visa informacija bus naudojama tik rezervacijai patvirtinti.

Užsakymas internetu. Užsakymų internetu funkcija „Open Table“ leidžia svečiams labai paprastai staliuką užsisakyti internetu. Staliuką internetu galima užsisakyti restorano puslapyje. Užsisakęs staliuką svečias iš karto gauna užsakymo patvirtinimą. Nepriklausomai nuo to, ar užsakymas padarytas internetu, ar gyvai, likus 24–48 val. iki rezervacijos reikėtų paskambinti svečiui ir patikslinti.

Kai kuriose šalyse veikia rezervacijos platforma www.opentable.com. Joje galima susirasti patinkantį restoraną norimame mieste, pasirinkti datą, laiką ir planuojamą svečių skaičių. Greičiausiai turėsite turėti www.opentable.com registracijos numerį. Ten gali būti ir papildomų rezervacijos išlaidų. „Open table“ nedelsiant išsiunčia patvirtinantį el. laišką. Tačiau reikėtų visas rezervacijas dar kartą patvirtinti telefonu, nesvarbu, koku būdu jos atliktos, patikslinti savo restorano rezervacijos sistemoje.

Banketų ir specialių renginių rezervacijos. Dauguma restoranų papildomai uždirba iš banketų ir specialių renginių organizavimo. Kiekvienas užsakymas, kurį pateikia didesnė nei 8 asmenų grupė, turėtų būti peradresuojamas už renginių organizavimą atsakingam asmeniui. Daugumai banketų reikia iš anksto aptarti meniu, detales ir pateikti preliminarį avansinę sąskaitą. Taip pat gali būti užsakymų, kurie bus išvažiuojamieji. *Reikia aptarti laiką, vietą, svečių skaičių, meniu variantus, maisto ruošimo būdus (galbūt pageidauts karštuosius patiekalus ruošti vietoje).* Būtina aptarti visas detales. Jei sulaukiate tokio skambučio bendruoju telefonu, peradresuokite, o jei negalite peradresuoti – perduokite informaciją atsakingam asmeniui. Atsakingas asmuo turėtų susisiekti su užsakovais per 24 val. „Dėkoju už domėjimąsi mūsų restoranu. Mes mielai surengsiame jums šventę. Jei sutinkate, sujungsiu jus su asmeniu, atsakingu už renginius (perduosiu jūsų kontaktus asmeniui, atsakingam už renginius). Jis jums labiau pagelbės organizuojant renginį.“

Jei svečias skambina ir apskritai klausia apie didesnio renginio organizavimą, bet nesuteikia konkrečios informacijos, pateikite klausimą: „Kiek žmonių planuoja dalyvauti renginyje?“ / „What size is the party?“ Tuomet žinosite, ar reikia sujungti su atsakingu asmeniu, ar ne.

Kasdien pasitikrinkite užsakymus dar prieš pradėdami savo pamainą. Dažniausiai stalai nebūna sustatyti pagal tos dienos rezervacijas ir jums reikės juos paruošti. Labai svarbu pasitikrinti, kiek dar turite laisvų staliukų, jie bus norintiems vakarieniauti ar pietauti. Jei matote, kad restoranas / kavinė nėra labai užimtas, ir kažkas paskambinęs klausia, ar galėtų užsakyti staliuką 10 asmenų, nebūtina derinti ir siūsti atsakingam asmeniui, jei svečiai valgys pagal meniu. Tiesiog rezervuokite. Jei svečias skambina ir klausia informacijos apie banketo meniu pasiūlymus, sujunkite su atsakingu asmeniu. Atsakingas asmuo ar renginių skyrius geriau atsakys į visus kylančius klausimus. Už specialius renginius atsakingas asmuo patikslins visas rezervacijos detales ir perduos reikiamą informaciją.

Užsakymų tvirtinimas ir aptarnavimas. Labai svarbu gerbti rezervacijos užsakovą ir išpildyti jo pageidavimus. Svečiai į kavinę ar restoraną atvyksta skirtingomis progomis ir turi skirtingų lūkesčių, kaip turėtų vykti jų pietūs ar vakarienė. Labai svarbu pasižymėti visus pageidavimus. Kuo daugiau detalių galėsite išpildyti iki svečių atvykimo, tuo geriau. Dėmesingai klausykitės ir užduokite klausimus. Užsirašinėkite! Jūs kasdien ateinate ir išeinate iš restorano. Kai kurie svečiai niekada nebuvo jūsų restorane. Kai kurie svečiai labai susirūpinę, kai kurie labai noriai leidžia pinigus restorane. Labai svarbu, kad svečiai patirtų kaip galima malonesnius įspūdžius ir kad pateisintume jų lūkesčius. Viešnagė prasideda nuo rezervacijos. Labai svarbu, kad svečias jaustųsi, jog juo bus pasirūpinta iki atvykstant į restoraną. *Jeį pažadėjote atsiųsti rezervacijos formą el. paštu, taip ir padarykite. Jei pažadėjote paskambinti svečiui, kai gausite patvirtinimą iš tiekėjų, virėjo ar panašiai, taip ir padarykite. Jei organizuojate svečių maitinimą ypatinga proga, turėtumėte į tai žiūrėti dėmesingai.* Atkreipkite dėmesį, jei kuris iš svečių alergiškas arba reikės paruošti vietą neįgaliojo vežimėliui.

Kiekvienas restoranas gali turėti įvairias renginio užsakymo formas (žr. priedus).

Papildomi patarimai dėl rezervacijų. Jei svečias skambina ir nori būti sujungtas su asmeniu, kuris tuo metu užimtas, visuomet prašykite palikti žinutę. Gaukite kiek galima daugiau informacijos, kad perskambinant asmuo žinotų, su kuo ir apie ką reikės kalbėti. Pavyzdžiui: „Atsiprašome, šiuo metu vadovas negali atsiliiepti, ar galėčiau jam perduoti žinutę, koku klausimu skambinote, kad jis galėtų jums perskambinti?“ / „Unfortunately Mr. Manager is not available, but could I be more than happy to take a message for you?“

Jokiomis aplinkybėmis nesuteikite darbuotojo asmeninės informacijos. Jei kas nors skambina ir teiraujasi mobiliojo telefono numerio, namų adreso ar asmeninio el. pašto (bet kurio restorano darbuotojo, įskaitant vadovą), privačios informacijos neturėtumėte suteikti. Galite sakyti, kad atsiprašote, tačiau neturite tokios informacijos, ir pasiūlykite šiuo klausimu pasikalbėti su vadovu. „Atsiprašau, tačiau neturiu tokios informacijos, jei norite pasikalbėti su vadovu šiuo klausimu, mielai jus sujungsiu.“ / „I'm sorry, I do not have information you're asking for, if you would like to speak to a member of the management about it, I would be more than happy to transfer you to the manager's office.“

Pavyzdys: Jei paliekate žinutę. Jei skambinant svečias nori pasiskųsti ar pasikalbėti apie finansus, nedelsdami turėtumėte sujungti su vadovu arba peradresuoti skambutį restorano kontrolieriui / finansininkui. Patys nesistenkite išspręsti situacijos.

„VIP“ (Very important person) / Labai svarbus asmuo ar PX / Svarbaus asmens statusas. Šis statusas naudojamas labai svarbiems restorano svečiams. Šie asmenys gali gauti rezervaciją bet kuriuo laiku ir būtina rasti galimybę priimti jų užsakymą.

Visuomet rezervacijos laukelyje pažymėkite, kad tai PX / „Svarbus asmuo“. Nedelsdami informuokite administratorių apie šią rezervaciją. Jei negalite surasti vadovo ir nesate tikri dėl vietos ir galimybės pasodinti svečią pageidaujamą vakarą, skambinkite administratoriui.

Daug svečių skambins rezervacijos linija norėdami gauti bendrąją informaciją apie restoraną. Labai svarbu žinoti atsakymus į šiuos dažniausiai pasikartojančius klausimus:

Kaip atvykti iki restorano?

Kokios restorano darbo valandos?

Koks aprangos kodas restorane?

Kokia restorano virtuvė ir kokius patiekalus patiekiate?

Ar mokama stovėjimo aikštelė, ar yra požeminis garažas netoliese?

Ar turite paaukštintą kėdę?

Ar gali pietauti asmuo su neįgaliojo vežimėliu?

Kiek kainuoja maistas jūsų restorane?

Ar gali svečiai atsinešti savo alkoholio? („Koks yra kamščio mokestis?“ / „What is the cork fee?“ Standartinis mokestis dažniausiai 5 eurai)

Ar yra vegetariškų, veganiškų, košerinių patiekalų meniu?

Ar yra paskelbti meniu interneto svetainėje? Jei svečias skambina aptarti kai kurių meniu pozicijų, turėkite atsivertę meniu, kad žinotumėte, apie ką kalbama. Jei siųsite meniu, pasitikslinkite svečio el. pašto adresą ir telefono numerį.

Kai kada paskambinę svečiai siūlo „dovanų“, kad tik gautų rezervaciją. Jei restoranas užpildytas ir jūs negalite priimti rezervacijos, tai ir nepriimkite. Jei svečias labai įkyrus, pasakykite, kad galite pamėginti sujungti su vadovu.

Rezervacijų formos. Torto užsakymas. Jei yra galimybė užsakyti restorane tortą iš anksto, jis galėtų būti 3 rūšių ir dviejų dydžių. Tortą galima užsisakyti, jei 4 svečių grupė kokią nors ypatingą progą norėtų torto, o ne pavienių desertų. Paprastai užpildoma torto užsakymo forma ir apmokama avansu. Kai kurie restoranai neturi galimybės patys gaminti tortų, todėl užsako iš tiekėjų. Svečiai gali atsinešti ir savo tortą, bet tada imamas (dažniausiai 5 eurų) pjaustymo ir lėkštės mokestis.

Avansinio mokėjimo forma / Pre-pay form. Tai dažniausiai naudojama forma, kai kreditine kortele moka trečioji šalis. Dažnai naudojama per organizacijų pietus, specialius renginius, kai asmuo nori sumokėti iš anksto, kad pietūs būtų kaip dovana. Iš anksto užpildoma forma, kurioje nurodoma ir kreditinės kortelės informacija. Labai svarbu tiksliai užpildyti vakarienės užsakymo formą, įskaitant arbatpinigius.

Kopija / Cc auth form. Ši forma naudojama, kai priimami užsakymai didelėms grupėms arba daugiau nei 7 asmenims. Tokia rezervacija taip pat reikalauja kreditinės kortelės, užsakovo informacijos ir parašo. Nuo svečio kreditinės kortelės pinigai nebus nuskaityti, jei jis atšauks rezervaciją prieš 12 val. Jei svečiai neatvyks arba atšauks rezervaciją vėliau, suma bus nuskaityta skaičiuojant kiekvienam asmeniui, pavyzdžiui, 15 eurų. Jei svečias skambina ir rezervuoja staliuką likus 12 val. ar tą pačią dieną, šios formos pildyti nereikia. Užpildytos rezervacijos kopiją visuomet išsiųskite ir už didesnes grupes atsakingam asmeniui, ir rezervavusiam asmeniui.

Jei gavote patvirtintą ir pasirašytą rezervaciją, patvirtinkite užsakančiam asmeniui, kad rezervaciją gavote, o ant rezervacijos pažymėkite jos patvirtinimo datą. Atspausdinkite ir įsekite vieną kopiją į užsakymų segtuvą, kad administratorius galėtų matyti.

Rezervacijų užsakymai, pastabos ir kodai. Svečiai atvyksta į restoraną įvairiomis progomis. Labai svarbu atkreipti dėmesį, kokia proga svečiai atvyko, ir šias pastabas užsirašyti. Kai kurios pastabos padės dėmesingiau aptarnauti svečius: alergijos, negalus asmuo su vežimėliu ar dažnas svečias, pakartotinai atvykstantis svečias. Labai svarbu detaliai užsirašyti pastabas apie kiekvieną svečią. Tie kodai ir pastabos surašomi atidarytoje stalo kortelėje. Kiekvienoje kompiuterinėje užsakymų sistemoje svečio kortelės (kvitai) gali skirtis. Čia meniu kelias: RES NOTES / RESTORANO PASTABOS, RES CODES / RESTORANO SUTARTINĖS PASTABOS, GUEST NOTES / SVEČIO PASTABOS ir GUEST CODES / SVEČIO KODAI. Labai svarbu, kad parašytumėte tinkamas pastabas tinkamoje skiltyje.

RES NOTES / RESTORANO PASTABOS. Tai pastabos, kurios rašomos tam tikros datos rezervacijos lauke. Pavyzdžiui, svečias teiraujasi romantiško stalo kampe, nes planuoja pasipiršti.

RES CODES / RESTORANO SUTARTINĖS PASTABOS. Tai raktiniai žodžiai, skirti konkrečios dienos užsakymui, pavyzdžiui, gimtadienis.

GUEST NOTES / SVEČIO PASTABOS. Čia surašoma, kas tiesiogiai susiję su konkrečiu svečiu – ko šis pageidauja ar kas, jūsų manymu, svarbu. Įvestoji informacija liks sistemoje ir kiekvieną kartą matysite, kai tas pats svečias užsisakys stalą. Pavyzdžiui, „svečias alergiškas vėžiagyviams, todėl prašome įspėti virėją“.

GUEST CODES / SVEČIO KODAI. Tai tam tikri kodai, susiję su konkrečiu svečiu. Dažniausiai sistemoje jau yra įvestos pasirinkimo galimybės. Tai, ką pasirenkate, vėliau išliks sistemoje, jei to paties asmens rezervaciją vėl priimsite. Pavyzdžiu, negaliojo vežimėlis. Pagal gyventojų duomenų apsaugos įstatymą negalima kaupti jokios jautrios informacijos apie žmogų be jo sutikimo. Jautria informacija laikoma vardas, pavardė, asmens kodas, adresas, lytis, tikėjimas ir kt.

RES / RESTORANO pastabos daromos tik konkrečiai rezervacijai ir nelieta svečio kortelėje. GUEST / SVEČIO pastabos lieka svečio kortelėje visam laikui, jei yra svečio sutikimas. Nereikėtų įrašyti gimtadienio į GUEST NOTES / SVEČIO PASTABAS ar GUEST CODES / SVEČIO KODĄ, nes gali būti, kad gimtadienį švenčia tik konkrečios rezervacijos metu, o ne kiekvieną kartą, kai atvyksta į restoraną. Į NOTES / PASTABAS galite rašyti specifinę informaciją, o CODES / KODAI turi iš anksto numatytas pasirinkimo galimybes.

Dažnai vartojami terminai ir frazės

PX – svarbus restorano svečias. Kitas VIP pavadinimas.

PX Per... – žymima, kai rezervaciją atlieka tam tikras asmuo (pavyzdžiui, vadovas ar jums žinomas asmuo). Rašoma „per“ ir asmens vardas ar inicialai.

BIR / GIMTAD. reiškia asmens gimtadienį. Taip pat galima parašyti pastabas: naudokite žvakutes ant deserto arba aprašykite svečią, kurio gimtadienis bus švenčiamas. Taip bus aišku, kam įteikti desertą su žvakute.

ALLERGY / ALERGIJA – pastabos, kad asmuo alergiškas. Taip pat reikia parašyti, kam, pavyzdžiui, „alergija vėžiagyviams“.

CAKE / TORTAS pastaba reiškia, kad svečiai užsisakė tortą.

CC AUTH REC'D / KORTELĖS DUOMENYS pastaba reiškia, kad yra suteikti kreditinės kortelės duomenys nuskaičiuoti.

Būsenos mygtukas / pastabos. Bus tokių svečių, kurie skambins pranešti, kad vėluoja. Tai galite pažymėti paspaudę STATUS mygtuką arba pažymėti „vėluos“ rezervacijos pastabų dalyje. Paprastai šie mygtukai jau būna sistemoje: atsidarykite SHEET / PUSLAPIS, BOOK / KNYGA ar FLOOR / STALAI peržvelkite atidarytus stalus, paryškinkite rezervaciją ir paspauski-
te STATUS mygtuką. Rezervacija bus pažymėta kita spalva. Administratorius pastebės spalvos pasikeitimą ir žinos, kad svečiai vėluoja. Tada nebereikia įspėti administratoriaus, kad svečiai vėluoja, ar rašyti pastabos „vėluoja“.



Imperial Hotel & Restaurant Subačiaus g. 2 Vilnius www.imperialvilnius.lt

6. PROFESIONALUMAS

Profesionalumas. Kai esate aptarnavimo zonoje, visuomet stovėkite tiesiai, atvira kūno poza. Rankos gali būti sudėtos priekyje ar už nugaros arba laikomos laisvai nuleistos šonuose. Kai svečias prieina, jūsų rankos turėtų būti laisvai nuleistos šonuose. Niekuomet nesusikiškite rankų į kišenes, nebent reikia ką nors išsiimti. Nekryžiuokite rankų priekyje. Nelieskite savo veido ar plaukų. Visuomet stenkitės būti atsisukę į svečią ir venkite atsukti nugarą. Kai einate pro svečią siaurose erdvėse, kaip kad restorano takelis, durų angos, visuomet pasitraukite link dešinės pusės, kad atlaisvintumėte kelią.

Neinicijuokite rankos paspaudimo, nebent pats svečias ištiesė jums ranką. Tokiu atveju neverskite jo laukti ar tiesti rankos pakartotinai ir atsakykite rankos paspaudimu. Kai kitą kartą tas pats svečias atvyks, tieskite ranką pirmas. Visuomet stenkitės kaip galima greičiau suteikti paslaugas, atidaryti duris, padėti su lagaminu ar rankine, pagelbėti rengiantis apsiaustą. Niekuomet neprisistatinėkite svečiams vardu, nebent jie patys paklausia jūsų vardo. Visuomet atsakykite taisyklinga kalba „taip“ / „yes“, netinka „yeah“, „jo“, „mhm“. *Jei sutikimo aplinkoje esate daugiau nei vienas asmuo, nesigrupuokite, nesišnekučiuokite, nesižvalgykite vienas su kitu.*

Atsiliepimas telefonu. Telefonu visuomet atsiliepiame ne vėliau kaip po 3 skambučių. Atsiliepiame svetinga fraze „labas rytas“, „laba diena“, „labas vakaras“, (restorano pavadinimas, jūsų vardas) klauso. (Svečio vardas ištariamas iš karto, kai tik svečias prisistato; jei jį jau pažįstate, kreipkitės: „Pone (-ia) (vardas).“ Jei skambinantis asmuo prašo su kuo nors sujungti, pasistenkite tai padaryti per 20–30 sekundžių. Vis pasitikslinkite, ar sujungėte. Jei planuojate su kuo nors sujungti ar ką nors pakviesti, paklauskite, ar skambinantis asmuo nusiteikęs laukti. Jei nepavyksta surasti ieškomo asmens, užsirašykite skambinančio asmens vardą ir kontaktus, paklauskite, kada būtų tinkamas laikas paskambinti.

PROFESIONALUS ETIKETAS

Telefono etiketas:

Kalbėkite ramiau, maloniu, mandagiu balsu.

Prisistatykite.

Palikite trumpą, aiškią žinutę.

Skubiai atsakykite į praleistus skambučius.

Iki minimumo sumažinkite asmeninių skambučių skaičių.

Klientų aptarnavimo etiketas:

Klientas jaučia, kad jo rūpesčiai svarbūs ir prioritetiniai.

Būkite nuoširdūs / sukurkite nuoširdžius santykius.

Būkite malonūs (net jei klientai nemalonūs) ir kalbėkite tinkamu balso tonu.

Šypsokitės ir pasitikėkite savimi.

Praktikuokite mandagumą ir geranoriškumą:

Padėkite kolegai baigti svarbų darbą.

Pasiūlykite padėti kitiems (jei turite laiko).

Pagirkite ir paskatinkite vienas kitą.

Tinkamai klauskite:

Atviri klausimai pradedami *kodėl, koks, kaip, kada, kur*.

1. „Ar galėčiau paklausti, **kaip?**..“

Uždari klausimai pradedami *ar* ir *galite*. Tokie klausimai suteikia ribotą informaciją. Jie tinka, jei laukiate atsakymo *taip* arba *ne*.

2. „Ar naudojate?..“

Vartodami uždarus klausimus turime būti pasiruošę užduoti papildomų klausimų.

Svečių sutikimas. Visuomet į darbą atvykite anksčiau ir susitvarkykite, žinokite visus dienos darbus. Pastebėję įeinantį klientą draugiškai nusišypsokite, užmegzkite akių kontaktą, kai klientas bus 3–3,5 metro atstumu. Pasisveikinkite, kai klientas prieina arčiau (1,5 metro atstumu), fraze „Laba diena“ arba „Labas rytas“. Darbuotojai pradeda pokalbį pirmiau, nei prabyla svečias. Įsitikinkite, ar svečias užsisakęs staliuką, ir palydėkite jį. Įsitikinkite, ar svečias patogiai jaučiasi, ir paklauskite, ko norėtų atsigerti. Jei pokalbis užsitęsia ilgiau, nei užtrunka pasisveikinimas, ir svečias teiraujasi laiko ar dar ko nors, darbuotojas turėtų baigti pokalbį fraze „Linkiu gražios dienos“ / „Have a nice day“, „Linkiu malonios viešnagės“ / „Enjoy your stay“ ir kt.

Klientų aptarnavimo zonoje visuomet (net per pietus) einame, o ne bėgame. Jei pastebėjote kurioje nors vietoje išpiltą skystį, įspėkite atsakingą asmenį, kad išvalytų; visas duris, kurios skiria patalpas nuo salės, uždarykite paskui save; jei ką nors keliate, kelkite ne lenkdamiesi, o pritūpdami ir svorį perkeldami ant kojų (jei per sunku, kelkite drauge su kolega). (Žr. piešinį p. 39, 61.)

KETURI KLIENTŲ TIPAI

Pirmą kartą – klientas, kuris girdėjo daug puikių atsiliepimų, bet nėra buvęs šiame restorane.

Pirmą kartą – klientas, kuris nieko nežino apie šį restoraną.

Pakartotinai – klientas, vieną kart arba dukart buvęs šiame restorane.

Dažnai besilankantis – klientas, daug kartų buvęs šiame restorane ir manantis, kad geriau nei jūs išmano meniu.

Bendravimas su keturiais klientų tipais. Visuomet sužinokite, **ar klientas anksčiau yra buvęs šiame restorane.** Jei atsakymas „taip“, sužinokite, kiek kartų čia buvo. **Jei klientas restorane lankėsi tik kartą arba du, tikėtina,** kad jam reikės priminti šio restorano aptarnavimo stilių, taip pat gali prireikti patarimų dėl meniu. **Jeigu svečias yra nuolatinis restorano VIP klientas,** jam galbūt nereikės pamokymų, bet gali prireikti informacijos apie specialius arba neįrašytus į meniu patiekalus, kurių nėra jokiame kitame restorane. **Jeigu klientas lankosi pirmą kartą, būtų naudinga sužinoti, ką jis yra girdėjęs apie šį restoraną.** Jeigu klientas pasako, kad yra girdėjęs šaunių dalykų, paaiškinkite, kuo šis restoranas skiriasi nuo kitų tokio stiliaus restoranų. **Jeigu klientas lankosi pirmą kartą ir nieko nėra girdėjęs apie šį restoraną,** padavėjo darbas sunkesnis, bet tikrai įgyvendinamas. Labai tikėtina, kad šio tipo klientai užsisakys tai, kas jiems aišku. Tokie svečiai kels daugiausia iššūkių, nes bus sunkiau juos aptarnauti pagal šio restorano stilių.

Įsidėmėkite, kad maloni pokalbio pradžia gerai nuteiks lankytoją ir lems tolesnę aptarnavimo sėkmę. Meniu aptariamas su lankytoju dialogu. Turėtumėte stengtis kuo tiksliau išsiaiškinti lankytojų norus.

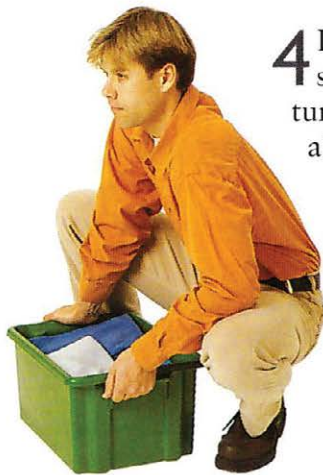
TAISYKLINGAS KĖLIMAS

1 Nustatykite daikto, kurį kelsite, svorį – ar jis sunkus, ar lengvas.

2 Kuo arčiau atsistokite prie keliamo daikto, kojas pastatykite iš abiejų jo pusių, o ne už jo ar vienoje pusėje.

3 Vieną koją atstatykite į priekį, kad išlaikytumėte pusiausvyrą.

4 Lenkdami klubų ir kelių sąnarius pritūpkite, nugarą turi būti ištiesta, kojos – iš abiejų daikto pusių.



5 Vieną ranką pakiškite po keliamu daiktu, o kita tvirtai jį laikykite. Jeigu daiktas labai sunkus ar nepatogus paimti, pamažu kelkite vieną kraštą, ranka laikydami iš apačios.



6 Tiesiai laikydami nugarą, stokitės vienu tolygiu judesiu truputį palinkdami į priekį ir įtempdami kojų raumenis. Stodamiesi laikykite daiktą kuo arčiau kūno.



7 Negalima tuo pačiu metu ir kelti, ir suktis: daiktą kelkite, kol atsistosite tiesiai, ir tik tada visu kūnu pasisukite ta kryptimi, kuria eisite.



Lankytojus galima suskirstyti į dar keletą tipų.

Aktyvus. Pagyrūnas, dedasi viską išmanantis, storžievis, plepys, valdingas, pasipūtęs, išpuikęs, agresyvus, suktas, pasitikintis savimi.

Rekomendacija padavėjams. Kalbėkite mandagiai, taktiškai, ramiai, pakreipkite pokalbį, išnaudokite laiką, patenkinkite svečio pageidavimus, atsižvelkite į tuščiagarbiškumą ir troškimą būti pripažintam. Kiek tai įmanoma, paaiškinkite dalykiškai ir profesionaliai, neprieštaraukite, argumentuokite.

Pasyvus. Pedantiškas, atsargus, drovus, nešnekus, neryžtingas, nepatiklus, šykštus, kapringas, suvaržytas, jautrus.

Rekomendacija padavėjams. Būkite supratingi, įkvepiantys, entuziastingi, padrąsinantys. Sudarykite įspūdį, kad laikote jį rimtu pašnekovu, argumentuokite objektyviai.

Santūrus lankytojas. Su tokiu lankytoju reikėtų elgtis santūriai. Norėdami pelnyti pasitikėjimą, elkitės maloniai, tačiau ne per daug artimai. Lankytojui kontaktas su padavėju būtinas tik tiek, kiek reikia, kad būtų tinkamai aptarnautas. Jis nori greito ir neįkyraus aptarnavimo.

Abejojantis, drovus lankytojas. Tokiam lankytojui reikia šiek tiek padėti. Per daug jo neklausinėkite, kad dar labiau nesidrovėtų. Užkalbinkite paprastai, maloniai. Nespoksokite į jį, nekalbėkite prie jo su kolegomis, kad nepritaikytų šio pokalbio sau ir dar labiau nesutrikėtų. Duokite šiek tiek daugiau laiko pagalvoti. Pasiūlykite keletą patiekalų, bet neskubinkite. Jūsų maloni šypsena tokiam lankytojui suteiks daugiau pasitikėjimo savimi.

Familiarus lankytojas. Nesigriebkite familiaraus ir kandaus tono. Mandagiai, bet tvirtai išlaikykite atstumą. Jei lankytojas mėgintų įtraukti į asmenišką pokalbį, ryžtingai, bet mandagiai nukreipkite jį arčiau aptarnavimo reikalų. Su visais lankytojais privalote elgtis vienodai maloniai ir atidžiai.

Kalbus lankytojas. Leisdami į asmeninius pokalbius skriaudžiate kitus lankytojus. Svečią mandagiai išklauskite, bet kuo greičiau nukreipkite kalbą, pavyzdžiui: „Atleiskite, man reikia aptarnauti kitus lankytojus.“ Arba: „Atsiprašau, aš negaliu pamiršti ir kitų lankytojų.“ Neaptarinėkite kitų lankytojų, kolegų ar savo verslo!

Nuolatinis lankytojas. Tai kiekvienos įmonės pagrindas. Jūs įdėjote daug pastangų, kad klientas taptų nuolatinis, bet dar labiau turite stengtis, kad ir toliau toks liktų. Skirkite jam bent tiek pat dėmesio, kiek ir kitiems, bet nemanykite, kad jis vis tiek ateis. Tarp kitko, bet kuris atsitiktinis lankytojas ateityje gali tapti nuolatinis.

Restorano lankytojai – vaikai. Vaikai – tai suaugusiųjų pasididžiavimas. Rodykite jiems dėmesį, elkitės kaip su dideliais. Vaikai labai jautrūs. Jei restorane jiems patiks, jie prašys tėvų ateiti čia dažniau. Užaugę jie jau bus nuolatiniai lankytojai. Mažiems vaikams reikia pastatyti aukštų kėdžių, kad sėdėtų stalo aukštyje. Paūgėjusiems ant kėdės galima padėti po vieną, o jei reikia – ir po kelias pagalvėles. Šiam reikalui tiks ir putgumės plokštės, aptrauktos lengvai skalbiamu medžiaginiu užvalkalu (jei neturite pagalvėlių). Tokios plokštės (pagalvėlės) gerai laikosi sudėtos viena ant kitos. Labai svarbus ir vaikiškas serviravimas. Dideli stalo įrankiai ir lėkštės vaikams ne-

tinka, labiau mėgstamos spalvotos vaikiškos lėkštės. Jiems patogiau gerti ne iš taurių, o iš stiklinių. Vaikai labai mėgsta gerti per šiaudelį. Ant stalo turėtų būti pakankamai drėgmę sugeriančių spalvingų popierinių servetėlių. Valgius vaikams reikia patiekti ypač patraukliai, nes kaip tik jie dažnai valgo akimis. Ledų porcija, papuošta popieriniais skėčiais ar plastmasiniu žaisliuku, bus daug skanesnė negu tokie patys ledai be šių priedų. Patiekalai vaikams tiekiami mažesniais porcijomis, todėl turėtų būti daug pigesni. Dar labiau vaikus sudomins išradingi ir taiklūs patiekalų pavadinimai, ir tai turės teigiamos įtakos restorano ar kavinės prekybai.

Pagyvenę žmonės ir neįgalieji. Į tokius lankytojus nedera užjaučiamai spoksoti ar rodyti jiems per didelę dėmesį. Žmonėms su negalia reikia taktiškai padėti. Jie į norą padėti gali reaguoti šiurkščiai, nes nori sau įrodyti, kad nėra priklausomi nuo kitų. O pagyvenę žmonės, priešingai, bus patenkinti, jei padėsite atsisėsti, atsistoti, apsirengti, išeiti pro duris.

Užsienio svečiai. Nors šie lankytojai ir trumpam užsuks į restoraną, vietinių lankytojų akyse jie pakels prestižą, suteiks restoranui tarptautinį atspalvį. Grįžę į savo šalį, jie galbūt rekomenduos šį restoraną savo draugams ar pažįstamiems (50 proc. lankytojų renkasi vieną ar kitą restoraną kaip tik dėl rekomendacijų). Užsieniečiams malonu rasti restorane savo šalies patiekalų ir gėrimų, bet jie mielai paragaus ir lankomos šalies nacionalinės virtuvės valgių. Kartais būna išankstinių neigiamų nuostatų kitų tautų atžvilgiu, tačiau jūs turėtumėte kuo greičiau atsikratyti tokio požiūrio. Neetiška šaipytis iš užsienio svečių valgymo įpročių, juos taip pat reikia gerbti.

Girtas lankytojas. Jei lankytojas per daug išgėręs, reikia mandagiai, bet griežtai paaiškinti, kad jis nebegali užsisakyti alkoholinių gėrimų. Reikėtų vengti skandalo ir paprašyti tokio lankytojų draugų, kad paragintų jį išeiti. Jei ir tai nepadėtų, kvieskite apsaugą ar policiją. Dėl tokių incidentų nedera trikdyti kitų restorano lankytojų.

Skubantis lankytojas. Į tokius lankytojus būtina atkreipti dėmesį ir pasistengti kuo greičiau juos aptarnauti. Pasiūlykite jau pagamintų patiekalų ir greitai juos atneškite. Serviruokite viską iš karto ir pateikite sąskaitą klientams dar nebaigus valgyti. Už tai tikrai sulauksite dėkingumo.

Besilaikantis dietos. Alergiškas. Be klasikinės diabetikų ar sergančių kepenų, skrandžio, širdies bei kraujo apytakos ligomis dietos, vis didesnę reikšmę įgyja visavertis maitinimasis. Taip pat daugėja alergiškų įvairiems produktams asmenų. Šiuo atveju padavėjams reikia pasitelkti subtilumą ir turėti elementarių žinių apie dietinę mitybą, išsiaiškinti, kam konkrečiai restorano lankytojas yra alergiškas, ko negali valgyti. Tokiais atvejais vertėtų pasitarti su virtuvės darbuotojais.

Agresyvus lankytojas. Jis visuomet linkęs pulti ir skųstis. Toks lankytojas turi išsisėlti. Nėverta su juo ginčytis. Užtenka ramios, apgalvotos pastabos.

Besiderantis lankytojas. Iš principo ar įpročio jis norės mokėti mažiau, negu nurodyta sąskaitoje. Toks klientas mėgsta girtis naudingais sandoriais, todėl net valgydamas ar gerdamas ieško nuolaidų.

Nepatiklus lankytojas. Toks restorano svečias jaučiasi apgaudinėjamas, todėl atvirai reiskia nepasitikėjimą. Būkite nuoširdūs ir sugebėsite pakeisti klaidingą jo nuomonę.

„Svarbus“ lankytojas. Toks klientas paprastai yra užsidaręs, nemėgsta paviršutiniškų komplimentų. Be to, jei yra garbėtroška, nori liaupsių ir pagarbos.

Reikėtų priimti lankytoją tokį, koks jis yra, nes dėl aptarnaujančių darbuotojų jis nepasikeis. Prie lankytojų turi prisitaikyti padavėjai, o ne atvirkščiai.

Lankytojų apranga. Nedera šaipytis iš ypač modernios ar neįprastos restorano svečių aprangos. Neleiskite to nei sau, nei kolegoms.

Netinkama lankytojų apranga. Jei lankytojai apsirengę ne visai pagal priimtinas restorano normas, nedarykite iš to sensacijos. Pakvieskite restorano administratorių ar vadovą ir jis ims spręsti šį klausimą. Gana keblu ginčytis su žmogumi, kuris net nesuvokia apsirengęs netinkamai.

NEĮGALIŲ ŽMONIŲ APTARNAVIMAS

Palaikykite akių kontaktą.

Venkite vartoti žodžius „aklas“, „kurčias“, „invalidas“, „luošys“, „beprotis“, „kripata“, „nelaimėlis“, „vargšas“ ir kt.

Venkite vartoti žodžius „sveikas“ ar „normalus“ girdint žmonėms su negalia.

Stenkitės kalbėti vidutiniu balso stiprumu, nešaukite tiems, kurie neprigirdi.

Venkite aptarinėti neįgalius žmones jiems esant netoliese.

Stebėkite lankytojus. Gali nutikti taip, kad neišsiaiškinę, jog asmuo turi regėjimo sutrikimų, jam rodote informaciją ir tikėtės atsakymo. Asmenį su neįgaliojo vežimėliu palydėkite iki stalo, kaip ir kiekvieną kitą. Jei salėje yra daugiau lankytojų, prieikite, atsiprašykite ir paprašykite luktelti. Nesistenkite nuspręsti, ką asmuo gali ir ko ne. Pasiteiraukite, ar reikalinga pagalba ir kaip galėtumėte padėti. Būkite pasiruošę sulaukti neigiamo atsakymo. Venkite perdėtos pagalbos, jei asmuo su negalia nedavė sutikimo. Kalbėkite su konkrečiu asmeniu, o ne su visa draugija. Jei ko nors nesuprantate, neapsimeskite, kad suprantate.

Būkite kantrūs. Leiskite svečiui susikaupti ir išklaudykite. Eikite tokiu tempu, koks jam tinka. Neskubėkite ir nesistenkite baigti sakinio už svečią. Planuodami renginį, pagalvokite apie asmenis su negalia. Informuokite svečią apie saugius išėjimus, jei prireikus tektų evakuotis. Stenkitės neignoruoti neįgalaus asmens. Nesiteiraukite jo apie neįgalumą. Neįgalus asmuo

turėtų būti sutiktas kaip ir sveikas – akių kontaktu, šypsena ir ramiu, draugišku balsu. Jei asmenį su regėjimo negalia lydi šuo, jam leidžiama eiti ten, kur eina šeimnininkas. Šuns stenkitės negluminti.

Klausos sutrikimai. Prieš pradėdami pokalbį su klausos negalią turinčiu asmeniu turėtumėte atkreipti jo dėmesį pamojudami ranka arba patapšnodami per petį. Kalbėdami žiūrėkite į asmenį, o ne į verčiantįjį. Kalbėkite aiškiai, normaliu balso tembru, lėtai, neprisidengę burnos, kad



restorano svečias galėtų suprasti jus iš lūpų. Jei svečias turi klausos aparatą, stenkitės kalbėti toje pusėje, tačiau ne labai garsiai, nes klausos aparatas garsą paryškina. Kalbėkite ramiai ir labai aiškiai. Niekuomet nešaukite, nes tai gali žėisti ar atrodyti juokingai. Visą svarbią informaciją užrašykite. Net jei puikiai gebate skaityti iš lūpų, geriau pasitikslinkite, nes galite suprasti tik maždaug trečdalį to, ką sako klientas. Visuomet pasirašykite (gestų kalba vartojama, jei puikiai ją mokate, kitu atveju vienas kitą netinkamai suprasite). Jei reikia, perfrazuokite savo žodžiais ir pakartokite. Kai kas nors klausia: „Ką jūs pasakėte?“ / „What did you say?“, atsakymai „Tai nėra svarbu“, „Nekreipkite dėmesio“ / „Never mind“ svečiui gali reikšti, kad jis nėra vertas, kad informacija būtų pakartota.

Kalbos sutrikimai. Leiskite svečiui kalbėti jam priimtinu tempu ir neįsiterpkite. Nesistenkite pabaigti jo sakinio. Jei neaišku, ką asmuo pasakė, pakartokite tai savo žodžiais. Nebijokite paprašyti pakartoti. Užduokite trumpus klausimus, kad svečias galėtų trumpai atsakyti. Taip pat stebėkite, ar svečias linksi, ar purto galvą. Leiskite, kad jums padėtų suprasti kitais būdais: užrašais, rankos signalais, kūno kalba. Balso tembras turėtų būti skatinantis, o ne taisantis. Asmenims su klausos ir kalbos negalia visuomet duodamas bloknotas ir rašiklis.

Mobilumo ir klausos sutrikimai. Toks asmuo visur turi patekti netrukdydamas nei kitiems svečiams, nei personalui. Maistas ir gėrimai turėtų būti padedami taip, kad būtų patogų asmeniui, sėdinčiam vežimėlyje. Svarbu pasiteirauti, kur svečias norėtų sėstis, ir, kai jis pasirenka vietą, patraukiama kėdė. Jei svečiui sunku valdyti ranką, pasiteiraukite, ar jis norėtų, kad maistas būtų supjaustytas virtuvėje. Ten, kur yra stumdomi barai, padėklų stovai, dėklų stovai yra už nešiojamų strypų, o ne šonuose, leidžiantys asmeniui, sėdinčiam vežimėlyje, gauti paslaugą iš šono. Visuomet palydėkite asmenį, norintį prie bufeto stalo.

Mobilumo sutrikimai. Ne visur įrengtos nuovažos, suteikiančios galimybę laisvai judėti neįgaliojo vežimėliu, todėl, jei pakabinate kliento apsiaustą, turite atkreipti dėmesį, ar jis galės pats jį pasiimti. Niekuomet nesistenkite padėti, jei asmuo nedavė sutikimo. Niekuomet nesiremkite į svečio vežimėlį ar kėdę. Palydėkite svečią į pasirinktą vietą. Jei kalbate ilgiau nei 5 minutes, atsisėskite taip, kad galėtumėte palaikyti tiesioginį akių kontaktą. Vežimėlį prie stalo pristumkite lėtai, neskubėdami, aišku, pirma atsiklausę, ar svečias nori tokios pagalbos. Jei asmuo nori persėsti ant restorano kėdės, galite jam padėti ir vežimėlį pastatyti šalia. Numatydami asmens poreikius, reikiamus įrankius ar priemones atneškite iš anksto. Nekoordinuotas tokio asmens judėjimas susijęs ne su intoksikacija (apsvaigimu), o su sveikatos sutrikimais.

Regos sutrikimai. Jei neturite meniu Brailio raštu, pasisiūlykite svečiui perskaityti meniu balsu. Lydėdami svečią prie stalo ar į kitą patalpą pasiūlykite savo ranką pasiremti. Niekuomet nelaikykite svečio rankos eidami. Eikite šalia ir šiek tiek priekyje. Įspėkite dėl eskalatoriaus ar stumdomųjų durų, jei tai įmanoma. Niekuomet nepalikite aklo žmogaus vieno atviroje erdvėje. Palydėkite svečią prie sienos, kėdės, kad jis galėtų orientuotis. Netrikdykite šuns vedlio. Bendraukite žodžiais vietoj gestų ir venkite tokių frazių kaip „Greitai pasimatysime“ / „See you soon“ (tai skamba kvailai). Prieš padėdami atsisėsti, paklauskite, kur svečias norėtų sėdėti, pasodinkite jį tyliai ir ramiai. Uždėkite svečio ranką ant kėdės ar jos porankio, kad jis pats galėtų patogiai atsisėsti. Jei svečias atėjo su lydinčiu šunimi, svečiui įsitaisius prie stalo keturkojis išvedamas į jam skirtą kambarį.

Prieskonius, užtepėlę ir duoną sudėkite drauge. Patiekę patiekalą paaiškinkite, kur kas yra pagal laikrodžio rodyklę. Įspėkite asmenį, kai papildote gėrimo taurę (stenkitės nepripilti per daug). Jei svečias nori eiti iki bufeto stalo, eikite drauge ir pagelbėkite. Visuomet paaiškinkite, ką sutikote ir kas yra šalia. Pasisveikinkite ir atsisveikinkite, taip pat pasakykite svečiui, jei einate iš vienos patalpos vietos į kitą.

Jei svečią jau pažįstate, sutikdami ar ko nors klausdami kreipkitės vardu. Paklauskite, ar nori atsisėsti, ir nurodykite, kur yra kėdė („jūsų dešinėje pusėje yra kėdė“), pasiteiraukite, ar galite ją pristumti. Niekuomet nelieskite svečio daiktų. Jei esate svečio aplinkoje, niekuomet nekeiskite baldų pozicijos. Atiduodami gražą pasakykite bendrą sumą, taip pat nurodykite, kiek ir kokio nominalo kupiūrų, kiek centų. Kai tenka pasirašyti, pasiūlykite pagelbėti parodydami vietą (galite pridėti liniuotę kaip orientyrą). Niekuomet nelieskite ir nemaitinkite svečią atvedusio šuns. Galite pagelbėti svečiui pereiti gatvę, jeigu jis to pageidauja. Niekuomet nespoksokite į žmogų su negalia. Nesistenkite padėti, jei asmuo nedavė sutikimo. Jei pasiteiravote, ar galite pagelbėti, taip pat paklauskite, kaip tai padaryti. Gali nutikti taip, kad asmuo su negalia moka geriau savimi pasirūpinti, nei jūs galite padėti. **Visuomet stenkitės sukurti abipusiu pasitikėjimu paremtą ryšį. Pirmiausia matykite svečią, o ne jo negalią.**

Svečių palydėjimas prie stalo. Turėtumėte palydėti svečius iki staliuko ir palaukti, kol jie patogiai atsisės. *Niekada nerodykite pirštu stalo svečių link. Pamėginkite užmegzti paprastą pokalbį ir palydėkite svečius iki jų staliuko.* Apie ką galėtumėte pasikalbėti su svečiais? Pavyzdžiui, paklausti, kaip jiems ši diena, koks oras lauke. Galite paminėti populiarių restorano patiekalų pavadinimus arba įvardyti savo mėgstamą patiekalą ar gėrimą. Pasiteiraukite, ar tai pirma svečių viešnagė šiame restorane. Niekada neskubėkite lydėdami svečią iki staliuko – įsitikinkite, kad jis šalia jūsų. Jeigu reikia lipti laipteliais žemyn ar aukštytyn, visuomet įspėkite svečius. Palydėję svečius iki staliuko atitraukite kėdes. Jei stalas yra arčiau sienos ir svečiams sunku atsisėsti, atitraukite staliuką, padėkite atsisėsti ir paskui pastumkite stalą į pradinę padėtį.

Kai svečiai patogiai susėda, akių kontaktu palinkėkite skanių pusryčių, pietų ar vakarienės ir eikite į savo darbo vietą. Jeigu esate restorano administratorius, jūsų pareiga sodinti svečius, palydėti iki staliuko. Pasistenkite su kolegomis turėti sutartinius ženklus, kaip pažymėti, kiek svečių vakarienios (tai gali būti duonos peilio nukėlimas nuo lėkštutės ant servetėlės ar pagrindinio peilio padėjimas ant servetėlės). Viskas priklauso nuo to, kaip serviruojama.

Prieikite prie staliuko per 30 sekundžių po to, kai svečiai atsisėdo, paduokite meniu. Pasisveikinkite priklausomai nuo dienos meto. „Sveiki“, „Labas“ / „Hi“ – pernelyg familiaru ir buitiska. Su visais, esančiais prie stalo, užmegzkite akių kontaktą. Pateikite meniu (pirmiausia paduokite moterims). Jei pietų metas ir gausu lankytojų, galite palikti meniu ir tiems svečiams, kurie dar neatvyko. Visais kitais atvejais meniu atneškite, kai vėluojantis svečias (ar svečiai) atvyksta.

Jūs pirmi kreipiatės į klientą, nelaukdami, kol klientas pats jūsų ieškos ir prašys. Kreipkitės ramiai (ne greitakalbe ir ne flegmatiškai), vidutinio tembro balsu. Pirmiausia priimami moterų, paskiausiai šeiminingo užsakymai. Jei žinote, kreipkitės į svečią vardu. Jei žinote kliento vardą pagal rezervaciją, ištarkite jį tik vieną kartą visų pietų metu, kad dažnai kartojamas neskambėtų familiariai. Pakartokite užsakymą ir užduokite papildomų klausimų, jei kas nors neaišku. Jei restorano svečias įsitraukęs į pokalbį su stalo draugais, kelias sekundes palaukite ir tik tada kreipkitės.

Svarbiausia – detalės, t. y. šypsena, akių kontaktas, graži laikysena. Įsitikinkite, kad svečiui patogiu ir viskas gerai. Svarbu draugiškumas, dėmesingumas ir profesionalumas. *Visuomet pradėkite aptarnauti pasiūlydami atsigerti vandens.* Net jei svečias užsisako 10 kokteilių, kuriuos padaryti gali užtrukti keletą minučių, laimėsite papildomo laiko patiekdami vandens ant stalo. **Būkite sumanūs** – visuomet neškite vandens butelį drauge su stiklinėmis, jei jų nėra ant stalo.



KONTROLINIAI KLAUSIMAI

Kokius klausimus būtina užduoti, kai priimate rezervaciją?

Kaip reikėtų elgtis, jei laisvų staliukų neturite?

Kada reikia patvirtinti rezervaciją?

Kaip vyksta užsakymai internetu?

Kada imamas avansinis mokestis?

Kaip tinkamai atsiliepti telefonu?

Kaip apibūdintumėte pagrindinius keturis klientų tipus?

Kaip elgtis su girtu restorano svečiu?

Ką reikia žinoti prieš aptarnaujant žmones su klausos, regos, kalbos, mobilumo negalia?



7. APTARNAVIMO ETIKETAS

Iš dešinės pusės dedamos lėkštės su patiekalais ir pilstomi gėrimai. Panaudotos lėkštės ir taurės imamos iš dešinės pusės dešine ranka (išskyrus tuos atvejus, kai negalima prieiti). Švarios lėkštės ir taurės bei visi kiti indai, esantys svečiui iš dešinės, dedami iš dešinės pusės. Valgiai įdedami svečiams į lėkštę iš kairės pusės. Indai, esantys svečiui iš kairės pusės (pavyzdžiui, lėkštė salotoms, duonai), imami ir dedami iš kairės pusės. Kai svečių daugiau, gėrimai pilstomi paeiliui, kai mažiau, galima paisyti tam tikros tvarkos: pirmiausia įpilama garbės svečiui, po to moterims (pirma vyresnėms, po to jaunesnėms) ir paskiausiai vyrams (irgi pirma vyresniems). Anksčiau šeimininkas skubėdavo įpilti, kai taurė dar būdavo puspilnė, šiandien pilama, kai taurė tuščia arba beveik tuščia. Prieš pilstydami alkoholinius gėrimus paklauskite, ar galėtumėte įpilti. Vyno butelis gali stovėti ant stalo (baltojo vyno – kibirėlyje), didelis vandens butelis taip pat ant stalo. Net ir namie šeimininkas vyno pirmiausia paragauja pats arba įpila jo truputėlį paragauti svečiui. Jei įmanoma, iš pradžių aptarnaukite ir nuimkite nešvarius indus iš ponų, damų, moterų, o paskui iš ponų, džentelmenų, vyrų. Kreipkitės „ponios“ / „ladies“, „ponai“ / „gentlemen“, „ponia“ / „mad'am“ ir „pone“ / „sir“. Nedera kreiptis „vaikiniai“ / „guys“, „žmonės“ / „folks“ ir „berniukai“ / „boys“.

Nešant valgius bei gėrimus, dešinė ranka turėtų būti laisva. Ja galima atitinkamai reaguoti į neapgalvotus lankytojų ar kolegų judesius. Visus stiklo dirbinius laikykite rankose tik už apačios arba kotelio, niekada neimkite už viršutinės dalies. Kai restorane labai gausu svečių, elkitės santūriai, nebėgiokite, nekelkite sumaišties, įtampos poilsio aplinkoje. Niekada nekramtykite gumos arba nesidažykite lūpų dažais ar vazelinu restorano patalpose, nevalgykite mėtinių saldinių salės viduryje, nesitėpkite rankų kremu.

Aptarnaudami klientus ar būdami salėje svečių akivaizdoje nelieskite savo veido ir plaukų, kitų kūno dalių. Atminkite, jūsų rankos turi būti matomos svečiams, todėl jos privalo būti švarios, tvarkingos ir prižiūrėtos (nešerpetotos žie-mą). Pamainos metu mobiliojo telefono garsas turėtų būti nutildomas, aparatas paliekamas spintelėje arba persirengimo kambaryje. Neturėtų būti jokių išimčių, jei esate aptarnaujantis personalas, o ne administracijos darbuotojas.

Niekuomet nerodykite pirštu į stalą ar svečią. Visuomet ištieskite ir parodykite atviros rankos gestu „prašome sėstis“, „manau, kad toje pusėje“ ir panašiai. Visi pokalbiai tarp padavėjų, barmenų, padėjėjų svečiams neturėtų būti girdimi. Visuomet suteikite pirmumo teisę svečiams. Visuomet padėkokite svečiams, kad jie apsilankė pas jus, net jei apsižvalgę išėjo.



Menu pateikimas. Menu pateikiamas, kai gėrimai paservuoti. Menu gali būti paduodamas, kai tik atsisėdama ir užmezgamas akių kontaktas pradedant iš dešinės pusės dešine ranka. *Padavėjas pradeda nuo moters ir juda pagal laikrodžio rodyklę, pabaigia stalo šeimininku, kai tai įmanoma. Kai kuriuose restoranuose vyno (gėrimų menu) paduodamas atskirai arba tada, kai svečiai pageidauja. Paprastai vynų sąrašas būna nurodytas pagrindiniame menu. Atneštas vynų menu padedamas netoli šeimininko. Menu privalo būti švarūs ir tvarkingi, be dėmių, įplyšimų, maisto likučių ar gėrimų lašų pėdsakų. Jei reikia ir jei turite, paduokite menu vaikams, menu Brailio raštu.*

Specialus meniu. Kiekvienos dienos specialus meniu pateikiamas raštu (įdėtas papildomai). Jei rekomenduojamas bufetas (švedišką stalą), pristatomas raštu papildomu įdėklu meniu arba pasakoma žodžiu, kai sveikiname svečius. Bufeto patiekalai apibūdinami aiškiai, glaustai ir pozityviai. Jei žodžiu apibūdiname tos dienos pasiūlymus, turėtumėte žinoti sudėtį ir paruošimo būdą. **Neturėtumėte sakyti pasiūlyti, kas parašyta.**

Meniu žinios. Turėtumėte žinoti apie salotas, sriubas, užkandžius ir papildomus patiekalus. *Turėtumėte užduoti papildomų klausimų ar suteikti papildomos informacijos, jei svečiui sunku apsispręsti. Nereikėtų kartoti tos pačios informacijos, kuri jau aprašyta meniu. Apibūdinkite papildomai. Patiekalus apibūdinkite taip, kad jei svečias kam nors alergiškas, sužinotų iš karto: paruošimo būdas, ruošimo trukmė, sudėtinės dalys, aštrumas, prieskoniai, papildomi ingredientai, garnyras, padažai, pateikimas ir dekoravimas.* Apibūdinami patiekalo dalis visuomet demonstruokite pozityvią kūno kalbą, palaikykite akių kontaktą, laikykitės tiesiai, šypsokitės. Visuomet išlikite draugiški ir profesionalūs. Kalba privalo būti taisyklinga, be žargono. Kalbėkite lėtai, ramiai, vidutiniu tempu, vidutinio garsumo prislopintu balsu. Jokių šiuo metu madingų terminų, netikslumų ar negatyvių komentarų.

Vandens patiekimas. Prieš parduodami vandenį, arbatą, vaisių kokteilius informuokite, kurių rūšių jų turite. Pristatymas (aprašymas) turėtų būti labai konkretus ir glaustas. Užduokite papildomų klausimų, kad padėtumėte išsirinkti. Pavyzdžiui, jei svečiai užsisako vaisinį kokteilį, pasiteiraukite, ar norėtų dar papildomo skonio, ir išvardykite galimus pasirinkimus.

Gėrimų užsakymas. Priekite prie stalo ir, jei matote, kad svečiai labai įsitraukę į pokalbį, luktelėkite kelias sekundes, jei reikia, atkreipkite dėmesį. Mandagiai nusišypsokite, užmegzkite akių kontaktą. Visuomet pirmi užkalbinkite svečius ir nelaukite, kol svečiai kalbės jus. Svečiai pasveikinami per 2 minutes, kai atsisto prie stalo. Sveikinamasi akių kontaktu, šypsena ir taisyklinga laikysena. Būkite draugiški ir profesionalūs, kalbėkite korektiškai, be žargono, vidutiniu tembru, nei per greitai, nei per lėtai. Balso tembras turi būti ramus. Galite vadinti svečią kreipiniu ir vardu, jei žinote. Jei svečias užsakė staliuką, jo vardas žinomas ir jį galite pavartoti bent kartą vakarienės ar pietų metu, tačiau ne familiariai ar nenatūraliai, per daug demonstratyviai. Rekomenduokite užsakyti gėrimų. Pusryčių metu pasiūlykite kavos ar sulčių. Jei tai kava kavine ar sultys šaltyje, priekite ir įpilkite.



dinimas, vynuogės) iš labai populiaraus regiono (regiono pavadinimas) – jame atsiskleidžia lengvas ananasų skonis." / We have two nice (regiono pavadinimas, vynuogės) wines. Our (vyno pavadinimas, vynuogės) is medium-bodied, oakey, and nicely balanced. We also have a (vyno pavadinimas, vynuogės) from the popular (regiono pavadinimas) region; it's rich with slight pineapple overtones."

Padavėjas turėtų mokėti rekomenduoti vynus pagal svečių pasirinktus patiekalus. Rekomenduojamas vynas paryškina maistą. Padavėjas turėtų būti labai diplomatiškas, kai susiduria su svečių pageidavimais. Apibūdindamas gėrimus, padavėjas turėtų pasitikėti savimi, išlaikyti pozityvią kūno kalbą – palaikyti akių kontaktą, laikytis tiesiai, šypsotis, kalbėti sklandžiai, taisyklingai, ne per greitai ir ne per lėtai, vidutinio tembro, pažemintu balsu. Jokių netikslų ir negatyvių komentarų.

Padėklo naudojimas. Padėklai visuomet laikomi aptarnavimo dalyje. Visuomet patikrinkite, kad jie būtų švarūs ir be jokių defektų. Padėklų skaičius turėtų atitikti užsakymo sudėtingumą ir svečių skaičių. Sunkiausia indą visuomet statome į padėklo vidurį. Keletas sunkių daiktų statoma simetriškai, kad padėklas išlaikytų pusiausvyrą. Jei naudojate lėkščių gaubtus, įsitikinkite, kad kiekvienas puikiai tinka lėkštei. Į padėklą dėkite tiek svorio, indų, kiek gebate panešti (tai nustatote patys praktikuodamiesi). *Labai didelius padėklus neškite ant peties, jei reikia, prilaikykite kita ranka, o dar geriau sunkius padėklus sukrauti ant specialaus padėklų stovo atnešus arba atvežti su juo. Niekuomet neneškite padėklo prieš save juosmens srityje.* Tuščių padėklų nedėkite ant padėklų stovo ir neatremkite į sieną, visuomet išneškite juos iš salės ir padėkite nuolatinėje aptarnavimo vietoje.



Padėklų stovas. Padėklų stovai patikrinami prieš kiekvieną pamainą. Jie turi būti švarūs ir tvirti. Priklausomai nuo užimtumo ir renginio, visuomet turi būti galimybė paaimti laisvą stovą. Padėklų stovas stovi numatytoje salės vietoje.

Pradėdami padėklo stovą statykite toje vietoje, kurioje reikės aptarnauti svečius. Padėklo stovą visuomet slėpkite nuo tiesioginio svečio žvilgsnio, jei tik įmanoma, ir juo neblokuokite vaikščiojimo tako. Nebereikalingus padėklų stovus paaimkite ir statykite į tam skirtą aptarnavimo zoną. Niekuomet nepalikite salėje, jei neplanuojama jų dar naudoti.



Nereikalingos serviruotės nurinkimas. Uždėkite peilį ir šakutę ant servetėlės, jei svečiai nelaukia papildomo svečio. Tvarkingai nuimkite laisvą lėkštę su servetėle ir įrankiais. Visuomet įrankius imkite už kotų, kad išvengtumėte pirštų atspaudų. Grįžkite su padėklu, kad nuimtumėte stiklines ir taures. Taurę visuomet imkite kaip galima arčiau pagrindo. Niekuomet nesilieskite prie taurės briaunos ir neikiškite pirštų vidun. Jei kurie indai turi stovėti ant garintuvo, juos ten ir grąžinkite. Nešdami tiek švarias, tiek panaudotas taures ar stiklinius indus visuomet naudokitės padėklu. NIEKADA neneškite rankose.

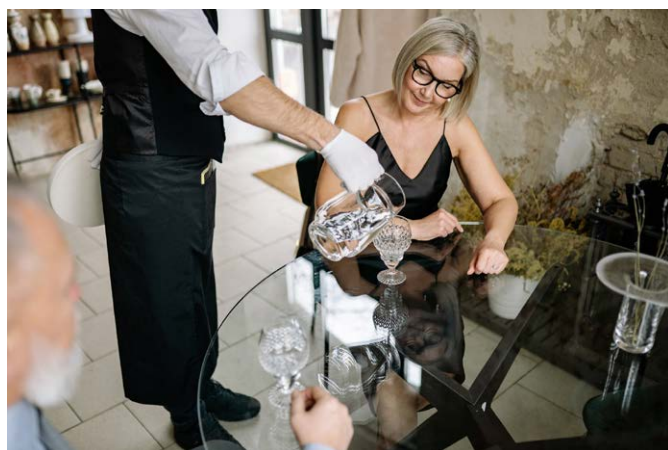
Vandens pateikimas. Vanduo serviruojamas pagal pageidavimą pusryčių / pietų metu. Taip pat tai susiję su vieta ir regionu. Jei vienas iš svečių pageidauja vandens, padavėjas įpila



vandens ir kitiems, esantiems prie stalo, nebent atsisakoma. Vanduo pilamas patalpoje, kur laikomi indai, taurės pastatomos ant padėklo ir atnešamos drauge visiems svečiams.

Vanduo buteliuose tinkamai rekomenduojamas: „Norėtumėte gazuoto ar negazuoto mineralinio vandens?“ / „Would you like still or carbonated (sparkling) water?“ Vanduo iš čiaupo tiekiamas tik tada, kai padavėjas pamėgino parduoti vandenį butelyje. (Jūsų restorane gali būti ir kitaip – jūs patiekiate vandenį iš karto, kai ateina svečias). Vanduo patiekiamas po 2 min. nuo prašymo. Vanduo automatiškai pateikiamas vakarienės metu, kai padavėjas pasisveikina su svečiais. Pilama į iš anksto pastatytas taures. Ledo dedama $\frac{1}{3}$ – $\frac{1}{2}$ stiklinės. Vandens pilama maždaug $\frac{1}{2}$ – $\frac{2}{3}$ stiklinės. Ledas neturėtų būti ištirpęs. Vanduo automatiškai papildomas. Vanduo su ledukais pilamas iš ąsočio. Padavėjas turėtų palaukti, kol svečias pageidaus papildyti. Vandens taurės turėtų niekada neištuštėti. Vanduo buteliuose patiekiamas atvėsintas ir be ledo, nebent svečiai pageidauja kitaip. Atidarykite butelį aptarnavimo dalyje ir tik tada atneškite. Drauge atneškite ir taures. Jas statykite ant stalo kiekvienam svečiui ir tik tada įpilkite. Citrinos ar žaliosios citrinos griežinėlis pasiūlomas su gazuotu vandeniu. Svečio užsakymą patvirtinkite prieš patiekdami. Citrinos / žaliosios citrinos griežinėlis nepatiekiamas su vandeniu iš čiaupo ar su negazuotu vandeniu buteliuose, nebent svečiai to pageidauja arba jūs ypatingai skaninate vandenį iš čiaupo.

Vanduo nedideliuose buteliukuose pastatomas iš karto už stiklinės etiketę į svečią, jei pildami buteliuko neištuštinate. Jei įmanoma – ištuštinkite ir nuimkite. Iš didelio butelio pilama svečiams aplinkui stalą, tačiau jis neištuštinamas. Tada padavėjas pasiūlo palikti butelį ant





Vandens serviravimas iš butelio. Svečiams turėtų būti matoma etiketė. Kad nelašėtų nuo butelio, baigus pilti, jis iš karto, pasukant plaštaką per sąnarij, šiek tiek pakeliamas į viršų.

stalo arba padeda į ledo kibirą šalia stalo. Taurės su vandeniu iš butelio niekuomet nepapildomos vandeniu iš čiaupo. Taurės vandeniui iš butelio turi skirtis nuo taurių vandeniui iš čiaupo. Padavėjas turėtų tai prisiminti.

Nereikalingų indų nurinkimas. Jei svečiai atsisėdo prie stalo, kur yra paserviruota daugiau lėkščių, nereikalingos taurės, lėkštės ir įrankiai nuimami, tik akių kontaktu sulaukus patvirtinimo iš šeimininko. Nereikia klausti, ar dar kas nors prisijungs vakarieniauti, kad sužinotumėte galutinį vakarieniaujančių žmonių skaičių. Tai ir taip aišku. Kai svečiai pasveikinti, pasodinti ir reikia nuimti tik vieną lėkščių komplektą, tai galima padaryti ir be padėklo, jei porą ar daugiau – būtinas padėklas, nes reikės nuimti ir taures, ir servetėles, ir įrankius. Nuimami indai dedami į ranką, ne ant stalo. Nereikalingi indai nuimami atsargiai ir tyliai. Cukrinė, druskinė, pipirinė perkeliama toliau nuo svečių, kad netrukdytų, proporcingai pagal stalą, paliekant vietos duonai ir sviestui / užtepėlei ar kitiems užkandžiams arčiau svečių.

Gėrimų pateikimas. Gėrimai tiekiami po 5 min. nuo svečių atvykimo ir susodinimo. Svarbu padavėjo pozityvi kūno kalba – akių kontaktas, graži laikysena ir šypsena. Jei kalbate, darykite tai vidutiniu tempu, vidutiniu balsu ir pažemintu tonu. Popierinės servetėlės, jei reikia, padedamos iš anksto į svečių atsuktais logotipais jo dešinėje pusėje. Ant medžiaginių staltiesių popierinės servetėlės gėrimams nededamos. Visi užsakymai patiekiami nuo padėklo nesivaržant. Visiems svečiams gėrimai patiekiami kartu, padavėjas vienu metu neturėtų atnešti tik dalies gėrimų. Gėrimai paruošiami taip, kaip ir užsakyta. Gėrimai patiekiami šalti / karšti, kaip tam gėrimui priklauso (gali būti aprašyti tam tikri gėrimo patiekimo standartai). Gėrimo patiekimas ir skonis labai svarbus mėgavimuisi. Taurė / puodelis pripildytas maždaug 1,27–2,5 cm nuo briaunos. Gėrimai su ledu serviruojami aukštose taurėse. Ledo dedama



maždaug 1/2 taurės, nebent specialiam gėrimui turi būti kitaip. Vynas serviruojamas 300 ml vyno taurėse pripilant 150–180 ml, paliekant taurėje vietos svečiui pasukti vynui ir mėgautis juo. **Į mažesnes taures pilama tiek, kad jose būtų galima pasukti vyną. Taurės / puodeliai / cukrinės turi būti švarios ir viduje, ir išorėje, neturi būti jokių dėmių, pirštų pėdsakų, įbrėžimų.** Ledo kubeliai turi būti skaidrūs, švarūs. Pusryčių metu puodelis / cukrinė / šaukštelis paimamas iš kiekvieno svečio, kuris neužsisakė karštųjų gėrimų. Padavėjas juos nuimti gali tada, kai priimamas gėrimų užsakymas. Jei nuimate tik tada, kai patiekiami gėrimai, visų pirma pastatykite gėrimus, tik tuomet nuimkite puodelius, cukrinę, šaukštelius ir sudėkite į tuščią padėklą. Papildomi puodeliai / cukrinės / šaukšteliai padedami ant serviravimo stalo.

Visi gėrimai patiekiami iš svečio dešinės pusės ir statomi 2 val. pozicijoje, jei įsivaizduotumėte laikrodį. Puodelio rankenėlė pasukama į 4 val. poziciją.

Jei svečias perstūmė puodelį į kairę (kairiarankis), padavėjas tai turėtų pastebėti ir pasižymėti, kaip šiam svečiui patiekti. Jei klientas pageidauja jums nežinomo kokteilio, stenkitės pasiklausti barmeno, vadovo ar atsiverskite kokteilių knygą, kad klientas nesijaustų sukėlęs nereikalingų rūpesčių. Tik tuomet, jei nerandate recepto, galite pasiteirauti kliento. *Vasarą alus turėtų būti serviruojamas šaltose taurėse.* Priimdami maisto užsakymą pastebėkite, ar reikia papildyti vandens stiklinėse, jei jos jau pusiau tuščios ar likę dar mažiau. Stalo vanduo turi būti papildomas reguliariai. Turėkite jo papildomai paruošto ant serviravimo stalo. Papildykite svečių taures ar stiklines, o ne palikite, kad patys pasipildytų. Pilkite lėtai ir atsargiai. Jei svečias ar svečiai geria stalo vandenį, priekite prie stalo nešini ąsočiu ar grafnu dešinėje rankoje ir pilkite svečiui iš dešinės pusės. *Atnešę papildykite, o ne palikite patiemis pasipildyti. Kairėje rankoje turėkite sulenktą servetėlę, kad išvengtumėte tiškimo.* Visuomet naudokite atviros rankos serviravimo metodą. Pakeiskite rankas, jei įmanoma, kitu atveju atsiprašykite.

Jei stalo svečiai užsisako vandens butelį, paimkite iš baro, atsukite kamštelį bare ir pilkite ta pačia tvarka. *Iš dešinės pusės pilkite dešine ranka arba pilkite kaire ranka iš kairės pusės, jei tai būtina (niekuomet neatkiškite svečiui alkūnės). Pilkite tiesiai į vandens stiklinę. Butelį laikykite už dugno, ne už kaklo (kaip ir serviruodami vyną, taip pat atneškite ir vandenį butelyje).* Jei stalo svečiai užsisako gazuoto ir negazuoto vandens butelius, abu butelius neškite vienoje rankoje (delne) ir kiekvienam individualiai pasiūlykite. Pilkite tinkama ranka, priklausomai nuo to, kur sėdi svečiai. Stenkitės įsiminti, kuris svečias kurį vandenį geria. Visuomet vandens butelio etiketė turėtų būti atsukta į svečią. Papildydami vandenį butelį imkite taip, kad svečias matytų etiketę ar emblemą, esančią ant butelio.

Kavos, arbatos papildymas. Jei tai papildoma kava iš termosio, kavinuko ar arbatinuko, visuomet turėtumėte papildyti dar prieš atnešdami maistą, nebent svečias pageidauja kitaip.



Arbatą pilkite iš dešinės pusės. Visuomet pradėkite nuo damų. Palikite arbatinuką ant stalo, ant tam skirtą padėklą arba apačioje sulankstykite servetėlę, kad nepaliktumėte dėmių ant stalo nuo karšto arbatinuko. (Mokėkite apibūdinti kavos ir arbatos rūšis, kurias patiekiate).

Arbatos ruošimas. Žinokite, kaip tinkamai paruošti arbatą, kokios temperatūros vanduo turėtų būti kiekvienai arbatai. Arbatinuko rankeną pastatykite į svečio pusę ir įspėkite, kad arbatinukas karštas. Su kava visuomet patiekite grietinėlės / pieno, nebent svečiai prašė kitaip. Visuomet padėkite dvi cukraus pakuotes į lėkštelę arba dviejų rūšių cukraus indelyje (baltojo ir rudojo po 6 gabaliukus). Nedelsdami paimkite popierėlius nuo cukraus, kai tik svečiai juos palieka ant stalo. Jei nepageidauja daugiau kavos ar arbatos, nuimkite tuščius puodelius ir cukrinę nuo stalo. Taip pat nepamirškite nuimti cukrinių, pieno ašotėlių, medaus indelių ir citrinos.



Kavos papildymas.

„Ar Jums dar kavos?“ / „Maybe more coffe?“

„Dėkoju, turiu pakankamai!“ / „Thank you, but I have enough!“

Pagrindiniai prieskoniai ir įrankiai. Prieš pusryčius, pietus ir vakarienę ant stalo statomi skirtingi pagardai pagal kavinės ar restorano meniu. Visų prieskonių indelių patikrinimas ryte arba laisvesniu laiku padės išvengti nesusipratimų, nereikalingo bėgiojimo labai užimtu laikotarpiu, tad aptarnavimas bus sklandus. Reikalingus prieskonius atneškite prieš patiekdami pagrindinį patiekalą. Prieskoniai turi būti sudėti tam skirtame inde ar padėkle. Jei nešate tik atskirus prieskonius, juos taip pat atneškite ant padėklą. Jei norite pabarstyti šviežiai maltų pipirų, eikite su pipirų malūnėliu atsiklausę ir sumalkite virš patiekalo. Pusryčiams dažniausiai reikalingi prieskoniai: kečupas / pomidorų padažas – kiaušinienei; majonezas – kiaušiniams; tabasko padažas – kiaušiniams; klevų sirupas – blyneliams ir vafliams; konservai / uogienės – skrudintai duonai / pyragų krepšeliui.

Stalo įrankiai ir tinkamų įrankių paruošimas

Viskas priklauso nuo jūsų restorane patiekiamų patiekalų ir įsigytų stalo įrankių. Prieš įsigydamis įrankius, žinokite, kuo planuojate vaišinti svečius, ir specialistai patars, kokių įrankių reikia įsigyti, sukomplektuos jums pirkinių krepšelį.

Įrankis

Šakutė salotoms

Didelė šakutė

Kokteilinė šakutė

Omarų smulkintuvas

Kam tinka

maža lėkštė, vėžiagyviams, salotoms ir desertui.

visiems pagrindiniams patiekalams ir įvairiai žuviai.

Vėžiagyvių patiekalams, gliaudomiems produktams.

Omarui išglaudyti.

Peilis sviestui	Užtepėlėms ir sūriui.
Stalo peilis (didelis)	Viskam, išskyrus mėsos ir vištienos užkandžius.
Peilis didkepsniui	Visiems mėsos ir vištienos patiekalams.
Šaukštelis kavai	Kavai, karštiesiems gėrimams, <i>ceviches</i> (žuvies užkandžių <i>kokteiliui</i>), įvairioms mažoms lėkštelėms.
Desertinis šaukštas	Sriuboms, užkandžiams su sultiniu ir desertams.
Šaukštelis šaltai arbatai	Šaltai arbatai, šaltam kavos gėrimui, įvairiems desertams.
Didelis šaukštas	Prancūziškai serviruotei, įvairiam naudojimui.

Pasižymėkite stalą. Pasiruoškite padėklą su įrankiais. Sudėkite tik tam stalui skirtus įrankius (pagal svečių užsakytus patiekalus). Planuokite laiką. *Susidėkite įrankius pagal sėdėjimo padėtį. Kai dėliojate svečiams įrankius, atlikite tai labai greitai ir diskretiškai, pradėkite nuo ponų.* Visuomet prisiminkite, kad dėliojate atvira ranka į svečią (neatkiškite alkūnės svečiui). Kai dedate šakutę, dėkite iš kairės pusės kaire ranka. Kai dedate peilį ir šaukštą, dėkite iš dešinės pusės dešine ranka, visų pirma pradėkite nuo peilio ir dėkite įrankius nuo centro išorės link, baigdami šaukštu. Visuomet laikykite įrankius už koto ir venkite bet kokių pirštų atspaudų. Išdėliokite įrankius pakankamu atstumu vieną nuo kito, kad liktų vietos lėkštei.

Dalinimasis. Jei svečias neužsisakė pagrindinio patiekalo, pasižymėkite, kad turite padėti lėkštę patiekalo dalinimuisi, ir padėkite atitinkamus įrankius (pasiteiraukite, ar planuoja dalintis). Atneškite lėkštę, ant kurios padėta servetėlė ir reikiami įrankiai. Pasižymėkite, kad košei atnešamas šaukštas ir dedamas iš dešinės pusės nuo peilio.

Kompiuterinė užsakymų sistema. Galbūt naudojate tik kopijuojančius bloknodus. O gal visi užsakymai suvedami, kad būtų aišku ir padavėjui, ir padėjėjui, ir virtuvei. Užsakyti gėrimai ir maistas turi būti patiekti laiku. Padavėjas atsakingai suveda stalo # svečių skaičių #, padėjėjo vardą, datą ir užsakymo laiką (banketams gali būti daromos išimties). Kėdė, esanti arčiausiai įėjimo, žymima #1. Atkreipkite dėmesį, kur prie stalo sėdi moterys, ar kėdė yra laisva. Jei pradame skaičiuoti nuo #1, tai vieta prie stalo #2 yra #1 dešinėje, ir taip judame pagal laikrodžio rodyklę. Kai padavėjas priima užsakymą, gali pradėti ties bet kuriuo stalo kėdės # numeriu. Lengviausia, jei galite pradėti nuo #1, tačiau užsakymas nebūtinai turi būti nuoseklus. *Svarbu, kad ties užsakymu būtų užrašytas teisingas kėdės numeris. Jei prie keturviečio stalo sėdi tik viena moteris stalo kėdėje #3, užsakymą turėtumėte pradėti priimti nuo jos, tačiau jos vieta netampa #1, jos vieta prie stalo išlieka #3. Vietos prie stalo nėra nurodymas, kieno užsakymas turi būti priimtas pirmas. Čia vadovaujamasi kitais kriterijais (lytis, garbės svečias ir t. t.).* Padavėjas kiekvieno svečio užkandžio ir pagrindinio patiekalo užsakymą priima iš karto, tada klauso kito svečio pageidavimų (nebent svečias pageidauja užsakyti tik užkandį ir tik jį suvalgęs užsakys antrą patiekalą). Bloknote naudokite horizontalią liniją, kad atskirtumėte pirmo patiekalo užsakymą nuo antro. Labai tiksliai užrašykite kiekį ir patiekalą, stalo vietos numerį ir visus pageidavimus, susijusius su tuo patiekalu ir svečiu. Kai rašote užsakymus, turėtumėte vartoti tuos pačius trumpinius, kad visi padavėjai juos žinotų ir suprastų. Labai aiškiai nurodykite, kaip patiekalas turėtų būti paruoštas (jei yra paruošimo metodų pasirinkimo galimybė). *Niekuomet nepadėkite padėklo ar užrašų ant svečių stalo.*

Padėkite vieni kitiems. Geriausias būdas sulaukti bendradarbių pagalbos – padėti jiems. Jei turite laisvo laiko ir matote, kad jau paruoštas vyno butelis, atneškite kitam padavėjui ant serviravimo staliuko. Patikrinę aukšto planą, rasite sekciją, kurioje yra padavėjas. Butelį galite palikti stotelėje su gėrimo kortele arba užrašykite stalo numerį ant etiketės krašto.

Kai kuriuose restoranuose ir kavinėse padavėjai ir jų padėjėjai pasiskirsto darbus, tačiau bendradarbiavimas visuomet būtinas, kad svečiai liktų patenkinti. Padavėjas priima gėrimų užsakymą ir suveda į kompiuterinę užsakymų sistemą, atspausdina dvigubą kvitą sau ir padėjėjui (arba / ir barmenui). Padėjėjas paruošia ir atneša svečiams gėrimų užsakymą. Padavėjas arba padėjėjas patiekia gėrimus svečiams. Padavėjas priima maisto užsakymą. Kai maisto užsakymas priimtas, padavėjas nedelsdamas įveda pirmą patiekalo užsakymą. Taip pat spausdina dvigubą kvitą, kurį pasiima padėjėjas (ir užsakymas automatiškai keliauja į virtuvę). Tuomet maistas ruošiamas ir padėjėjas atneša paruoštą. Viskas turėtų vykti sklandžiai, svečiai turi gauti tuos patiekalus, kuriuos užsakė. *Sistemoje žymėkite, kas dar nebuvo aptarnautas. Padavėjas taip pat planuoja stalo aptarnavimą, jei mato, kad kažkuriuo laiku reikės kito asmens pagalbos, iš anksto paprašo kolegos. Asmuo, kuris paima maistą, jį patiekia svečiams. Maistas negali būti paliktas patiekti kitam asmeniui ar padavėjui / padėjėjui.* Paprastai maistą patiekia padėjėjas. Gali būti, kad reikės ką nors papildomai atnešti, tai išsiaiškinti privalo padavėjas. Padėjėjas taip pat nurenka indus ir paruošia stalą kitam patiekalui, tinkamai sudeda reikiamus įrankius. Padavėjas pristato meniu ir priima desertų ir gėrimų po pietų užsakymus. Padavėjas suveda užsakymus į kompiuterinę užsakymų sistemą. Desertų ir kavos užsakymai vėl perduodami padėjėjui. Padėjėjas (arba barmenas) atsakingas už kavos paruošimą, desertų atnešimą ir patiekimą svečiams. Visus gėrimus po pietų gali patiekti ir pats padavėjas.

„Taip“ kliento pageidavimams. Būkite dėmesingi svečių poreikiams. Įdėmiai klausykitės ir stenkitės išpildyti pageidavimus. Jei reikia, papildomai užduokite trumpų klausimų. Į svečių klausimus atsakykite „taip“; „taip, pone, tuojau pat pasiteirausiu apie galimybes“; „taip, pone (vardas), mes pasistengsime tuojau pat tai išspręsti“. Darbuotojams turi būti suteikti įgaliojimai išpildyti kliento prašymą, jei tiksliai išpildyti neįmanoma, pasiūlyti alternatyvą. Niekomet klientui nesakome „ne“ ar „to nėra mūsų meniu“. Asmeniniai nusiskundimai vienu ar kitu asmeniu nesprendžiami. Papildomą pageidavimą reikėtų išpildyti per 15 minučių. Jei kolega sprendžia tą klausimą, po 30 minučių turėtumėte pasitikslinti, ar problema buvo išspręsta ir ar svečias liko patenkintas.

Aperityvų užsakymas. Padavėjas turi įsitikinti, kad gėrimai paruošti pagal standartinį receptą, ne per stiprūs, jiems naudoti tik aukščiausios kokybės likerai ir šviežios sultys, kad nė viena iš sudėtinių dalių nedominuoja, gėrimai šviežiai paruošti, neišsilieję.

Standartinis pylimas. 350 ml mišraus gėrimo (miesto viešbučiuose), 400 ml mišraus gėrimo (kurorto viešbučiuose), Lietuvoje dažniausiai kokteilių stiklinės talpa 280 ml, alaus bokalo ar taurės 250, 500 ml, alaus taurės – 330 ml, (pilama 60 ml martinio ir ledo) – aperityvui skirta taurė 75–100 ml.

Lietuvoje dažniausiai naudojamų taurių talpa: desertiniam vynui 75 ml, 100 ml, 190 ml baltajam vynui, 240–270 ml raudonajam vynui patiekti; gali būti ir įdomaus dizaino 600 ml ar net 780 ml talpos taurių. Vyno pilama 100 ar 150 ml. Šampanui ir putojančiam vynui skirtos taurės būna 75–80 ml talpos, viskio stiklinaitė su dugnu 150–200 ml, chereso taurė 60–80 ml, džino taurė 280 ml.

Visiems kokteiliams, kurių paruošiama gerokai daugiau, produktai paskaičiuojami atitinkamai. Jei svečias pageidauja specialaus gėrimo, kurio padavėjas nežino, padavėjas pasitiksina receptą bet kuriuo įmanomu būdu prieš nusprendamas teirautis paties svečio. Svečias niekuomet neturėtų jaustis nesmagiai, kad jo užsakytas gėrimas sukėlė tiek vargo. *Visi gėrimai – alus, martinis, viskis (ROCKS), vieno gurkšnio kokteilis (Shot), vynas, kokteiliai, brendis (brandy, scotchs, bourbon) – patiekiami jiems tinkamos formos taurėse. Degtinė turi būti patiekiamas atvėsinta. Gali būti patiekiamas ir atvėsintoje taurelėje. Jei alus pateikiamas fleitos formos taurėje, taurė turėtų būti atvėsinta.*

Gėrimų dekoravimas. Gėrimai gali būti dekoruojami labai įvairiai. Vaisiai pjaustomi pagal planuojamus serviruoti gėrimus vienodais dydžiais, pagal gėrimų rekomendacijas. Visi papuošimai užsakomi iš virtuvės arba ruošiami bare, jų neturi pritrūkti. Visi papuošimai turėtų būti švieži, neparudę, nesugedę ar neapdžiūvę. Nenaudojami vaisiai uždengiami. Vaisių pjaustymo pavyzdžiai:

A. Citrinos tvistas, 0,6 cm storio ir 2,5 cm ilgumo žievelės sukinys.

B. Citrina ar žalioji citrina pjaustoma į 6–8 skilteles, galai nupjaunami.

C. Citrinos, žaliosios citrinos ar apelsinai pjaustomi 0,6 cm storio griežinėliais, jie perpjaujami pusiau.

D. Apskritimas dedamas ant taurės krašto. Skiltelė lengvai išspaudžiama ir dedama į gėrimą arba ant taurės krašto, jei tinka prie gėrimo. Žievelės sukinys dedamas ant taurės krašto arba plūduriuoja viršuje.

Papuošimai ruošiami ar atsinešami, kai planuojama juos naudoti. Naudojamos tik žaliosios didžiosios alyvuogės, nebent yra nurodyta kitaip. **Alyvuogės paimamos per šonus, ne iš vienos pusės.** Trys kokteilio svogūnėliai.

Maisto užsakymas. Prieikite prie stalo, kai pastebite, kad svečiai jau pasiruošę užsakyti (užverstas meniu yra ženklas). Pasiteiraukite: „Ar turite papildomų klausimų apie meniu ir ar jūs jau pasiruošę užsisakyti?“ / „Do you have some questions? Ar you ready to order?“ Rankose turėkite užrašus, kuriuose jau užrašytas stalo numeris, svečių skaičius, vietos ir laikas. Niekuomet nesistenkite visko prisiminti. Niekuomet neklauskite, kas apskritai stalui aktualu. Kiekvieno individualiai teiraukitės, ko norėtų paragauti ir kas jam įdomu. *Skirtumas tarp užsakymo priėmėjo ir gero padavėjo-pardavėjo: užsakymo priėmėjas tiesiog pasiteirauja: „Ko jūs norėtumėte?“ / „What do you want?, o padavėjas-pardavėjas stengiasi patarti, rekomenduoti renkantis ir abejojant tarp pasirinkimų. Kiekvieno svečio užsakymą pakartokite jam asmeniškai, kad įsitikintumėte, jog teisingai išgirdote. Pasiteiraukite papildomos informacijos, jei reikia, pavyzdžiui, jei užsakomas didkepsnis, svečiai gali pageidauti skirtingai, nei rekomenduoja virėjas. „Virtuvės šefas rekomenduoja vidutinio „...ar jūsų norėtumėte...“ visiškai iškepto, ar mažai...“ / „The chef recommends medium*



rare for your steak, do you prefer another temperaure?"; „Norėtumėte ruginės ar kvietinės skrudintos duonos?" / „Do you prefer wheat ar white toast?" Nuimkite visus meniu ir vyno kortą ir tvarkingai padėkite ant tam skirtą stalo. Jei svečiai sako, kad vėliau užsakys maisto papildomai, būkite pasirengę vėl pateikti meniu.

Šefo linkėjimas. Kai kuriuose restoranuose svečiai vaišinami vieno kąsnio užkandžiais, kai mėgaujasi aperityvu. Jei svečiai neužsisako kokteilio, jie vaišinami „šefo linkėjimais". Maži vieno kąsnio užkandžiai serviruojami kiekvienam individualioje lėkštelėje, ant kurios padėta kokteilinė šakutė. Kiekviena lėkštelė padedama ant polėkštės arba lėkštė su užkandžiais statoma stalo viduryje. Jei užkandžiai dedami individualiai, pradedama nuo damos ir pagal laikrodžio rodyklę baigiama šeimnininku. Kai svečiai baigia vaišintis, indeliai ir polėkštės nurenkami. Jei tai sudėtinga, mažas lėkšteles galite nurinkti ant padėklo ir grįžti nuimti polėkščių. Jei užkandžiai buvo serviruojami centrinėje stalo dalyje vienoje lėkštelėje, visų pirma nuimkite centrinę lėkštę, tada surinkite polėkštes. Nurinkus mažų užkandžių lėkštes paduodamas meniu.

Maisto užsakymas ir įvedimas į sistemą. Padavėjas prieina prie svečių staliuko praėjus 5 min. pietų metu ir praėjus 10 min. vakarienės metu, kai buvo paduotas meniu. Padavėjas prieina prie stalo lėtai, dėmesingai, jei mato, kad svečiai labai įsitraukę į pokalbius. Jei svečiai kalbasi, padavėjas palaukia keletą sekundžių ir mandagiai patraukia svečių dėmesį. Visi svečiai pasveikinami akių kontaktu, šypsena ir taisyklinga laikysena. Padavėjas stovi iš dešinės svečio pusės, kad svečias galėtų laisvai jį matyti. Jei svečių yra daugiau, padavėjas stengiasi atsistoti taip, kad priimant užsakymus reikėtų kuo mažiau judėti aplinkui stalą. Padavėjas kalba pirmas, praneša, kad yra pasiruošęs priimti užsakymą, pavyzdžiui: „Ar galėčiau atsakyti į klausimus, susijusius su mūsų meniu?" / „May I answer any questions about our menu?" Kalbėkite aiškiai, taisyklingai, ne per greitai ir ne per lėtai, vidutiniu garsumu, pažemintu tonu. *Jei žinote, kreipkitės į svečių kreipiniu ir vardu. Jei svečias padarė užsakymą, į jį kreipiniu ir vardu vakaro metu kreipkitės tik vieną kartą.* Jei svečiui reikia daugiau laiko, priimkite pageidavimą ir prieikite po 5 minučių, nebent svečias parodo gestu. Damos užsakymas priimamas pirmas, šeimnininko paskutinis, jei tik tai įmanoma. Įdėmiai klausykitės, pakartokite ir patikslinkite, jei reikia.

Kai visų užsakymai priimti, gali tekti užduoti papildomų klausimų, pavyzdžiui: „Kaip norėtumėte, kad būtų iškeptas didkepsnis?" Prieš nueidamas nuo stalo surinkite meniu, pagal kliento pageidavimą praneškite apie gamtinimo laiko trukmę. Jei įmanoma, sugrupuokite stalo užsakymus. Pavyzdžiui, jei 1 ir 4 svečias užsakė didkepsnius, įveskite 2 didkepsnius vietoj atskirų vedimų 1 ir 4 svečiui (nebent yra specialių didkepsnio paruošimo pageidavimų). Prieš patvirtindami svečio pageidavimus pasiteiraukite virtuvėje, ar tikrai tai bus galima įgyvendinti ir pakoreguoti patiekalo gamybą. Gavę teigiamą virtuvės šefo atsakymą pakoreguokite patiekalo užsakymą atitinkamomis pastabomis. Jei svečias alergiškas, į visas alergijas turėtų būti atsižvelgta. Sužinokite, ką svečias norėtų valgyti, pasiteiraukite virtuvės šefo, ar tuose patiekaluose nėra produktų, sudėtinių dalių, kurioms svečias alergiškas. Įsitikinę, kad tuos patiekalus asmuo gali valgyti, pakoreguokite užsakymą. Užsirašykite, kaip pakoreguotas patiekalas, atsižvelgiant į alergiją.

Išraiškos, kurios (ne)padeda parduoti:

Efektyvu:

„Ar Jūs norėtumėte?..“ / „Would you like?..“

„Ar galėčiau jums rekomenduoti?..“ / „May I suggest...“

„Rekomenduočiau...“ / „I can recommend...“

„Iš tiesų, pasirinktas... nuostabus“ / „Definitely, the... are fantastic...“

„Galbūt norėtumėte...“ / „Perhaps you would like...“

„Kaip dėl...“ / „How about...“

„Jums taip pat turėtų patikti...“ / „You might like or enjoy...“

Nerekomenduotina:

„Jūs privalote paragauti...“ / „You must / should try...“ (Pavojinga, gali nuskambėti įkyriai, tarsi spaudimas.)

„Ar galėčiau rekomenduoti?..“ / „Could I possibly suggest...“ (Nedrąsus siūlymas.)

„Ar jums rūpi?..“ / „Would you care for...“ (Skamba labai formaliai.)

„Prašau pamėginti...“ / „Please try...“ (Skamba kaip maldavimas.)

Duonos serviravimas. Duona ir sviestas atnešami nedelsiant, kai tik priimami gėrimų užsakymai, prieš priimant maisto užsakymą. (Kai kuriuose restoranuose duona atnešama prieš pirmą patiekalą. Kai atnešama duona, apibūdinkite, kokią duonelę atnešėte. Duona turi būti uždegta švaria servetėle. Jokiu būdu neneškite senos, apdžiūvusios duonos. Ant sviesto indelio neturėtų matytis pirštų žymių ir sviesto. Sviestas turėtų būti kambario temperatūros. Jei prie stalo daugiau nei 4 žmonės, reikia atnešti 2 sviesto ar užtepėlės indelius. Sviestas ir duona serviruojami nuo padėklo ir statomi į stalo vidurį. Duonos papildoma prieš svečiams paimant pasakutinį gabaliuką. Duona ir sviestas patiekiami iš karto po to, kai priimtas gėrimų užsakymas, prieš maisto užsakymą. Duona patiekiami pietų metu tik jei paprašoma papildomai. Vakarienės metu kai kuriuose restoranuose duonos atnešama po to, kai priimtas maisto užsakymas, prieš patiekiant pirmą patiekalą. Jei prašoma, apibūdinkite duonos rūšis. Bandelės, duona gražiai sudėta į krepšelį ir uždengta linine servetėle (gali būti atnešama ir lėkštėje, kurioje patiesta medžiaginė servetėlė ir duona uždengta viršutine dalimi). Servetėlė turėtų būti švari, be skylių ir dėmių, nenudėvėta. Duonos krepšelis / lėkštė turėtų būti tvarkingas, neaplūžinėjęs. Lengvai sūdytas sviestas švariai įdėtas arba supjaustytas trikampėliais, kvadratėliais ar rutuliukais, be jokių pirštų žymių arba individualiai supakuotas. Sviestas pjaustomas naudojant vielą (galima įsigyti specialioje parduotu-



vėje arba iš sviesto tiekėjų). Nenaudokite šilto peilio, nes jis sviestą tirpdo (gerai suvyniotas sviestas ir nepjaustytas gali būti laikomas šaldiklyje iki 4 savaičių). Sviestas gražiai atrodo ant mažų duonos ir sviesto lėkštelių ar sviesto lėkštelių ir serviruojamas šiek tiek atšaldytas arba kambario temperatūros. Patiekama ne mažiau kaip du gabaliukai ant baltos duonos lėkštelės, kiekvienam asmeniui (pavyzdžiui, 4 trikampėliai 4 žmonėms), daugiausia 4 gabaliukai vienoje lėkštelėje. Jei prie stalo yra daugiau nei 4 asmenys, statomos 2 lėkštelės. Duonos krepšelis ir sviestas patiekiami nuo padėklo ir statomi stalo viduryje. Turėtumėte sutvarkyti stalą taip, kad būtų vietos stalo viduryje. Jei pastebite, kad pasirinkimo neliko, papildykite reikiamos duonos. Duona automatiškai papildoma prieš paimant paskutinį duonos ar bandelės gabaliuką. Tada paimkite duonos krepšelį ir jo vietoje pastatykite naują. Taip pat (jei reikia) papildykite sviesto. Visada patiekama tik šviežia aukštos kokybės duona. Jei tiekama duona šilta, ji turi būti tanki, kramtoma ir traški. Turėtų būti patiekama mažiausiai 2 rūšių duonos – viena turėtų būti traški (duonos lazdelės, treškučiai ar panašiai), kita gali būti bet kuri iš šių:

- traški balta duona ar sūrus ragelis (ne orinis prancūziškas);
- kelių grūdų duonos riekelės ar mažas kepalukas;
- vietinė kažkuo ypatinga, susijusi su restoranu, kavine;
- juoda duona arba juoda su razinomis ir riešutais;
- pikantiška (pavyzdžiui, su svogūnais ar sūriomis lazdelėmis);
- unikali (namų duona, pavyzdžiui, iš kukurūzų miltų).

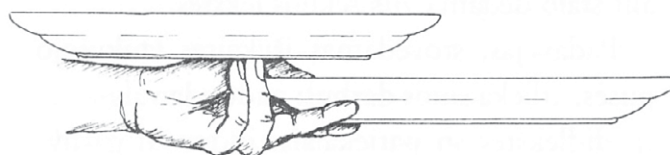
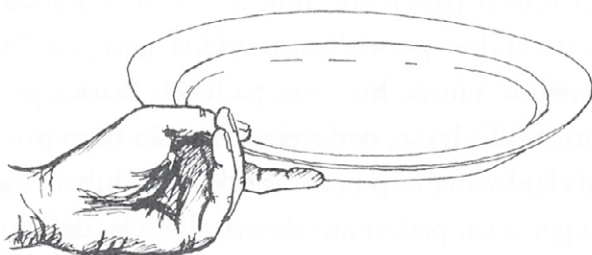
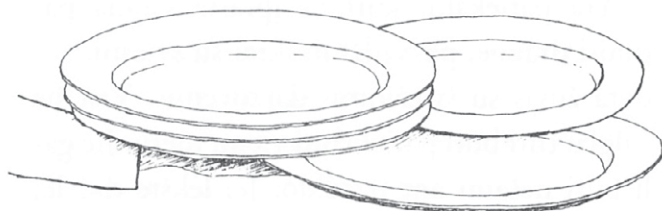
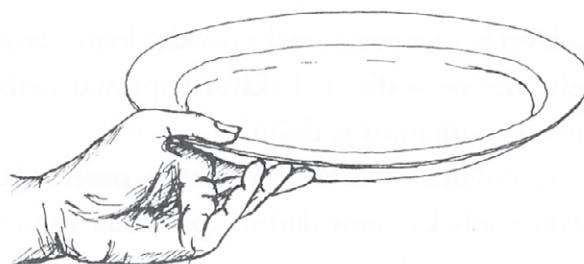
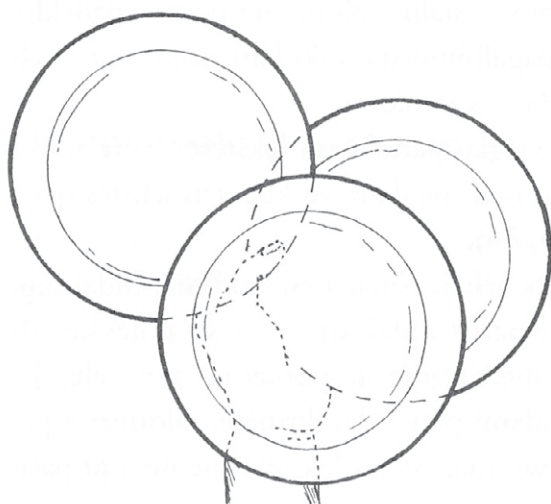
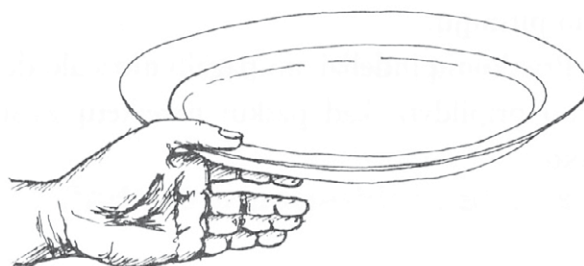
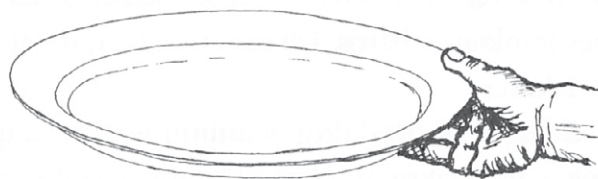
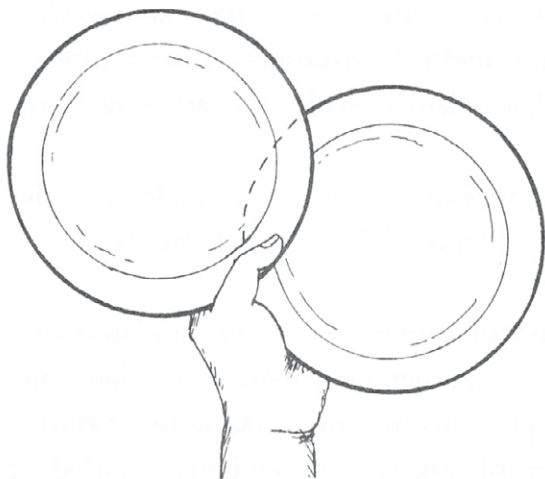
Standartiškai patiekiami 2 gabalėliai asmeniui. Pavyzdžiui:

1 asmuo – 2 gabaliukai: 1 gabaliukas A duonos, 1 gabaliukas B duonos;

2 asmenys – 4 gabaliukai: 2 gabaliukai A duonos, 2 gabaliukai B duonos.



Papildomas užkandžių pardavimas. Pabandykite parduoti papildomai kiekvienam stalui bent vieną kartą – gėrimus, užkandžius, pagrindinius patiekalus ar desertus ir darykite tai profesionaliai, sklandžiai, nepastebimai. Parduodami papildomai užduokite tikslus klausimus, pagal svečio prioritetus ir pasirinkimus: „Kol laukiate atvykstančio paskutinio svečio, gal norėtumėte užkandžių ar poros skirtingų, kad galėtumėte pasidalinti? Ar jums patinka traškūs užkandžiai? Keptos krevetės?“ Kai papildomai parduodate, rekomenduokite 1–3 užkandžius, papildomus dalykus ir / arba ypatingą užkandžių lėkštę ar ką nors panašaus. Visi reklamuojami užkandžiai siūlomi pirmiausia. Neįprasti meniu pasiūlymai taip pat įtraukiami į pasiūlymą, kad svečiai turėtų galimybę pasirinkti. Nedarykite pauzių pristatydami ir priimdami svečio užsakymus, rekomenduodami specialius patiekalus.



Pavyzdžiui: „Ar pirmiausia norėtumėte sriubos arba salotų? Mes turime dvi puikias sriubas, kurios tinka šaltai dienai: mūsų daržovių sriuba, kurioje daug įvairių šviežių daržovių ir maistingų pupelių, o galbūt jūs norėtumėte sodrios kreminės moliūgų sriubos su muskatu užuomina?“ / „Would you like a soup or salad to start? We have two excellent soups, perfect for a chilly day like today; our vegetable soup has colorful variety of fresh vegetables and nutritious beans or would you like our rich and creamy pumpkin soup with a hint of nutmeg?“ Rekomenduokite pristatomus patiekalus. Vartokite gražiai apibūdinančius būdvardžius ar kitus viliojančius žodžius.

„Alternatyvaus pasirinkimo“ baigiamojo pardavimo galimybė / „Alternative Choice“ close“ (pavyzdžiui: „Kurios sriubos pageidautumėte?“ / „Which soup would you like?“) arba „Patvirtinantis“ baigiamojo pardavimo / „Confirm“ close būdas („Ar norėtumėte „Cezario“ salotų su šviežiomis krevetėmis ar su keptos vištienos gabaliukais?“ / „Would you like seasoned shrimp or grilled chicken slices on your Caesar?“) Kai tik svečias pasako pasirinkimą, inicijuokite pasirinkimo patvirtinimą nedarydami jokios pauzės. Jei svečias įsiterpia ir atšaukia užsakymą, maloniai priimkite atsisakymą ir neįkyrėkite su naujais pasiūlymais.

Užkandžių patiekimas. Svečiai turi iš karto turėti visus reikiamus įrankius kiekvienam užsakytam patiekalui. Stalas turi būti padengtas iš anksto, ne priimant ar jau priėmus užsakymą. Patiekalai atnešami iš virtuvės. Padėkite papildomus įrankius / priemones, jei to reikia užsakytam patiekalui, ir nuimkite visus, kurių nebereikės. Niekuomet neneškite stalo įrankių rankoje. Gėrimams skirtas padėklas, mažas padėkas ar sulankstyta servetėlė. Užkandžiai patiekiami per 12 minučių nuo užsakymo priėmimo. *Jei maistas nešamas rankose, neturėtumėte nešti daugiau kaip 3 lėkščių vienu metu.*

Kai vienu metu prie stalo reikia atnešti daugiau lėkščių, geriau paprašyti kolegų pagalbos arba naudotis padėklu. Jei reikės pagalbos, turėtumėte susitarti iš anksto. Padėklas dedamas arti stalo, tačiau toliau nuo vaikščiojimo takelio. Išbaigti pagal stalo užsakymą ir tinkamai patiekti patiekalai išnešami iš virtuvės. *Visiems svečiams pirmasis patiekalas patiekiamas vienu metu, nebent pageidaujama kitaip. Visų pirma patiekiamas damoms, stalo šeimininkui paskutiniam. Maistas patiekiamas iš kairės pusės kaire ranka, iš dešinės pusės dešine ranka, visuomet iš kairės, jei svečiui reikia įsidėti pačiam, nebent to neleidžia stalo padėtis. Aptarnavimas turėtų būti nepastebimas ir nepažeisti svečio asmeninės erdvės. Lėkštės statomos 6 valandos pozicijoje. Logotipas turėtų būti lėkštės viršuje, pagrindinis patiekalas (mėsa, žuvis ir kita) lėkštės apačioje. Jokių užpylimų ar pirštų pėdsakų ant lėkščių neturėtų likti. Sriuba neturėtų užtikėti ant svečių ar stalo. Mandagiai pakartokite, kokius užkandžius atnešėte. Užsakytas užkandis patiekiamas asmeniui, kuris pateikė užsakymą, neklausinėjant, kas ką užsisakė. Pakartojus pavadinimą 2–4 žodžiais nusakomas pavadinimas, kaip parašyta meniu, nieko netrumpinant. Užkandžių, kurie patiekiami su prieskoniais, pagardais ar padažais, pagardai atnešami su užkandžiu arba prieš atnešant užkandį. Jei tinka, pasiūlykite šviežių pipirų, papildomai pasiūlykite / papildykite gėrimų. Nuimkite tuščias taures. Prieš nueidami nuo stalo paklauskite: „Ar dar galėčiau ką nors jums pasiūlyti?“ / „Is there anything else I can get for you?“*

Užkandžių patiekimas. Patiekalai visuomet patiekiami tinkamo porcijos dydžio, kokybiški ir su visais numatytais priedais, kad atitiktų kliento lūkesčius. Maistas turėtų būti patiekiamas tinkamos temperatūros. Naudokite pašildytas lėkštes karštiesiems patiekalams ir atvėsintas šaltiems. Patiekalus patiekite pagal rekomendacijas – visuomet reprezentatyviai.

Maisto užsakymas. Prieš eidami prie stalo visuomet pasitikslinkite, kurių patiekalų jau nebėra. Kai kurio nors patiekalo iš meniu lieka tik 4 porcijos, virtuvė privalo įspėti padavėjus. Idealu būtų turėti lentą, kurioje ši informacija būtų nuolat tikslinama. Visi siūlomi meniu dalykai turi būti stebimi: vynai, pagrindiniai patiekalai, gėrimai ir desertai. Joks užsakymas negali būti priimtas, jei patiekalo nebeturite. Jei svečias užsisakė ką nors, ko jau nebeturite, nuoširdžiai atsiprašykite ir rekomenduokite alternatyvą. Jei ką nors meniu pakeitėte, perspausdinkite meniu ar dailiai pakoreguokite! Maistas turėtų būti šviežias ir kokybiškas, skanus ir kvapnus. Specialūs pasiūlymai tik išskirtiniais atvejais, pavyzdžiui, švieži moliuskai ar žuvis. Maistas turi būti tinkamai pagamintas, kaip klientas ir pageidavo.

Užsakymai priimami ne vėliau kaip po 5 minučių nuo tada, kai buvo paduoti meniu pietų metu, ir ne vėliau nei po 10 minučių vakarienės metu. Jei svečiai įsitraukę į pokalbį, palaukite keletą sekundžių ir mandagiai atkreipkite jų dėmesį. Visi svečiai pasveikinami akių kontaktu, šypsena ir taisyklinga laikysena. Kalbėkite pirmi, rekomenduodami svečiams užsisakyti: „Ar galėčiau atsakyti į klausimus, susijusius su mūsų meniu?“ *Jei matote, kad svečiai dar neapsisprendę, stovėkite šeiminkui iš dešinės, kad svečiai galėtų jus lengvai matyti ir kalbėtis. Jei prie stalo daugiau nei vienas svečias, atsistokite taip, kad būtų kaip galima mažiau judėjimo aplinkui stalą priimant užsakymus.* Jei svečiams reikia dar laiko, pasitraukite ir sugrįžkite po 5 min. – nebent svečiai patys parodo, kad jau pasiruošę užsisakyti. Visų pirma priimami moterų užsakymai, šeiminko pageidavimas paskutinis. Įdėmiai klausykitės, pakartokite, pasitikslinkite, kalbėkite ramiai. Kai visi užsakymai priimti, galite pasitikslinti, kaip svečias norėtų, kad būtų iškeptas didkepsnis, informuokite, kiek maždaug užtruks maisto ruošimas. Jei suklydote, grįžkite ir pasakykite tiesą. Nueidami nuo stalo surinkite meniu, įspėkite virėją, ko klientai pageidauja, o gal skuba.

Antras gėrimų užsakymas. Baigus maisto užsakymą atsiranda puiki galimybė antram gėrimų užsakymui. Prieš svečiams pakylant nuo stalo papildomai pasiūlykite sulčių arba kavos. Vakaro metu nors vieną kartą prie kiekvieno stalo pamėginkite parduoti ką nors papildomai – gėrimų, užkandžių ar desertų. Rekomenduokite profesionaliai, sklandžiai, informatyviai ir nepastebimai. Reaguokite į svečių klausimus bei pageidavimus ir rekomenduokite, neįkyriai parduokite tai, ko svečias pageidauja. Rekomenduodami užduokite papildomų klausimų, susijusių su svečio pasirinkimu, pavyzdžiui: „Jūs pageidautumėte raudonojo ar baltojo vyno?“ / „Do you prefer red or white wine?“

Rekomenduodami visuomet pateikite 1–3 pasirinkimo galimybes. Nejprasti gėrimai taip pat rekomenduojami kaip pasirinkimo galimybė. Visi gėrimai, kurie tuo metu reklamuojami ar skatinamas pardavimas, minimi pirma. Kokteilius parduokite taip pat patardami, kaip ir stipriuosius gėrimus, brendį, likerį ar kitą derantį prie maisto ar pageidaujamą gėrimą. Neturėtumėte daryti pauzės tarp rekomendacijos ir užsakymo, kai svečias jau pasirenka. Pavyzdžiui: „Norėtumėte kokteilio ar taurės vyno? Mes turime (pavadinimas).“ / „Would you like a glass of wine or cocktail? We have (pavadinimas).“ Pasakodami apie gėrimą vartokite vaizdingus žodžius, būdvardžius ir derančius viliojamus žodžius. Taip pat vartokite užbaigiamąsias frazes, kurios labiausiai tinka: „alternatyvus pasirinkimas“ („Kurį *Chardonnay* vyną renkatės?“) / „Alternate choice“ („Which chardonnay would you prefer?“) arba „patvirtinimas“ („Margaritos“ pageidautumėte su druska ar be druskos?“) / „Confirm“ („Would you like your Margarita with or without salt?“). Baigiamąsias frazes vartokite iš karto, kai pristatote pasirinkimo galimybes,

ir nedarykite ilgos pauzės. Jei svečias įsiterpia ir / ar atšaukia gėrimų užsakymą, mandagiai tai priimkite ir neįkylėkite su naujais pasiūlymais.

Atsakymas į klausimus. Padavėjas visada turi žinoti, kokie tos dienos specialūs pasiūlymai ar dienos pietūs. Dienos pasiūlymus prisekite prie meniu arba paduokite atskirai. Taip pat papildomai ir žodžiu pasakykite, apibūdinkite patiekalo sudedamąsias dalis. *Meniu paduokite iš kliento dešinės pusės dešine ranka, visada pirmiausia moterims. Judėkite pagal laikrodžio rodyklę. Vynų meniu padėkite arčiau šeimininko ar paduokite į rankas.* Paprastesniuose restoranuose meniu atneškite iš karto, kai tik svečiai atsisėda, ir užmezgate akių kontaktą. Kituose restoranuose meniu atnešami jau atnešus gėrimus. Juose taip pat vaišinama šefo vieno kąsnio užkandėle iš karto, kai tik svečiai susėda. *Meniu privalo visuomet būti švarūs, jokių riebalų dėmių ar maisto likučių, vandens žymių.* Jei pietų metu susirinko labai daug svečių, galima palikti meniu dar neatvykusiems svečiams.

Patiekalų ir gėrimų pateikimas. Prieš nešdami maistą dar kartą patikrinkite, ar kiekvienam svečiui visi reikiami įrankiai padėti pagal užsakytus patiekalus. Jei esate padėjėjas, atsiminkite staliuko ir vietų numerius ir visuomet du kartus patikrinkite kortelę (kvitą) arba teiraukitės padavėjo, kad įsitikintumėte, jog patiekalai ir gėrimai skirti būtent tam stalui. Išmokite atmintinai kiekvieną patiekalą, padažą ir jo sudedamąsias dalis. Išmokite *to vakaro specialaus pasiūlymo patiekalų aprašą.* Visuomet papasakokite staliukui, koks čia patiekalas ir kaip jį valgyti (jei patiekalas bendras arba galbūt kažkas užsisakė kažką labai egzotiško ir nelabai žino, kaip valgyti). Praneškite, kokį patiekalą atnešėte ir patiekiate. Svečiui turi būti aišku, kas jam patiekta, kad nereikėtų papildomai klausinėti. Neškite lėkštes už briaunos, stenkitės, kad neliktų pirštų antspaudų. Laikykite lėkštes kaip galima tiesiau, kad padažas neišsilietų ant patiekalo. Lygiai taip pat turėtumėte padėti lėkštę ant stalo. *Visų pirma patiekiami patiekalai moterims ir visuomet iš kairės pusės kaire ranka, iš dešinės pusės dešine ranka. Išimtis gali būti, kai priėjimas iš svečio kairės pusės neįmanomas (pvz.: svečias sėdi prie kampo). Tokiu atveju patiekama iš dešinės pusės dešine ranka. Taip pat pirmiausia aptarnaujame vyriausią svečių ir pereiname prie jaunesnių. Stalo šeimininką / šeimininkę aptarnaujame paskutinį / paskutinę. Išimtis: mažus vaikus aptarnaujame iš karto.* Visi kiti padavėjai ar padėjėjai turėtų padėti patiekti patiekalus, jei vienu metu prie to paties stalo reikia aptarnauti daugiau žmonių. *Kai patiekalai patiekti, priekite su pipirų malūnėliu. Priekite iš dešinės svečio pusės, kiekvieno pasiteiraukite ar norėtų šviežiai maltų pipirų ant patiekalo.* Prieš nueidami nuo stalo palinkėkite malonių pietų „Malonaus valgymo“. „Skanaus“ / „Wish you a pleasant meal“. Venkite sakyti „Mėgaukitės“ / „Enjoy“.

Stalo patikrinimas. *Kai maistas patiektas, praėjus 2 minutėms (ar po poros kąsnių) priekite pasiteirauti, ar svečiai patenkinti. Labai dažnai tuo metu svečiai turi kokių nors papildomų pageidavimų (prieskonių ar pagardų).* Visuomet stenkitės, kad svečiai būtų patenkinti pasirinktu maistu. Įspėkite vadybininką (tiesioginį vadovą), jei klientai nepatenkinti. Jei nieko negalite pakeisti, pasiūlykite išsirinkti iš meniu kitą patiekalą. Tai taip pat puiki galimybė rekomenduoti dar vieną taurę sulčių ar užsakyti maisto papildomai ar tiesiog išgirsti, gal yra kokių pageidavimų ar reikalavimų. Neuždavinėkite abstrakčių klausimų, jūsų klausimas turėtų būti konkretesnis, ar patinka patiekalas, ar ko nors trūksta. Esant sudėtingai situacijai kreipkitės į tiesioginį vadovą. Tačiau visų pirma stenkitės patys spręsti situaciją ir imtis veiksmų pagal jūsų turimus įgaliojimus. Kiekviena minutė labai svarbi.

Jeį patiekalas svečiui nepatiko. *Visų pirma atsiprašykite. Būkite sąžiningi ir nuoširdūs, nesi-
ginčykite. Paimkite lėkštę nuo svečio stalo. Pasiteiraukite, ar jis norėtų, kad atneštumėte meniu.* Atkreipdami dėmesį į buvusį nepasisekusį pasirinkimą rekomenduokite ir labai konkrečiai api-
būdinkite naują pasirinktą patiekalą. Priimdami naują užsakymą pagirkite dėl pasirinkimo. Eiki-
te prie užsakymų stotelės ir užsakykite. *Informuokite tiesioginį vadovą apie naują užsakymą. Jis
pakoreguos stalo kvitą ir išbrauks svečiui netikusį patiekalą iš kvito, apie situaciją nedelsdamas
taip pat praneš virtuvės šefui.* Virtuvė paruoš naujai užsakytą patiekalą. Tiesioginis vadovas
grįš prie stalo, atsiprašys dėl situacijos ir praneš, per kiek laiko bus paruoštas naujai užsakytas
patiekalas. Vėliau jis taip pat turėtų stebėti stalą. *Prieš pateikdami kvitą svečiams turėtumėte
įsitikinti, kad svečiui netikęs patiekalas į jį neįskačiuotas.*

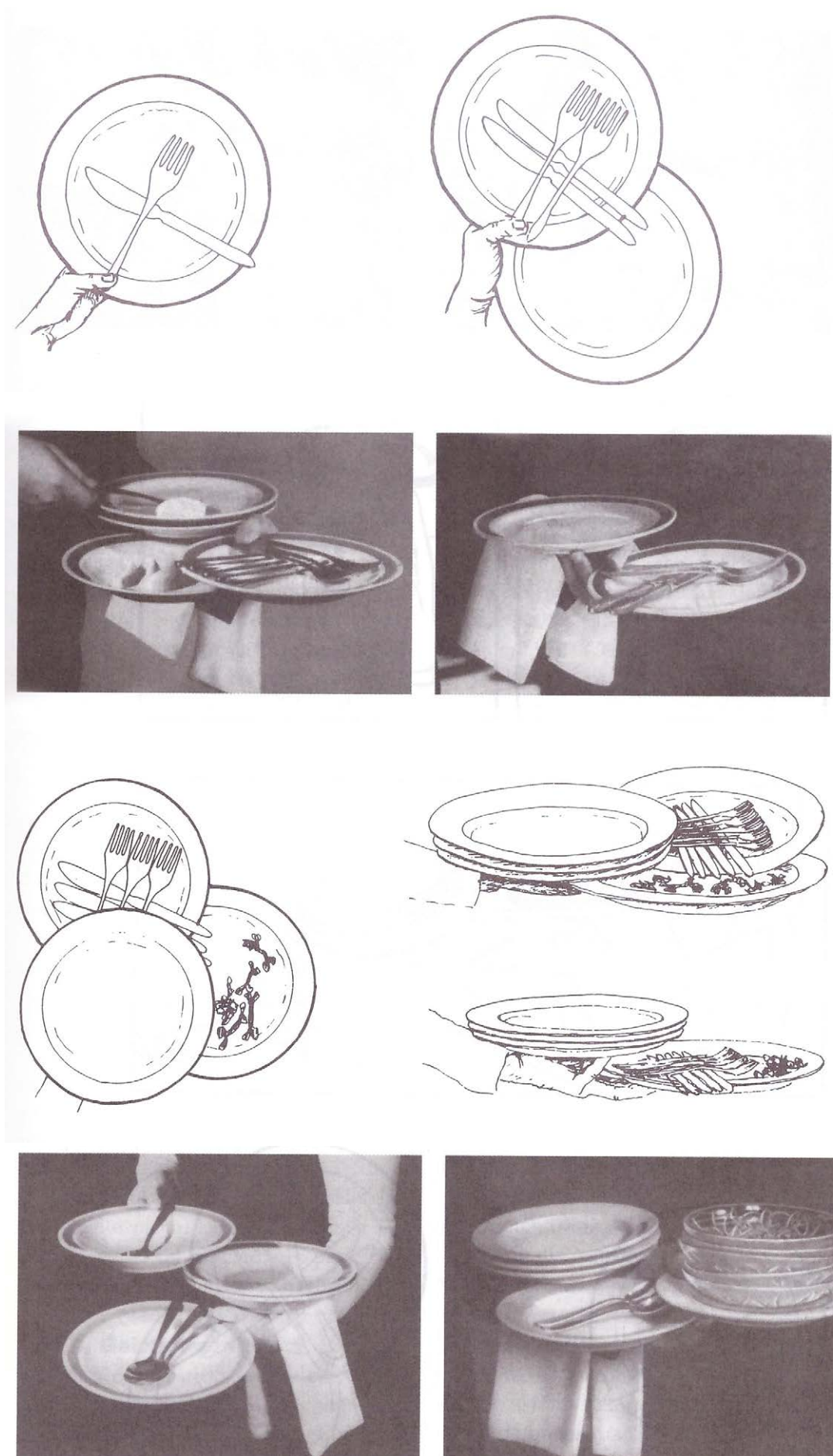
Gėrimų papildymas. Gėrimus galite pilstyti, jei jums sukako 18 m. Visus gėrimus neškite
ant padėklo. Įsitinkite, kad gėrimą patiekiate jį užsakiusiam svečiui. Gerai išmanykite gėrimus
ir jų derinimą su patiekalais. Už vynų kortą (menu) atsakingas asmuo ir virtuvės šefas su gėri-
mų tiekėjo atsakingu asmeniu turėtų parinkti tinkamus gėrimus ir apmokyti personalą.

Staliukų ir vietos numeriai. Staliukų numeriai yra pats svarbiausias dalykas, kurį reikia įsi-
dėmėti. Galite sukelti sumaištį, jei neprisimenate staliuko numerio ir patiekiate gėrimus ne
tiems. Stalo numeris ir vietos numeriai nurodo vietą, prie kurio staliuko ir kuriam svečiui pada-
vėjai ir padėjėjai turi nunešti gėrimus ir patiekalus. *Daug profesionaliau atrodo, kai patiekiate
užsakymus tam asmeniui, kuris tai ir užsakė, o ne prie stalo klausiate, kam šis patiekalas skirtas.*
Jeį aptarnaujate kolektyviai, staliuko numerį lemia grupės pirmos vietos numeris. Būkite ypač
atidūs, padėdami gėrimus ir maistą ant stalo. Niekada nestatykite priešais svečią, bet patie-
kite, padėkite iš šono. Eidami restorane, praneškite „už nugaros“, „kampas“, kad išvengtumėte
nenumatytų įvykių. *Negalima nuimti nė vienos lėkštės, kol visi svečiai nepabaigė savo patiekalo.*

Tokia pati taisyklė galioja ir staliukams, kurie verčiau
užsakinėjo pirmąjį patiekalą negu valgė šeimyniniu
stiliu. *Išimtis, jei žmogus pavalgė ir pastūmė nuo sa-
vęs lėkštę, nors tai nemandagus gestas, bet signalas,
kad jam ji trukdo.*

Stalo stebėjimas. Niekomet nepalikite pietavimo
salės nestebimos. Nors vienas asmuo turėtų likti sa-
lėje ir stebėti. Kiekvienas padavėjas turi atsakomybę,
ne tik aptarnavimo ir stebėjimo. Stebėjimo vieta turėtų
būti ne per daug arti stalų, bet tokia, kad viską gerai
matytumėte. Neužsibūkite virtuvėje, jei reikia pasi-
ruošti daugiau, koligos turėtų pagelbėti ir prižiūrėti
jūsų stalą (-us). Jei šalia yra daugiau kolegų, jie ne-
turėtų stovėti grupėje ir bendrauti tarpusavyje. *Eida-
mi į savo vietą visuomet apžvelkite stalus, leiskite sve-
čiams užmegzti akių kontaktą, nes tai gali būti ženklas,
kad jiems ko nors reikia. Kai aptarnaujate kitą asmenį
ir pastebite kito stalo svečio gestą dėl pagalbos, paro-
dykite, kad netrukus prieisite. Visus stalus turėtumėte*





Marija Jonikienė (2003) panaudotų lėkščių ir įrankių nurinkimas.

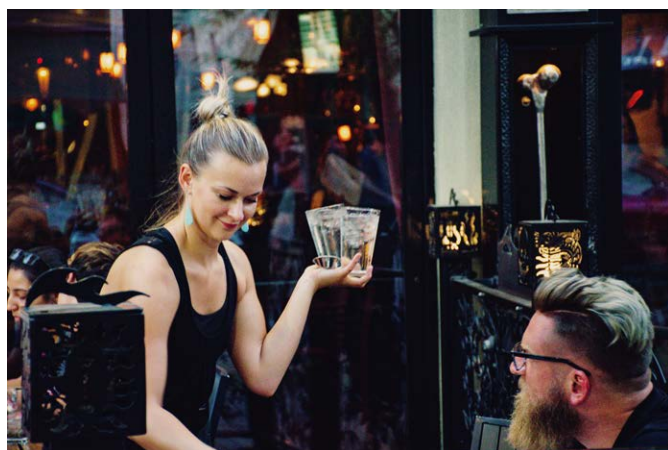
apžvelgti kas 5 minutes. Nuvalykite trupinius, surinkite popierius, cukraus pakelius. Tušti buteliai, taurės, indeliai greitai nuimami. Jei pastebite, kad reikia pakeisti šakutę, kuri nukrito, arba kad svečias nori daugiau grietinėlės prie kavos, taip ir padarykite. Svečias neturėtų jaustis, kad jį trukdote. Visi svečiai turėtų sulaukti vienodai dėmesio. Peleninės padedamos ant stalų lauke, kur leidžiama rūkyti. Jei svečiai pietauja lauko kavinėje, kur leidžiama rūkyti, ir paprašo peleninės, ją turėtumėte atnešti per 2 min. Peleninės keičiamos prieš atsirandant antrai nuorūkai. Nuimamą peleninę turėtumėte uždengti. Peleninės nedelsiant pakeičiamos atnešus maistą. Jei svečiai pasiūlo paragauti maisto ar gėrimo, turėtumėte padėkoti ir nekomentuodami atsisakyti. Jei rankos užimtos, neimkite papildomai, po pažastimi, padėklų, nešvarių staltiesių ir kita. Nuimkite visas tuščias taures, butelius ir lėkštes nuo stalo. Visada paklauskite „Ar galiu tai paimti?“ arba „Ar galėčiau tai paimti?“ ir parodykite laisvu rankos gestu. Kai nuimate tuščias taures nuo stalo, paklauskite svečio, ar norėtų dar ko nors (ir iš karto praneškite padavėjui). Serviruodami arba valydami stalą, atlikite tai deramai, kad kuo mažiau kristų svečiui į akis.

Visuomet įsitikinkite, ar galima ką nors nuimti nuo stalo ir nestovėkite priešais svečią, laukdami kada jis baigs gerti ar valgyti, nebent tai būtina. Jei jums reikia laukti, kada svečiai baigs, informuokite juos, kad taip elgiatės, nes norite, kad liktų vietos kitam patiekalui, kuris jau pakeičiamas. Stenkitės, kad kiekvieno svečio lėkštės būtų nuimamos tuo pačiu laiku. Nurinkdami nešvarius indus nuo restorano stalų nedėkite jų į krūvą ant stalo, priešais svečią.

Jei nesate tikras, paklauskite svečio, ar jau baigė savo patiekalą, gėrimą prieš nuimdami nuo stalo. *Nestovėkite ilgai prie svečių, nes jie gali pasijausti nepatogiai. Aptarnaudami pasirūpinkite visais savo stalais (nušluostykite išsiliejusius skysčius, pakartotinai pripildykite vandens, nurinkite nešvarius indus ir t. t.).* Po kiekvieno patiekalo pakeiskite lėkštes, jei patiekalu buvo dalijamasi, kad kitam patiekalui lėkštės būtų švarios. Nebijokite kalbėtis su svečiais, bet darykite tai kuo mažiau įsiterpdami. Visas taures laikykite rankose už kotelių, visus stiklo dirbinius už apačios arba už kotelio.

Niekada neimkite už viršaus arba pirštais stiklo viduje. Nuneškite nuo stalo taures arba puodelius iš naujo pripildyti vandens, arbatos, atvėsintos arbatos arba kavos. *Pildydami taures alumi ar vynu, darykite tai nekeldami jų nuo stalo. Neškite tik tiek, kiek esate tikri, kad išlaikysite.* Geriau paprašykite pagalbos. Nušluostykite stalą, ypač prieš patiekdami desertą. Visuomet naudokite švarią baro šluostę. Visi sidabriniai įrankiai atnešami specialioje lėkštelėje. *Sulankstykite servetėles į trikampį, kai svečiai žengia nuo stalo. Nukritusias ar išteptas servetėles nedelsdami pakeiskite naujomis. Visada naudokite padėklus taurėms.*

Neneškite tame pačiame padėkle porcelianinių ir stiklinių, švarių ir panaudotų indų. Išmokite klientui patiekti kavos puodelį, lėkštę priešais jį (t. y. „prieš veidą“). Eidami pro savo staliukus,



įsitikinkite, kad viskas, kas nereikalinga, nuimta nuo stalo, kad išvengtumėte dar vieno pasivaikščiojimo. Šluostydami ir iš naujo serviruodami stalą, patraukite jį, kad patikrintumėte, ar neliko nukritusių daiktų. Taip pat valydami kėdes ir iš naujo jas pastatydami į vietą, atitraukite patikrinti, ar neliko maisto likučių ant kėdžių ir po jomis. Kol padavėjas (ar padėjėjas) nurenka indus nuo stalo, paimkite švarią baro pašluostę ir nuvalykite stalą.



Paimkite dezinfekuojančio skysčio ir nuvalykite meniu, jungiklius, durų rankenas. Vartokite žodelį „už nugaros“. Išmokite laikyti servetėles (stalui, vyno kibirėliui ir stalo įrankiams, ir lėkštėms). Jei padedate kitam padavėjo padėjėjui prie jo stalo, užtikrinkite, kad kalbėsitės su juo apie stalą ir neužduosite tų pačių klausimų klientui. Ši taisyklė galioja ir besikeičiantiems padavėjo padėjėjams.

KONTROLINIAI KLAUSIMAI

Kaip pateikiamas ir pristatomas meniu?

Kaip tinkamai rekomenduoti vandens užsakymą?

Kaip nurenkama nereikalinga serviruotė?

Kaip patiekiami gėrimai?

Kokie pagrindiniai prieskoniai ir kada jie atnešami į stalą?

Kaip įvedami kliento užsakymai į kompiuterinio užsakymo sistemą?

Kaip pasakyti „Taip“ kliento pageidavimams, jei ko nors nėra mūsų meniu?

Kokie įrankiai ir kam skirti?

Kokios taurės ir kam skirtos?

Kaip užsakomi pagrindiniai patiekalai?

Kas yra „šefo linkėjimai“?

Išvardykite išraiškas, kurios padeda parduoti?

Kaip serviruojama duona?

Kaip papildomai parduoti maistą?

Kodėl svarbūs „dienos pasiūlymai“?

Kaip patiekiamas maistas?

Kas yra „stalo patikrinimas“?

Kaip papildomai parduoti gėrimus?

8. PRIORITETAI

Restorano, kavinės, baro patalpų patikrinimas. Patikrinkite aplinką ir įspėkite vadovą apie neatitikimus. *Nereguliuokite ir nekeiskite muzikos, apšvietimo, šildymo negavę vadovo sutikimo.* Baldai turėtų būti sustatyti pagal numatytą planą. Stalai ir kėdės turi stovėti tvirtai, būti švarūs, be jokio akivaizdžiai matomo nusidėvėjimo, stalai turi būti gražiai išlygiuoti, palikti vienodi tarpai tarp jų. Nuo stalų ir kėdžių kojų turi būti nuvalytos dulės. Ant grindų neturi būti matomų dėmių, nusidėvėjimo, trupinių. Lubos, sienos, paklotai, ventiliacijos angos turi būti švarios, nuvalytos dulės, voratinkliai, dėmės, atsilupę dažai, atšokę tapetai ar kiti pažeidimai sutvarkyti. Nuo paveikslų rėmų ar kitų meno kūrinių nuvalytos dulės, dėmės, užtaisyti įtrūkimai, paveiks-lai turi kabėti lygiai. Langai, draperijos, langų briaunos ir palangės turi būti švarios, be jokių pažeidimų. Jei yra augalų ir gėlių, jie turi būti sveiki, švarūs. Muzika nustatyto stiliaus ir tinkamo garsumo. Šviesos įjungtos atsižvelgiant į dienos / nakties laiką. Neturėtų būti perdegusių lempučių. Šildymo sistema įjungta atsižvelgiant į metų laiką. Baro dalis švari, tvarkinga, be pašalinių kvapų. Šoninė aptarnavimo dalis tvarkinga ir papildyta visais reikmenimis. Bendras restorano, baro, kavinės vaizdas gerai nuteikiantis ir jaukus.

Aptarnavimo zonos. Aptarnavimo zonos visuomet tvarkingos, švarios, atitinkančios higienos normų reikalavimus. Į visas aptarnavimo zonas atneškite pakankamai reikiamų priemonių prieš prasidedant pusryčiams, pietums ar vakarienei, o prireikus papildykite per intensyvaus aptarnavimo pertraukas. Prieš atidarant restoraną visi reikalingi įrankiai, taurės, aptarnavimo indai turi būti atnešti, įrankiai švarūs ir išblizginti, išrūšiuoti atskirose dėžėse. Taurės sustatytos tvarkingai pagal dydį ir rūšį. Jei reikia, pasiruoškite mažiausiai 2 padėklų stovus (priklauso nuo restorano dydžio ir aptarnavimo stiliaus). Druskos, pipirų ir kitų pabarų, prieskonių buteliukai turi būti švarūs ir pripildyti pakankamai, kad užtektų palaikyti sklandų aptarnavimą. *Kavos aparatus įjunkite iš anksto, kad prasidedant darbo laikui galėtumėte virti kavą.* Pasiruoškite pakankamai švarių rankšluosčių išsiliejusiems skysčiams valyti, atsineškite papildomų reikmenų. Jei tai azijietiškas restoranas, paruoškite papildytų rankšluosčių, baro šluosčių, patikrinkite ir nuvalykite visus meniu ir čekių laikiklius, pagaminkite šaltą arbatą ir kavą, papildykite cukrines, supjaustykite citrinas, nublizginkite sidabrinius įrankius, šaukštus, valgomasias



lazdeles / šaukštų laikiklius (jei tai azijietiškas restoranas), išblizginkite taures ir baro boka-
lus. Prieš restoranui užsidarant papildykite postuose sidabrinių įrankių, valgomųjų lazdelių,
šaukštų laikiklių, išneškite šiukšles iš šiukšlių dėžių, ištuštinkite ir nuvalykite kavos ir šaltos ar-
batos paruošimo kavinukus, nušluostykite visus stalus, kėdes ir paviršius, padėkite pašildytus
rankšluosčius į šildytuvą, padėkite bet kokius reikmenis į vietas. Išpildykite visus vadovybės
prašymus. Paruoškite stalus. *Tik visiškai paruošę vieną stalą pereikite prie kito. Baikite kiekvieną
pradėtą darbą. Jei ką nors darote ir kas nors paprašo paslaugos, paaiškinkite, kad esate užsiė-
mę ir padėsite už kelių minučių, nebent reikia labai skubios pagalbos. Jeigu nurenkate nešvarias
lėkštes ir taures, tuo pat metu nebandykite papildyti gėrimo taurių, laikydami vienoje rankoje
nešvarius indus.* Nedelsdami išvalykite ant grindų išsiliejusius skysčius. Stalui šluostyti visada
naudokite mėlynas baro šluostes arba servetėles. Baltos baro šluostės skirtos grindims. Nie-
kada nenaudokite svečių servetėlių grindims. Paprašykite, kad kas nors pastovėtų prie išlieto
skysčio ant grindų, kol jūs atsinešite baro šluosčių, arba sušluokite duženas ir skysčius, kad
išvengtumėte nenumatytų įvykių. Visuomet atsiprašykite kliento, jei jis dėl jūsų kaltės ką nors
išpylė. Atsiprašę praneškite apie situaciją valdytojui. Jei kas nors sudūžta ant stalo, sutvarkyki-
te **be jokių išimčių**. Norėdami išvengti stiklo šukių patiekaluose arba gėrimuose, paprašykite
atsakingo padavėjo iš naujo paruošti užsakymą viskam, kas tuo metu buvo ant stalo. Prieš
padėdami kolegai prie staliuko, įsitikinkite, kad jūsų staliuko svečiai viskuo aprūpinti.

Sudėtingos situacijos (problemos / klaidos pripažinimas / sprendimas). Kartais aptar-
naudami svečius suklystame. Klysti yra žmogiška, bet svarbiausia, kaip greitai suskumbame
ištaisyti klaidą ar ją ignoruojame. Klaidos pripažinimas iš karto ir greitas jos sprendimas mums
garantuoja svečio sugrįžimą dar kartą. Kai iš karto pripažįstame padarę klaidą, galime sukurti
teigiamą patirtį svečiui, klientui stengdamiesi efektyviai ir nuoširdžiai išspręsti problemą.

Kaip spręsti problemas ir taisyti klaidas?

- Pripažinkite, kad problema, klaida yra, nemanykite, kad ji išsispręs savaime!
- Pasiūlykite svečiui pagalbą greičiau, negu jis jūsų paprašys!
- Nuoširdžiai išklausykite ir įsijauskite į svečio situaciją! Nebijokite pripažinti, kad problema, klaida yra.

Atpažinkite situacijas, kai klientas yra nepatenkintas.

- Jis nesišypso.
- Nepasitenkinimą reiškia kūno kalba.
- Garsiai priekaištauja, skundžiasi.

Jauskitės patogiai su savo priėmimo metodu.

- Prisistatykite.
- Prisipažinkite, kad pastebėjote problemą, bet stenkitės pokalbį išlaikyti pozityvų.
- NESAKYKITE: „Ar turite problemų?“ Arba: „Kažkas jus erzina?“
- SAKYKITE: „Ar aš galėčiau Jums kuo nors padėti?“ Arba: „Pone (-ia), kaip aš galėčiau Jums padėti?“
- Patikinkite, kad norite, jog svečiai turėtų tik teigiamą nuomonę apie apsilankymą jūsų viešbutyje / restorane, ir jums tikrai rūpi išvengti klaidų, problemų, o jei jų yra – kuo greičiau jas išspręsti.

Jūs galite išspręsti problemą ar sudėtingą situaciją.

- Leiskite svečiui išsakyti problemą.
- Įdėmiai išklausykite.
- Išspręskite problemą, sudėtingą situaciją, kai galite, arba pakvieskite tai padaryti galintį asmenį.
- Įsitikinkite, kad svečias supranta, jog jūs stengiatės išspręsti problemą.
- Įtraukite savo vadovą, vadybininką į problemos sprendimą.
- Pasitikrinkite, ar svečias tikrai liko patenkintas.
- Pasiūlykite sprendimą tinkamu momentu kaip geros valios gestą.

Praktikuokitės, kaip prisistatyti. **Būkite draugiški** ir nuoširdūs. Parodykite, kad iš tikrųjų **jaudinatės** ir nuoširdžiai **norite padėti**.

1. „Atsiprašau, kad taip nutiko.“
2. „Pone, jūs esate visiškai teisus, nėra jo kio pasiteisinimo.“
3. „Ką aš galėčiau padaryti, kad pasijustumėte geriau tokioje situacijoje?“

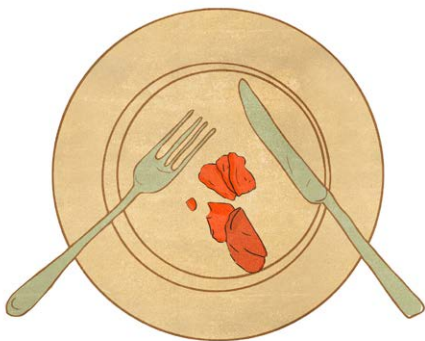
Atminkite nepriekaištingo aptarnavimo įsipareigojimą!

Aptarnaudami visuomet naudokite padėklą. Padėklai privalo būti švarūs ir gražiai

sudėti jiems skirtose vietose. Padėklų turėtų būti pakankamai. Į padėklų vidurį dedame suniausius daiktus. Kai gėrimai atnešami naudojant padėklus, atrodo profesionaliau, ant taurių nelieka pirštų atspaudų. Padėklai nešami viena ranka ir šonu, aukščiau nei *juosmens linija*. Niekuomet nenešami priekyje, ties juosmeniu ir abiem rankomis. Eidami nuo stalo joku būdu nemosikuokite padėklų, nepalikite jų aptarnavimo salėje. **Jei kas nors sudaužoma (vazos, taurės, cukraus, druskos, pipirų, prieskonių indeliai), šukės surenkamos ant padėklo ir tyliai išmetamos į šiukšlių dėžę.** Jei ant stalo buvo lininės ar popierinės servetėlės, viskas išrūšiuojama ir išmetama į tam skirtus konteinerius. Stalas sutvarkomas ir iš naujo padengiamas. Visuomet turėtų talkinti kolega, jei kas nors tokio nutinka.

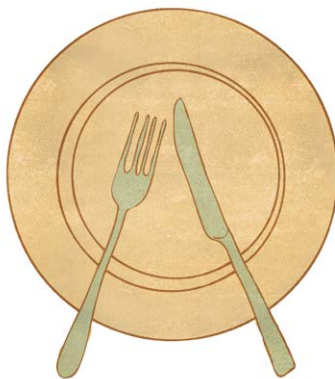


Lėkščių ir gėrimų indų nurinkimas. Stebėkite svečių gestus, taip pat tai, kaip svečiai padeda peilį ir šakutę. Jei įrankiai sudėti lygiagrečiai vienas šalia kito ir pasukti į vieną lėkštės pusę, tai ženklas, kad valgymas baigtas.



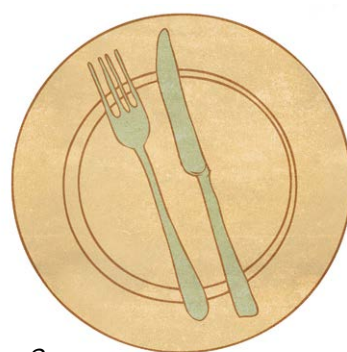
1.

1. Valgau. Dar nebaigiau valgyti.



2.

2. Noriu dar. Prašom pakartoti.



3.

3. Ačiū. Pavalgiau. Lėkštę galite paimti.

Tik visiems baigus valgyti lėkštės nuimamos, pirmiausia damoms. *Svečiai neturėtų laukti ilgiau nei 3 minutes, kol bus nuimtos lėkštės. Nuo stalo lėkštės turėtų būti nuimamos vienu metu. Jei vienas padavėjas negalės vienu metu nuimti visų lėkščių, turėtų paprašyti kolegos padėti prieš eidamas prie stalo.* Jei svečias nori, kad jo lėkštė būtų nuimta, pastumia lėkštę į šoną nuo savęs arba nueina nuo stalo. Nuimkite lėkštę, kad netrukdytų kitiems svečiams. Kai maistas serviruojamas savitarnoje, nuimkite lėkštę, kai tik svečias baigė valgyti, pastūmė tuščią lėkštę į šoną, sudėjo įrankius lygiagrečiai vieną šalia kito, nuėjo nuo stalo. Prieikite prie stalo ir, jeigu svečias labai įsitraukęs į pokalbį, truputėlį palaukite, o tada mandagiai atkreipkite dėmesį.

Stovėkite tiesiai, palaikykite akių kontaktą ir šypsokitės, mandagiai paklauskite, ar svečias jau baigė valgyti. Kalbėkite ne per greitai ir ne per lėtai, vidutiniu balso tembru, taisyklingai. Visų pirma nuimamos pagrindinio patiekalo lėkštės, polėkštės paliekamos ant stalo, jų nuimti ir vėl padėti nereikėtų. Lėkštės nunešamos į indų plovimo vietą. Visi naudoti įrankiai nurenkami (taip pat peilis sviestui, jei nebelieka duonos). Taip pat turėtų likti šaukštelis šaltai arbatai, jei bus tiekama šaltos arbatos. Pagardai, salotų lėkštelės nuimamos po kiekvieno patiekalo. *Duonos, sviesto ir duonos lėkštelės nuimamos po pagrindinio patiekalo. Pipirų malūnėlis nuimamas prieš tiekiant desertą.* Visos lėkštės, gėrimų taurės nuimamos iš dešinės pusės, nebent svečiui daug patogiau, jei nuimsite iš kairės pusės. Nekirskite svečio vidurinės linijos. / Nesiekite įstrižai stalo prieš svečią. Indus nurinkite nepastebimai, tyliai, nieko neišmesdami ir neišpildami. Maisto likučių negramdykite nuo vienos lėkštės ant kitos. Svečių akivaizdoje lėkščių nekraukite vienos ant kitos. Nuvalykite stalus – trupinius, bet kokius išsiliejusius skysčius. Kai kuriuose restoranuose ir kavinėse trupiniai nuo stalų valomi tik esant būtinybei. Jei vienas svečias to pageidauja, tai jam ir padarykite. *Trupinius valykite į sulankstytą servetėlę arba lėkštelę iš dešinės svečio pusės, baikite iš kairės.* Pasistenkite tai padaryti keliais judesiais. Visi nuvalyti trupiniai nunešami prie serviravimo stalo kaip galima arčiau padėklo, padėklas nedelsiant nunešamas į virtuvės aptarnavimo zoną. Svečiui padedami reikiami įrankiai, prieš patiekiant patiekalą. *Nuimkite lėkštes iš dešinės pusės dešine ranka ir dėkite į kairę ranką. Jei situacija reikalauja, kad jums tenka nuimti lėkštes iš kairės pusės, tuomet tai atlikite kaire ranka ir dėkite į dešinę ranką.* Niekuomet nesiekite įstrižai stalo prieš svečią. Nuimkite lėkštes ramiai ir atsargiai. Jei jums nukrenta įrankiai, indus nurenkate netinkamai. 2 asmenų stalo indus nurenka vienas asmuo, 4 asmenų stalą nurenka du asmenys, 6 asmenų stalo indus nurenka 3 asmenys. Nuimtus indus kuo greičiau nuneškite prie indaplovės.

Gėrimų indų nurinkimas. Nurinkę lėkštes neškitės padėklą, kad nuimtumėte taures, išskyrus taure vandeniui. *Taures nuimkite, kai svečiai jau pavalgė. Jei taurėje dar liko gėrimo, atsisiklauskite svečio, ar galite nuimti taure.* Nurinktas taures nedelsdami neškite į indų plovimo dalį. Visas taures stenkitės statyti pagal jų rūšį; taip sudarysite sąlygas efektyvesniam plovimui. Ir šiuo atveju stenkitės pradėti nuo moterų. *Jei įrankiai guli ant stalo, pirmiau paimkite lėkštę, tuomet įrankius, vieną daiktą vienu kartu. Jei įrankiai padėti ant lėkštės, paimkite juos drauge.* Niekuomet neišimkite įrankių iš lėkštės ir nedėkite ant stalo! Įsitikinkite, kad įrankiai yra lėkštės viduryje ir nenukris, kai lėkštę pakelsite.

Papildomas gėrimų / deserto pardavimas. *Vakaro metu nors vieną kartą prie kiekvieno stalo pamėginkite parduoti ką nors papildomo – gėrimų, užkandžių ar desertų.* Rekomenduokite profesionaliai, sklandžiai, informatyviai ir nepastebimai. *Kai papildomai parduodate, užduokite klausimų, susijusių su svečio pomėgiais, rekomenduokite 1–3 gėrimus ar desertus.* Reklamuojamus ir neįprastus patiekalus paminėkite pirmiau, kad svečiai turėtų galimybę pasirinkti.

Neturėtumėte užduoti uždary klausimų, kurie reikalauja tik atsakymo „taip“ arba „ne“. Rekomenduodami desertus, stenkitės patraukiai juos apibūdinti. Pavyzdžiui: „Mūsų konditerijos šefas rekomenduoja du nuostabius desertus šokolado mėgėjams; mūsų populiarusis šokoladinis pyragaitis patiekiamas su aviečių padažu; taip pat turime šokoladinių putėsių tortą su trapiu sausainėliu, aksominiai šokoladiniai putėsiai atskirti traškiu vafliu, užpilti (likerio pavadinimas) paskaninta plakta grietinėle.“ / „Our pastry chef has two desserts perfect for chocolate lovers; our popular chocolate flourless cake is served with drizzled raspberry sauce; we also have a chocolate mousse tart with a crunchy cookie crust, velvety chocolate mousse, and chocolate fudge, separated by crisp wafers and topped with (likerio pavadinimas) whipped cream.“ Baigę rekomendacijas pagal situaciją pasiūlykite „alternatyvų pasirinkimą“.

Pristatymą baikite baigiamąja fraze iš karto, nedarykite pauzės. *Jeį svečias įsiterpia ir / ar atšaukia užsakymą, mandagiai priimkite atsisakymą ir neįkyrėkite su nauju siūlymu.* Svečiams padėkite įrankius pagal tai, ką jie užsisakė. Stalą padenkite prieš atnešdami maistą iš virtuvės, ne tuo pat metu ir ne po to. Padėkite papildomus įrankius, indus, reikalingus atnešamam patiekalui, nuimkite nebereikalingus.

Deserto serviruotę sudaro: užkandžių šakutė, dedama koteliu į kairę pusę virš įsivaizduojamos lėkštės, desertinis šaukštas koteliu į dešinę pusę įsivaizduojamos lėkštės. Užkandžių šakutė dedama iš kairės pusės įsivaizduojamos lėkštės, desertinis šaukštas iš dešinės įsivaizduojamos lėkštės pusės. Pudingui, šerbetui ir ledams užtenka šaukšto. Įrankiams atnešti ar nuimti naudojamas gėrimų padėklas, padengtas servetėle, mažas padėklas arba servetėlė. Niekomet neneškite įrankių rankoje. *Visi užsakyti gėrimai patiekiami prieš desertą, nebent svečias pageidavo kitaip.* Desertas patiekiamas per 10 min. nuo užsakymo. *Jeį maistą nešate rankose, neneškite daugiau kaip trijų lėkščių vienu metu.* Jeį vienu metu reikia atnešti daugiau desertų, paprašykite kolegų pagalbos (dėl jos susitarkite iš anksto) arba naudokite padėklą. Jis statomas netoli stalo ir toliau nuo tako. Užsakymai turėtų būti atnešti išbaigti. Kiekvienam svečiui patiekiamas jo užsakytas patiekalas. *Visiems svečiams desertai patiekiami vienu metu, damoms pirmiausia, šeimininkui paskiausiai.* Maistas patiekiamas iš kairės pusės, nebent stalo padėtis neleidžia to padaryti. **Išimty:** sienos, kliūtys arba svečio padėtis gali riboti priėjimą. Gėrimus ir skysčius patiekiamė iš dešinės. **Išimtis:** kairiarankiai svečiai pakeičia stiklo padėtį į kairę pusę. Visi žymėjimai daromi nuo žymėjimo lėkštės **be jokių išimčių.** *Būkite nepastebimi ir nepažeiskite svečių asmeninės erdvės.* Lėkštes statykite 6 val. pozicijoje. Jeį desertas turi centrinę dalį, galą, pvz., pyragas, keksas, jį nukreipiama į svečią. Neturėtų būti jokių išsiliejimų ar pirštų atspaudų ant lėkštės. Mandagiai priminkite, koks tai desertas, arba pakartotinai apibūdinkite atneštąjį. Jeį reikia, papildoma gėrimų arba užsakoma papildomai.

Deserto užsakymas. Desertas ir gėrimai surašomi atskirame meniu ir per 3 min. pristatomi svečiams nurinkus pagrindinio patiekalo indus. Kartu pasiūlykite kavos, kitų gėrimų. Gėrimų meniu sukuriama specialaus dizaino, priklauso nuo kiekvieno restorano. Priekite prie svečių stalo lėtai, dėmesingai. *Jeį svečiai stipriai įsitraukę į pokalbį, palaukite keletą sekundžių ir mandagiai atkreipkite jų dėmesį. Visus pasveikinkite akių kontaktu, šypsena ir gražia laikysena. Būkite draugiški ir profesionalūs.* Kalbėkite taisyklingai, nei per greitai, nei per lėtai, vidutiniu garsumu. Balso tembras vidutinis. Jeį svečias atsisako deserto, mandagiai tai priimkite. Priekite prie svečių po 5 min., kai deserto meniu paduoti. Kalbėkite pirmi, rekomenduokite svečiams užsisakyti. Damų užsakymus priimkite pirmus, šeimininko paskutinį. Klausykite įdėmiai, pakartokite, pasitikslinkite, jeį būtina. Tinkamai užduokite klausimus, pavyzdžiui: „Ar prie kavos

norėtumėte grietinėlės arba pieno?" *Kai svečiai užsisako kavos / arbatos, paklauskite, ar nori, kad patiektumėte nedelsiant, kartu su desertu, ar po deserto.*

Turėtumėte viską žinoti apie desertus ir gėrimus po maisto, portveiną, brendį, konjaką, viskį, likerį, desertinį vyną, tekilą, grapą (vynuogių degtinę), specialias, ypatingas kavas, restorano / baro ypatingą gėrimą. Užduokite klausimų, suteikite informacijos, jei pastebite, kad svečias neapsisprendęs. *Apibūdinkite, kas parašyta meniu ar ant stalo stovinčiose kortelėse, per daug nekartodami ten esančios informacijos.* Portveino, brendžio, konjako, viskio, burbono ir desertinio vyno svarbu ir gamintojas, ir derliaus metai, taip pat tikslus apibūdinimas, kuo vienas gėrimas skiriasi nuo kito. *Desertus apibūdinkite nupasakodami gamybos metodą, padažus, sudėtines dalis, patiekimo būdą.* Turėtumėte būti diplomatiški ir lankstūs, kai deratės su svečiais ar mėginate rekomenduoti kitą patiekalą, nei svečias išsirinko.

Stalo priežiūra. Prižiūrimi stalai palengvins jūsų darbą. Kuo mažiau reikės valyti ir tvarkyti po pagrindinio patiekalo patiekimo, tuo stalas atrodys tvarkingesnis, pagerės ir palengvės svečių aptarnavimas. *Stalą valykite nuosekliai: kaskart, kai prieinate prie stalo, nuimkite nešvarius įrankius, indus. Papildykite vandens, gėrimų ir t. t.* Nuimdami nuo stalo taures kartu nuimkite maišiklius, vaisius, kokteilių servetėles ir kitus nereikalingus daiktus. **Visuomet naudokite padėklą.**

Jei stalas labai netvarkingas, valyti reikėtų kuo dažniau. *Suteptos ar nukritusios ant žemės servetėlės turėtų būti nedelsiant pakeičiamos. Jei svečias pakyla nuo stalo, nedelsdami prieikite ir sulankstykite servetėlę, kad stalas atrodytų tvarkingas.* Kiekvieną kartą, kai prieinate prie stalo, galite rekomenduoti dar vieną gėrimą, sulčių ar vandens butelį, užsakyti papildomai maisto, pasitiksinti, ar yra pageidavimų.

Stalo trupinių valymas. Nuimkite servetėles ar padėkliukus, kurie buvo padėti svečiui. Stenkitės nuimti taip, kad maisto likučiai neužkristų ant svečio drabužių, kelių, stalo ar grindų. *Laikydami mažą lėkštelę ir drėgną baltą servetėlę pradėkite valyti iš kiekvieno svečio kairės pusės (jei tai įmanoma).* Visuomet valykite nepastebimai, naudodami kuo mažiau nereikalingų judesių. Įsitikinkite, kad trupiniams skirta lėkštė švari ir valymui skirta medžiaginė servetėlė gražiai sulankstyta, švari. Visuomet taikykite atviros rankos aptarnavimo taisyklę, kai tik įmanoma. Prisiminkite, kad trupinius turite nuvalyti tarp valgymų. Pagrindinis tikslas – visada nepriekaištingai švarus stalas.

Kvito pateikimas. Kvitas patikrinamas ir atspausdinamas, kai tik įvedamas paskutinis užsakymas patiekalas ar gėrimas. Galite jį atspausdinti ir pasiruošti, kai bus tinkamas laikas paduoti. Jei užsakoma ko nors papildomai, kvitas perspausdinamas iš naujo. Pusryčių metu, kai priimamas užsakymas ir patiekiami gėrimai, atnešus patiekalą pasitikslinama, ar svečiai dar ko nors pageidauja. Jei ne, kvitas paduodamas atnešus užsąkytą patiekalą. Jei 3 patiekalų pietų / vakarienės metu paaiškėja, kad klientas deserto ar papildomų gėrimų neužsakinės, kvitas atnešamas patiekus desertą ir pasitikslinus, ar svečiai dar pageidauja kokių gėrimų. Atnešę gėrimus pasiteiraukite, kaip svečias norės mokėti – kortele ar grynaisiais. *Kvitą diskretiškai atneškite ir padėkite. Niekuomet neneškite kvito, jei svečias nepageidavo.*

Iškilmingos vakarienės metu, kai įsitikinate, kad svečiai nenori užsakyti deserto, gėrimų po maisto, arba kai aiškiai parodo, jog daugiau nieko nebenori, stebėkite stalą (kas 5 minutes), ar nepageidauja, kad atneštumėte kvitą. Jį pateikite nedelsdami, kai svečias duoda ženklą. Prieš tai pasiteiraukite, kaip planuoja mokėti. *Kvitas patikrinamas, dedamas į kvitams skirtą aplanką ir padedamas netoli stalo šeimininko.*

Jei nežinote, kas yra stalo šeimininkas, padėkite dėklą su kvitu viduryje stalo, nenukreipdami į kurį nors svečią. Grįžkite po 3 min. ir diskretiškai pasiteiraukite dėl apmokėjimo. *Svečias neturėtų būti skubinamas. Turėtumėte papildyti taures gėrimais tol, kol svečias išvyks.* Jei klientas pasako, kad mokės kortele, atnešamas ir skaitmeninis skaitytuvas. Paėmus pinigus graža turėtų būti atnešama per 3 min. Kalbėkite su svečiu tik tada, atnešę kvitą ar gražą ir sąskaitą, kaip ir priklausio, kad netrikdytumėte klientų pokalbio. Pateikdami kvitą šypsokitės, užmegzkite akių kontaktą, neskubėkite. Galite pasakyti: „Pone (vardas), paliksiu Jūsų patogumui.“ Kalbėkite vidutiniu garšu, ne per greitai ir ne per lėtai. *Jei mokama grynaisiais, visa graža atnešama svečiui kvito dėkle. Pasiimti arbatpinigius (jei palikta) galite tik svečiams išvykus.* Sąskaitas grupuokite pagal laiką ir atsiskaitymo būdą (grynaisiais, kortele). Kreditinę kortelę gražinkite, kai tik atspausdinate kvitą. Čekis pateikiamas atspausdinta puse drauge su kortele. Arbatpinių niekad neprašome ar nesistengiame gauti. *Arbatpinigiai – dovana. Privalote išstarti „ačiū Jums“ 4 kartus (ar „dėkoju“ keletą kartų aptarnavimo metu): kai pateikiate kvitą, paimate kreditinę kortelę ar grynusius, kai gražinate apmokėjimo kvitą ar gražą, paimate pasirašytą kvitą ar arbatpinigius.* Įsitikinkite, kad kreditinės kortelės kvitas gerai atspausdintas ir visa informacija teisinga, kad apmokėjimas patvirtintas. Tai darykite diskretiškai. *Jei kortelėje nėra lėšų ar rašoma „neaptarnauti“, mandagiai paklauskite, gal svečias turėtų kitą kortelę. Jei ir kita kreditinė kortelė atmetama, pakvieskite tiesioginį vadovą.* JŪSŲ ATSAKOMYBĖ, kad kvitas būtų tinkamai apmokėtas. Jei svečias moka grynaisiais, niekuomet neprašykite gražos ar pakeisti kupiūras. Pasirūpinkite tuo iš anksto ir iš karto atneškite gražą. Niekuomet nesiginčykite arba netrikdykite svečio dėl arbatpinių. Niekuomet atvirai neskaičiuokite pinigų. *Paduodami kreditinės kortelės apmokėjimo kvitą padėkokite svečiui paminėdami jo vardą / pavardę: „Dėkoju, pone (-ia)...“ / „Thank You, Mr. / Madam...“* Kviti pateikiami šviriame ir tvarkingame dėkle. Atspausdinę svečio kvitą jį peržiūrėkite. Patikrinkite, kad visa, ką svečiai užsakė, įskaičiuota, taip pat nepriskaičiuota ko nors, ko nepatiekėte, ko svečiai atsisakė.

Klientų nusiskundimai. Įdėmiai klausykitės, kai svečias kalba apie susiklosčiusią situaciją, palaikykite akių kontaktą ir stovėkite pozityvia poza. Niekuomet nepertraukite svečio. Turėtumėte suprasti, ar tai pageidavimas, prašymas, ar nusiskundimas. *Jei aptarnavimo klaida – tai nusiskundimas, o ne prašymas ar pageidavimas. Nuoširdžiai atsiprašykite dėl bet kokio svečiui iškilusio nepatogumo. Sprendimą turėtumėte pateikti jūs.* Jei yra galimybė, pasiūlykite porą galimų variantų. Veikite pagal susitarimą. Dar kartelį grįžkite pas svečią ir pasiteiraukite, ar viskas gerai. Kiekvienas padavėjas turi spręsti iškilusias problemas. Sprendimai turėtų būti apdairūs ir išmintingi, pasiūlykite pritaikyti nuolaidą, nemokamą patiekalą ar paslaugą. Jei nežinote, kokie galėtų būti sprendimų variantai, nedelsdami kreipkitės patarimo į kolegas. Visi nusiskundimai turėtų būti aptariami su pamainos vadovu ir tuoj pat išspręžiami. Atkreipkite dėmesį į svečių poreikius, susilaikykite nuo teisinimosi ir kreipkite dėmesį į galimus sprendimus. Niekuomet nekalbėkite apie asmenines problemas, nekaltinkite kito skyriaus ar darbuotojo, nesiskųskite vidaus taisyklėmis.

„Taip“ svečio pageidavimams. Būkite dėmesingi svečio poreikiams. Jei tik įmanoma, mėginkite nuspėti, ko reikėtų svečiui, dar jam nepasiteiravus, užbėkite įvykiams už akių. Įdėmiai klausykitės ir išsiaiškinkite svečio poreikius. Jei reikia, pasitikslinkite užduodami trumpus klausimus, kad pakartotumėte gautą informaciją. *Palaikykite akių kontaktą, gražiai stovėkite, šypsokitės, kalbėkite aiškiai, taisyklingai, ramiai, vidutiniu balso tembru. Kreipkitės „pone“, „ponia“ ir vardu, jei žinote svečio vardą ir pavardę. Į prašymus atsakykite: „Taip, pone (-ia), mes tuo pasirūpinsime nedelsdami (mes tai išspręšime nedelsdami).“ / „Yes sir / madam, we will take care*

of that right away.“ Kai kada galite suprasti iš svečio kūno kalbos, ko jis galėtų pageidauti. Jei reikia, papasakokite, kokių veiksmų ir priemonių turite imtis, kad pageidavimas būtų patenkintas. Darbuotojai turi turėti įgaliojimus svečių pageidavimams patenkinti. *Jei svečio prašymo, pageidavimo negalite išpildyti, pateikite alternatyvų, galimų sprendimo būdų.* Prašymus, pageidavimus reikėtų išpildyti per 15 min. Niekuomet nesakykite svečiui, kad negalite išpildyti pageidavimo, nes tai prieštarauja vidaus tvarkos taisyklėms. Svečiui pasirinkus alternatyvą sugrįžkite prie jo ir pasiteiraukite, ar dar reikia pagalbos. Stebėkite, kaip darbuotojas išsprendė nusiskundimą ar konfliktinę situaciją. Pasikalbėkite su darbuotoju po 30 min. Bendraukite su svečiu tik tada, jei darbuotojui iškilusios problemos nepavyksta išspręsti.



Asmeninės problemos ar nusiskundimai dėl kitų įstaigos darbuotojų arba vidaus tvarkos standartų niekuomet neaptarinėjami.

„Šefo linkėjimas“. Kai kurie restoranai vaišina kompotu ar saldainių lėkšte, sausainiais ar džiovintais vaisiais. Saldumynų lėkštė atnešama patiekus kavą ir desertą. Jei svečias neužsisakė deserto, jam taip pat patiekama saldumynų lėkštė. Saldumynai patiekiami vienoje lėkštėje ir pastatomi viduryje stalo dalytis arba patiekiami kiekvienam svečiui atskirai. Duonos lėkštelių paprastai nebenešame, nes šis maistas valgomas pirštais, bet jei reikia, gali būti atnešami reikiami įrankiai ir lėkštelės. Lėkštę nuimkite, kai svečiai baigia vaišintis (taip pat ir įrankius, jei tokie buvo atnešti). Jei saldumynų liko lėkštėje, ten jie turėtų ir likti, kol svečiai išvyks ir stalą nurinksite.

Paskutinis įspūdis. Padėkokite svečiui, pasiūlykite sugrįžti. *Nuolat stebėkite stalą, jei matote ženklų, kad svečiai jau ruošiasi pakilti nuo stalo.* Jei svečiai sėdi prie banketinio stalo, jei įmanoma, patraukite jį, kad būtų patogiau atsistoti. Jei svečiai sėdi prie stalo, patraukite kėdes, kad jiems būtų patogiau atsistoti. Visuomet šypsokitės ir dėkokite jiems už tai, kad yra nuolatiniai klientai. Pabrėžkite, kad jums buvo labai malonu vėl juos pamatyti. Pagelbėkite, jei svečiai norėtų vėl užsisakyti staliuką ar turėtų kokių pageidavimų. Įsitikinkite, kad jie nieko nepaliko prie stalo (ar rūbinėje). Jei svečias ką nors pamiršo prie stalo, stenkitės pasivyti, o jei nepavyksta, praneškite tiesioginiam vadovui kaip galima greičiau. *Pakvieskite svečius dar kartą apsilankyti. Pakartotinas svečių apsilankymas – jūsų ilgalaikės sėkmės pagrindas.* Visi svečiai turi būti sutikti kaip labai svarbūs asmenys. Labai svarbu suvokti, jog tai vienintelė galimybė, kad kavinė ar restoranas būtų sėkmingas. Jei sukuriate šiltus, malonius prisiminimus, skatinate svečius sugrįžti. Jei svečiai sugrįžta trečią, ketvirtą ar penktą kartą, ar juos sutinkate skirtingai? Greičiausiai, kad taip. Galbūt sakysite, kad geri ir lojalūs klientai sutinkami kitaip. Tai nereikia, kad geriau, tačiau kitaip. Jūs tiesiog žinote apie juos daugiau.

Svečių išvykimas. Visi padavėjai padeda klientams atitraukti kėdes, padeda apsirengti paltus ir atiduoda paliktus daiktus, nesvarbu, kieno tai stalas. Pirmiausia padėkite moterims, po to vyrams. Jei buvo paltas, rankinė, paketas ar skėtis, suraskite ir atiduokite. Visiems svečiams padėkokite, kai jie išvyksta, ir pakvieskite užsukti dar kartą. Kalbėkite taisyklingai, nei

per greitai, nei per lėtai, ramiu balsu. Rodykite dėmesį svečiams užmegzdami akių kontaktą, šypsokitės, stovėkite tiesiai. Jei iš rezervacijos žinomas svečio vardas, paminėkite jį, taip pat galite paminėti nors kartą vakarienės metu: „*Pone / Ponia (vardas), prašome užsukti dar kartą.*“

Pakartotinis stalo serviravimas. Stalas turėtų būti padengiamas iš naujo, kai tik svečiai išvyksta. Salė visuomet turėtų atrodyti tvarkinga. Serviruokite tyliai, ramiai, kad netrukdytumėte kitiems svečiams. Visų pirma nurinkite servetėles, apžiūrėkite ir nuvalykite kėdes, surinkite šiukšles. Sulygiuokite stalus, pristumkite kėdes. *Laikydami padėklą rankoje, ne pasidėję ant stalo, nurinkite druskines, pipirines, cukrines, taures, puodelius. Cukrines ir taures statykite į padėklo vidurį, aplink jas – lėkšteles ir puodelius, sudėkite įrankius; ant viršaus sudėkite servetėles. Padėklo neperkraukite.* Niekio negramdykite, nelaužkite, nesmulkinkite ir nepilstykite. Niekuomet nedėkite padėklų ant stalų, kėdžių, kitų dekoratyvių paviršių. Nedėkite stiklinių vienos į kitą, nestatykite jų ant stalo, visuomet dėkite ant padėklo. Padėklą neškite tiesiai į virtuvę. Niekuomet nepalikite padėklo su nešvariais indais pietavimo salėje ar ant serviravimo dalies. Nuvalykite stalą dezinfekciniame skystyje pamirkyta šluoste. Stenkitės nenušluoti trupinių ant grindų. Trupiniams visuomet naudokite lėkštelę ar kokį indą nuo nurenkamo stalo. Jei reikia, susiurbkite ar išvalykite maistą ir šiukšles, pasklidusias aplinkui stalą ar po juo. *Prieš serviruodami stalą patikrinkite visus indus, įrankius, kad būtų švarūs ir tvarkingi. Serviruokite stalą pagal tai, kaip numatyta restorano aptarnavimo standarte.* Pakelkite nuo grindų nukritusius įrankius, sušluokite šepetėliu maistą ir trupinius.

Tik baigę serviruoti vieną stalą eikite prie kito. Visuomet būkite geranoriški, pozityviai nusiteikę, laikykitės etikos normų ir nuosekliai reprezentuokite restoraną / kavinę! *Niekuomet nesakykite „ne“ svečiui ir visada pasiūlykite alternatyvų, galimybių.* Užsirašykite svečių pageidavimus ir aptarnaukite pagal tai. Pasveikinkite atvykusį svečią akių kontaktu ir šypsena! *Pirmas įspūdis įstringa. Tegul jis būna malonus!*

Pagrindinės bendradarbiavimo taisyklės

1. Įsiklausyti į kitų poreikius.
2. Daugiau rūpintis kitais negu savimi.
3. Pasitikėti vienas kitu, gerbti, pasistengti suprasti vienas kitą.
4. Išnaudoti įvairius gebėjimus.
5. Kartu ieškoti išeities iš susidariusios sudėtingos situacijos.
6. Produktyvumas.
7. Asmeninis dalyvavimas.
8. Santykių tvirtumas ir stabilumas.
9. Nuolatinis darbuotojų kvalifikacijos kėlimas ir tobulinimas.
10. Malonus ir kokybiškas klientų aptarnavimas.
11. Tikslus ir skubus informacijos perdavimas.

Ko būtina vengti aptarnaujančiam personalui?

Arogantiško ir nemalonaus tono bendraujant su lankytojais ar kolegomis.

Nereikalingo plepėjimo ir asmeninių pokalbių su kolegomis prekybos salėje.

Neprašytam dalyvauti svečių pokalbyje.

Apkalbėti kitus lankytojus ir kolegas.

Kivirčytis su kolegomis lankytojų akyse.

Lankytojų akivaizdoje valgyti, gerti, kramtyti gumą, rūkyti, šukuotis, šnypšti nosį, liesti savo veidą ar plaukus.

KONTROLINIAI KLAUSIMAI

Ką nuolat reikėtų patikrinti restorane ir kavinėje?

Kaip elgtis, jei kas nors ką nors išpylė?

Kaip ir kada verta pripažinti klaidą ir ją spręsti?

Kodėl aptarnaujant būtina naudoti padėklą?

Kaip nurenkamos lėkštės?

Kaip nurenkami gėrimų indai?

Kaip užsakomas desertas?

Kokius gėrimus rekomenduotumėte prie deserto?

Kaip ir kada valomi stalo trupiniai?

Kada pateikiamas kvitas?

Kaip pateikiamas kvitas?

Kaip spręsite kliento nusiskundimus?

Kas sudaro paskutinį įspūdį?

Kaip išlydėti svečius?

Kaip greitai reikia paserviruoti stalus iš naujo?

Kokios pagrindinės aptarnavimo taisyklės?



9. APTARNAVIMO STANDARTAI, METODIKA IR PATARIMAI

STALO SERVIRUOTĖ. Stalo serviruotė priklauso nuo kavinės ar restorano stiliaus ir dienos laiko. Pusryčiams ir dienos pietums serviruotė gali būti paprastesnė. Serviruokite stalą ta pačia eilės tvarka ir tai nesukurs trikdžių: pirmiausia dėkite švarias ir nesuskilusias lėkštes, tada įrankius. Išdėlioję vieną komplektą dėliokite kitą. Padenkite visą stalą. Pastatykite kavos / arbatos puodelį ir cukrinę. Kavos šaukštelis turi būti dedamas įstrižai (nukreiptas link cukrinės kampo pagal laikrodžio rodyklę 12–4).

Paprasta serviruotė: viena šakutė užkandžiams (iš kairės pusės) ir vienas peilis užkandžiams (iš dešinės pusės), lėkštė, duonos lėkštelė ir peilis sviestui (kairėje nuo šakutės, gali būti dedamas ant duonos lėkštelės), servetėlė ir stiklinė vandeniui. Labai svarbi simetrija. Visi stalo įrankiai turėtų būti 1–2 cm (arba 3–4 cm) nuo stalo krašto. Įrankių apatinė dalis turėtų būti vienoje linijoje. Vandens stiklinė statoma virš stalo peilio ties jo viduriu. Stiklinė sultims turėtų būti statoma žemiau, šalia vandens stiklinės, dešinėje pusėje. *Dengdami stalą stebėkite, kad šakutė gulėtų priešais peilį, lėkštė prieš lėkštę, peilis prieš šakutę.*



Staltiesės ir servetėlės. Nurinkus indus būtina pakeisti staltieses. Jei nereikia, pakeičiama tik viršutinė staltiesės dalis. Staltiesės turėtų būti tvarkingai sulankstytos, sudėliotos pagal dydį ir laikomos švarių skalbinių dalyje sausoje vietoje. Niekomet nedėkite staltiesės ant grindų.

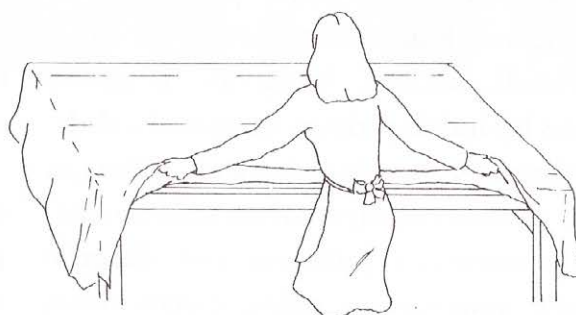
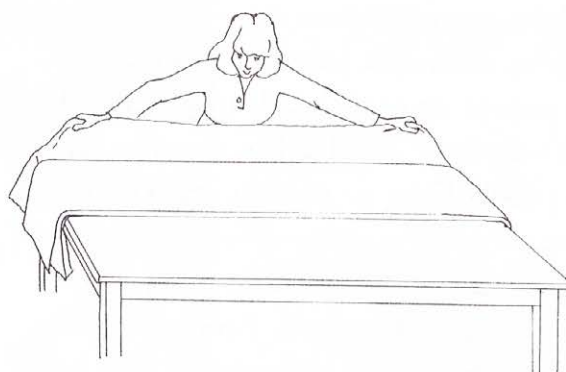
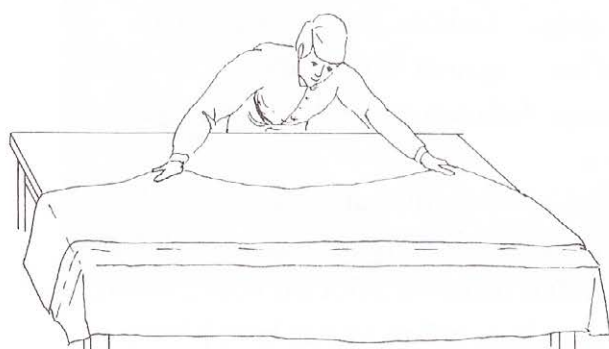
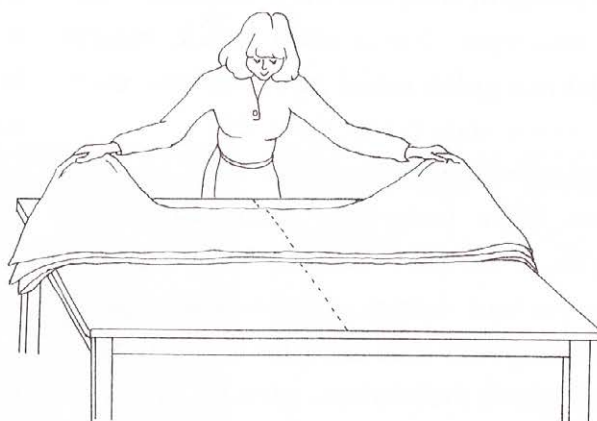
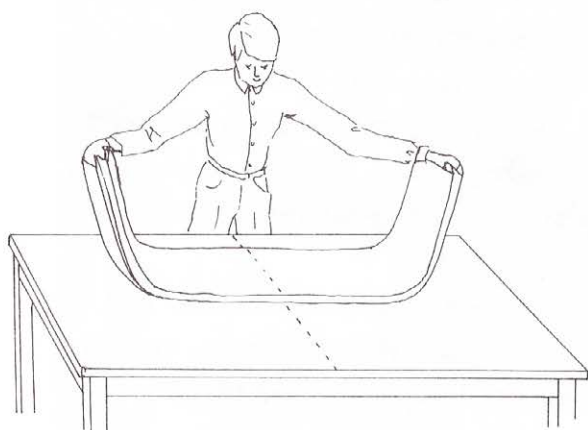
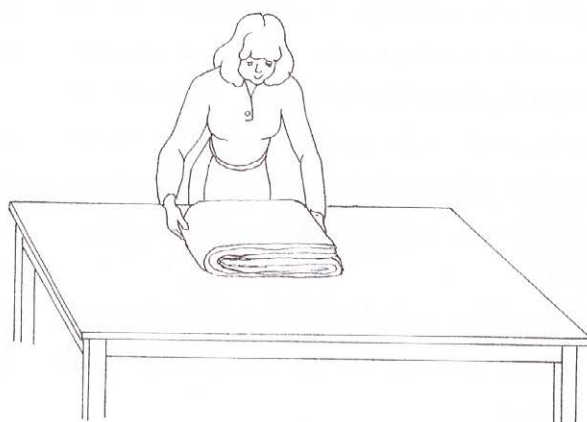
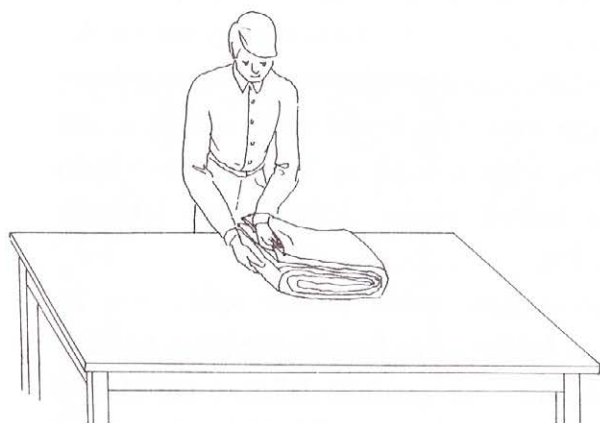
Ruošiama tiesti staltiesė turėtų būti švari, išlyginta ir be skylių, dėmių, pelėsio. Servetėlės švarios ir gražiai sulankstytos. Staltiesė tiesiama taip, kad abi krašto linijos būtų vienodai nukarusios iš abiejų pusių. Pažeista, sugadinta staltiesė sulankstoma, surišama ir išimama iš apyvartos. Skalbinių pintinė aiškiai pažymėta, švari ir statoma numatytoje vietoje, kuo toliau nuo šiukšlių dėžių, kad į skalbinių pintinę nepatektų šiukšlių ar nešvarių staltiesių, servetėlių. Neturėtumėte naudoti staltiesių išsiliejusiems gėrimams sugerti, nes tam naudojamos švarios pašluostės.

Servetėlės. Servetėlės yra stalo serviravimo dalis. Labai svarbu, kad visos servetėlės būtų tokio pat dydžio, spalvos, švarios be skylių ar lūpdažio dėmių. Bet kokios išteptos servetėlės (neišskalbiamų dėmių) gali būti naudojamos pakartotinai ir kaip servetėlės vynui. Jūs privalote tvirtai laikytis rekomendacijų, kokių servetėlių negalima naudoti svečiams. *Lankstydami medžiaginę servetėlę stenkitės kaip galima mažiau kartų liestis prie jos.*

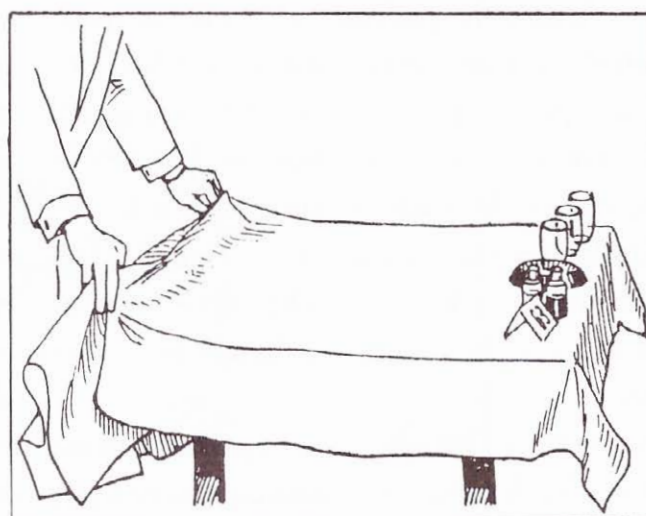
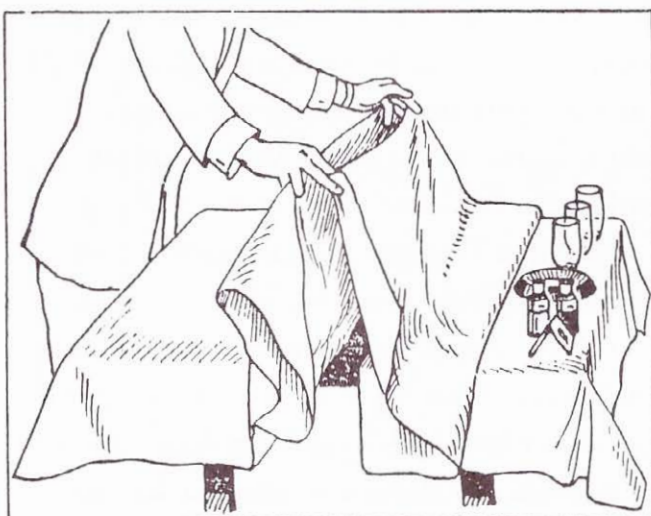
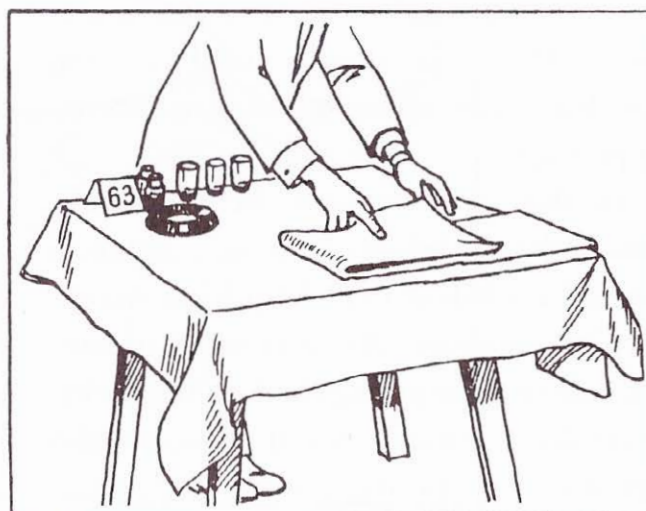
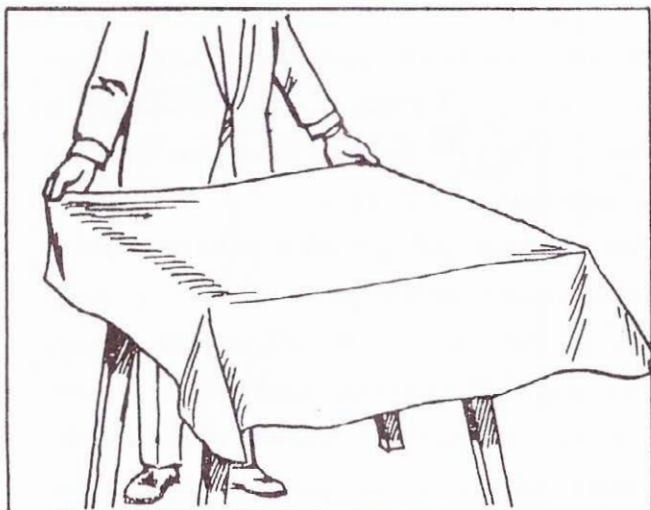
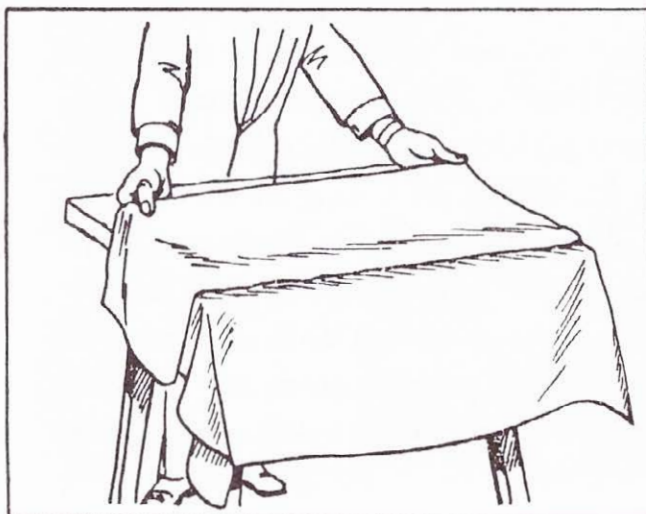
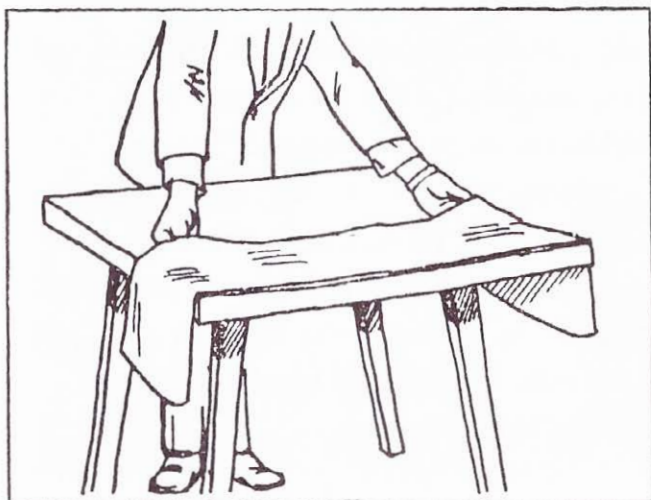
REKOMENDUOJAMA SERVIRUOTI. Stalų paviršiai turi būti švarūs ir neslidūs. Stalo serviravimas gali būti toks:

pusryčiams: servetėlė, viena šakutė, vienas peilis, vienas arbatinis šaukštelis, taurė / puodelis ir dubenėlis, druska ir pipirų malūnėlis, cukraus indelis;

pietums: servetėlė, šakutė užkandžiams, pagrindinio patiekalo šakutė, peilis užkandžiams, peilis pietums, druska ir pipirų malūnėlis, plokščia polėkštė, cukraus indelis nededamas;



Marija Jonikienė (2003). Staltiesės tiesimas



Marija Jonikienė (2003). Naudotos staltiesės pakeitimas



vakarienei: medžiaginė servetėlė, šakutė salotoms, šakutė pagrindiniam patiekalui, peilis užkandžiams, peilis pietums, taurė vandeniui, taurė vynui, druska ir pipirinė ar pipirų malūnėlis, plokščia polėkštė, cukraus indelis nededamas. Visi dedami įrankiai, lėkštės ir statomos taurės privalo būti švarūs, sausi, išblizginti, be įbrėžimų, įskilimų, dėmių, maisto likučių. Nenaudojamos jokios popierinės servetėlės po patiekalu. Indai serviruojami tiksliai prieš kitą serviruotę. Įrankiai dedami 1–2 cm nuo stalo krašto. Peiliai dedami iš dešinės pusės dantukais į lėkštę, šaukštai dešinėje pusėje, šakutės iš kairės pusės paeiliui pagal planuojamus patiekti patiekalus. Stalo centrinė dalis turėtų likti laisva – ten gali stovėti gėlių vazelė – švari, be pažeidimų ar nusidėvėjimo žymių. Gėlės turi būti šviežios. Jei kavinėje, restorane rūkoma, peleninės statomos švarios, be jokių pažeidimų, dėmių. Nauja degtukų dėžutė dedama už peleninės.

Stalo įrankiai. Visi įrankiai privalo būti gerai išblizginti drėgna pašluoste ir be jokių dėmių. Kai nuimate nuo stalo bendro naudojimo lėkštes, palikite valgomas lazdeles ant laikiklio. Niekada nedėkite jų tiesiai ant stalo, nes tai nehygieniška.

Gėrimų taurės. Gėrimai atnešami iš baro. Bus lengviau, jei pasižymėsite svečio kortelėje (kvite) vietų numerius, kad būtumėte tikri,



kad gėrimus ant stalo padėjote tinkamai, neįsiterpdami į svečių pokalbį. Visi gėrimai turi būti atnešti ant padėklo (išskyrus vyno ir vandens butelius). **Užtikrinkite**, kad gėrimai ant padėklo būtų vienodai pasiskirstę paviršiuje. *Neškite tik tiek, kiek esate tikri, kad išlaikysite. Gera mintis, jei tai įmanoma, išdėstyti gėrimus ant padėklo pagal vietų numerius.* Svarbiausias dalykas – paėmus gėrimus nuo padėklo šis turi išlikti stabilus. Dalydami gėrimus ant stalo, užtikrinkite,



atsigerti? Ne, klientas ateina maloniai praleisti laiko, pabūti jaukioje aplinkoje, susitikti su geranoriškai nusiteikusiu asmeniu, kuris nuoširdžiai, su meile ir draugiška šypsena paruoš kavos. Malonu, kai skamba negarsai, gerai pritaikyta prie interjero ir dienos meto muzika. Kažkas intensyviai diskutuoja, kažkas maloniai šnekučiuojasi, kažkas įsikniaubęs į savo elektroninius įrenginius, o kažkas užsuko su šuneliu kavos, tačiau aptarnaujantis personalas pastebi kiekvieną jų ir dėmesingai sutikęs mandagiai aptarnauja.

Kava visuomet turi būti tinkamai paruošta, kavos puodeliai neištrupėję, švarūs, būtinai pašildyti. Patiekdami kavą atneškite cukraus, cukraus pakaitalų ir grietinėlės arba pieno. Visuomet atsisiklauskite svečio, ar norės, kad papildytumėte kavos puodelį (jei kavą pilstote iš specialaus ąsočio). Įsidėmėkite, kurie svečiai geria mažai kofeino turinčią kavą, kas geria espresą, espresą su pieno puta, dvigubą espresą arba kavą su pienu. Labai svarbu žinoti, kaip tinkamai paruošti arbatą, koks jos užplikymo laikas ir serviravimo metodika.

Kavos aparato priežiūra ir tvarka. Kavos aptarnavimo zona turi būti aprūpinta atsargomis ir gerai veikti, visada būti švari. Kiekvienos pamainos atsakingas darbuotojas pasibaigus pamainai kavos aparatą išplauna. Espresso virimo aparatas turi būti švarus ir tinkamai veikti. Vandens temperatūra $90-93 \pm 2$ °C, vandens slėgis 9 atmosferos. Aparatas turi būti praplaunamas vandeniu (su atitinkamomis cheminėmis priemonėmis) ir gerai išskalautas. Aparato vandens filtrą reikia laiku išplauti arba pakeisti. Aparato išorė turi būti nuvalyta drėgnu rankšluosčiu, pašalinant apnašas. *Espresso indai turi būti išplauti ir išskalauti, pašildyti prieš paruošiant kiekvieną espresso ar kapučino puodelį.* Kai ruošiate espresą ar kapučiną, privalote išvalyti ir išimti

kad padėklas būtų toliau nuo stalo ir svečių. Jeigu jums nepatogu paimti didelį gėrimų padėklą, imkite, kas jums patogu. Kai prasi-
lenkiate restorane, **LABAI SVARBU** kolegas **AIŠKIAI ĮSPĖTI, KAD ESATE UŽ NUGAROS.**

Jei aptarnaujate japoniško ir kiniško stiliaus restoranuose, greičiausiai būsite supažindinti su to restorano filosofija ir aptarnavimo standartais.

Kava ir arbata. Ar klientas ateina tik kavos



panaudotą kavos ruošinį, o per grupę praleisti vandenį. Tarp gaminamų kavų rankenėles laikykite įdėtas į grupes. Pasirūpinkite ir kavos malūnu. Įsitikinkite, kad malimo rūpumas tinkamas, porcijos kiekis pakankamas, pupelių konteineris švarus.

Firminės kavos. Kai priimate specialų kavos užsakymą, labai svarbu tiksliai užsirašyti visas detales. *Kai turite daug specialių kavos užsakymų dideliems stalams, užtikrinkite, kad visos kitos kavos bus paruoštos prieš ruošiant espresso, espresso su pienu arba dvigubą espresso (jos greičiau atvėsta).*

Kavos, rekomenduojamos po pietų

Po sočių pietų geriausiai rinktis espresso. Tai neapsunkins skrandžio. Jei svečias pageidauja, galite pasiūlyti ir kitų kavos gėrimų.

Kiekvienas restoranas, kavinė, baras gali sukurti savo specialių gėrimų, kavų sąrašą. Nebūtina pirkti aromatizuotų kavų, nes jos brangesnės, o blogiausia tai, kad jos paliks skonio pėdsakų kavos aparate. Skirtingi likeriai ar sirupai suteiks kavai skonio. Kavos, rekomenduojamos po pietų, išvardijamos deserto meniu sąrašė, taip pat gali būti išvardytos ir ant meniu stovelių, esančių ant stalo. Po pietų galima pasiūlyti šias kavas: airiška kava (kava su airišku viskiu), amareto kava (kava su amareto likeriu), „Frangelico“ kava (kava su „Frangelico“ likeriu), Vienos kava (labai saldi kava su muskatais ir plakta grietinėle), „Keoke“ kava (su „Kahlua“ likeriu), meksikietiška kava (su „Tai Maria“ ir „Kahlua“ likeriu), „Vezuvijaus“ kava (su itališku anyžiniu likeriu), kava su cinamonu.



Espresso ruošimas. Espresso kava dėl trumpo išgavimo turi mažiau kofeino nei įprasta kava. *Norėdami paruošti tinkamą espresso kavą, privalote įsitikinti, kad kavos virimo aparatas pakankamai įkaitęs, įjungtas prieš pradėdant gaminti kavą (mažiausiai prieš 2–3 valandas), tinkamai išvalytas ir paruoštas darbui.* Išvalykite portafiltrą, įdėkite reikiamą kiekį tinkamai sumaltos kavos, lygiai ir pakankamai supresuokite, nuleiskite atitinkamą kiekį vandens iš grupės, įstatykite į grupę ir nedelsdami paspauskite atitinkamą mygtuką. Gerai pagaminto espresso puta turi sudaryti 10 proc. tūrio, būti riešutų spalvos, pakankamai elastinga, ilgai išliekanti. Į 60–80 ml espresso puodelį kavos pilama apie 30 ml. Temperatūra puodelyje turi būti apie 80 laipsnių. *Pasistenkite pagamintą kavą svečiui paduoti per 15 sekundžių ar greičiau.*

Espresso su pienu ruošimas. Patiekiame espresso kavą su pieno puta paviršiuje.

Pieno su espresso ruošimas. Du svarbūs žingsneliai, ruošiant pieną su espresso. Pirmas žingsnelis – pieno paruošimas. Pirmiausia išleiskite vandenį iš garo vamzdelio. Pienas turi būti šaltas. Taip lengviau pagaminti kokybiškesnį pieno kremą.

Norėdami, kad pienas putotų, paimkite indą ranka ir panardinkite espresso snapelį į šaltą pieną (apie 1 cm). Įjunkite garą visu pajėgumu ir leiskite kibirėlį žemyn, kad garo purkštukas būtų paviršiuje. Kai pienas įkaista iki 60–65 laipsnių, užsukite čiaupą. *Kaskart nuvalykite pieno likučius nuo garo vamzdelio ir trumpai nupūskite / nuleiskite garą, kad iš vamz-*

delio pasišalintų pieno likučiai. Sukamaisiais judesiais išsukite pieno kremą iki vientisos konsistencijos. Įpilkite suplaktą pieną į 300 ml talpos taurę. 9/10 turi sudaryti šiltas pienas, 1/10 pieno kremas. Espresso paruošimas yra antras žingsnelis. Tiesiog paruošiate tradicinį espresso. Pagamintą kavą supilkite į pieną.

Kapučino (Cappuccino) ruošimas

Pieno kremas ruošiamas kaip ir pienui su espresu, tik paruošiama daugiau putos.

Naudokite 150–180 ml talpos puodelį. Į jį pagaminkite espresso, tada supilkite suplaktą pieną. Espresso kava turi sudaryti 1/5 puodelio tūrio, po 2/5 pieno ir pieno putos. Pieno putos turi būti pripildyta iki puodelio viršaus.



Kavos stotelė. Labai svarbu turėti visus reikalingus reikmenis, kad būtumėte pasiruošę efektyviai aptarnauti svečius. Asmuo, dirbantis kavos stotelėje, yra atsakingas už prekių reikiamus kiekius. Visos cukrinės turi būti švarios ir naujai papildytos cukrumi. Ašotėlis grietinėlei švarus ir paruoštas, jo nepildykite iš anksto. Supjaustykite citrinas arbatai. Nuimkite nuo citrinų etiketes, iškrapštykite sėklas. Taip pat nupjaukite galus. Citrinų griežinėliai nulupami kasdien ir išmetami vakare. Išplaukite ir nuvalykite arbatinukus. Puodelius espresso kavai pašildykite ir sudėkite ant aparato viršaus. Gražiai sudėkite puodelių lėkštutes. Pašildykite kavos puodelius, nuvalykite ir tvarkingai sudėkite visus sidabrinus ir mažiems kavos puodeliams skirtus šaukštėlius. Kavą padėkite priešais klientą, laikydamiesi serviravimo standarto. Puodelio ašelė turi būti nukreipta į svečio dešinę pusę. Šaukštėlis, kaip ir puodelio ašelė, turi būti nukreiptas į dešinę pusę.

Cukrus, saldikliai ir pienas turi būti patiekti kartu su kava (nebent kava patiekama filtruota).

Pasirūpinkite, kad visi kavos ir arbatos puodeliai būtų švarūs, be dėmių. Jei svečias pasako, kad netinkamai paruošėte kurią nors kavos ar arbatos rūšį, po to, kai aptarnavote, teisingiausia būtų svečio paklausti, kaip paruošti, kad jam patiktų.

Arbatos patiekimas. Svečiui visuomet duokite pasirinkti iš pagrindinių arbatos rūšių (žalioji, juodoji, vaisinė) ir, jei turite, papildomų, įvairesnių. Jei turite tik vienos rūšies arbatos, patiekite ją nesaldintą ir kokį sirupą, jei svečias norės pasiskandininti.

Šaltoji arbata taip pat patiekama pagrindinių rūšių ir, jei turite, juodųjų serbentų, abrikosų, persikų, tropinių vaisių. Patiekite saldų sirupą, jei turite tik vienos rūšies arbatos. Saldinimui tinka ir greitai tirpstantis cukrus. Šalta arbata patiekama aukštoje stiklinėje su ledu. Ledo dėdama 1/3–1/2 stiklinės. Ledas turėtų būti šviežias, nedrumzlinas, vidutinio tvirtumo. Šaltoji



arbata patiekama su citrinos griežinėliu ant šono, specialiu šaukšteliu / išvyniotu šiaudeliu (jei vis dar tiekiate) ir cukrine / cukraus saldainiais ant lėkštelės. Pasiteiraukite svečio, ar jis norės citrinos ar pieno su karšta arbata. Medus, grietinėlė, pusriebis, įprastas, neriebus ar liesas pienas patiekiamas pagal pageidavimą. Karštos arbatos pasirinkimas turėtų būti iš mažiausiai 3 rūšių juodosios arbatos: „Earl Grey“, „English Breakfast“, „Ceylon, Darjeeling“, „Jasmine“, mažiausiai 2 rūšių žolelių arbatos (ramunėlių, pipirmėčių) ir vienos žaliosios arbatos. *Arbatos pakelis dedamas į lėkštutę. Nemerkite jo į puodelį karšto vandens, nes nežinote, kokio stiprumo arbatą svečias geria. Žiemą papildomai gali būti siūloma šildančios arbatos. Ne mažiau kaip 6 skirtingos arbatos pasirinktinai. Įdomesnių, sudėtingiau paruošiamų arbatų sąrašą taip pat galite pateikti. Biri arbata naudojama daugiausia prabangesniuose restoranuose. Kokios arbatos pageidaus svečias, pasiteiraukite iš anksto, prieš tai jas išvardykite. Jei siūlote bariją arbatą, patiekite puodelius su*

infuzoriumi (indelis, į kurį dedamos arbatžolės). Vanduo turėtų būti karštas, arbata šviežia. Neturėtų būti arbatos lašų ant arbatinuko ar dangtelio. Su karšta arbata pakeliuose atnešamas derantis indas naudotiems arbatos pakeliams. Cukrinė / cukriniai saldainiai atnešami tiekiant arbatą, jei nėra iš anksto pastatytų (pusryčių metu). Kai atnešate ar nunešate gėrimus, naudokitės padėklų. Citrinos skiltelė ar jos pusė dedama ant atskiros mažos lėkštelės. Visuomet pasiūlykite nemokamai papildyti arbatos. Karštai arbatai atnešamas naujas arbatinukas su karštu vandeniu ir tuo pačiu arbatos pakeliu.

Stalo valymas. Valydami stalą įsitikinkite, kad pradėjote valyti švaria drėgna šluoste. Atsineškite lėkštutę trupiniams, kad nuvalytumėte juos tiesiai į lėkštutę, o ne į rankas.

Vyno butelių serviravimas. Prieš nešdami butelį svečiui patikrinkite etiketę ir derliaus metus. Pristatykite vyno butelį svečiui, kuris užsakė vyną. Vyno butelio etiketę atsukite į svečią, kad jis galėtų įsitikinti užsakymo teisingumu.

Galite pakartoti vynuogyno, vynuogių pavadinimą ir dar kartą apibūdinkite vyną, jei pastebite, kad svečiai nori patikslinimo. Butelį atkimškite laikydami rankose (ore), nestatykite ant stalo. Jei būtina, naudokitės greta esančiu staliuku. *Apsauginį plastiką / plėvelę / foliją nupjaukite po antru butelio kaklo ranteliu, nuimtą plastiką / foliją dėkite į prijuostės kišenę, kad pilamas vynas nesusiliestų su plastiką / folija. Vyno atidarytuvą įstatykite atsargiai, kad neskiltų kamštis. Tai atlikite ramiai ir netrikdomai. Kamštį turėtumėte ištraukti be garso, jį padėkite ant lėkštelės ir paduokite vyną užsakiusiam asmeniui. Įpilkite svečiui maždaug 30 ml vyno paragauti.*



Palaukite, kol svečias patvirtins, kad viskas gerai, tada pilkite į taures. Jei svečias nepatvirtintina, pagal standartą (rekomendacijas) sprendžiate kliento nusiskundimą ir pasiūlote kitą butelį arba vyną. *Kai pilate vyną, pirma įpilkite damoms, šeimnininkui, vyną užsakiusiam asmeniui paskutiniam. Vyną pilkite taip, kad butelis neliestų taurės ir neužtikštų ant staltiesės, nenuvarvėtų nuo butelio kaklelio ant butelio, o paskui ir ant staltiesės.*

Pilkite visiems vienodai. Jei šeimnininkas užsakė per mažai vyno, galite rekomenduoti užsakyti dar vieną butelį (butelyje telpa 5–6 taurės). Visi vynai pilami iki plačiausios taurės vietos, apie 100 ml. Taurėje turi likti vietos, kad svečias galėtų joje pasukti vyną. *Kad lašas nenulašėtų, galite apgaubti medžiagine servetėle, naudoti piltuvėlį „DropStop“ arba įpylę grakščiai pasukite butelį ir fiksukite. Ir baltąjį, ir raudonąjį vyną statykite ant stalo atsukdami etiketę į šeimnininką. Vyną į krepšelį ar kibirėlį galite įdėti, jei svečias pageidauja. Vyno krepšelis ar vynas kibirėlyje turi būti nukreiptas nuo stalo. Niekuomet kibirėlyje neapverskite butelio kakleliu į apačią, jei vynas ir baigėsi. Apgaubkite medžiagine servetėle taip, kad ji nesiliestų su ledu. Kamštį, kurį padėjote ant lėkštelės netoli vyną užsakiusio svečio, nuimkite nueidami nuo stalo. Vyno taures nuolat papildykite, stebėkite, kad vyno taurė niekad neištuštėtų. Kai pilate likusį vyną, stenkitės taures papildyti vienodai. Tuščią butelį nuimkite nuo stalo ir rekomenduokite dar vieną.*

Šampano serviravimas. Prieš nešdami į stalą patikrinkite etiketę ir derliaus metus. Atnešę pristatykite šampaną užsakiusiam asmeniui. Butelio etiketė turėtų būti atsukta į svečią, kuris užsakė. *Jei pastebite iš kūno kalbos ir klausimų, galite pakartoti vynuogyno pavadinimą, derliaus metus ir apibūdinti vyno rūšį. Butelį atidarykite laikydami rankose, jei labai reikia, naudokitės stalviršiu. Foliją nuimkite ir įsidėkite į prijuostės kišenę. Nuėmę vielos apsauginį tinklėlį nykštį laikykite uždėję ant kamščio. Kad tyliai atidarytumėte butelį, palenkite jį 45 laipsnių kampą ir atsargiai išsukite kamštį.*

Niekuomet neatsukite butelio į svečius ar kolegas. Kamštį uždenkite servetėle, lėtai sukite butelį, ne kamštį, leiskite kamščiui pamažu išlįsti. Šitaip mažiausiai pastangų įdedame ir netrikdomė svečių. Butelį turėtumėte atkimšti kaip įmanoma tyliau. Putojančio vyno, šampano kamštis nepristatomas užsakiusiam gėrimą svečiui. Putojančio vyno ir šampano nereikia ragauti. Jei žėri, žaižaruoja, putoja, tai ir gerai. Jei svečias, kuris užsakė, nori paragauti, įpilkite 30 ml. Palaukite, kol svečias paragaus, pauostys ir duos sutikimo signalą. Kai pilate šampaną, damoms pilama pirma, užsakiusiam asmeniui paskiausiai. Šampanas pilamas taip, kad butelio kaklelis neliestų taurės, šampano taip pat neturėtų užtikšti ant staltiesės ar butelio kakliuko. Taurės pildomos lėtai, paliekama 2,5–4 cm nuo viršaus. Nepripilkite per daug, nes vyksta karbonizacija. *Putojantis vynas į taurę pilamas per du kartus taip, kad srovė lėtai tekėtų jos kraštu. Taip gėrimas mažiau putos. Taurė neturi būti perpildyta – putojančio vyno įpilama ne daugiau nei du trečdalius taurės.*

Jei šeimininkas užsakė nepakankamai šampano, galite pasiūlyti atkimšti papildomą butelį (šampano butelyje pakanka 6–7 taurėms). *Šampano pilkite vienodai visiems svečiams. Visiems įpylę šampano butelį statykite į kibirėlį ir nusukite nuo stalo.* Niekuomet nedėkite apversto butelio į kibirėlį. Medvilninė servetėlė dedama taip, kad nesiliestų su ledu ar vandeniu. Servetėlė naudojama tam, kad pilant šampaną vandens lašai nekristų ant staltiesės. Taurės nuolat papildomos, kad nebūtų tuščios. Baigdami pilstyti likusį šampaną stenkitės vienodai papildyti visiems. Tušti buteliai nuimami. Jei reikia, pasiūlykite dar vieną butelį.

Stalų valymas. Kai tik svečiai išvyksta, stalą turėtumėte sutvarkyti per 10 minučių. Nurinkdami stalą naudokite padėklą, drėgną pašluostę (ne servetėlę) ir tvirtą, švarų padėklo stovą. Taures dėkite į padėklo centrą. Lėkštės ir puodeliai statomi aplinkui taures. Stalo įrankiai priešingoje nei šiukšlės pusėje. Nešvarios servetėlės dedamos ant viršaus. Neperkraudkite padėklo. Nieko negramdykite, nelaužykite ir nepilstykite. Neturėtumėte trikdyti svečių prie kito stalo. Visi indai, išskyrus druskinę ir pipirinę, cukrinę (tik per pusryčius), nuimkite nuo stalo. *Visi stalai nuvalomi ir neturėtų likti dėmių ar lipnumo, trupinių. Grindys ir kėdės nuvalomos, surenkamos šiukšlės. Stalai nedelsiant paservuojami.*



Padėklo naudojimas. *Daug profesionaliau atrodysite, jei naudosite padėklą, atnešdami gėrimus arba juos nuimdami nuo stalo.* Daug praktiškiau viską sudėti ant padėklo ir vienukart viską nunešti, o ne švaistyti laiką kelis kartus vaikščiojant. Padėklą galite rasti bare, kavos zonoje, virtuvėje arba stotelėse. **(NEPALIKITE JŲ ANT GRINDŲ AR ATRĖMĘ Į SIENĄ.)** Ant jų neturėtų būti cukrinių, druskinų ar pipirinių, pagardų (prieskonių) ar vazų. Jei reikia, servetėle nuvalykite trupinius, servetėlę dėkite į nešvarių skalbinių pintinę. Medžiaginė servetėlė neturėtų atsidurti šiukšlių dėžėje ar šiukšlės tarp medžiaginių servetėlių ar staltiesių. Servetėlės taip pat nenau-dokite kaip pašluostės. Visus įrankius dėkite į mirkyti skirtą indą. Visus sidabrinčius ar blizgančius indus dėkite ten, kur jie turėtų būti blizginami. Nešvarias lėkštes neškite į tam skirtą vietą, ten nuvalysite maisto likučius. Lėkštes dėkite vieną ant kitos, tačiau ne daugiau nei 10. Visas taures ištuštinkite ir statykite į tam skirtą stovą, stelažą išplauti. Visas šiukšles nuo padėklo su-meskite arba išrūšiuokite į tam skirtas šiukšlių dėžes. Padėklą nušluostykite, kad neliktų jokių nešvarumų, drėgmės ar trupinių, ir padėkite tyliai, netrikdydami svečių.

Alkoholio pardavimas nepilnamečiams. Jei abejojate dėl svečio amžiaus, mandagiai paprašykite parodyti asmens tapatybę liudijantį dokumentą.

Tai gali būti galiojantis vairuotojo pažymėjimas, pasas, asmens tapatybės kortelė, karinės tarnybos pažymėjimas. Pasitikslinkite gimimo datą ir tiksliai apskaičiuokite, ar asmeniui galite parduoti alkoholinių gėrimų. Jei asmuo neatitinka įstatymų reikalaujamo amžiaus, gėrimų jam

neparduokite. Asmens identifikavimo kortelės patvirtinimas: dokumente neturi būti jokių pakeitimų, asmens veidas turi atitikti, fizinis apibūdinimas turi atitikti nurodytą tapatybės dokumente, asmens identifikavimo kortelė turi būti pasirašyta. Jei jums atrodo, kad asmens identifikavimo kortelė suklastota, paprašykite kitos formos identifikavimo dokumento. Jei jums vis tiek kyla abejonų, gėrimų neparduokite. Jei supratote, kad alkoholinių gėrimų negalite parduoti, mandagiai atsiprašykite ir atitinkamai paaiškinkite. Kalbėkite aiškiai ir taisyklinga kalba. Kalbėkite ramiai, vidutinio tembro balsu. Jei svečias elgiasi įžūliai, trukdo, praneškite vadovui ir apsaugai.

Kaip atpažinti apsvaigusį asmenį. Alkoholio poveikis organizmui priklauso nuo jo kiekio kraujyje. *Patekęs į kraują alkoholis per 20 min. pasiekia kepenis. Rizikinga laikoma daugiau nei 20 g gryno alkoholio dienos norma moterims ir 30–40 g vyrams.*

Išgėrus 450 ml vyrai ar moteriai tuščiu skrandžiu, po valandos bus:

2 gėrimai – 0,05 BAC (*Blood Alcohol Content*) promilės, o tai lengva euforija, sutrikimas.

4 gėrimai – 0,10 BAC triukšmingumas, euforija, sulėtėjusi orientacija.

8 gėrimai – 0,20 BAC girtumas, emocinis svyravimas, neaiški kalba, pykinimas, euforija, reakcijos ir laiko jausmo praradimas.

Kita alkoholio vertinimo kraujyje sistema. Vertinant taikomi standartiniai alkoholio vienetai (SAV). 1 SAV atitinka 10 g absoliutaus etilo alkoholio (kiekis litrais x gėrimo stiprumas laipsniais = SAV). Kepenys 1 SAV suardo per 1 valandą. 1 SAV sudaro: 20 ml (50 proc. tūrio) trauktinės; 25 ml (40 proc. tūrio) degtinės; 60 ml stipraus (16–17 proc. tūrio) vyno; 80–100 ml raudonojo, baltojo, putojančiojo vyno ar šampano (10–12,5 proc. tūrio); 50 ml stipraus (6,7–9 proc. tūrio) alaus; 200 ml (4,7–6 proc. tūrio) alaus.

Apytikslis alkoholio kiekis kraujyje, ‰

Vienas gėrimas atitinka 15 ml gryno alkoholio arba 0–50 ml stipraus spiritinio gėrimo, 340–350 ml alaus ar 150 ml vyno

Gėrimas	Lytis	Svoris	40 kg	45 kg	55 kg	64 kg	73 kg	82 kg	91 kg	100 kg	109 kg
1	Vyras	–	0,04	0,03	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
1	Moteris	0,05	0,05	0,04	0,03	0,03	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02
2	Vyras	–	0,08	0,06	0,05	0,05	0,04	0,04	0,03	0,03	0,03
2	Moteris	0,10	0,09	0,08	0,07	0,06	0,05	0,05	0,04	0,04	0,04
3	Vyras	–	0,11	0,09	0,08	0,07	0,06	0,06	0,05	0,05	0,05
3	Moteris	0,15	0,14	0,11	0,10	0,09	0,08	0,07	0,06	0,06	0,06
4	Vyras	–	0,15	0,12	0,11	0,09	0,08	0,08	0,07	0,06	0,06
4	Moteris	0,20	0,18	0,15	0,13	0,11	0,10	0,09	0,08	0,08	0,08
5	Vyras	–	0,19	0,16	0,13	0,12	0,11	0,09	0,09	0,08	0,08
5	Moteris	0,25	0,23	0,19	0,16	0,14	0,13	0,11	0,10	0,09	0,09
6	Vyras	–	0,23	0,19	0,16	0,14	0,13	0,11	0,10	0,09	0,09
6	Moteris	0,30	0,27	0,23	0,19	0,17	0,15	0,14	0,12	0,11	0,11
7	Vyras	–	0,26	0,22	0,19	0,16	0,15	0,13	0,12	0,11	0,11
7	Moteris	0,35	0,32	0,27	0,23	0,20	0,18	0,16	0,14	0,13	0,13
8	Vyras	–	0,30	0,25	0,21	0,19	0,17	0,15	0,14	0,13	0,13
8	Moteris	0,40	0,36	0,30	0,26	0,23	0,20	0,18	0,17	0,15	0,15
9	Vyras	–	0,34	0,28	0,24	0,21	0,19	0,17	0,15	0,14	0,14
9	Moteris	0,45	0,41	0,34	0,29	0,26	0,23	0,20	0,19	0,17	0,17
10	Vyras	–	0,38	0,31	0,27	0,23	0,21	0,19	0,17	0,16	0,16
10	Moteris	0,51	0,45	0,38	0,32	0,28	0,25	0,23	0,21	0,19	0,19

Alkoholio koncentracija kraujyje mažėja maždaug po 0,01 ‰ kas 40 minučių nuo gėrimo

Rizika sveikatai priklauso nuo suvartotų SAV: maža rizika moterims – 14 SAV per savaitę; vyrams – 21 SAV per savaitę; didesnė rizika moterims – 15–35 SAV per savaitę; vyrams – 22–50 SAV per savaitę; sveikatai žalingas poveikis moterims – daugiau kaip 35 SAV per savaitę, vyrams – daugiau kaip 50 SAV per savaitę.

Gėrimo ir promilių santykį dažnai lemia ir kitos aplinkybės. Ar žmogus pavalgęs, ar ne, kokia jo nuotaika, ar vartoja vaistus, koks asmens amžius, ar turi fizinę ar protinę negalią, koks procentas riebalų kūne, vandens kiekis kūne, laikas nuo pirmo išgėrimo. Turėtumėte žinoti, kas paveikia alkoholio patekimo į kraują greitį: ūgis – žemesni žmonės gali būti paveikti greičiau; maistas – lėtina alkoholio patekimą į kraują; gėrimo stiprumas – grynas gėrimas arba likeris su gazuotais gėrimais pagreitina alkoholio absorbavimą; vartojimo lygis – greitas gėrimas pagreitina alkoholio absorbavimą; nuotaika – nuliūdęs, išvargęs ar streso kamuojamas žmogus apgirsta greičiau; narkotikų vartojimas gali pagreitinti alkoholio poveikį. Turėtumėte stebėti alkoholį vartojančių žmonių ženklus, kad galėtumėte padėti ir asmuo nepasiektų pasigėrimo fazės. Slopinimas – žmonės tampa labiau atsipalaidavę, daugiau kalba, yra per daug draugiški, kartais labai svyruoja nuotaika. Sprendimas / įvertinimas: elgiasi netinkamai, kalba keistai, sako netinkamus juokelius, laido netinkamas replikas ar trukdo kitiems, netinkamai elgiasi. Reakcijos: stiklinis, neaiškus žvilgsnis, nefokusuoja akių, kalba ir juda lėtai, pamiršta daiktus, praleidžia savo taksi, nerišliai kalba, lėtai reaguoja. Koordinacija: užkliūna, siūbuoja, linguoja, pameta daiktus, išlieja gėrimus, praranda pusiausvyrą.

Apsvaigusio svečio aptarnavimas. Stenkitės, kad svečias neapsvaigtų per daug, arba įsikiškite, jei pastebite, kad svečias apsvaigęs ir dar nori svaigintis. Sulėtinkite aptarnavimą, rekomenduokite kavos arba gaiviųjų gėrimų restorano sąskaita. Patiekite užkandžių, kurie nesukeltų troškulio. Pasirūpinkite papildomu transportu. Jei reikia, izoliuokite svečią kitoje patalpoje. Turėtumėte stebėti svečio elgesį. *Kalbėdamiesi su labai apsvaigusiu asmeniu stenkitės nekonfliktuoti, atsakykite netiesiogiai, nesmerkite ir neteiskite, nesukelkite nereikalingo pavojaus. Efektyvūs atsakymai: „Prašome kalbėti tyliau. Dėkui.“ / „Please try to keep your voice down. Thanks“; „Ar norėtumėte dar vieno puodelio kavos?“ / „How about making the next one a coffee?“; „Atsiprašau, tačiau negaliu parduoti jums dar vieno gėrimo, nes rūpinuosi jūsų saugumu.“ / „I'm sorry, I can't serve you another drink because I'm concerned about your safety.“* Jei svečias kelia grėsmę arba tampa agresyvus, nedelsdami įspėkite vadovybę arba / ir apsaugą.

Šeimų su vaikais aptarnavimas. Aptarnaudami šeimas atkreipkite dėmesį į vaikų amžių. Restorane, kavinėje turėtų būti spalvotų pieštukų, spalvingų knygelėlių, netriukšmingų žaidimų – konstravimo elementų, dėlionių; iš indų ir įrankių – specialūs puodeliai vaikams, aukšta kėdė, pasėstukas, nuotaikingų lėkščių, vaikams skirtų įrankių. Jei vaikas nori užsisakyti iš pagrindinio meniu, pasiteiraukite virtuvėje, ar porciją galima dalinti pusiau. Skaičiuokite 50 proc. patiekalo kainos. Iš karto pasiūlykite duonos, džiovintų vaisių, indelį ar užkandėlių lėkštę. Rekomenduokite tinkančius gėrimus ir patiekite juos kokybiško plastiko puodelyje su dangteliu ir šiaudeliu. *Atneškite maistą taip, kaip pageidauja svečiai, drauge su suaugusiųjų užsakytais užkandžiais arba pagrindiniu patiekalu. Galite atnešti papildomą lėkštę, jei vaikas norėtų suaugusiųjų užsakyto patiekalo.* Įdėmiai stebėkite stalą, kai tik galite, pasiūlykite pagalbą ar atsakykite į klausimus, pageidavimus.

Maisto kokybė ir patiekimas. Visi patiekalai, nurodyti meniu, turėtų būti. Būkite įsitikinę produktų šviežumu: kai kurie patiekalai gali būti riboto kiekio (visuomet išsiaiškinkite iš

anksto). Specifinius patiekalus ir žuvies užkandžius kartais reikia parduoti greičiau. Maistas turėtų būti kokybiškas, šviežias, skanus ir kvapnus. Išvaizda ir skonis aprašytas meniu. Maistas turėtų būti paruoštas, atsižvelgiant į svečio pageidavimus. Jei svečias neturi ypatingų pageidavimų mėsos kepinui, didkepsnis patiekiamas vidutiniškai iškeptas (*medium rare*), nebent higienos normos rekomenduoja gerai iškepti (*well done*), kaip mėsainius ar dešreles. Patiekalai patiekiami tinkamo dydžio, o maisto kiekis turi tenkinti suvokiamus svečių lūkesčius. Maistą patiekite tinkamos temperatūros, tinkamo dydžio lėkštėse. Lėkštes pašildykite / atvėsinkite, kad palaikytų reikiamą maisto temperatūrą. Maisto sudėtinės dalis, garnyrą dėkite, kaip numatyta ir parodyta meniu. Puodelius imkite už ašelės, taures, stiklines už pagrindo, įrankius už kotų. Niekuomet nesilieskite prie maisto paviršiaus. Karštos lėkštės ar patiekalai nešami naudojant sausą servetėlę ar specialų padėklą. Svečius įspėkite, jei paviršius ar indas yra karštas. Cukrinės ar lėkštelės niekuomet nededamos ant puodelių ar taurių viršaus. Visi užsakymai, patiekiami ant lėkštutės, patiekiami kaip vienas vienetas. Peleninių niekada nevalykite patalpos viduje.



Jei nebeliko patiekalo. Prieš pradėdami pamainą visuomet pasitikslinkite, kokių patiekalų nebėra. *Jeį kurio nors patiekalo liko tik 4 porcijos, virtuvė privalo įspėti padavėjus.* Jei įvyksta klaida ar nesusipratimas – įspėkite vadovą. Visi parduoti patiekalai turi būti pažymėti ir matomi visiems padavėjams. Visuomet pasitikslinkite su vadovu ir virtuvės šefu, kada patiekalas vėl bus, ar rekomenduojama kas nors kita. *Nepriimkite užsakymo patiekalams, kurių šiuo metu nebėra. Dėl visų klausimų, susijusių su jau parduotu patiekalu, atsiprašoma ir rekomenduojami alternatyvūs patiekalai ar gėrimai.* Jei patiekalas yra meniu, jis negali būti nebegaminamas ar pakeistas. Jei ką nors patiekale keičiate, nusprendžiate neberuošti to patiekalo, informaciją apie patiekalą meniu būtina pakeisti.

Švediško stalo aptarnavimas. Kartais svečiai nori grįžti prie stalo dėl antro patiekalo ir nežino, kaip elgtis: ar naudotis jau turima lėkšte, ką daryti su servetėle, kur dėti įrankius. Galite padėti svečiams, kai jie nori grįžti prie bufeto stalo. Turėtumėte numatyti jiems kylančius klausimus. Diplomiškai ir rūpestingai susilaikykite nuo svečio elgesio komentavimo ar patarimų. Kai svečias grįžta prie bufeto stalo, turėtumėte nuimti naudotas lėkštes ir naudotus įrankius ir pakeisti reikiamais įrankiais, indais, kol svečias grįžta prie stalo. Naudotų įrankių niekuomet neišimkite iš naudotos lėkštės ir nedėkite atgal ant stalo. *Svečio servetėlę sulankstykite į keturias dalis (ne taip, kaip buvo originaliai sulankstyta) ir padėkite iš dešinės lėkštės pusės. Jei servetėlė labai nešvari, pakeiskite švaria. Servetėlė nekeičiama kiekvienam svečiui kiekvieną kartą, kai grįžta nuo bufeto stalo, nebent taip priimta jūsų restorane.* Jei nesate įsitikinę, ar svečias baigė valgyti, luktelėkite ir stebėkite, ar nueina nuo švediško stalo, ir tik sugrįžusio pasiteiraukite, ar galite nuimti lėkštę. Niekada neklauskite šalia sėdinčių svečių, ar svečias baigė valgyti.

KONTROLINIAI KLAUSIMAI

- Kaip tiesiama staltiesė?
- Kaip serviruojamas stalas pusryčiams?
- Kaip serviruojamas stalas pietums?
- Kaip serviruojamas stalas vakarienei?
- Ko ateina klientas į kavinę, barą, restoraną?
- Kaip patiekama kava?
- Kuo skiriasi kavos?
- Kaip ruošiamas espresas?
- Kaip ruošama kapučino kava?
- Kaip patiekama arbata?
- Kiek rūšių arbatų rekomenduojama turėti bare / restorane?
- Kaip prižiūrimas kavos aparatas?
- Kaip prižiūrima kavos / arbatos stotelė?
- Kaip serviruojamas vyno butelis?
- Kaip serviruojamas šampanas?
- Kaip atpažinti apsvaigusį asmenį?
- Kaip aptarnauti šeimas su vaikais?
- Ką daryti, jei nebeliko patiekalo?

VIETA JŪSŲ REKLAMAI

10. PROTOKOLINIS APTARNAVIMAS

Pradedama nuo garbingiausio svečio ir toliau skirstoma pagal laikrodžio rodyklę. Išimtis: jei šalia yra du garbės svečiai, pirmoji ir antroji aptarnavimo zonos prasideda nuo šių svečių ir eina į priešingas puses. Paprastai aptarnavimas visuomet pradedamas nuo garbingiausio svečio. Kitose aptarnavimo zonose po eilinio patiekalo galima pakeisti darbo kryptį (tas, kuris buvo aptarnautas pirmutinis, kitą patiekalą gauna paskutinis). Serviruojant gėrimus, patiekiant valgius ir nurenkant indus einama pagal laikrodžio rodyklę (nuo garbės svečio).

Jei maistas paduodamas iš kairės, kur kas patogiau įrankius ir maistą pasiekti dešine ranka. Vyną ir padažą padavėjas paduoda iš dešinės, nes jam lengviau įpilti vyno dešine ranka, o ir taurės stovi iš dešinės pusės. *Nerekomenduojama, ketinant greičiau atlikti užduotį, dviem svečiams vyną pilstyti stovint tarp jų, nors taip nutinka.* Aptarnaujančiam padavėjui nedėkojama ir su juo nesišnekama. Su padavėjais bendraujama tik gestais, parodant, kad jau gana maisto ir vyno.

Aptarnavimo eiliškumas priklauso nuo svečių viršenybės ir lyties. Pirmiausia paduodama moteriai, sėdinčiai šeimininkui iš dešinės, paskui iš kairės, paskui svečiams, sėdintiems šeimininkei iš dešinės ir kairės, o jai pačiai paduodama paskutinei iš moterų, prieš aptarnaujant kitus vyrus.

Tokia pat eilės tvarka aptarnaujami vyrai – pirmiausia sėdintis šeimininkei iš dešinės, paskui iš kairės ir t. t. Šeimininkas aptarnaujamas paskutinis.

Dalykiniame priėmime, kai dalyvauja svečių ir šeimininkų delegacijos, pirmiausia aptarnaujami svečiai pagal jų viršenybę, paskui – šeimininkų delegacija, paskutinis – priėmimo šeimininkas.

Kad atsiskleistų visi vyno privalumai, butelį dera atkimšti pora valandų prieš priėmimą. Vyno pilkite du trečdalius taurės, kad jis galėtų kvėpuoti ir geriau atsiskleistų aromatas. Pilant vyną taurės turi stovėti ant stalo. Panašiai pilstoma degtinė, tik nebūtina iš naujai atkimšto butelio pirmiausia pilti šeimininkui. Pirmiausia įpilkite vyno svečiui, kviečiančiam asmeniui, kuris paragavęs patvirtina, kad vynas tinka. Vertinant vyną reikia atkreipti dėmesį į jo spalvą (pernelyg tamsus ir neskaidrus – sugedęs), kamščio pavidalą (drėgnas ir trupantis – vynas netekęs deguonies) ir skonį (rūgštus ar kartus – buvo blogai saugomas). Nuosėdos senų butelių dugne savaime nėra blogas ženklas. Kilus abejonių dėl vyno kokybės, jas reikia mandagiai išsakyti someljė ar vadovui. Jei vakarienės kviečia moteris, ji dažniausiai paprašo vyro išrinkti ir paragauti vyno. Turėtumėte išmanyti apie vynus, kad galėtumėte patarti, kokį vyną parinkti prie patiekalo. Jei numatoma sakyti tostus, būtinai papildykite svečių taures. Tostų ir kalbų metu neaptarnaujama.

Stilingas stalų serviravimas. Dideliuose pobūviuose svečiai sodinami prie apvalių stalų po 6–10–12 žmonių, parinkus tinkamo aukščio kėdes, kad būtų patogų valgyti ir sėdėti. Kėdės statomos prie stalo vienodais atstumais. Vienam svečiui skiriama 60–80 cm sėdimiesiems pietums ar vakarienei. Iškilmingiems pietums ir vakarienei kėdės apgaubiamos derančiu baltu audeklu, kad atrodytų elegantiškiau, derėtų prie patalpų ir sukurtų stiliaus vientisumą.

Staltiesės, kuriomis dengiami stalai prieš valgymą, yra būtina kiekvieno kultūringo valgymo sudedamoji dalis. Staltiesių atspalvį galima tiksliai suderinti su indais, jų ornamentais ir puošyba, priderinti popierines ar medžiagines servetėles. Kai servetėlės ir staltiesės tos pačios spalvos, bus gražiau, jei servetėlių medžiaga bus plonesnė.

„Elžbietos laikais žmonės, kuriems patikėdavo padengti karališkąjį stalą, viską apgalvodavo iki mažiausių smulkmenų. Ruošdami banketų salę keletas tarnų – vienas nešinas gulsčiuuku, kitas staltiese – įžengdavo į patalpą, tarsi joje sėdėtų pati karalienė. Triskart priklaupę „su didžiausia

pagarba“ jiedu ištiesdavo staltiesę ir tada vėl kluptelėdavo. Kartais, dar prieš patiesiant staltiesę, vyriausiasis stalo servituotojas pabučiuodavo savo ranką ir padėdavo delną ant stalo centro, rodydamas talkininkui, kur kloti šilką. Karalių Viljamo ir Marijos valdymo laikais stalo servitavimo procedūros galėdavo trukti nuo dešimtos valandos ryto iki pat vakarienės meto. Servituotojai panešėjo į kunigus, prižiūrinčius altorių. Stalo dengimo būta rimto reikalo, apipinto simbolizmu.“

Jessica Kerwin Jenkins

Staltiesės. Iškilmingomis progomis stalai dengiami elegantiškomis baltomis lininėmis, medvilninėmis ar mišraus medvilnės ir lino pluošto staltiesėmis. Jei norite pabrėžti etniškumą, ant viršaus užtieskite baltą ar kitos su apatine staltiese derančios spalvos lininio audinio su išaustu tautišku raštu viršutinę staltiesę.

Parenkami kokybiški nesiglamžantys audiniai. Staltiesės turi būti puikiai išlygintos ir visuomet švarios, jos atvežamos visuomet tinkamai sulankstytos. *Bufeto stalus užtieskite ilgomis staltiesėmis ir priderintais staltiesių sijonais, nuo grindų 5 cm. Stalą uždenkite iš anksto ir su-purkškite vandeniu, kad išsilygintų lankstymo klostės. Po staltiese patieskite storą neslystančią medžiagą (apsaugančią stalą). Taip pat galima patiesti polietileno staltiesę, kuri apsaugo stalą. Jei naudojama tik viena staltiesė, jos kraštai nuleidžiami 40–50 cm.*

Indai. Indai – kiekvieno stalo pagrindas. Stalui serviruoti pasirenkame klasikinio stiliaus elegantiškos formos baltas porceliano lėkštes. Balta spalva tinkamiausia, nes būtent tada lėkštėje atsiskleidžia patiekalo grožis. Indus renkames kokybiškus, kuriuos galima plauti indaplovėje.

Stalo servitavimą sudaro: didelė plokščia lėkštė; vidutinio dydžio lėkštė salotoms arba desertui; gili lėkštė; lėkštelė duonai; kavos puodukas ir lėkštelė; indeliai pienui; cukrinė; druskinė ir pipirinė (gali būti ir nerūdijančiojo plieno); indeliai užtepėlėms ir padažams. Jei reikia, indų papildoma pagal tos dienos suderintą meniu.

Pagrindinė lėkštė dedama 2 cm nuo stalo krašto. Duonos lėkštelė dedama kairėje pusėje taip, kad jos centras sutaptų su užkandžių lėkštės viršutine briauna, 2–3 cm nuo stalo krašto. Servituojant stalą desertui, dešinėje pusėje statomas puodelis kavai ar arbatai, puodelio ąselė pasukama į dešinę, šaukštelis dedamas ant polėkštės, lygiagrečiai su puodelio ąsele (ir stalo kraštu), o desertinė lėkštelė kaip pagrindinė statoma priešais valgantįjį.

Įrankiai. Servituojama elegantiškais ir patogiais aukštos kokybės nerūdijančiojo plieno stalo – visada gerai išblizgintais – įrankiais. *Šakučių dantukai aštrūs, sriubos šaukšto gylis patogus valgyti. Papildomi įrankiai parenkami pagal paruoštą patiekalą. Iš kairės pusės ne daugiau kaip trys, dešinėje ne daugiau kaip keturi, įskaitant šaukštą. Už lėkštės dedami deserto įrankiai. Šaukštelis koteliu į dešinę, šakutė arčiau svečio koteliu į kairę. Jei desertas patiekiamas kaip atskiras patiekalas, deserto įrankiai dedami kaip pagrindiniai: dešinėje arba abiejose desertinės lėkštės pusėse. Arčiausiai prie lėkštės – peilis ir šakutė pagrindiniam patiekalui. Tarp jų statoma polėkštė arba paliekamas tarpas per peilio ilgį. Toliau dedama šakutė ir peilis užkandžiams. Atstumas tarp stalo krašto ir įrankių – 1–2 cm. Tokiu pačiu atstumu dedami ir kiti įrankiai. Gražiau atrodo, kai įrankiai sulyginami su pagrindinės lėkštės apatine briauna. Kai dedame tris poras įrankių, vidurinė patraukiama šiek tiek toliau nuo krašto.*

Taurės. Mėgavimasis vynu prasideda pasirinkus tinkamą taurę. Iš daugybės formų ir spalvų taurių galimybių pasirenkame bespalvės tulpės formos taures lygiu nesibraižančiu paviršiumi,



atsparias smūgiams ir tinkamas plauti indaplovėje. Kiekvienam gėrimui parenkama tinkama taurė pagal suderintą meniu. Tokios suderintos taurės padeda atskleisti gėrimo taurumą, patogios laikyti rankose, ploną stiklą malonu liesti prie lūpų. Tai novatoriškas požiūris į vyno ir kitų gėrimų patiekimą. Taurės statomos visada puikiai išblizgintos. Vandens taurė stovi virš didžiojo peilio. Kitos statomos trikampiui arba įstrižai, mažėjančia tvarka, pagal gėrimų eiliškumą.

Visi stalo indai turi puikiai derėti tarpusavyje.



Stovimiesiems priėmimams padengiami ilgi 90–100 cm aukščio 1,5 m pločio ne daugiau kaip 10 m ilgio stalai, priklausomai nuo priėmimo svečių skaičiaus ir patalpos, kurioje organizuojamas priėmimas. Staltiesės turi dengti visą stalų aukštį, kraštas baigiasi 5 cm nuo žemės. Staltiesių kampai dailiai įlenkiami į vidų, kad nesimatytų sujungimų. Stalas statomas taip, kad svečiai galėtų prieiti iš abiejų pusių (jei svečių 250–500) arba iš vienos, kai svečių mažiau. Stalas statomas 1,5 m nuo sienos, kad aptarnaujantis personalas galėtų užėti už stalo ir padėti įsidėti maisto. Mažesni staliukai, prie kurių valgoma stovint ar sėdint, dengiami natūralaus pluošto staltiesėmis ir dekoruojami mažomis puokštelėmis.

Kūrybingas stalų dekoravimas

Rengdami priėmimą kurios nors šalies garbei stalą galite papuošti gėlėmis, kurių spalvos atitinka tos šalies vėliavos spalvas. Gėles pasirinkite bekvapės, kad nenustelbtų patiekalų kvapo ir nesukeltų alergijos. Prie įėjimų į patalpas statykite dideles puokštes. Gėles merkite permatomo stiklo vazose arba porceliano dubenėliuose, derančiuose prie indų maistui. Kiekvieną kartą gėles derinkite pagal renginio pobūdį, vietą, meniu ir sezoniškumą.

Vakarienių metu gėles merkite vazose su žvakėmis iki 30 cm, kad žvakių šviesa maloniai nuteiktų ir nesudarytų barjerų bendravimui.

Stovimųjų priėmimų renginiams salės ir bufeto stalai dekoruojami aukštomis puokštelėmis permatomo stiklo vazose. Kūrybiškai ir novatoriškai merkiant skirtingo aukščio ir spalvų gėles kuriamas vientisumo, elegancijos ir modernumo jausmas. Taip pat galima testuoti lietuviškų augalų ir Lietuvos vėliavos spalvų tematiką.



Servetėlės. Pobūviui renkamės baltas medvilnines 50 x 50 cm dydžio servetėles. Prieš kiekvieną renginį pagal užsakovo pageidavimą galima susitarti dėl kitokio lankstymo būdo. Rekomenduojame elegantišką vokelio lankstymo būdą.

Servetėlė gali būti dedama ant lėkštės vidurio tiesiai, skersai, horizontaliai ar kairėje pusėje. Servetėlės lankstymo formą, suderinę su užsakovais, galite keisti, priklausomai nuo renginio pobūdžio ir vietos.

Servetėlių žiedai. Suvyniotas arba sulankstytas servetėles galite įmauti į dekoratyvinį žiedą. Yra daug įvairių būdų, kaip padaryti gražius žiedus, kurie kartu su servetėle papuoštų stalą. Tačiau žiedai neturėtų būti per daug įmantrūs. Juos galite sukurti iš prabangaus užuolaidų kaspino, palmės šakelės, šiaudų stiebelių ir džiovintų gėlių; juostelių; dirbtinių perlų juostelių; suvertų kriauklyčių, risti laiškinių česnakais arba įsigyti specializuotose parduotuvėse.



Vardo kortelė. Vardo kortelė ne tik puošia stalą, bet ir padeda svečiui surasti savo vietą, o aptarnaujančiam personalui jį aptarnauti. Ji statoma prieš lėkštę, už deserto įrankių arba ant duonos lėkštelės, arba ant polėkštės. Vardas rašomas iš abiejų pusių, kad priešais sėdintys asmenys galėtų matyti svečio vardą ir pavardę ir būtų lengviau palaikyti pokalbį. Dedamos kortelės stilius ir dizainas suderinamas su užsakovo protokolo skyriumi. Užsakovui pateikus svečių susodinimo planą kortelės išdėliojamos atitinkamai pagal protokolą.

Meniu kortelė. Ji dedama ant duonos lėkštelės arba statoma ant stalo už įrankių. Jei vardo kortelė statoma ant duonos lėkštelės, svečias ją turėtų paimti ir pastatyti ant stalo. Tokiu atveju vakaro valgiaraščio kortelė statoma ant stalo. Jei vardo kortelė statoma už deserto įrankių ar ant polėkštės prieš svečią, valgiaraščio kortelė dedama ant duonos lėkštelės. Valgiaraščio kortelė gali būti dedama ir ant polėkštės po servetėle. Valgiaraščio kortelės pirmame puslapyje nurodoma proga, vieta ir data, vidinėje pusėje maisto ir gėrimų patiekimo seka. Meniu ir vardo kortelių stilių bei dizainą tvirtina užsakovo protokolo skyrius. Užsakovui pateikus svečių susodinimo planą kortelės išdėliojamos atitinkamai pagal protokolą.

Profesionali aptarnaujančio personalo išvaizda. Aptarnaujantis personalas turėtų atrodyti elegantiškai, visuomet gaiviai kvėpėti, palaikyti akių kontaktą ir draugiškai šypsotis. Šukuosena turi būti tvarkinga, rankos prižiūrimos, nepastebimu manikiūru (moterims). Iškilmingų vakarienių metu gali būti mūvimos pirštinės, kad ant lėkščių neliktų pirštų atspaudų. Ant kairės rankos nešiojamas rankšluostėlis, jei prireiktų pilstant vyną.

Jei dėvima uniforma, siuvama ar įsigyjama tokia, kad atspindėtų šiuolaikinės mados tendencijas, būtų elegantiška ir patogė. Pasirenkamos klasikinės spalvos, puikiai derančios tarpusavyje ir gerai derėsiančios erdvėje. Gali būti pasirenkamas ir modernumas su tradiciniu, etniniu prieskoniu – ryšima kaklaskarė (arba tautiška skarelė), juosima ilga prijuostė, perjuosta tautine juosta, dėvima liemenė.

Įmonė atrenka ir įdarbina profesionalius A lygio priėmimų aptarnavimo praktikos turinčius specialistus, parengia dėmesingo ir orientuoto į svečią, draugiško ir šilto, atitinkančio protokolo reikalavimus aptarnavimo rekomendacijų aprašą ir investuoja į atrinktų darbuotojų papildomą mokymą.

Aptarnavimas prasideda nuo efektyvaus ir planingo pasiruošimo ir svečių sutikimo. Prieš pradėdami aptarnauti svečius padavėjai patikrina, ar yra pakankamai indų, įrankių, taurių, atsarginių staltiesių, popierinių servetėlių, ar jie švarūs, ar švarūs prieskonių indeliai. Aptarnaudami svečius visuomet ant kairės rankos nešioja rankšluostėlį.



Kai patiekalai patiekiami dideliame inde, svečiui valgį įdeda padavėjas. Pietų ar vakarienės pradžioje visų pirma patiekama duonelė, uždengta servetėlė, ir užtepėlės. Padavėjai turi puikiai išmanyti patiekalų sudėtį. *Aptarnauti pradedama nuo garbės svečio ir toliau pagal laikrodžio rodyklę.* Jei šalia sėdi du garbės svečiai (sutuoktinių pora), pirmoji ir antroji aptarnavimo zona prasideda prie šių svečių į priešingas puses. Aptarnaujama mandagiai, dalykiškai, ramiai, supratingai, padavėjai palaiko pokalbį, profesionaliai patenkina svečio pageidavimus ir neprieštarauja. Jų laikysena nepriekaištinga, neskubrus žingsnis einant sale. Kai sakomos kalbos, prieš tai pasirūpinę, kad visi svečiai turėtų pageidaujamo gėrimo, padavėjai išeina iš pobūvio salės arba sustoja prie pristatomų pagalbinių stalų ir nekelia šurmilio. Prieš renginį padengęs stalus aptarnaujantis personalas pasiskirsto darbus ir atsakomybę, kad nereikėtų tuščiai vaikščioti.

Sėdimųjų priėmimų aptarnavimas. Svečių sutikimas dažniausiai prasideda nuo aperityvo. Priklausomai nuo renginio pobūdžio, suderinto meniu svečiai aptarnaujami pagal aukščiausius aptarnavimo standartus. Pilstyti gėrimus ir nešti maistą pradedama nuo garbės svečio ir toliau pagal laikrodžio rodyklę. Iš dešinės pusės: pilstomas vynas ir kiti gėrimai į tam skirtas taures; padedami valgiai ir tuščios lėkštės kitam patiekalui (jei maistas patiekiamas iš didelių lėkščių); nuimamos taurės, indai ir kiti stalo įrankiai. Viskas, kas padedama iš dešinės pusės, iš dešinės pusės ir nuimama. Iš kairės pusės pasiūlomi padėklai su užkandžiais (valgiais), prieš paduodant juos į stalą; pasiūlomi patiekalai dubenyje arba ant padėklo savitarnai; įdedami patiekalai nuo padėklo ar iš dubens į lėkštę; įdedama salotų, jei jos patiekiamos prie patiekalo. Kas paduodama iš kairės pusės, iš kairės ir nuimama. *Visose zonose aptarnaujantys darbuotojai visus aptarnavimo etapus atlieka bendru ritmu; kartu eina prie stalų ir paduoda valgius, kartu eina įpilti gėrimų ir kartu nuimti panaudotų indų bei įrankių.*

Darbo pietūs. Svečiai aptarnaujami prie sėdimųjų stalų. Sėdima po 4 ar 6–10 svečių prie kiekvieno apvalaus stalo.

Pietums ruošiamasi panašiai kaip vakarienei – pagal iš anksto suderintą svečių sėdėjimo planą sustatomos sėdėjimo vietų kortelės. Padavėjai nešioja užkandžius, vienu metu įpila pageidaujamų gėrimų. Tinkamai parinktas vynas išpilstomas prieš patiekiant pagrindinį patiekalą. Karštieji patiekalai patiekiami pašildytose lėkštėse. Viso renginio metu išlaikomas vienodas

aptarnavimo ritmas. Iš anksto suderinus su užsakovu, užtikrinamas specialiųjų poreikių turinčių svečių aptarnavimas ir patiekalų paruošimas.

Po deserto patiekiami stiprieji gėrimai. Maistas atnešamas visiems sėdintiems prie stalo vienu metu. Nešvarios lėkštės taip pat nurenkamos visiems vienu metu.

Iškilmingos vakarienės. Trukmė 2–3 valandos. Svečiai aptarnaujami prie sėdimų apvalių stalų. Prie kiekvieno apvalaus stalo sėdi po 6–10 svečių. Karštieji patiekalai patiekiami pašildytose lėkštėse. Iš anksto suderinus su užsakovu, užtikrinama, kad bus tinkamai aptarnauti specialiųjų poreikių turintys svečiai ir jiems bus paruošti jų poreikius atitinkantys patiekalai.

Pirmiausia išnešiokite duonelę, išpilstykite baltąjį arba raudonąjį vyną ir vienu metu atneškite šaltuosius užkandžius arba salotas, šiltus užkandžius. Prieš patiekdami karštąjį patiekalą išpilstykite baltąjį arba raudonąjį vyną. Karštuosius patiekalus atneškite pašildytose lėkštėse ir patiekite vienu metu visiems prie vieno stalo sėdintiems asmenims. Nešvarias lėkštes taip pat nuimkite vienu metu. Visų vaišių metu išlaikykite vienodą aptarnavimo ritmą. Svečiams baigus valgyti nurinkite lėkštes, duonos lėkšteles, prieskonių indelius. Servetėlę nuo stalo nuvalykite trupinius. Kiekvieno svečio pasiteiraujama, kokios kavos ar arbatos norėtų. Taip pat pasiteiraujama, koku stipriuoju gėrimu norėtų pasivaikinti: konjaku, viskiu, brendžiu ar degtine. Visos iškilmingos vakarienės metu siūloma vandens ir vaisvandenių.

Stovimųjų priėmimų aptarnavimas

Furšetinio (švediško) stalo serviravimas. Vienam svečiui pagal normatyvus reikia turėti: 2–2,5 įvairios taurelės; 1 taurę, 0,25–0,5 stiklinaitės sultims, 1,5–2 lėkštutes užkandžiams, 0,5–0,75 duonos ir deserto lėkštelės, 0,75–1 užkandžių peilį, 1,5–2 užkandžių šakutes, 0,5–0,7 vaisių peilio, 0,5–0,7 vaisių šakutės.

Serviruotės reikmenis, gėrimus, vaisius ir užkandžius dėkite ant stalo iš anksto – taip jis atrodys gausus, bet neperkrautas. Nuolat papildykite patiekalus. Juos ir gėrimus dėkite grupėmis keliose stalo vietose. Patiekalų grupės centre dėkite gražiai papuoštą lėkštę. Stalą serviruokite iš abiejų pusių, stalus prie sienų – iš vienos pusės. Užkandžių lėkšteles sudėkite ant stalo krūvelėmis po 15–20 vnt. kas 2–3 metrus. Lėkštes iš abiejų pusių dėkite simetriškai. Grupėmis, šalia užkandžių lėkštučių sudėkite užkandžių įrankius, prie duonos lėkštučių vaisių peilius. Už užkandžių lėkštelių ar šalia jų iš kairės dedamos sulankstytos medžiaginės servetėlės; 35–35 cm ar 45–45 cm storesnės popierinės servetėlės. Baigę serviruoti ant stalo pastatykite gėles ir patiekalus.

Greitųjų dienos pietų aptarnavimas. Pietų (švediškas stalas) ir sutikimo vakarienės (švediškas stalas arba furšetas) trukmė 1,5–2 val. Maistas patiekiamas švediško stalo principu. Susėdimui paruošiami ir staltiesėmis padengiami gelėmis dekoruoti apvalūs stalai 6–10 svečių susėsti prie kiekvieno stalo arba specialūs aukšti staliukai, prie kurių stovėdami valgo po 4–6 asmenis. Vanduo, gaivieji gėrimai, vynas nešiojami ir įpilami kiekvienam pagal pageidavimą. Prie sienos pastatoma kėdžių. Maistas valgomas šakute.

Valgius į bendrus indus sudėkite taip, kad būtų patogų įsidėti šakute ar šaukštu. Įrankių kotus nukreipkite į dešinę pusę. Padažus patiekite padažinėse ir statykite arčiau tų patiekalų, su kuriais jie bus valgomi, nedidelėmis riekelėmis supjaustytą duoną – duonai skirtose lėkštėse. Užkandžius

vazose, salotinėse statykite arčiau stalo centro, žemuose induose – arčiau krašto, palikdami tik 25–30 cm tarpą, kad svečiai galėtų pasidėti lėkštes, taures. Prie kiekvieno patiekalo pastatykite kortelę dviem kalbomis, kurioje nurodytas patiekalo pavadinimas ir pagrindinės sudedamosios dalys.

Esant pageidavimui, kai kuriems asmenims, turintiems specifinių reikalavimų, paruoškite maistą pagal iš anksto suderintą meniu.

Gėrimai gali būti serviruojami ant atskiro stalo arba nešiojami. Jei gėrimai nešiojami, ant nedidelio padėklo, padengto servetėle, statomos įvairių gėrimų taurės ir nešiojamos. Galite ant servetėle padengto padėklo statyti gėrimų butelius, atsukus etiketę į svečius, ir tuščias taures. Svečiui pageidaujant dešine ranka įpilkite gėrimo į taurelę.

Grįždami su tuščiais padėklais surinkite naudotus indus ir taures. *Kartais būna, kad svečias nori pasiimti naują taure vyno ir pastatyti panaudotą. Tokiu atveju ją reikėtų pastatyti arčiau savęs, o pastebėjus kolegą su nešvariais indais perkelti ant jo padėklo ar pastatyti ant staliuko.* Dažniausiai palei sieną papildomai pastatomi keli staliukai naudotiems indams padėti.

Vienam padavėjui, paduodančiam patiekalus, tenka aptarnauti 30 svečių, paduodančiam gėrimus – 40 svečių. Jei visas maistas ir gėrimai nešiojami, vienam padavėjui skiriama aptarnauti 10–15 svečių. Santykis: 4 padavėjai nešioja maistą ir gėrimus, 1 surenka naudotus indus ir taures. Tokiais atvejais dažniausiai patiekiami vieno kąsnio užkandžiai. Apnešiodami patiekalus, kaire ranka laikykite lėkštę su užkandžiais, dešine – duonos lėkštelę su servetėlėmis. Padavėjas, renkantis taures, ant padėklo turi ir lėkštelę smeigtukams.

Sutikimo vakarienės trukmė 2–3 val. Ji ruošiama švediško stalo ar furšeto principu. Stalas prieš renginį serviruojamas pagal su užsakovais suderintą meniu. Dalyviams susėsti paruošiami ir staltiesėmis padengiami, gėlėmis dekoruojami apvalūs stalai, prie kurių telpa 6–10 asmenų. Jei susitikimas organizuojamas furšeto principu, visos vakarienės metu maistą ir gėrimus siūlo padavėjai. Maistas patiekiamas vieno kąsnio porcijomis. Stalas ir baras baigiami ruošti likus 20–30 min. iki svečių atvykimo. Svečius sutinkantis vakaro šeimininkas gali vaišinti aperityvu. Už gėrimus atsakingi padavėjai stovi pasiruošę sutikimui.

Svečius sutikite salėje, stovėdami prie stalų. Kai dalis svečių prieina prie stalų, padėkite jiems atsisėsti, įpilkite gėrimų, padėkite išsirinkti ir įsidėti patiekalus, užkandžius. Kadangi ne visi svečiai gali prieiti prie stalo, daugiausia dėmesio skirkite svečiams, kurie stovi nuošaliau arba prie pagalbinių staliukų, pasiūlykite jiems gėrimų ir užkandžių.

Furšetinio (švediško) stalo stovimojo priėmimo metu galima aptarnauti įvairiomis formomis, kiekvieną kartą suderinus su užsakovu: 1. Savitarna; 2. Svečius aptarnauja virėjai; 3. Svečius aptarnauja padavėjai ir virėjai; 4. Svečius aptarnauja padavėjai. Stalo serviravimas ir meniu suderinami su užsakovu prieš renginį.

Yra įvairių tokių vaišių variantų. Svečius galima susodinti prie apvalių stalų po 6–10, kur patiekiamas pirmasis patiekalas, o paskui svečiai patys vaišinas įsidėję maisto nuo bufeto stalo. Per gana oficialią bufeto vakarienę ir antrasis patiekalas bei desertas gali būti patiekti į stalą. Jei pietūs ne tokie oficialūs, vietos gali būti nurodytos kortelėse prie apvalių stalų, bet valgius svečiai pasiima patys. Per neoficialią bufeto vakarienę vietos visai nenurodomos, tačiau yra apvalių stalų svečiams atsisėsti.

Kavos pertraukų aptarnavimas. Trukmė 15–30 min. Vieno susitikimo metu gali būti 1–4 kavos pertraukėlės. Baltomis staltiesėmis padengiamas ilgas stalas (ilgis priklauso nuo dalyvių skaičiaus ir patalpos dydžio). Ant stalo serviruojama kava ir arbata termosuose iš abiejų stalo pusių, o reikalui esant ir trijose stalo dalyse. Pagal iš anksto suderintą meniu patiekiami vieno kėdės užkandžiai, vaisiai, saldumynai, lėkštelės, padedamos servetėlės. Sustatomi gaivieji gėrimai, pieno indeliai. Padavėjai nuolat prižiūri stalus, nurenka panaudotus indus, papildo stalą padėklais su maistu, rūpinasi, kad pakankamai būtų kavos ir arbatos. Būtina pastatyti indą arbatos pakeliams ir pieno indeliams sumesti. Taip pat turi būti vieta nešvariems puodeliams, kad jie nebūtų statomi ant serviravimo stalo.

Greitųjų dienos pietų (karštųjų / šaltųjų maisto davinų organizavimas ir aptarnavimas.

Greitieji dienos pietūs skirti festivalių dalyviams, padėjėjams, žurnalistams, organizatoriams, vairuotojams, policijos ir apsaugos pareigūnams, ryšio pareigūnams papietauti ir kt. Trukmė 1–1,5 val. Karštieji, šaltieji maisto daaviniai prieš kiekvieną susitikimą su organizatoriais derinami iš anksto.

Aptarnavimo paslaugos teikiamos nurodytoje patalpoje skirtingu laiku: dieną, vakare, vėlai vakare ir esant būtinybei. Maisto daaviniai supakuojami pagal higienos normas ir reikalavimus, patiekiami sandariuose indeliuose, pridedami reikiami higieniškai supakuoti įrankiai, prieskoniai, servetėlės ir dantų krapštukai. Karštieji patiekalai patiekiami sandariuose, šilumą laikančiuose vienkartinuose induose. Organizatoriams pageidaujant gali būti pastatomi staliukai ir kėdės atsisėsti.

Išvažiuojamieji priėmimai. Visi priėmimai organizuojami pagal iš anksto suderintą meniu, pobūvio tipą. Visiems renginiams pasirošama pagal numatytą scenarijų. Užtikrinamas maisto ruošimas, serviravimas, jei užsakovas pageidauja, ir iškilmingas serviravimas lauko sąlygomis. Pasirūpinama palapinėmis, kėdėmis, stalais, stalų užtiesalais, įrankiais ir reikiamais indais. Būtina pasirengti reikiamų daiktų sąrašą, deleguoti, kas už ką atsakingas, organizuoti ir planuoti, efektyviai paskirstyti darbus. Labai svarbu, kad viskas vyktų sklandžiai ir laiku.

KONTROLINIAI KLAUSIMAI

Kaip aptarnaujami protokoliniai renginiai?

Kuriems svečiams skiriama pirmenybė?

Kaip turėtų būti serviruojami stalai iškilmingoms progoms?

Kur dedama svečio vardo kortelė?

Kur dedama meniu kortelė?

Kokio aukščio rekomenduojamos puokštės?

Kaip lankstoma servetėlė?

Kokia turėtų būti aptarnaujančio personalo išvaizda?

Kaip aptarnaujami stovimieji priėmimai?

Kas svarbu aptarnaujant dienos pietų metu didelį skaičių žmonių?

11. KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ, ARBA KOKYBIŠKAS, ORIENTUOTAS Į KLIENTĄ APTARNAVIMAS

Patarimai vadovams, verslo savininkams, vadovaujantiems darbuotojams ir kiekvienam, dirbančiam svetingumo versle

Įstaigos vadovas pasiruošęs priimti svečius. Tvarkingas biuras ir darbo stalias, brošiūros, reklaminiai lapeliai, matomas vardas / darbuotojo kortelė. **Vadovas visuomet tvarkingai apsirengęs.** Dėvi švarius ir išlygintus drabužius, sijoną ar kelnes – jokių marškinėlių, džinsų; jei tiesioginiam vadovui privaloma dėvėti uniformą – dėvi švarią ir išlygintą uniformą, avi nuvalytus batus, o ne sportinius batelius. **Vadovas tvarkingas:** švariai nusiskutęs, tvarkingai susisukavęs, plaukai ne per ilgi, nagai švarūs, jokių ryškių papuošalų, nekramto gumos ar tabako, jokio cigarečių kvapo. **Vadovas puikiai išmano visas detales apie produktus ir paslaugas, žino visus gamybos ir organizavimo procesus. Netikėtai susitikęs klientą pasisveikina, per pirmas 5 viešnagės minutes pasiteirauja, kaip jam sekasi.** Reikalingas šiltas sutikimas, jei to reikalauja situacija, jei klientas reikalauja susitikti su vadovu, tai nukreipkite jį pas vadovą labai mandagiai, informuokite klientą, jei jis užtruks. **Vadovas maloniai pradeda pokalbį.** Nusišypso, pasveikina klientą, prisistato ir įteikia vizitinę kortelę; pamėgina išsiaiškinti kliento susitikimo tikslą, **stengiasi suprasti klientui iškilusią problemą,** įsijausti į jo situaciją ir suprasti prašymą. **Jei vadovas nemandagus, susigražinti klientą bus sudėtinga.** Vadovas aktyviai klausosi kliento: palaiko akių kontaktą, neįsiterpia, įsijaučia į kliento situaciją, vengia pasiteisinimų, neperfrazuoja kliento problemos. Jei reikia, perklausia, pasitikslinka, ar teisingai suprato nusiskundimo priežastį. Vadovas turėtų pasirinkti tinkamus žodžius sprenddamas problemą su klientu ar duodamas nurodymus personalui (kaip įmanoma paprastesniais ir trumpesniais sakiniais). Vadovas turėtų palaikyti pokalbį nenukrypdamas nuo iškilusios problemos.

Asmeniškai, individualūs konfliktai, susiję su apranga, išvaizda, darbo aplinkoje netinkami. Elgesio ar darbo klaidos kritika turėtų būti išsakoma asmeniškai, konfliktinė situacija sprendžiama asmeniškai.

Nereikėtų tikėtis lojalumo iš darbuotojų, jei pats vadovas nelojalus įmonei; vadovas negali reikalauti iš darbuotojų atlikti tai, kas pažeidžia įmonės etikos standartus.

VEIKLOS SAVIANALIZĖ

Ar vadovas atsiliepiamus apie jūsų darbą ar elgesį išsako konstruktyviai, ar tikslingai formuluoja klausimus?

Prieš skelbiant susirinkimą pasiteiraujama visų dalyvių, ką jie siūlytų įtraukti į darbotvarkę. Ar po susirinkimo pateikiama ataskaita, išdalijami įpareigojimai?

Žinome, kokios organizacijos vertybės?

Įmonės, kultūra, strategija, veiksmų planas, atlikimas, vertybės. Įmonės – pats svarbiausias dalykas organizacijos vertybių grandinėje. Svarbus kiekvienas individas. Organizacijoje, kurioje pripažįstami ir vertinami individai, sukuriamas darbo ir asmeninio gyvenimo pusiausvyra. Tokiu atveju kiekvienas darbuotojas atliks tai, ką sugeba geriausiai, sukurs pridėtinę vertę

ir klientams, ir savininkams. Jei organizacijos kultūra tokia, kad vienas kitam padedame dirbti ir esame dėmesingi, tuomet reikalui esant ir patys sulauksime dėmesio. Sutik kiekvieną taip, kaip norėtum, kad tave sutiktų. Kiekviena organizacija turi ilgalaikę strategiją, veiklos tikslus, jiems pasiekti reikalingas komandinis darbas ir kad kiekvienas dalyvis suprastų, ko organizacija siekia ir kaip tai turi būti atlikta. Svarbu pasitarnauti kitiems, savo klientams, savo bendruomenei. Prieš atliekant kiekvieną veiksmą rekomenduojama du kartus pagalvoti, ar tikrai tas veiksmas reikalingas ir kokią naudą atneš. Visa tai sukurs pridėtinę vertę klientams, savininkams ir komandos nariams.

	TAIP	NE
Jei vadovui nepavyko išspręsti kliento problemos nedelsiant, ar vadovas elgėsi su klientu tinkamai?		
Ar vadovas gerai supranta kliento reikalavimus?		
Ar vadovas efektyviai parodo / paaiškina darbuotojams aptarnavimo reikalavimus ir kaip spręsti klientų pageidavimus ir konfliktus?		
Ar vadovas gerai supranta sąskaitą ir reikalui esant gali paaiškinti klientui?		
Ar vadovas vykdo pasižadėjimus ir įsipareigojimus?		
Ar vadovas pagiria už puikiai atliktą darbą, išspręstą / išvengtą konfliktą ir kt.?		
Ar vadovas dėmesingas ir pastebi, kada kolegai reikia padrąsinančio žodžio ar patarimo?		
Ar vadovas sako dalykiškus komplimentus, susijusius su darbo rezultatais ir pasiekimais?		
Ar vadovas išsako patarimus ir kritiką asmeniškai?		
Ar vadovo elgesys gali būti sektinas pavyzdys?		
Ar jūs galite išsakyti savo nuomonę apie vadovo elgesį ar sprendimo priėmimą?		
Ar vadovas elgesio klausimus sprendžia kaip galima greičiau ir nelaukia, kada jie išsispręs savaime?		
Ar vadovas į visus susirinkimus atvyksta laiku?		
Ar neatvykimas laiku rodo nepagarbą susirinkimo organizatoriui?		

Svarbiausia – aistra tam, ką darote.

Nusiskundimai, pageidavimai, atsakomybė ir atskaitomybė	TAIP	NE
Ar galiu prisidėti prie organizacinės kultūros kūrimo?		
Ar dirbate svajonių įmonėje?		
Ar padėkojate už patarimus ir pagalbą kolegai?		
Ar apkalbate kolegą ar vadovą?		
Mūsų organizacija turi bendradarbiavimo kultūrą „Mes“		
Mūsų organizacijoje visada visi padaliniai siekia patenkinti kliento poreikius		
Mūsų organizacijoje dažniau bendradarbiaujame nei konkuruojame		
Mūsų organizacijoje nuolat vyksta mokymai, kaip dirbti komandoje, kaip aptarnauti klientus, kaip spręsti problemas		
Darbuotojai tarpusavyje bendrauja neformaliai, bet labai pagarbiai		
Mūsų organizacija įvertina ir apdovanoja kiekvieną grupę ar individą, priklausomai nuo indėlio		
Kiekvienas dirbantis didžiuojasi, jog dirba šioje organizacijoje		
Mūsų organizacija vertina ir pasitiki dirbančiais žmonėmis		
Mūsų organizacijos aplinka skatina produktyvumą ir darbo efektyvumą		
Mūsų organizacija reguliariai organizuoja kolegų vakarėlius		
Kiekvienas darbuotojas reguliariai gauna reikalingą svarbią naują informaciją, susijusią su pasikeitimais įmonėje, verslo šakoje, klientais		
Mūsų organizacijoje galima darbo rotacija, pasidalinimas ir paaukštinimas		
Mūsų organizacinėje struktūroje galima lengvai susisiekti ir pasikalbėti su vadovu		
Mūsų organizacijoje svarbiausias dėmesys klientui ir aptarnavimo kokybė		
Labai gera naujų darbuotojų priėmimo sistema		
Kiekvienas mūsų organizacijoje yra atskaitingas ir atsakingas		
Kiekvienam organizacijoje suteikti įgaliojimai priimti tinkamą sprendimą dėl kliento poreikių		
Mūsų darbuotojai laikosi konfidencialumo principo ir neaptarinėja klientų		
Mūsų organizacinė struktūra leidžia labai greitai priimti sprendimus		
Mūsų organizacijoje vertiname savo darbuotojų ir klientų atsiliepimus		
Darbuotojams išsakome atsiliepimus / nusiskundimus, kaip dovaną, nes suteikiama galimybė pasitaisyti		
Darbuotojai gali korektiškai ir pagarbiai išsakyti savo atsiliepimus apie vadovus, apie konkretų atvejį		

Ar mąstote kaip klientas?

Būti / įsivaizduoti save klientu!

Pritraukti naujų klientų!

Daryti verslą drauge su klientais!

Ar mąstote kaip įstaigos atstovas?

Esate atsakingi už įmonės išteklius (pinigus)!

Išmanote verslą!

Stebite ir palaikote vienas kito atskaitomybę!

APSISPREŠKITE PRIIMTI DĖL POŽIŪRIO – SUTEIKITE ŽINIŲ DARBUI ATLIKTI

„Visuomet ieškau pozityviai nusiteikusio asmens, kuris lankstus, atviras naujovėms, sumanus ir novatoriškas. Asmens, kuris savo ego gali palikti už durų, asmens, kuris nori atlikti savo vaidmenį komandoje ir būti komandos dalimi. Gali priimti sumanų, kūrybingą asmenį, kuris savęs nemato kaip komandos dalies. Visuomet ieškau nuostatos, požiūrio. Įgūdžių gali išmokyti bet kurį supratingą asmenį“, – Jeanne Weldom, renginių planuotoja ir vadovų konferencijų aptarnavimo vadovė.

GALIU

Ne **Taip**

NORIU

Ne	1 Mėgdžioja komandą	2 „Ant suoliuko“ (pašalinti iš aikštelės, žaidimo)
Taip	3 Dalyvauja komandos žaidime	4 Nuolatiniai žaidėjai

1. Nei nori, nei gali (darbuotojas pervedamas į kitą darbo vietą arba atleidžiamas).

2. Gali, bet nenori (galima išsiaiškinti, kas darbuotoją motyvuotų, ir paremti morališkai arba paprašoma pakeisti nuostatą / požiūrį į dirbamą darbą ir klientus).

3. Negali, bet nori (darbuotojas mokomas, aiškinama ir suteikiama galimybė patikrinti to asmens gebėjimus, jei reikia, padėti siekti rezultatų).

4. Ir gali, ir nori (darbuotojui suteikiama atsakomybė, veiksmų laisvė ir naujų iššūkių (užduočių), apdovanojimas).

APTARNAVIMO MISIJA – PAGRINDINIAI PRINCIPAI

Neregėtas, beprecedentis **šiltumas**, nuoširdumas, elegancija, virtuvės inovacijos, aptarnavimas ir jauki atmosfera. Tai galima pasiekti taikant 10 pagrindinių principų.

- Visuomet viršykite svečio lūkesčius. *Svečias neturėtų išvykti nusivylęs.*
- Kiekvienas svečias lepinamas kiekvieno vizito metu. *Jei svečias jausis tikrai lepinamas, net padaryta klaida nesumažins jo lojalumo.*
- Kiekvienu patiekalu svečias turėtų likti patenkintas. *Net paprasčiausias derinys gali būti nuostabus, jei paruošimas nepriekaištingas.*
- Parodykite didelę vertę. Ar tai kasdieniška, ar tai labai prašmatnu, kiekvienam svečiui patinka protinga kaina.
- Būkite dosnūs. Dosnumas (kilnumas, didžiadvasiškumas) yra aistros vaisius.
- Visų pirma darbas svečiui. Iškeldami savo interesus, poreikius negalėsite lepinti svečio.
- Suvokite kiekvieną veiksma kaip tobulumo galimybę. Pasitenkinimas yra vidutiniškumo sėkla.
- Kai abejojate, suraskite būdų pamalontinti svečią. Iššūkiai yra paslėptos galimybės.
- Rodykite pagarbą kolegoms. Jūs arba kuriate ir stiprinate komandą, arba silpninate.
- Net neabejodami padėkite kolegai, kuriam reikia pagalbos, nepriklausomai nuo užduoties.

Komanda, kuri eina pirmyn kaip vienisas kūnas, niekada nepraleis galimybės.



WWW.JOKADO.LT NUOTR.



APIBENDRINIMAS

Tikrasis dėmesingas lankytojų aptarnavimas – tai gebėjimas įsijausti į lankytojo situaciją „apsiauti lankytojo, kliento batus“. Užduokite sau šiuos klausimus:

Ar lankytojas norėtų dirbti mūsų įstaigoje? T. y. ar joje švaru, tvarkinga, jauku, vizualiai maloni aplinka?

Ar aš pats pirčiau mūsų siūlomas paslaugas ar produktus?

Ar norėčiau, kad mane sutiktų taip, kaip kad aš sutinku lankytojus?

Ar mūsų lankytojai išties pasako tikrąją nuomonę apie savo patirtį su mumis?

Ką galėčiau padaryti, kad mano lankytojams būtų geriau? Ar tai galėtų palengvinti aptarnavimo ir informavimo procesą ir padidintų klientų pasitenkinimą?

Ką galima darbus atlikti efektyviau?

Ką galime padaryti, kad sumažintume kainą lankytojui?

Ar tai, ką siūlau, naudinga lankytojui?

Lankytojai – mūsų klientai, kurie padeda mums apmokėti sąskaitas (gauname atlygį). Kiekvienas sprendimas, kurį mes priimame, ir veiksmas, kurį atliekame, susijęs su lankytojais. Lankytojus ir miesto svečius mes pritraukiame. Jei jiems čia nebus gerai, jie pasirinks konkurentus.

Kokybiškas aptarnavimas pasiekiamas tik turint pozityvią nuostatą ir veikiant.

Kokybė aprašoma kaip kokybiškų paslaugų ar prekių suteikimas už gerą kainą tinkamu laiku. O pozityvus veiksmas atliekamas ieškant išeičių iš susidariusios keblios padėties. Ką padarysime, kad ta klaida nesikartotų? Galite paklausti lankytojo, kokio sprendimo jis tikėtusi.

Norint pakoreguoti susidariusią situaciją, būtina pripažinti, kad problema yra, ir ją registruoti.

Nustatykite, numanykite, kas turėjo įvykti, bet neįvyko.

Įvertinkite situaciją.

Nustatykite problemos priežastis.

Paskaičiuokite, kokių išteklių reikės (pinigų, kolegų pagalbos), kad išspręstumėte problemą. Jei įmanoma, pateikite daugiau nei vieną pasiūlymą.

Aptarkite su vadovu geriausią sprendimą, veiksmų planą.

Įvykdykite sprendimus.

Stebėkite rezultatus ir lyginkite su norma ar galutiniu siekiamu rezultatu.

Klientų nusiskundimai ir paskutinis įspūdis. Gebėjimas pastebėti galinčią iškilti problemą ir jos išsprendimas dar jai nepasirodžius. Būkite pas svečią anksčiau, nei jis pradės jūsų ieškoti, įdėmiai klausykitės ir nebijokite pripažinti, kad buvo suklysta. **Visuomet pastebėkite, kada svečias nepatenkintas:** nesišypso, garsiai reiškia nepasitenkinimą. **Patogiai jaučiatės, kai sprendžiate kliento nusiskundimą.** Prisistatote, paklausiate, kas nutiko, išklausote neįsiterpdami, palaikote akių kontaktą, padedate išspręsti iškilusią keblią situaciją; įsitikinate, kad klientas liko patenkintas. Nuoširdžiai atsiprašykite už patirtą nepatogumą. Parodykite švelnumą ir palinkėkite viso ko geriausio (kartais galite ir kuo nors pavaišinti). Visuomet dar kartą pasiteiraukite svečio, ar viskas tinkamai išspręsta. **Visuomet palaikykite akių kontaktą su svečiais, kad pastebėtumėte, ar ko jiems trūksta, ar ruošiasi išeiti.** Visuomet koncentruokitės į svečių poreikius, nesiteisinkite ir neatsiprašinėkite. Darbuotojai niekuomet nesiteisina dėl asmeninių problemų ir nekaltina kitų kolegų ar vidaus taisyklių, o ieško sprendimo. **Visuomet**

šypsokitės ir padėkokite, kad svečias užsuko pas jus ar yra nuolatinis klientas. Pakvieskite užsukti dar kartą ar užsisakyti staliuką. Įteikite įstaigos vizitinę kortelę. *Svečius išlydintis darbuotojas kalba paskutinis, palinki geros dienos, kelionės, malonių įspūdžių. Sukurdami įsimintiną, šiltą atmosferą ir draugiškai atsisveikindami padėkinate svečius sugrįžti.* Kai svečias sugrįžta trečią, ketvirtą ar penktą kartą, ar mes jį sutinkame kitaip? Galbūt kas nors iš jūsų nesutiks ir sakys, kad kiekvieną klientą reikia sutikti taip pat, tačiau geri ir lojalūs klientai turėtų būti sutinkami kitaip. Nesakau „geriau“, tačiau „kitaip“. Kas dirbame savo darbą – tai žinome. **Patikrinkite, ar svečias nepaliko ko nors prie stalo.** Jei paliko, reikėtų pamėginti pasivyti prie durų, o jei svečias jau išvyko, kaip galima greičiau perduokite vadovui su nuorodos lapeliu, kas ką kada (data) paliko, staliuko, prie kurio svečias sėdėjo, numerį.

VIETA JŪSŲ REKLAMAI

12. DAŽNIAUSIOS APTARNAVIMO KLAIDOS

Priežastys, dėl kurių svečiai gali negrįžti. Stenkitės to išvengti...

Bet kas, kas leis svečiui pasijusti nepatogiai, kvailai ar gremėzdiškai.
Karštas maistas šaltoje lėkštėje arba karštas gėrimas šaltame puodelyje.
Nepapildomos vandens stiklinės ar kavos puodeliai, jei numatyta, kad bus papildoma.
Karštas maistas, kuris nėra karštas, ar šaltas maistas, patiektas kambario temperatūros.
Jei skambina svečias ir neatsiklausę perjungiate arba paliekate laukti ilgiau nei 30 sekundžių.
Įdužusios, įskilusios lėkštės, taurės ar kiti indai.
Dulsvi, neišblizginti stalo įrankiai.
Dryžuotos taurės. Visuomet pakelkite prieš šviesą ir patikrinkite.
Įplėšti ar ištepti sėdimosios vietos padėkliukai ar meniu.
Pasenusi raikyta duona ar bandelės.
Nepakankamas meniu skaičius svečiams.
Nepastebėjimas, akių kontakto neužmezgimas, į kavinę, restoraną įėjusio svečio ignoravimas.
Labai ilgai tenka laukti užsakyto gėrimo ar maisto.
Pitrūksta švarių stalo įrankių.
Padėti nešvarūs stalo įrankiai.
Stalviršis su visais daiktais atrodo netvarkingas.
Druskos ir pipirų indeliai nešvarūs arba tušti.
Cukrinės nešvarios tiek išorėje, tiek viduje.
Dėmėti kavos puodeliai.
Nepakankamai karšta kava.
Pitrūkstama reikiamų priemonių bare ar restorane.
Padavėjai, barmenai nepaslaugūs.
Aptarnaujantis personalas kalbasi tarpusavyje.
Išsivadėję gėrimai.
Šiukšlės ar maistas, kuris nedelsiant nenuimamas nuo stalo.
Atidaroma kur kas anksčiau ar kur kas vėliau, nei numatytos atidarymo valandos.
Brangiai mokama už gėrimą bei maistą ir negaunama aukščiausios kokybės.
Tenka ilgai laukti bare ir fojė, kai akivaizdu, kad daug tuščių staliukų.
Patiekalas neatitinka aprašymo.
Kėdės, kabinos nešvarios ar įplyšusios.
Perdžiūvę vaisiai ar dekoravimo priemonės bare.
Užsakymas, kuris atnešamas ne iki galo paruoštas.
Padavėjo „aukcionavimas“: „Kas valgo šitą?“, „Kas valgo?..“
Drumzlinas vanduo vazoje ar apvytusios gėlės ant stalo.
Skylėtos, purvinos staltiesės.
Klibančios kėdės ar stalai.
Stalams ir stalviršiams valyti naudojamos nešvarios pašluostės.
Šaldyti desertai patiekiami per šalti.
Nuoširdžiai nepadėkojama išvykstantiems iš restorano svečiams.

Vadovai ir personalas, kuris nesiklausė, kai svečiai teiravosi ar išsakė savo pageidavimus arba nusiskundimus.

Nešvarūs, šlapi, neteisingai apskaičiuoti kvitai.

Gėrimai patiekiami be jokių mažų užkandžių.

Kietas, sušalęs sviestas.

Nešvara ir netvarka virtuvėje.

Jausmas, kad kažkas atliko „procedūrą“, o ne aptarnavo svečią.

Klaidos, kurios greitai tampa nusiskundimu (svečio labui).

Tualetas, vonios kambariai netvarkingi, nešvarūs, nekvepiantys, ne su visomis reikiamomis priemonėmis.

Neaiškios nuorodos į rūbinę, tualetą arba jų išvis nėra.

Personalas valgo ir geria darbo vietoje, matant svečiams.

Prasta aptarnaujančio personalo asmens higiena (čiaudėjimas, kosėjimas, maisto nešimas ar valgymas nenusiplovus rankų).

Dėmėtos ar netinkančios uniformos.

Sėdėti prie stalo ilgiau nei minutę ir būti nepastebėtam.

Personalas nesugeba atsakyti į pagrindinius klausimus apie meniu.

Paslaugos nesuteikimas, kai svečiai atvyko ir jau pasodinti.

Ilgas laukimo laikas ar rezervacijos pametimas.

Kėdžių ir stalviršių valymas ta pačia pašluoste.

Šlapi arba lipnūs stalviršiai.

Nesišypsantis personalas.

Kodėl klientai mus palieka?

Klientai – individai ir jie nusprendžia, kur nori eiti ir leisti pinigus. Žmonės turi tam tikrus sutikimo ir elgesio lūkesčius:

- Jie nori, kad juos mėgtumėte.
- Jie nori būti pagarbiai ir oriai sutikti.
- Jie nori dėmesio.
- Jie nori, kad jų elgesys būtų pripažintas, padėkotas.
- Jie nori bendrauti su žmonėmis, kurie jiems patinka.

Tai, kad jie klientai, o jūs esate šeimininkai ar įstaigos darbuotojai, dar nereiškia, jog pagrindiniai žmogiški norai pasikeis. Visuomet turite prisiminti šiuos faktorius bendraudami su klientais. Jei kurį nors iš šių faktorių ignoruosite, nesistebėkite, kad jie pasirinks išleisti pinigus kitoje vietoje. Kai būnate klientas, juk jūsų lūkesčiai tokie patys.

Kodėl klientai mus palieka?

- Klientai persikėlė 3 proc.
- Susikūrė draugiškus ryšius kitoje įmonėje (kavinėje, restorane, viešbutyje...) 5 proc.
- Surado priimtinos kokybės pigesnes paslaugas, produktus kitoje vietoje 9 proc.
- Buvo nepatenkinti produktu ar paslaugomis 15 proc.
- Nesulaukė pakankamai dėmesio, susidūrė su abejingumu ar nedraugiška darbuotojų nuostata 68 proc.

(ROS JAY „Smart things to know about Customers“)

Kitais žodžiais tariant, jie paliko jus dėl jūsų požiūrio, nuostatos. Galbūt nebesidomite nuolatiniiais klientais ir užsiimate tik naujų paieška bei pritraukimu. Nustojote domėtis, kas jiems tinka ir patinka, nepasižymite jų išskirtinių datų, vardų, neteikiate dovanėlių. Būkite nuoširdūs ir draugiški, mėkite savo klientus.

Būkite šeiminkai, situacijos sprendėjai. Neigiamus atsakymus paverskite teigiamais.

Sudėtingų situacijų pavyzdžiai

Situacija ir netinkamas padavėjo atsakymas	Jūsų teigiamas atsakymas (kaip spręstumėte?)
„Aš į krosnį neįlįsiu.“ (Nida, maisto laukiame 1 val. 30 min.)	
„Čia – restoranas!“ Gėrimų laukiame 30 min., maisto (užsakytas pagamintas pyragas ir arbata, kad nereikėtų laukti, kol pagamins) teko laukti 40 min.	
„Vakar visą dieną pas mus buvo labai daug svečių, tai šiandieną nieko kepto neturime.“ (Laikas 13 ar 14 val.) Salotų taip pat neturi. Užėjusi pasižiūrėti, ko galima nusipirkti iš bufeto, maloniai pasikalbu su padavėja, kuri papasakoja, kiek vakar buvo darbo ir svečių, taip pat užsimena, kad kaip tik lauke sėdi naujieji šeiminkai.	
„Labai skubu, turiu 20 min. Ar turėtumėte ką nors skubiai suvalgyti?“ „O taip, galite pasirinkti vištienos salotas, jos paruošiamos per 5 minutes ir kaip tik žmonių nėra.“ (Teko laukti 25 min. ir išeinant paprašyti, kad supakuotų išsinešti, nors galėjau ir neimti.)	
„Mes tik pradėjom dirbti, todėl daug ko neturim.“	
„Oi, nežinau, kas šiandienos pietums, tuoj pasiteirausiu.“	
Atnešama užsakyta pica su bazilikais (viduryje picos du bazilikų lapeliai ir vos jaučiamai paberta sausų bazilikų, nors sezonas), aliejus ir padažai neatnešami. Nueinu ieškoti padažų pas padavėją, nes jos ilgai nesimato. „Ai, padažų... oi, tušti, tuojau surasiu pilnus.“	
Paprašiusi čekio, laikiu jo 15 min. Atnešęs čekį padavėjas pasiteirauja, ar viskas patiko ir tiko, pastebėjo, jog ne pirmą kartą lankausi. „Taip, trečią kartą ir visus kartus tenka nusivilti – jūsų komandai reikia mokytis aptarnavimo.“	
Geriu kavą ryte ir laikiu susitikimo. Su savimi turiu gėlių. Įspėju, kad vėliau prisijungs svečias. Gėlių niekas nepasiūlo pamerkti, prie baro padavėjos aptarinėja kasoje susidariusį trūkumą...	
Vos atnešę pagrindinį patiekalą netrukus ateina pasiteirauti, ar dar ko nors norėsime. Atsakome, kad kol kas nežinome. Padavėja sugrįžusi atneša kvitą (restorane užimtas tik dar vienas staliukas). „Ar jūs norite, kad greičiau išeitume?“ (Veiksmas vyko sekmadienį.) „Ne, tiesiog dabar aš eisiu į vilas, o paskui mano pamaina baigiasi.“	

Tyrimai rodo, kad 96 proc. klientų nesiskundžia. Tas pats su nemalonių situacijų darbe sprendimu. Jei problema nesprendžiama, klientai eina ir nepasitenkinimą išsako kitiems. Pasikeitęs elgesio modelis gali išsaugoti ir klientus, ir darbuotojus.

Kai išmoksite gerbti šalia esančius žmones, padrąsinsite juos pagerinti santykius su jumis.

- Išklauskite žmones, kurie yra šalia jūsų dažniausiai, jums svarbūs, šeimos nariai, draugai, kolegos.

- Užsirašykite geriausias jų savybes.

- Pamėginkite prisiminti, kada paskutinį kartą jiems sakėte, jog esate dėkingi už tai, kad jie yra.

- Nuspręskite, kada pasakysite jiems, už ką esate dėkingi. Pasižymėkite tai, kad nepamirštumėte.

DĖKINGUMAS IR ATSAKINGUMAS – HARMONINGO GYVENIMO VARIKLIS

Eil. Nr.	Vardas	Už ką esi tam asmeniui dėkingas	Paskutinį kartą sakiau?	Pasakysiu / Padėkysiu
1	Mamai	Visada padeda šeimos nariams ir kaimynams.	Neprisimenu	Sekmadienį
		Visuomet paskambina pasiteirauti, ar viskas gerai	Praeitą mėnesį	Šeštadienį
				

TAIP IR NE

TAIP

Savo darbo vietoje būkite prieš prasidedant pamainai.

Visuomet patikrinkite serviravimo dalį, stalus, aplinką.

Nuosekliai stebėkite savo staliukus. Nedėmesingumas, netvarkingumas – pastebimas.

Gerai išstudijuokite meniu.

Sustokite. Nusišypsokite. Pasisveikinkite ir leiskite klientui praeiti pirmam: svečiui visuomet suteikiama pirmenybė, nesvarbu, ką jūs darote ir kaip skubate ar esate užsiėmę.

Užuot ranka rodę tualetą link, visuomet stenkitės svečią palydėti iki vonios kambario.

Visuomet naudokite padėklą.

Užsakytą vyną atneškite atgręždami etikete ir pristatykite užsakiusiam asmeniui.

Darbuotojų spintelės ir vonios kambarys turėtų būti tvarkingi ir švarūs.

Visuomet plaukite rankas prieš grįždami į aptarnavimo salę.

Prižiūrėkite tvarką ir švarą restorane, kavinėje. Pakelkite šiukšles, sušluokite trupinius ir t. t. Jūsų serviravimo erdvė taip pat turėtų būti švari ir tvarkinga. Visos durelės uždarytos, stalčiai pristumti.

Aptarnavimas turi būti profesionalus ir mandagus, kol svečias išvyks. Net apmokėję čekį svečiai taip pat nori dėmesio.

Paprašykite pagalbos, jei reikia. Mes visi dirbame komandiškai su mintimi, kad svečias yra karalius.

NE

Valgymui ir gėrimui aptarnavimo metu.

Kramtomajai gumai.

Rūkymui (lauke ar kitose patalpose).

Mobiliojo telefono nešiojimuisi. Palikite jį savo spintelėje.

Įrankių ar priemonių niokojimas, laužymas: naudokitės jais atsakingai, nes tai jūsų darbo priemonės.

Įstrižas skersas gestas, kai atnešate ar nurenkate indus. Stenkitės pritaikyti protokolo taisykles, kai tik tai įmanoma. Kas gali būti svarbiau, nei netrukdyti svečiams.

Taurių laikymui už plačiosios dalies, pirštų kišimui į taures. Visuomet nurinkite paimdami už pagrindo ar kotelio.

Butelio laikymui už kaklelio. Visuomet laikykite už platesnės dalies ar pagrindo.

Kalboms su kolegomis aptarnavimo metu apie asmeninius reikalus.

Triukšmo sukėlimui, kai nurenkate indus.

Stovėjimui grupėmis aptarnavimo erdvėje: jei stovite daugiau nei dviese – tai jau grupė.

Stoviniavimui už baro ar prie serviravimo stalo.

Palikti salę be jokios priežiūros: jei jums reikia nueiti į vonios kambarį, paprašykite kolegos, kad stebėtų jūsų staliukus ar prižiūrėtų jūsų serviravimo dalį.

Negatyvioms kalboms apie bet kurį patiekalą. Kiekvienas patiekalas atspindi restoraną.

Ginčams su lankytojais. Leiskite vadovui ar administratoriui išspręsti sudėtingas situacijas.

Ginčams tarpusavyje girdint lankytojus. Eikite į virtuvę ar į kitą nuošalią vietą ir pasikalbėkite. Geriausias sprendimas – tęsti aptarnavimą ir apie nemalonią situaciją pranešti administratoriui ar vadovui pamainos pabaigoje (jei nereikia skubaus sprendimo).

Piršto uždėjimui ant nešamos lėkštės.

Garsiam klausinėjimui, kas užsakė vieną ar kitą patiekalą arba gėrimą.

Arogantiškam ir nemaloniam tonui bendraujant su lankytojais ir kolegomis.

Nereikalingam plepėjimui ir asmeniniams pokalbiams.

Neprašytam dalyvauti svečių pokalbyje.

Apkalboms.

Lankytojų akivaizdoje valgyti, gerti, kramtyti, rūkyti, šukuotis, šnypštis nosį.

Bėgti ar labai skubiai eiti valgomosios salės patalpose ar laiptais.

Kokybiško aptarnavimo nuostata. Atsakykite sau į klausimus.	TAIP	NE
Manau, kad klaidos negerai.		
Esu čia dėl lankytojų.		
Visuomet priimu atsakomybę už lankytojų aptarnavimo kokybę.		
Esu nuoširdus ir sąžiningas su lankytojais.		
Savo atsidavimą darbui išreiškiu veiksmais.		
Visuomet valdau situaciją. Neleidžiu pašaliniams trukdžiams, įvykiams valdyti mane.		
Stengiuosi lankytojus aptarnauti kaip galima greičiau. Siekiu grįžtamojo ryšio iš lankytojo.		
Klaidų galima išvengti.		
Didžiuojuosi savo darbo kokybe.		
Iš viso:		

Jei susirinkote daugiau nei 6 „taip“, esate atsakingi ir siekiate kokybės darbe ir asmeniniame gyvenime. Jums nebūtina visų lankytojų mylėti ar mėgti. Sutikite lankytojus profesionaliai, pagarbiai ir pareigingai, kaip kad tai darytumėte sau. Nežadėkite daugiau, nei galite. Geriau žadėkite tai, ką galite, ir padarykite daugiau.

Mūsų įsipareigojimas klientui

Mes įsipareigojame patarnauti kiekvienam svečiui nuoširdžiai, sąžiningai, pagarbiai ir su dėkingumu. Esame versle, kuriame labai svarbus ne tik pirmas, bet ir paskutinis įspūdis. Stengiamės sutikti kiekvieną svečią taip, kaip norėtume, kad mus pačius sutiktų. Mes siūlome aukščiausios kokybės aptarnavimo ir maisto tiekimo paslaugas, kur kiekvienas komandos narys yra atsakingas už kiekvieno svečio poreikius.

„Dėmesingas aptarnavimas gražu ir svarbu, tačiau jis duoda rezultatų tik tada, kai tai daroma iš visos širdies!“ (Pearl S. Back)

Halas Urbanas knygoje „Žodžių galia“ rašo, kad palaikantys žodžiai ugdo moralę ir gerina darbo rezultatus. Dažniausiai paaukštinimas reiškia kitų žmonių valdymą. Deja, geras užduočių atlikimas ir vadovavimas kitiems gali būti visiškai skirtingi dalykai. Vadovavimui reikia specialių įgūdžių, įgalinančių parodyti geriausias žmonių savybes, efektyviai komunikuoti ir išmintingai parinkti žodžius.

Ką darbuotojai norėtų girdėti iš viršininkų?

Pripažinimą ir padėką už gerai atliktą darbą.

Klausimus apie jų indėlį – nuomones, perspektyvas, pasiūlymus.

Dėmesio parodymą – klausimus apie šeimą, pomėgius ir t. t.

Aiškų pasakymą, ko tikimasi.

Pagalbos pasiūlymą.

Vadinimą vardu.

Padėsinimą, išreikštą pasitikėjimą.

Švelnią, konstruktyvią ir privačią kritiką.

Ko darbuotojai nenori girdėti iš viršininkų?

Paskalų.

Darbuotojų ignoravimo – nekalbėjimo apskritai.

Šiurkščios kritikos, ypač kitų akyse.

Kalbėjimo iš aukšto.

Nuolatinio skundimosi, pabrėžiant blogybes.

Rėkimo ir šaukimo.

Nešvarios ir piktos kalbos.

Grasinių.

Ką darbuotojai nori girdėti iš kolegų?

Palaikančią, patvirtinančią kalbą.

Teigiamų dalykų apibrėžimą.

Mandagius žodžius.

Smagius juokus ir linksmas istorijas.

Ko darbuotojai nenori girdėti iš kolegų?

Liežuvavimo.

Skundimosi, dejavimo, verkšlenimo, inkštimo.

Piktų žodžių.

Kritikos ir žeminimo.

Visi žmonės, nepaisant profesijos, turi tuos pačius pagrindinius poreikius. Tai, ką ir kaip kalbame su kitais, labiau nei kas nors kita kuria mūsų gyvenimo atmosferą namuose, mokykloje, darbe, su draugais, sportuojant, maldos namuose. Žodžiai yra galingi.

KONTROLINIAI KLAUSIMAI

Kokie reikalavimai įstaigos vadovui ar atstovui?

Kodėl svarbi veiklos savianalizė ir kokius elementus ji apima?

Kodėl svarbios organizacijos vertybės ir kodėl svarbu, kad jos derėtų su darbuotojų vertybių sistema?

Kokius darbuotojus verta priimti į komandą?

Kokie aptarnavimo misijos pagrindiniai principai?

Kokios dažniausios aptarnavimo klaidos?

Kodėl klientai mus palieka?

Kas yra dėkingumas ?

Kas yra atsakingumas?

Kam „taip“ ir kam „ne“ dirbant bare, kavinėje ar restorane?

Ką įsipareigojame klientams?

Kodėl tokia svarbi muzika, kuri skamba ar kurią klausome?

Ar žinote pagrindinius alergenų?

Ką darbuotojai nori girdėti ir ko nenori girdėti iš savo kolegų?

Ką reikia atlikti prieš atidarant barą, kavinę, restoraną?

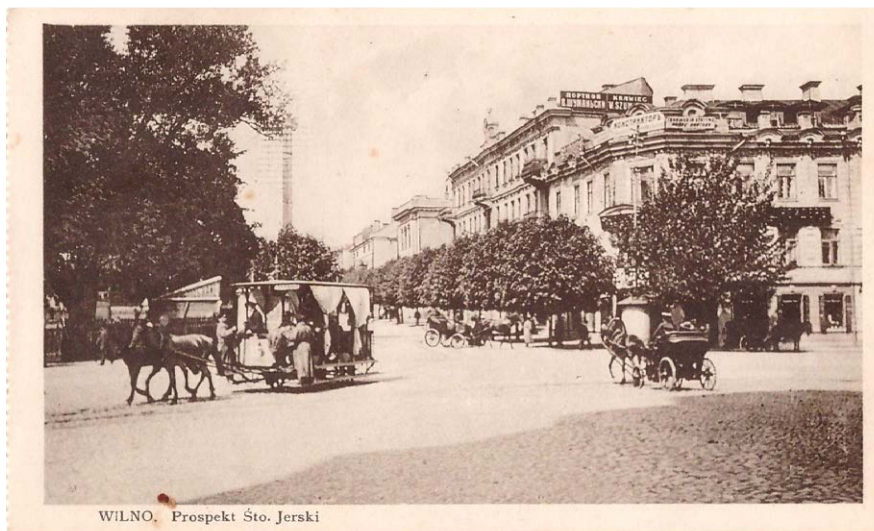
PRIEDAI

GEDIMINO PR. 1 ISTORIJA

„Literatų svetainė“ – ilgą istoriją turinti miesto vieta

Gedimino prospektą numatyta įrengti 1817 metais patvirtintame Vilniaus miesto perspektyvinio plėtimo plane. Ši nauja gatvė nuo Katedros aikštės per Lukiškes iki Neries suprojektuota 1834 metų pabaigoje. Tiesi Gedimino prospektą pradėta XIX a. viduryje, užbaigta XIX a. pabaigoje, pastatius Žvėryno tiltą.

Gedimino prospektas Rusijos imperijos valdymo metais vadintas Šv. Georgijaus (Šv. Jurgio prospektu). Tarpukario laikotarpiu, kai Vilnius buvo okupuotas Lenkijos (1920–1939 m.), vadintas Adomo Mickevičiaus gatve, o pokario metais, Lietuvai priklausant Tarybų Sąjungai, – Stalino, Lenino prospektu. 1989 m. pervadintas Gedimino prospektu. Gatvė nuo seno buvo išgrįsta bazaltu iš Volynės, Ukrainos. Gedimino prospekto remontas, trukęs 6 metus, baigtas 2008-ųjų lapkritį.



Gedimino pr. 1: 1880 metais vieno aukšto namo savininku tapus Burhardtų šeimai, **1883 metais baigiamas statyti 3 aukštų gyvenamasis namas (architektas V. Gorskis), kurio pirmame aukšte atidaryta užėiga.** Mykolas Inocentas Burhardtas (1838–1908) kilęs iš Livonijos baronų giminės, XVII a. viduryje apsigyvenusios Lietuvoje. Jis taip pat buvo 1863 m. sukilimo dalyvis, Vilniaus miesto dūmos tarėjas, visuomenės veikėjas.

Keturaukštis korpusas statytas 1898 m., pastatų gatvės fasadai gausiai dekoruoti. **1901 m. namo pirmame aukšte įsikūrė R. Vojevodskio aludė** (Katedros ir Jurgio g. kampas). Vėliau, caro laikais, čia buvęs restoranas „Meška“, veikiausiai jis buvo vadinamas „Medvied“.

1920 m. įžengus Lietuvos kariuomenei buvo atidaryta pirmoji lietuviška kavinė. **Rugsėjo 17 d. Vilniaus muzikų ir literatų ratelis „Poilsis“**, tačiau išsilaikė tik savaitę. Įėjimas buvo galimas tik nariams rekomenduojant. Kasdien nuo 4 val. vyko žaidimai „lotto“, „šашka“, prie ratelio veikė valgykla, skaitykla, bufetas.

Rugsėjo 24 d. 39-ame „Vilniaus aidų“ numeryje buvo įdėtas skelbimas, kad įsikūrė pirmoji kavinė Vilniuje „Birutė“. Joje rinkdavosi gausi tuometinė lietuvių inteligentija. Čia buvo kviečiama apsilankyti ir paragauti „Birutės“ pyragaičių, užsisakyti tortų, babkų... „Viskas daroma iš kuo geriausios medžiagos, kuo pigiausiom kainom! Prašom atsilankyti...“

1921 metais 156,90 kv. m plote įsikūrė Sebastijono Rudnickio cukrainė. Ji tapo mėgstama miesto bohemos (literatų, dailininkų, aktorių) susibūrimo vieta. Kasdien apie 12 val. čia rinkdavosi tarpukario laikraščių žurnalistai, redaktoriai – juodosios kavos stiklo ir karštų diskusijų. Diena po dienos tam tikru metu sugriūdavo į kavinę praleisti valandos kitos ir aptarinėdavo naujausias naujienas, postringaudavo, nes anksčiau žurnalistas būdavo laisvasis grafikas ir jie galėjo leisti laiką kaip tinkami ir rinkti informaciją. Čia taip pat rinkdavosi įvairūs tarpukario Lietuvos oponentai, aktoriai, dailininkai ar šiaip kavininių mėgėjai. Mėgstamiausia žurnalistų vieta. „Spaudoje pešdavomės, o kavinėje prie puodelio kavos diskutuodavome ramiai, kaip bičiuliai“, – rašo p. Mackonis savo knygelėje „Iš kavinės į kavinę“.

Svečiai viską gaudavo laiku, greitai. Laukti netekdavo, nors staliukai buvo sustatyti ankštai ir padavėjai nardyte nardydavo. Kaip iš gausybės rago pildavosi anekdotai, sąmojai, karštos diskusijos dėl to ar kito tą dieną spaudoje pasirodžiusio įdomesnio straipsnio, dėl įvykusios premjeros, dėl naujos knygos. Kambarys ūždavo kaip bičių avilys.

1940 m. namas buvo nacionalizuotas. Mackonis straipsnyje siūlo pavadinti kavinę „Pilies kavine“, tačiau 1960 m. (tuomet Stalino pr. 1) Vilniaus miesto vykdomojo komiteto komisija patvirtino „Literatų svetainės“ pavadinimą.

Ankstesnės tradicijos buvo gyvos ir sovietmečiu. „Literatų svetainė“ išliko miesto laisvųjų profesijų atstovų prieglobsčiu. XIX a. pradžioje po erkeriu buvo iškirstos durys (vėliau užmūrytos), vedančios į restoraną. Senieji vilniečiai prisimena kavinę kaip savotišką dvasinio peno užkandinę. Čia būdavo sudėtinga patekti, nes galėjai įeiti tik su Rašytojų sąjungos bilietu.

1989–1992 metais kavinę pamėgo pirmieji rinkos ekonomikos „verslininkai“, garsiųjų Gariūnų (didelis turgus – prekybos centras Vilniuje) prekiautojai ir nusikalstamo pasaulio atstovai (tie, kas tuo metu turėjo lėšų linksminis).

VILNIAUS AIDAS

PIRMOJI LIETUVIŲ
NAUJIENA! — KAVINĖ VILNIUJE — NAUJIENA!

„Birutė“

(Kampas, Katedros aikštės ir Jurgio gatvės).

Prašome atsilankyti ir pamėginti „BIRUTĖS“ pyragaičių

Prisipažinti užkandimui tortų, babkų ir t. t. Nuo Rugsėjo m. 24-ės dienos (valandos) viskas daroma iš kuo geriausios medžiagos, kuo pigiausiom kainom!

Prašome atsilankyti!!!

Vilnius, penktadienis, 1920 m. rugsėjo 24 d.

„Birutė“

Jurgio gatvė Nr. 1.
SIANDIEN koldunai

Vilnius, sekmadienis, 1920 m. spalio 3 d.

„BIRUTĖS“ kavinė,

Jurgio gatvė, ir Katedros aikštės kurtė.

Rekomenduojame kuo anksčiau pirkti pyragaičius, saldainius ir „BIRUTĖS“ fabrikos saldainius ir šokoladus.

Pietus nuo 1 iki 4 val. dieną.

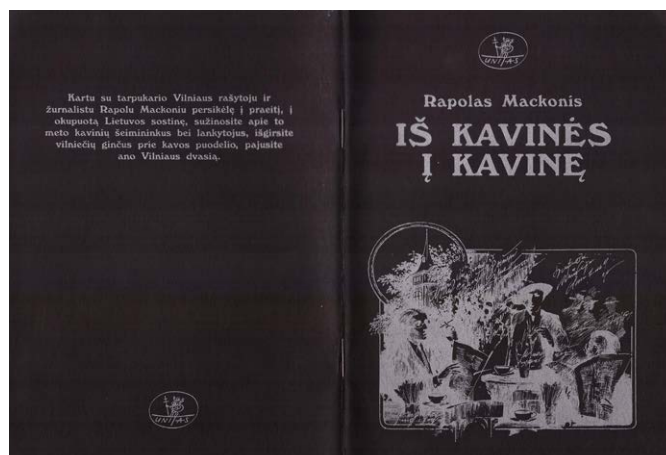
Kasdien žaidžia trijų (muzika) nuo 5½ iki 11 v. v.

Vilnius, penktadienis, 1920 m. spalio 8 d.

„BIRUTĖS“ Kavinė

gavo vėl ALAUS

Vilnius, šeštadienis, 1920 m. spalio 9 d.



R. Mackonis „Iš kavinės į kavinę“ 1965 m.



R. Mackonis S. Rudnickio cukrainėje: „Pirmą kartą įėjau 1926 metų pradžioje ir atsiveikinau su ja 1943 metų žiemai baigiantis.“

1990 m. vasario 20 d. restorane „Literatų svetainė“ skelbiami rinkimų į Aukščiausiąją Tarybą I turo preliminarūs rezultatai.

1992 m. naujieji restorano veiklos organizatoriai, pasižvalgę po Vakarų pasaulį ir atsivežę įdomesnių gėrimų, atidaro valiutinį barą-restoraną.

1994 m. vyksta privatizacija. Buvę savininkai dalinasi prisiminimais: „Plačiai nuskambėjo vieno gerbiamo politiko ištarta garsioji frazė „Ir kas gali paneigti galimybę, kad kažkas neįsidėjo sau į kišenę 200 000 Lt.“ Po šių žodžių ženkliai sumažėjo lankytojų.“

1995 m. apsilankius restoranų gurmanui – žinovui Alainui ir pasirodžius jo publikacijoms, kad maistas puikus, tačiau prastas interjeras, nutarta keisti restorano interjerą. Buvo sukurtas tamsus, gana šaltas interjeras, tačiau maistas buvo skanus ir nebrangus, buvo tradicinių lietuviškų patiekalų. Restorane maloniai leisdavo laiką daug miestelėnų ir miesto svečių.



1990 m. vasario 20 d. restorane „Literatų svetainė“ skelbiami rinkimų į Aukščiausiąją Tarybą I turo preliminarūs rezultatai.



Page 3

Pag



ple
res
res



Kolegės Kristinos nuotraukoje „Literatų svetainės“ baras – „...ten buvo kanarėle ir skanios paktos grietinėlės“.



Dmitrij Perikotij nuotraukoje „Literatų svetainės“ kolektyvas.

1998 m. restoranas „Literatų svetainė“ parduodamas ir apie 2 metus jame nevykdoma jokia veikla.

2000 m. gruodžio 1 d. 3 švedai išsinuomuoja restoraną „Literatų svetainė“ ir nutaria įkurti „Stilingą skandinaviską restoraną“, gaminti puikius, gurmaniškus patiekalus. Restorane-bare galėjo tilpti 100 žmonių.

atu svetainė restaurant

Pa

Lietatų svetainė (LITTERATEUR LUONGE) accommodated in a XVIII century palace located in the very heart for Vilnius is a tavern reminiscent of ancient history of the city. Since its very first days of operation in early XVIII century it becomes one of the busiest taverns of the city that gave food and drinks to artists, writers journalist and politicians of many generations. Today **Lietatų svetainė** is more than just a cosy down – town bar. History took place in **Lietatų svetainė**. Its halls have witnessed the Sąjūdis (the independence movement) times when people who restored the independence used to gather in **Lietatų svetainė**. One day dine, have an evening meal or just enjoy a glass of drink while listening to the Vilnius Archicathedral bells ring and watching the central town – square just across the street.

follow me

The bar has an excellent cuisine and a great choice of drinks available. Instead of main hall visitors may prefer to accommodate themselves at a bar furnished in a classic style and watch the busy main street of Vilnius. There is no better place to drop-by while in the down - town Vilnius to relax for a moment. The bartender will offer you a coffee and a snack. **Lietatų svetainė** has something special on offer for the fans of the Lithuania cuisine. In the opposite wing of the building, facing Tiltos street there is a hall where national Lithuanian meals are served prepared by skilled chefs of **Lietatų svetainė**. **Lietatų svetainė** and its hospitable staff welcomes everyone anytime, we hope you find your own place in **Lietatų svetainė** that will make your heart warm while Vilnius.

Lietatų svetainė
Vilnius
Gedimino pr. 1.
Tel. (370 2) 61 47 41
Tel./Faks. (370 2) 61 26 39



Restorano „Literatų svetainė“ foje.



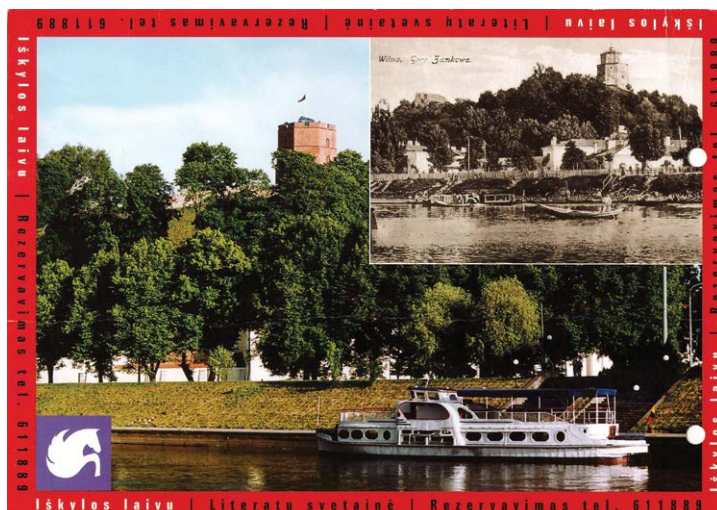
Restorano salės mozaikinės grindys.

Valgiaraštyje atsirado prancūziškų, švediškų, Viduržemio jūros regiono patiekalų, taip pat daug šviežios žuvies patiekalų. Daugelis restoranų Lietuvoje buvo niekuo neišsiskiriantys, išskyrus tradicinių lietuviškų patiekalų. Švedai įnešė naujų vėjų maitinimo versle.

Restorane „Literatų svetainė“ patiekalus ruošė profesionalūs virėjai iš Švedijos, jiems talino profesionalūs lietuvių virėjai. Svečius sutikdavo pozityviai nusiteikę, draugiškas ir maloniai aptarnaujantis personalas. Čia visuomet buvo atsižvelgiama į svečio pageidavimus.

Labai populiariūs buvo ketvirtadienio vakarai „Happy Hours“ „Literatų“ baro darlyje nuo 17 iki 19 val., kurie po darbo suburdavo skandinavų bendruomenę, žurnalistus, popžvaigždes ir verslo atstovus, miestiečius. Vieno iš virėjų pomėgis buvo didžėjavimas, buvo ruošiamas bufeto stalas už specialią kainą asmeniui, siūlyti 2 gėrimai už 1 kainą.

Vasaros metu rengiami smagūs pobūviai „laive“ 20–80 žmonių.





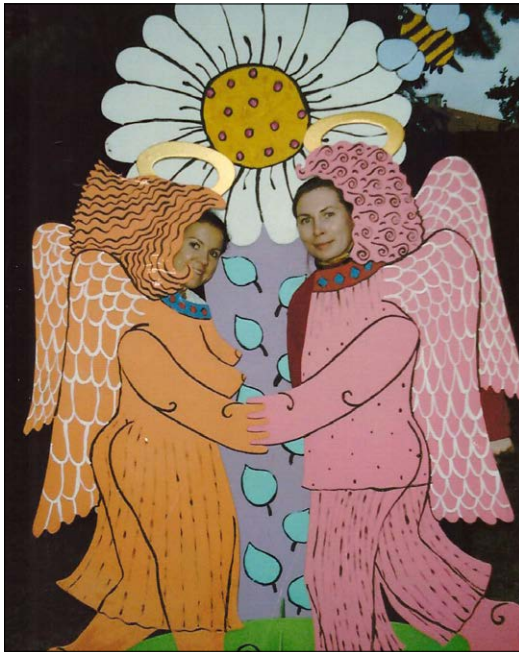
Garlaivio „Ryga P175“ įgula.



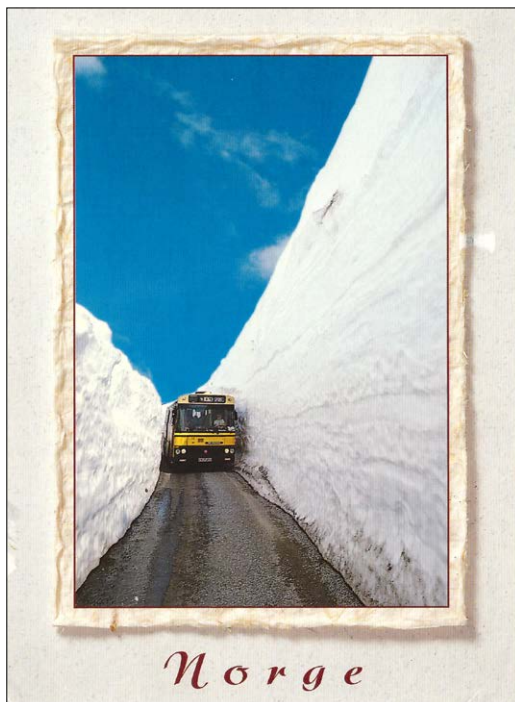
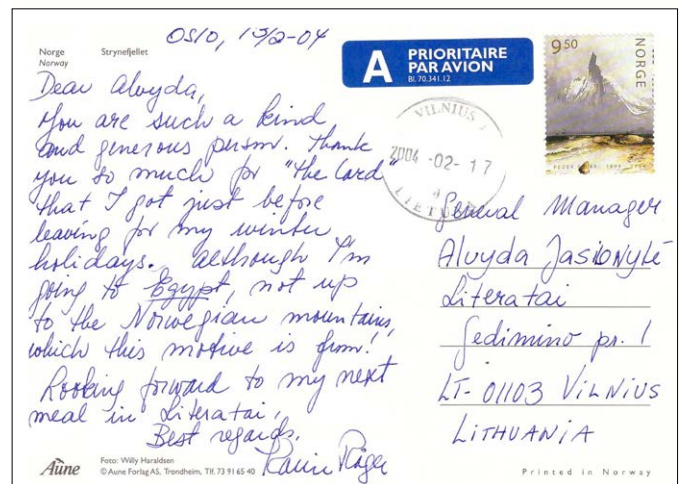
Laivo kajutėje-bare su folkloro grupe „Griežikai“.

Restoranui teko išgyventi įvairių išbandymų (2001 m. rugsėjo 11 d. įvykiai JAV labai sumažino lankytojų srautą, nes pagrindiniai klientai buvo užsieniečiai, 2002 m. birželį pradėta ir tik 2008 m. užbaigta Gedimino prospekto rekonstrukcija ne juokais apsunkino restoranų veiklą ir renginius „laive“.





Vilniaus miesto savivaldybės renginyje „Menų parkas“ 2002 m. „Literatų svetainės“ išvykstamoji prekyba S. Moniuškos skvere (prieš Šv. Kotrynos bažnyčią).



2004 m. gegužę Lietuva tampa Europos Sąjungos ir NATO nare. Gedimino pr. rengiama Europos šalių restoranų mugė. Atstovaujame Švediją.

Vėliau „Literatų svetainė“ veiklą plėtė ir Gedimino pr. 28/2 patalpose, kuriose buvo galima priimti 250 žmonių, su scena ir šokių aikštele, atidarė „Bon Appétit“ dienos pietų savitarnos restoraną „Švedišką stalą“ bei patalpą renginiams. (*Dienos pietų restorano idėja nepasiteisino, nes restorano filosofija buvo 3 lėkščių dydžiai, 3 skirtingos kainos, ir restorano lankytojai, nenorėdami už didelę lėkštę mokėti daugiau, daug maisto kraudavo į mažas lėkštes, „statydavosi pyramides“*).

Taip pat „Literatų svetainė“ teikė išvažiavimo aptarnavimo paslaugas. Norintieji galėjo užsisakyti pietus, vakarienę ir virėjo paslaugas namuose ar kitoje pasirinktoje vietoje.

Šie kuponai atstoja pinigus. Jie galioja vienerius metus „Bon appétit“ restorane. Sumokėję 90 litų, gausite kuponą už 100 litų arba už 45 litus – 50 litų vertės kuponą. Tai atitinka 10% nuolaidą. Jeigu atsiskaitydami turite sumokėti sumą, mažesnę už kuponą vertę, – gražą gausite grynaisiais pinigais. Kuponą galite įsigyti restorano „Bon appétit“ bare antrajame aukšte.

BON appétit

Švedišką stalą

BON appétit

Gedimino pr. 28/2, tel. 625176

Sukurkite sau patiekalą iš šaltųjų ir karštųjų valgių

Pirkite kuponus

10% nuolaida

NAUJIENA
Geriausias meniu mieste!

11⁰⁰-15⁰⁰
PATK P

6 Lt

11 Lt

15 Lt + gaivieji gėrimai – nemokamai

15⁰⁰-23⁰⁰
PATK P

PATIEKALO PAVYZDYS:
✓ 100 g jautienos kepsnys
✓ bulvės fri
✓ salotos
✓ Berno padažas

CALVET
MAISON FONDÉE EN 1818

SPECIALUS PASIŪLYMAS
Jei valgote už 10 Lt „Bon Appétit“ restorane, vyno taurė – tik 2,50 Lt!

kaina: 13 Lt

Naujas, jaukus savitarnos restoranas „Bon appétit“
Gedimino pr. 28/2, (šalia parduotuvės „BG aksesuarai“)
nuo 11 iki 18 val.
kasdien, išskyrus sekmadienius

kviečia Jus pietums.

LAUKIAME JŪSŲ!

Jei pietaujate už 10 Lt, prašom užrašyti ant skrajutės savo vardą, pavardę ir telefono numerį bei įmesti į indą, esantį šalia kasos. Jūs dalyvaujate loterijoje, kuri vyks iki vasario 1 d. Burtų keliu bus traukiami 5 laimėtojai, kurie gaus 200 Lt vertės čekį pietums ar vakarienei restorane „Literatų svetainė“.

BON appétit

vardas ir pavardė

telefono Nr.

Švedišką „švedišką“ stalą

SAVITARNOS RESTORANE „BON APPÉTIT“
Gedimino pr. 28/2, nuo 11 iki 18 val. kasdien, išskyrus sekmadienius

Jei pietaujate už 11 Lt, prašome užrašyti ant skrajutės savo vardą, pavardę ir telefono numerį bei įmesti į indą, esantį šalia kasos. Jūs dalyvaujate loterijoje, kuri vyks iki kovo 1 d. Burtų keliu bus traukiami 5 laimėtojai, kurie gaus 200 Lt vertės čekį pietums ar vakarienei restorane „Literatų svetainė“.

Maža lėkštelė
6 Lt

Vidutinė lėkštelė
11 Lt

Salotos ir karštusios patiekalus galima dėti į vieną lėkštę!

Didelė lėkštelė
15 Lt

Vienas gaivusis gėrimas nemokamai!

BON appétit

vardas ir pavardė

telefono Nr.

Anketa

Greitų pietų, savitarnos restoranas:
„Bon appétit“. Jis skirtas Jums!

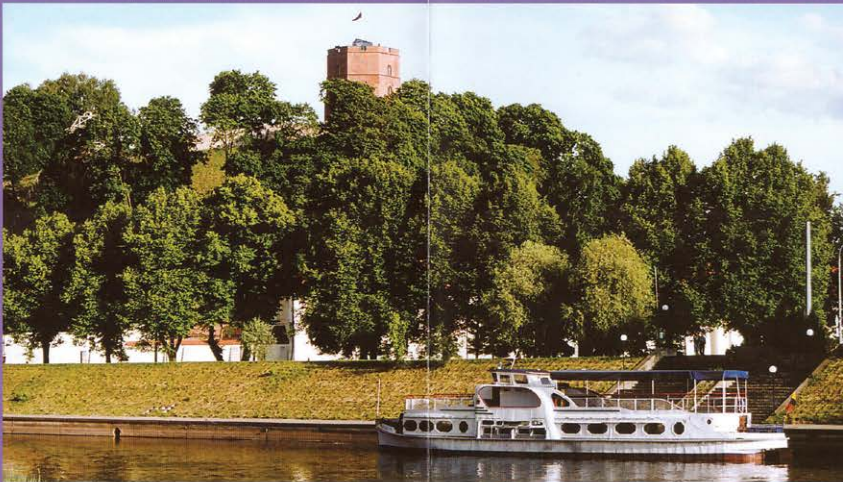
Kaip matot, mes tik pradėdami veiklą ir dar ne viskas pilnai užbaigta.

Būtume labai dėkingi už pastabas ir pasiūlymus, jog galėtume išpildyti Jūsų lūkesčius!

Prašome Jūsų atsakyti į keletą klausimų:

1. Dažniausiai išleidžiate pietums?Lt.
(prašome įrašyti sumą)
2. Kiek išleidote pietums šiandieną?Lt.
(prašome įrašyti sumą)
3. Ar šiandienos pietūs buvo verti Jūsų išleistų pinigų?
☐ Taip ☐ Ne
Jei atsakymas Ne, prašome parašyti kodėl?.....
4. Prašom įvertinti patiekalų skonį:
☐ labai skanu ☐ skanu ☐ neskanu ☐ aštru
Jei atsakymas Neskanu, prašom įvardyti kas Jums nepatiko:
5. Įvertinkite aptarnaujančio personalo darbą:
☐ puikus ☐ geras ☐ prastas
Jei atsakymas Prastas, prašom patikslinti kas blogai
6. Kokie būtų Jūsų pasiūlymai
7. **Dėkojame Jums**, jog apsilankėte restorane „Bon appétit“ ir sutikote atsakyti į klausimus.

Linkime puikios nuotaikos ir geros darbo dienos ☺



Smagi iškyla Nerimi!

Pobūviai „Literatų svetainės“ laive – visą vasarą

Puiki galimybė maloniai nustebinti svečius, švęsti su bendradarbiais ar draugais:

- ▣ jubiliejus
- ▣ įvairius pristatymus
- ▣ apdovanojimus
- ▣ oficialius susitikimus
- ▣ vestuvių pobūvius
- ▣ iškylas

Jūsų laukia užkandžiai, gėrimai ir muzika (pageidaujantiems – gyva).

Ant kranto – gardūs ant žarijų iškepti kepsniai. Laive telpa iki 80 svečių.



Jaukus greitų pietų
savitarnos restoranas skubantiems

BON
appétit



Gedimino pr. 28/2, tel. 625176

Rengiame uždarus vakarus

Restorane smagiai praleisti laiką gali net iki 250 žmonių.

Gausi patiekalų įvairovė: švediški mėsos kukuliai, graikiškas daržovių apkepas, prancūziškas žuvies troškinys ir daugelis kitų valgių – nuo paprastos užkandėlės iki 5 patiekalų vakarienės.

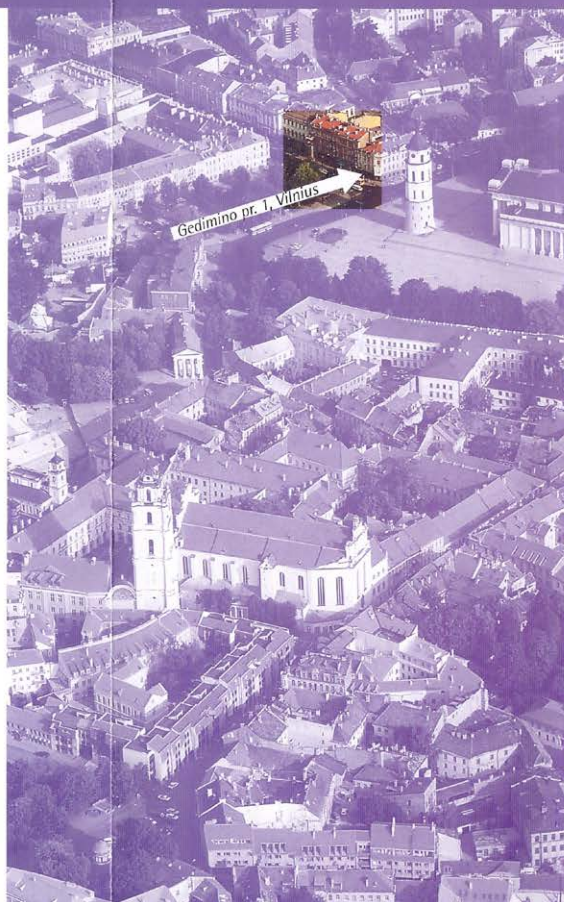
Moderni garso ir šviesos sistema paliks Jums nepakartojamą įspūdį šokių aikštelėje!

Siūlome palankias atsiskaitymo sąlygas.

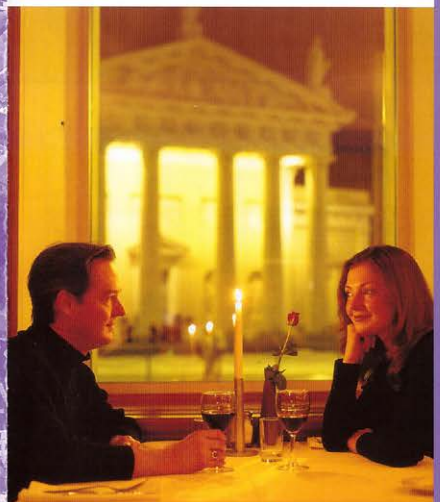
Jei Jums svarbu maisto skonis ir malonus aptarnavimas

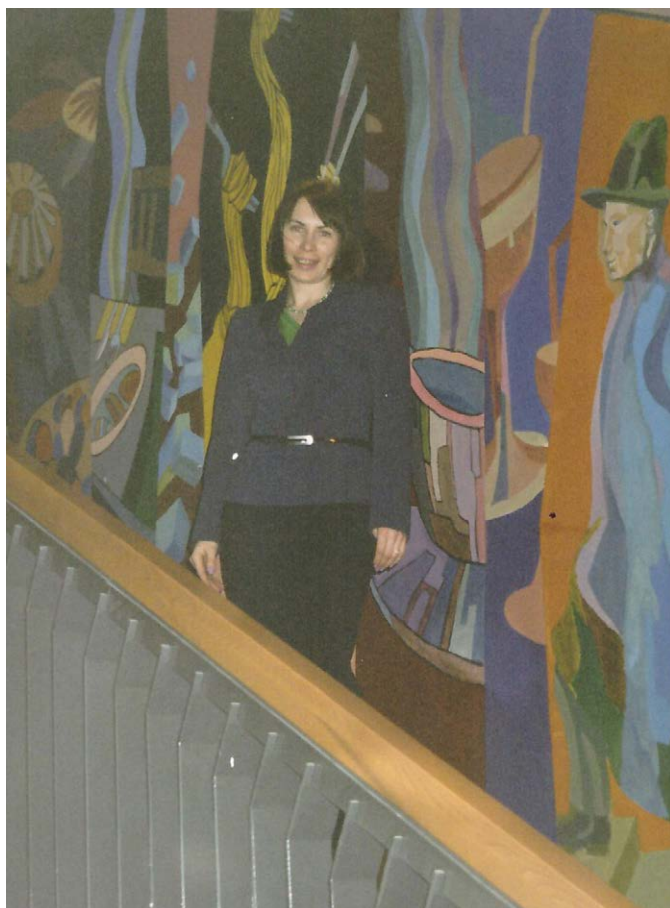
- ▣ dalykiniai pietūs
- ▣ ekskluzyviniai europietiški bei rytietiški patiekalai
- ▣ firmų jubiliejai
- ▣ kalėdiniai vakarėliai
- ▣ įvairios šventės
- ▣ privatus uždari pobūviai
- ▣ vestuvių pobūviai
- ▣ išvažiuojami banketai
- ▣ maisto užsakymas į namus arba darbovietę

Gedimino pr. 1, Vilnius
Tel. 611889
literatai@delfi.lt



**Literatų
svetainė**
Stilingas
skandinaviškas
restoranas





Restorano „Bon appétite“ eksterjeras ir skulptoriaus Vaido Ramoškos sienų tapyba restorano viduje.

„Literatų svetainė“ išliko Vilniaus širdimi. 2005 m. restorano interjeras buvo atnaujintas. Restorano dalyje svečiai ir toliau buvo vaišinami gardžiais skandinavijos ir europietiškos virtuvės patiekalais. Jaukus interjeras, nuostabus vaizdas, malonus aptarnavimas ir skanus maistas. Restoranas – puiki vieta bet kokiai progai: verslo pietums, romantiškai vakarienei ar tiesiog maloniam pasisėdėjimui po darbo dienos.

2005 m. gegužę baro dalyje (keturaukščio korpuso dalyje) atidaromas mėsainių baras „**Dienos ir naktys**“. Čia buvo galima stebėti mėsainių gamybos procesą atviroje virtuvėje. Baro stilius buvo pakeistas: medinės sienų plokštės ir ilgas medinis baras išardyti, įrengta moderni atvira virtuvė, o 1980 m. disko stiliaus spalvų interjeras, metaliniai staliukai, Rimanto Dauginčio skulptūra „Pegasas kavinėje“ 1985 m. perkelta į restorano dalį.

Toje pačioje geografinėje vietoje atsirado du prekių ženklai: „Literatai“ ir „Dienos ir naktys“. Reikėjo formuoti skirtingą įvaizdį ir orientuotis į skirtingą auditoriją.

2005 m. „Šiandien skandinaviškas restoranas tapo europietiškesnis. Po ketverių veiklos metų vėl pasikeitėme ir tikimės, kad nauja aplinka maloniai jus nuteiks vakarienei žvakių šviesoje ar dalykiškiems pietums.



Atnaujinto restorano „Literatų svetainė“ atidaryme detektyvų rašytoja ir žurnalistė Birutė Mackonytė, žurnalisto Rapolo Mackonio dukra, dalinasi tėvo prisiminimais. Svečius sutinka personalas ir saksofonininkas maestro Juozas Gabartas.

Pristatome artėjančio pavasario meniu, kurį nuoširdžiai kviečiame paskanauti. Atsinaujindami atsižvelgėme į „Literatų svetainės“ ilgą ir įdomią istoriją, kurią norime atskleisti ir savo klientams. Pakeitėme interjerą, norėdami atsinaujinti ir siekdami daugiau jaukumo, patogumo. Čia puikiai dera ir istorinės detalės, nuteikiančios nostalgiskai. Atgal į klasiką!"

Nuo 2000 metų restorane „Literatų svetainė“ svečiai vaišinami gardžiais skandinavijos ir europietiškos virtuvės patiekalais. Kiekvieną sezoną pristatomas naujas valgiaraštis, kurį mūsų profesionalūs virėjai sudaro atsižvelgdami į klientų pageidavimus, be abejo, palikdami taip pamėgtas „Cezario“ salotas bei „Literatų“ česnakinę sriubą."

„Literatų svetainė“ išliko Vilniaus širdimi iki šių dienų. Kaip žinote, tai puiki vieta, nuostabus vaizdas, malonus aptarnavimas ir skanus maistas. Restoranas yra tinkamas bet kokiai progai: verslo pietums, romantiškai vakarienei ar tiesiog maloniam pasisėdėjimui po darbo dienos."

P. S. Per keletą veiklos metų restorano populiariausiais patiekalais tapo „Cezario“ salotos su vištiena ir ančiuvų padažu (arba krevetėmis), švediški kukulaičiai su spanguolių padažu ir marinuotais agurkėliais ir „Literatų“ česnakinė sriuba. (Vėliau šių patiekalų buvo galima paragauti restorane „Zoe's“ (Odminių g. 3, Vilnius), nes vienas iš Švedijos atvykusių virėjų tęsė veiklą. Tiesa, 2022 m. kovo 23 d. „Zoe's Bar & Grill“ nutraukė veiklą. „Šiandien paskutinioji mūsų darbo diena. Taigi, norime padėkoti visiems klientams ir įmonėms, kurios buvo su mumis 16 metų! Taip pat didelis AČIŪ visiems darbuotojams, kurie buvo su mumis visus šiuos metus! Be Jūsų mes būtume niekas!

Tikimės, kad dar kur nors, kaip nors susitiksimė ♥
Zoe's šeima“)

Today is a very sad day, today is our last day of working. So we want to thank all clients and companies who made our journey for 16 years possible! Also a big thank you to all staff who had been with us all these years! Without you we would be nothing!

Hope we will meet again somewhere, somehow ♥
Zoe's family“

2007 m. vietoj restorano „Literatai“ ir mėsainių baro „Dienos ir naktys“ atidarytas Ūkio banko klientų aptarnavimo skyrius veikė iki 2012 m. (uždarytas bankui bankrutavus).

Pasak Ūkio banko Vilniaus filialo valdytojos Ingridos Kondrotienės, naujam skyriui pasirinkta strategiškai patogi, daug miestiečių ir sostinės svečių pritraukianti vieta pačioje sostinės širdyje.

Visą straipsnį galite rasti: <https://www.tv3.lt/naujiena/verslas/159677/vilniuje-atidarytas-naujas-ukio-banko-skyrius>.



2014 m. atidarytas greitojo maisto restoranas KFC („Kentucky Fried Chicken“).

„KFC tinklo regiono direktorė Aurelija Gorelienė stebisi, kad Gedimino pr. 1 pastatas vilniečiams vis dar kelia sąsajų su „Literatų svetaine“, kadangi pastaraisiais metais čia veikė ne restoranas, o banko skyrius. Todėl jai keisti pasigirdę komentarai, kad greitojo maisto užkandinė uždaro legendinį restoraną, nors pastarasis nebeveikia dar nuo 2007-ųjų.“ <...> Vieta šalia Katedros aikštės A. Gorelienei atrodo itin patraukli: „Tai pati Vilniaus širdis, pats centras. Manau, ji trauks žmones.“ „Literatų svetainė“ Gedimino pr. 1 name veikė nuo 1960 metų. Anksčiau čia yra buvusi užėiga, aludė, tarpukariu – kavinė, kurioje rinkdavosi Vilniaus inteligentija. Sovietmečiu restoranas gavo „Literatų svetainės“ vardą, tačiau išlaikė savo veidą – čia ir toliau rinkosi menininkai, inteligentai.

Skaitykite daugiau: <https://www.15min.lt/verslas/naujiena/bendroves/vilniaus-gedimino-prospekte-vietoj-buvusios-literatu-svetaines-ir-ukio-banko-veiks-greito-maisto-uzkandine-kfc-663-395307?copied>.

2021 m., po antrosios pandemijos bangos, *greitojo maisto restoranai KFC persikėlė į Gedimino pr. 5, Vilnius, ir Gedimino pr. 1 vėl laukia naujų nuomininkų.*

APERITYVAS, ALAUS, VYNO IR MAISTO DERINIMAS

Prieš pildami vyną tuščią taurę pauostykite. Jei taurę laikėte kartoninėje dėžėje, joje išlieka popieriaus kvapas. Prieš naudodami taures būtinai praskalaukite švariu vandeniu. Blogas kvapas gali atsirasti ir nuo šluosčių, kuriomis šluostomi indai.

Gėrimų patiekimo temperatūra

Putojantis vynas – tiek pagamintas natūraliai pakartotinai fermentuojant buteliuose, tiek dirbtinai gazuotas – geriamas šaltas, bet ne šaltesnis kaip 6–8 laipsnių. Šampanas, kuris yra aukštesnės kokybės, geriamas 8–10 laipsnių temperatūros (geriausių metų šampanas, vadinamas *millésimé*, – net 12 laipsnių). Rožinis vynas taip pat geriamas šaltas (6–10 laipsnių), jaunas vynas paduodamas atšaldytas (baltasis iki 10–12 laipsnių, o raudonasis, vadinamas *fruité*, – 12–15 laipsnių). Senesnis baltasis vynas turi būti 12–14 laipsnių, o senesnis raudonasis – kambario temperatūros (16–17 laipsnių). Desertinis, saldus ir pusiau saldus vynas – 8–10 laipsnių.

*Jaunas vynas paduodamas šaltas, nes jame dar yra nesuskilusių alkoholio dalelių, kurios sugadintų jo aromatą, mat pernelyg šiltas vynas, pavyzdžiui, daugiau nei 17 laipsnių, netenka skonio privalumų, nes jo aromatą gadina išsiskiriantis alkoholis. Lygiai tas pats atsitinka ir vyną peršaldžius! Ne veltui Hipokratas sakė, kad „įprotis gerti pernelyg šiltą vyną – tiesus kelias į imbecilumą (silpnaprotybę)“ (Tomasz Orłowski, *Diplomatinis protokolas*, p. 281).*

Aperityvas

Aperityvas – apetitą žadinantis gėrimas, dažniausiai priklausantis nuo mados. Šiandien mielai geriamas *Prosecco*, anksčiau *Kir Royal*, putojančio vyno ir juodųjų serbentų sirupo mišinys. Šampanas tinka visuomet.

Čia pateikiami populiariausių aperityvų receptai

Gin Tonic: ledo kubeliai, 1 dalis džino, 1–3 (pagal skonį) dalys toniko. Puošiama žaliosios citrinos ar kitų citrusinių vaisių skiltele.

Dry Martini: 3 dalys džino, 1 dalis vermuto, alyvuogė ar apelsino žievelė.

Campari Orange: ledukų, 1 dalis *Campari*, 3 dalys apelsinų sulčių. Puošiama apelsino skiltele.

Kokteilis *Mimosa*: 3 dalys šampano ar putojančio vyno, 2 apelsino sulčių. Abu ingredientai turi būti gerai atšaldyti.

Aperityvas: jaunas ir lengvas baltasis vynas *kir* su juodųjų serbentų likeriu.

Kir Royal: šampanas ir *kir* su juodųjų serbentų likeriu.

KAS PADARO VYNĄ YPATINGĄ?

1. Vietovė! Vietovė! Vietovė! Atkreipkite dėmesį į pavadinimą, užrašytą ant butelio tarp „**Appellation**“ ir „**contrôlée**“, ir sužinosite regioną ir miestą, dvarą, kuriame buvo užaugintos vynuogės, pvz., „**Appellation Bordeaux Contrôlée**“.

Kiti veiksniai, kurie daro įtaką vynuogės skoniui, yra dirvožemis, šlaito kampas, nuokalnė, saulės ir lietaus kiekis, sezono ilgumas.

2. Maišymo, derinimo procesas *cuvée* (*cuvay*). Vynas gali būti gaminamas iš skirtingų tame pačiame regione užaugintų vynuogių rūšių. Labai atsakingai atrinktų vynmedžių derliaus vedybos, maišymas (*la cuvée*) vyno struktūrai suteikia kompleksinį skonio balansą.

3. Brandinimo procesas. Vieno vynmedžio derliaus išeiga – vidutiniškai 1 butelis, arba 30 lbs (13,6077711 kilogramo) vynuogių. Baltasis vynas yra tinkamas gerti po metų ar mažiau ir tinka gerti 3 metus, ilgiausiai 5 metus. Raudonasis vynas brandinamas kur kas ilgiau. 10–12 metų raudonajam vynui – nuostabiai puikus išlaikymas.

4. Saugojimas ir laikymas. Laikykite vyną ant šono, kad kamštis neišdžiūtų. Oksidavimasis prasideda, kai į vyną patenka deguonies – jis pakeičia spalvą, įgyja supuvusio kiaušinio kvapą ar virsta actu.

Raudonasis vynas tris mėnesius brandinamas ažuolo statinėse. Šio proceso metu ištraukia taninus iš ažuolo, kuris apsaugo nuo senėjimo ir sunokina, išlaiko vyną. Šiems raudoniesiems vynams būdingas gilus aksominis, švelnus poskonis (charakteris), jis puikiai tinka su aromatingais padažais, aromatingu maistu ir pikantišku sūriu. ***Plačiau apie vynus rekomenduojų skaityti specializuotuose leidiniuose, išragauti ir suprasti, užsirašyti į somelję ar vyno degustacijos mokymus.***

Baltasis vynas. Baltieji vynai kur kas jaunesni, mažiau subrendę ir išgeriami greičiau nei raudonieji. Taip pat jie yra lengvesni, daugiau jaučiasi vaisių aromatas, ir puikiai dera su žuvimi, balta mėsa, švelniai apkepta mėsa ant grilio, salotomis ir kitais patiekalais, kurie neturi aštraus skonio. Taip pat plačiau rekomenduojų skaityti specializuotuose leidiniuose, išragauti ir suprasti, užsirašyti į somelję ar vyno degustacijos mokymus.

(Raudonasis vynas / Red Burgundy) Božolė (*Beaujolais*) – prancūziškas vynas. Tai lengvas vaisinis raudonasis vynas, gaminamas Prancūzijoje, Božolė regione, tikrai tam tikrose pietinės Burgundijos vietovėse, 39-iose kaimuose. Jis laikomas ažuolo statinėse tikrai vieną mėnesį ir geriamas maždaug po 6 mėnesių. Jame jaučiamas gana rūgštus labai šviežių vynuogių sulčių skonis papildo plačią patiekalų skalę, nuo salotų, lengvo užkandžio, skanios žuvies iki kepsnio. Tai malonus vynas ir turėtų būti servuojamas lengvai atšaldytas. Puikiai tinka ir aperityvui. Rekomenduojama šį vyną išgerti per 3 metus nuo pagaminimo, nes ilgiau laikant jo kokybė prastėja. Tik kai kurių vyndarių aukštos kokybės vyną rekomenduojama laikyti iki 10 metų. Besidomintiesiems rekomenduojų plačiau skaityti specializuotuose leidiniuose, išragauti ir suprasti, užsirašyti į somelję ar vyno degustacijos mokymus.

Šampanas

(Putojantis baltasis vynas / Sparkling White Wine). Tikrai vienas regionas pasaulyje gali vadinti šį vyną šampanu ir tai yra Šampanės (*Champagne*) regionas, apygarda, esanti šalia Paryžiaus. Visi kiti putojantys vynai **neturėtų būti vadinami** „Méthode Champenoise“. Tikras

šampanas uždaroje talpyklose leidžia cukrui ir mielėms pavirsti natūraliai alkoholiu per vieną metų laikotarpį ir burbuliukai išlieka. Kiti metodai įveda burbuliukus į vyną vėliau (*Cava*, *Prosecco*).

„Šampano“ vardo teisinė apsauga remiasi 1891 m. Madrido sutartimi dėl tarptautinės ženklų registracijos, kurioje nustatyta, kad šampanu galima vadinti tik Šampanėje pagal tam tikrus reikalavimus pagamintą gėrimą. Šitai patvirtina 1919 m. Versalio sutartis, užbaigusi Pirmąjį pasaulinį karą. Po 1994 m. Europos Teisingumo Teismo sprendimo uždrausta vartoti ir tokius terminus kaip šampanizuotas vynas, *méthode champenoise*. Dėl to kitose pasaulio šalyse gaminami putojantys vynai nebegali būti vadinami šampanu. Kai kurių šalių ir regionų putojantys vynai turi savus pavadinimus – Ispanijos *Cava*, Italijos *Spumante*, Vokietijos *Sekt*, Burgundijos ir Elzaso *Crémant*, Pietų Afrikos *Cap Classique*.

Šampano vyndarystės zona yra apibrėžta 1927 m. liepos 22 d. Prancūzijos įstatymu. Vynuogės šampanui auginamos ~30 000 hektarų plote. Kadangi skirtingose vietovėse klimatas ir dirvožemis šiek tiek skiriasi, skiriami 302 auginimo regionai (*crus*) – faktiškai kiekvienas kaimas yra atskiras *cru*. Šie auginimo regionai skiriami į 3 kategorijas pagal vynuogių kokybę: *grand cru* (aukščiausia kokybė), *premier cru* ir *terroirs non classés* (neklasifikuotos žemės).

Rožinis vynas rožinę spalvą įgyja nuo raudonųjų vynuogių odelės pigmento. Jis gali būti patiekiamas su šaltais patiekalais ir ypač tinka prie desertų.

Vyno tiekiamo tvarka. Iš pradžių siūlomas jaunesnis ir lengvesnis, paskui – senesnis ir sunkesnis. Baltasis vynas visada patiekiamas prieš rožinį ir raudonąjį, o desertinis, dažniausiai irgi baltasis, geriamas pabaigoje.

Jeigu baltasis desertinis vynas paduodamas kaip aperityvas arba jo reikia prie kurio nors patiekalo, po jo siūlomas koks nors šaldytas gėrimas.

Lengvas raudonasis vynas visada paduodamas prieš seną, kurio struktūra sudėtingesnė (*charpenté*).

Raudonasis vaisių (*fruité*) vynas paduodamas prieš vyną, turintį daug taninų (*corsé*).

Vienintelis vynas, kurį tinka gerti per visus pietus, – šampanas.

Actas, rūgštūs vaisiai ir šokoladas – tai vyno priešai. Jeigu kuriame nors patiekale jie dominuoja, vynas valgant negeriamas. Parenkant vyną svarbiausia suderinti jo stiprumą ir patiekalo skonį. Lengvi patiekalai nedera prie stipraus, turinčio daug taninų raudonojo vyno, o prie gausiai prieskoniais paskanintų aštrių patiekalų, marinuotos mėsos netinka lengvas vaisių vynas (*fruité*).

Kodėl baltąjį vyną reikėtų gerti prieš raudonąjį? Baltasis vynas yra rūgštesnis, šviežesnis ir turi švelnų skonį, o raudonasis vynas yra stipresnis, turi daugiau taninų. Gerdami ar vaišindami atvirkščiai nepajusite elegantiško lengvo baltojo vyno skonio. Tačiau tvirtas burgundiškas *Chardonnay* vynas, pasižymintis intensyviu vaisių skoniu, stiprumu ir pilnumu, prilįgsta kai kuriems raudoniesiems vynams.

Baltasis vynas

Prie šaltų užkandžių, salotų, virtos žuvies – putojantys, rūgštoki, lengvi vynai.

Prie keptos žuvies – brandesni, stipresni baltieji vynai.

Prie sraigių, vėžių, krabų, austrių, krevečių – labai sausi baltieji vynai.

Prie šaltų užkandžių, kumpio – putojantys, baltieji, rožiniai vynai.

Prie fermentinio sūrio – lengvas, pusiau sausas vynas.
Prie delikatesinių daržovių (smidrų) – švelnūs baltieji vynai.
Prie veršienos – stiprus baltasis vynas, rožinis vynas.
Prie paukštienos (išskyrus antieną) – švelnūs baltieji, rožinis vynas.
Prie saldžiųjų patiekalų – švelnūs, saldūs baltieji vynai.

Pavyzdžiai

Žuvis drebučiuose – baltasis vynas (Elzaso ir Reino *Riesling*, *Liebfraumilch*).

Jūrų gėrybės, vėžiagyviai – baltasis labai sausas vynas (*Chablis*, baltasis *Bordeaux*, *Entre-deux-Mers*); prie sraigių – raudonasis burgundiškas, prie omarų – baltasis burgundiškas arba šampanas.

Kepta žuvis – jaunas baltasis vynas (baltasis *Bordeaux*, *Sancerre*, baltasis *Côtes-du-Rhône*, *Pinot Grigio*).

Žuvis su padažu – baltasis, nelabai sausas (Elzaso *Riesling* ir *Gewurztraminer*, *Chablis Grand Cru*, *Meursault*, *Montrachet*, baltasis *Château-neuf-du-Pape*, *Soave*, Mozelio *Riesling*, lengvas raudonasis (Luaros); jeigu padažas su vynu, geriamas tas pats vynas.

Prie žuvies patiekalų labiau tinka baltasis, o ne raudonasis vynas. Tačiau tai nėra geležinė taisyklė. Kartais žuvis patiekama net su raudonojo vyno padažu, tad tokiu atveju gerti reikėtų raudonąjį vyną. Jis turėtų būti sultingų vaisių skonio, tačiau jame neturėtų būti gausu taninų, nes valgant žuvį jie gali suteikti maistui metalo prieskonį. Stiprūs, tačiau švelnūs aromatingi vaisių skonio baltieji vynai puikiai dera prie grietinėlės padažo. Švelnūs, elegantiški, šiek tiek rūgštoki baltieji vynai, tokie kaip *Joseph Dauphin*, *Pouilly Fuisse*, tinka prie beveik visų patiekalų, pagamintų iš baltų žuvų mėsos.

Raudonasis vynas

Prie miltinių patiekalų – pavyzdžiui, spagečių – lengvi, švelnūs raudonieji vynai.

Prie kiaušienos, keptų patiekalų – pusiau sausi raudonieji vynai.

Prie troškinių – stiprūs, brandūs raudonieji vynai.

Prie žvėrienos, avienos – sausi, stiprūs, brandūs raudonieji vynai.

Prie aštrių sūrių – sausi raudonieji vynai.

Pavyzdžiai

Rūkyta ir šalta mėsa, paštetas – lengvas raudonasis vynas (*Beaujolais*, Luaros vynas, *Chianti*, *Gamay*); baltasis vynas (baltasis *Bordeaux*, *Sancerre*, *Pinot Noir*).

Vištiena, kalakutiena – jaunas raudonasis vynas (*Beaujolais*, *Mercurey*, *Chianti*, *Dolcetto*, *Barbera*).

Antiena, žąsiena – sunkesnis raudonasis vynas (*Saint-Emilion*, *Gevray-Chambertin*, *Cahors*, *Madiran*, *Barolo*, *Rioja*).

Veršiena – jaunas raudonas vynas (Luaros vynas, *Beaujolais*, *Dolcetto*, *Barbera*).

Ėriena – raudonasis vynas (*Pauillac*, *Volnay*, *Maulin-à-Vent*, *Chianti Classico*).

Kiauliena – raudonasis vynas (*Côtes-du-Rhône*, *Chianti Classico*), baltasis vynas (*Graves*, *Pouilly-fuisse*, *Pinot Grigio*).

Jautiena – sunkesnis raudonasis vynas (*Medoc*, *Côte-de-Beaune* ir *Côte-de-Nuits*, kuris nors *Côtes-du-Rhône*, *Côte Rôtie*, *Barolo*, *Brunello di Montalcino*, *Rioja*).

Mėsa su padažu: jautiena, kiauliena, veršiena – raudonasis vynas (*Côtes-du-Rhône*, *Graves*, *Chianti Classico*, *Barbera*, *Cabernet Sauvignon*, *Rioja*), jei padažas su vynu, geriamas tas pats vynas.

Laukinių gyvūnų mėsa

Laukinių paukščių mėsa – raudonasis sudėtingos struktūros burgundiškas vynas (*Côtes-du-Rhône, Syrah, Bordeaux Supérieur, Médoc, Saint-Emilion, Clos de Vougeot, Bourgueil* ir *Saumur-Champigny, Gaja Barolo, Riojo*).

Žvėriena: kiškiena – stiprus raudonasis vynas (*Côtes-du-Rhône, Barolo, Valpolicella*);

Šerniena, elniena – raudonasis labai stiprus ir turintis daug taninų vynas (*Gevrey-Chambertin, Pommard, Morgon, Châteauneuf-du-Pape, Hermitage, Brunello di montalcino*).

Kuo mėsa tamsesnė, tuo vynas gali būti tamsesnis, intensyvesnio uogų skonio, turėti daugiau taninų. Prie troškinių skanu gerti pikantiškus raudonuosius vynus iš Langedoko-Rusijos regiono, *Cahors, Madiran* bei australišką *Shiraz*.

Sūriai

Bri (*brie*), kamamberas (*camembert*) – raudonasis vynas (*Côte-de-Nuit, Morgon, Châteauneuf-du-Pape*).

Rokforas (*Roquerfort*) ir kiti pelėsiniai – baltasis pusiau saldus ir saldus (*Sauternes, Montbazillac*), lengvas raudonasis.

Vyno ir sūrio derinys visada įdomus, nes sūrių rūšių yra labai daug. Aromatingas, vaisių skonio, rūgštokas, sausas ar saldus baltasis vynas tinka prie sūrio lygiai taip pat kaip ir daugelis raudonųjų vynu.

Desertas

Priklausomai nuo to, ar desertas yra vaisių skonio, ar saldus, galima gerti pusiau sausą putojantį vyną arba šampaną, desertinius vynus, pusiau saldžius ar saldžius vynus. Prie šokoladinio deserto ypač tinka portveinas.

Makaronų patiekalai

Tinka jauni vaisių skonio raudonieji vynai, pagaminti iš *Sangiovese, Grignolino* arba sulčių *Barbera* veislių vynuogių, taip pat *Chianti* arba *Montepulciano d'Abruzzo* vynai, ypač jei padažas yra aštrus.

Azijietiški patiekalai

Prie Artimųjų Rytų patiekalų tinka daugybė vynu, išspaustų iš vokiškų *Riesling* ar *Scheurebe* arba Naujosios Zelandijos *Sauvignon Blanc* veislių vynuogių.

Somelję rekomendacijos

Paprikos, bulvės – lengvas – šalto klimato, kuriame yra rūgšties (Prancūzija).

Jeį paprikos aromatingos – šilto klimato vynas (Čilė).

Daržovių salotos (šviežių – daug skonių, neriebu) – turtingas, šilto klimato, nereikia rūgštaus.

Aviena – kvapus, taninų turintis.

Riebalai – rūgštus, taninų turintis, burbuliukų, saldumo (jei prie pašteto).

Daug aitrumo ir aštrumo, prieskonių – saldus.

Sūrus maistas – reikia rūgšties.

Saldus maistas – reikia saldaus.

Aštriai ruošta jautiena *pepper steak*, daug aromatų – reikia aromatingo vynu.

Silkė, rūkyta žuvis, ikrai – degtinė.

Kuo subtilesnis patiekalas, tuo švelnesnį vyną reikia rinktis, nes sodrus valgis gali užgožti subtilų vyną.

Norint pasiekti harmoniją, vyną reikia derinti prie intensyviausią skonį turinčios sudėtinės patiekalo dalies.

Baltasis vynas skatina inkstų veiklą, raudonasis burgundiškas vynas žadina apetitą. Tačiau vyno poveikis kur kas didesnis: jis suaktyvina smegenų kraujotaką, skydliaukės ir antinksčių žievės veiklą bei embrioninių ląstelių dauginimąsi. Žmogus tampa atsparesnis širdies ir kraujo apytakos bei infekcinėms ligoms ir mažakraujystei. Reguliariai ir saikingai geriant vyną pagerėja kvėpavimas, apetitas ir virškinimas. Baltajam vynui būdingas diuretinis poveikis, t. y. jis iš organizmo pašalina vandenį. Jei laikydami dietos vakarais išgersite baltojo vyno, greičiausiai palieknėsite ir atsipalaiduosite.

Dagmar Ehrlich „Apie vyną“ rašo: „Moksliniai tyrimai parodė, kad vyno mėgėjų sveikatai naudingiausi *Müller-Thurgau*, *Silvaner* bei *Traminer* vynai. <...> Kai kuriems žmonėms raudonieji vynai sukelia alergiją. Alergijos požymiai: galvos skausmas, odos bėrimas bei astmos priepuoliai. Vyne tuo daugiau histaminų, kuo ilgiau rūgsta misa. Alergiški žmonės, nenorintys visiškai atsisakyti raudonojo vyno, turėtų vengti iš *Cabernet Sauvignon* bei *Syrah* veislių vynuogių pagamintų vynų ir pabandyti *Pinot Noir* veislės vyną.

Ar ekologiški vynai sveikesni nei kiti, dar niekas neįrodė. Svarbiausia yra saikas. Nustatyta, kad biologiškas vynuogių auginimas teigiamai veikia vynuogyno florą ir fauną. Vyndariai, gaminantys ekologišką vyną, išsiverčia be chemijos ir šitaip padeda gamtoje išlaikyti natūralią pusiausvyrą.

Priklausomai nuo kūno masės bei sudėjimo, moterys pernelyg nesijaudindamos per dieną gali išgerti apie 0,3 l, vyrai – apie 0,4 l vyno. Pietų kraštuose daugelis žmonių vyną geria kasdien, tačiau pietaudami ir vakarieniaudami.

Dar apaštalas Paulius yra pasakęs, kad saikingai geriamas vynas yra antrasis gyvenimas. Patyrę šiuolaikiški gydytojai, vyne įžvelgiantys ne tik alkoholį bei alkoholizmo pavojų, bet ir didelę terapinę naudą, kaip ir šv. Benediktas, Benediktinų ordino įkūrėjas, rekomenduoja gyvenimą pailginančią terapiją – kasdienį mėgavimąsi vynu.

Kiek aperityvo ir kiek vyno apskaičiuoti vienam asmeniui?

Aperityvas turi paruošti žmogų vaišėms, o ne apsukti galvą. 0,7 l aperityvo butelio pakanka maždaug septyniems asmenims. Kai patiekiami keli patiekalai, vienam asmeniui skiriama 1 l vyno. Po to išgeriama paskutinė taurelė, padedanti geriau suvirškinti maistą.

Alaus ir maisto derinimas

Jei valgomas kaimietiškas maistas, pavyzdžiui, karka su raugintais kopūstais, jautienos kepsnys ar dešros, troškulį, žinoma, geriau numalšins ne vynas, o alus.

Atsižvelgiant į skonį, aromatą, struktūrą, alus gali būti derinamas prie daugybės patiekalų. Tinkamai prie patiekalo parinktas gėrimas padeda geriau atsiskleisti gerosioms jo savybėms, sustiprina malonius pojūčius.

Lengvesniems patiekalams – švelnesnis, mažiau kartus alus, o sotesniems, aromatiniams patiekalams geriausiai tinka sodraus skonio, kartesnės alaus rūšys. Pavyzdžiui, stipresnis alus gali užgožti žuvį – čia geriau tiks kvietinis, o lengvesnis alus tarsi pranyks mėgaujantis ant grotelių kepta mėsa, todėl čia labiau tiktų tamsusis alus.

Stenkitės atrasti maisto ir alaus harmoniją. Geriausi deriniai gaunami tada, kai alus ir mais-

tas turi bendrų skonio ar aromatų elementų: saldumo, kartumo ir kt. Paisykite sezoniškumo. Vasarą rinkitės lengvesnį maistą ir alų, o žiemą – sotesnį maistą ir intensyvesnį alų.

Jei vakarienės ar pietų metu ragaujami keli alaus ir maisto deriniai, svarbu pradėti ragauti nuo silpnesnių ir pamažu pereiti prie stipresnių. Alkoholis, apyniai, kepintas salyklas ir saldumas gali nuvarginti gomurį, todėl pradžioje ragaujant lengvesnį alų gomurys tarsis paruošiamas, pripratintas ir geriau jaučia skonius. Tik nepersistenkite. Prisiragavę daugybės patiekalų ir alaus rūšių taip pat galite nuvarginti gomurį. Per vieną vakarą vargu ar pavyks išbandyti daugiau nei šešias alaus rūšis. Aluje yra alkoholio, todėl rekomenduokite ir mėgaukitės atsakingai.

Vyno atkimšimas ir serviravimas

Kad vynas būtų tinkamos gerti temperatūros, jį reikia laiku paimti iš šaldytuvo, rūšio ar sandėlio, o raudonuosius vynus – dieną prieš geriant, kad nusistovėtų nuosėdos. Putojantis vynas geriausiai skoniu pasižymi, kai yra 6 °C, paprastai atšaldomas šaldytuvo apačioje arba kibirėlyje su ledais. Švieži baltieji vynai turi būti 8–10 °C, raudonieji mažiau negu 18 °C. Norėdami pašildyti per vėsų raudonąjį vyną, nestatykite jo arti šildymo prietaisų – vynas praras aromatą.

(Jei vynai užsakomi pobūviui, tai darykite iš anksto. Ilgesnį laiko tarpą vežami vynai turėtų pastovėti mažiausiai savaitę. Senesni negu penkerių metų vynai turėtų pastovėti dvigubai ilgiau – tada jie vėl taps skanūs. Putojantys vynai laikomi vertikaliai, nes tarp putojančio vyno ir kamščio susidaręs angliarūgštės rūkas nuolat drėkina kamštį. Jei butelis laikomas horizontaliai, kamštis permirks ir vynas gali įgauti kamščio skonį. Putojančių vynų negalima laikyti ryškioje šviesoje. Putojantys vynai, kaip ir kiti, mėgsta tamsą ir pastovią (daugiausia 15 °C) temperatūrą.

Jei kamštis dar nepajudintas ir vynas nesusilietė su pelėsiais, tai apipelijęs kamštis nepakenks. Blogiau, jei butelio kamštis šiek tiek išsikišęs ir drėgnas arba butelio šonu nubėgęs lipnus skystis. Tai ženklas, kad vynas buvo sušilęs. Būtina vyną pakeisti nauju.

Kamščiatraukis

Kamščiatraukiu iš butelio ištraukti kamštį turėtumėte be ypatingų pastangų. Svarbu, kad kamštis nesulūžtų ar nesutrupėtų, – taip dažnai atsitinka, kai buteliai senesni. Kamštį iš butelio turėtumėte ištraukti be garso, o tai įmanoma padaryti geru įrankiu. Teflonu padengtas kamščiatraukis palengva įsukamas į kamštį, ir jis lengvai ištraukiamas. Pigus kamščiatraukis aštriomis briaunomis kamštį suardo. Reikalui esant galima pasinaudoti ir kamščiatraukiu su trumpu sraigtu ar T modelio kamščiatraukiu su trumpu sraigtu, tačiau jis labai nepraktiškas ir tiks tik tuomet, kai neturite kitokio. Puikus padėjėjas, telpantis į kišenę, su lankstomas, universalus padavėjo įrankis. Dabar yra tokių įrankių, kurių sraigtas padengtas teflonu. Vienintelis trūkumas – sraigtas šiek tiek per trumpas, todėl norint ištraukti kamštį jį reikia įsukti antrą kartą.

Vyno perpylimas ir dekantavimas

Palengva perpilant iš butelio į stiklinį grafiną vynas susiliečia su oro deguonimi, todėl vyno, ypač aukštos kokybės jauno baltojo, aromatas tampa intensyvesnis. Tas pats procesas vadinamas skaidrinimu, tačiau tuomet siekiama ne sustiprinti vyno aromatą, o nuo skaidraus vyno atskirti nuosėdas. Bręstant geram tvirto kūno ir sodrios spalvos raudonajam

vynui, jos nusėda ant butelio dugno. Tai yra itin svarbu, nes nuosėdos ne tik sudrumsčia vyną, bet ir suteikia jam nemalonaus kartumo.

Skaidrinant vyną po buteliu pastatoma deganti žvakė. Ji apšviečia būtent tą vietą, kur vynas iš butelio korpuso teka į siaurą butelio kaklelį. Vienoje rankoje laikomas butelis, kitoje grafinas, ir vynas lėtai, nesustojant pilamas į grafiną. Kai apšviestoje vietoje susirinkusios nuosėdos tampa panašios į juodą juostą, reikia liautis pilti.

Atkimštą vyną ilgiausiai galima laikyti dvi tris dienas. Kas perpilant vyną į grafiną yra privalus, tas atkimštam vynui, ypač jei liko pusė butelio, taps trūkumu. Didelis deguonies kiekis, kitaip nei vyną perpilant, nesuteiks vynui gyvybingumo, priešingai – vynas praras šviežumą bei vaisių skonį. Ar greitai tai įvyks, priklauso nuo vyno kokybės bei amžiaus, taip pat nuo to, koks tai vynas – baltasis ar raudonasis. Net ir brangiausios vynai, likus pusei butelio, po dviejų dienų išsivaidėja. Daugelis vynu atidaryti išsilaiko daugiausia tris dienas, o laikomi šaldytuve – šiek tiek ilgiau.

ISTORIJA: PRADŽIOJE BUVO... MOLIO AŠOTIS **Jūratė Sprindžiūnaitė, gastronomijos žurnalistė**

„Noriu išmokti dekoltuoti vyną“, – prieš keletą metų nuoširdžiai pasisakė daili dama, kai prabangių persiškų kilimų salone Kaune ragavome šampaną. Šventėme salono gimtadienį. Vos susilaikiau nenusijuokusi balsu. Ji norėjo pasakyti „dekantuoti“. Tik vėliau supratau, kad toks jos apibūdinimas net tiksliau nusako tai, ką patiria vynas, kai iš butelio yra perpilamas į dailų indą, šiais laikais vadinamą dekanteriu.

Vyno susilietimas su oru yra savotiškas apsinuoginimas: kai jo per daug, vynas tarsi susigėsta ir praranda aromatus, gaivumą, kitaip tariant, užsidaro. Bet kai jo yra tiek, kiek reikia, jis atsiveria visomis spalvomis, iš taurės koketuoja atskleisdamas vis daugiau ir daugiau subtilių kvapų, o savo tekstūra primena lengvai krintantį šilką arba minkštą aksomą.

Bet tokia romantiška vyno dekantavimo istorija turi vos daugiau nei poros šimtmečių istoriją. Kol nebuvo sukurtas tiesios formos stiklo butelis, vynas iš statinės, didelių keramikos ar stiklo indų buvo pilamas į ąsočius ir atnešamas prie stalo. Juk statinės iš rūšio neatsiridensi kiekvieną kartą, kai sugalvoji gerti vyną.

Nuo Mesopotamijos ir senovės Egipto vynui buvo naudojami keraminiai, taip pat trapūs stiklo ąsočiai. XIII–X amžiuje senovės Kinijoje vynas buvo patiekiamas ir geriamas iš bronzos indų, kuriuos atidžiai apžiūrėjau besilankydama Niujorko Metropolitano muziejaus ekspozicijoje.

Romos imperijoje gana plačiai naudoti stiklo ir sidabro indai. Turtingiausieji vyną pildavo į aukso ąsočius. Po Romos žlugimo stiklo gamyba kurį laiką patyrė nuosmukį. Archeologiniai tyrinėjimai rodo, kad tuo metu Šiaurės Europoje itin populiarūs buvo svogūno formos keraminiai glazūruoti ąsočiai su mažomis ąselėmis šonuose ir žemu kaklu. XVI amžiuje kartu su Renesanso epocha Venecija tampa svarbiu stiklo gamybos centru, netrukus ima plisti įvairios formos, asketiški ir gausiai dekoruoti stiklo indai.

Kiniško porceliano indus rinkosi labai sofistikuoto skonio asmenybės, o buvo ir tokių, kuriems vynas būdavo patiekiamas drožinėtame kalnų krištale.

1670-aisiais britas George'as Ravenscroftas stiklo gamyboje pradėjo naudoti švino oksidą. Stiklo gaminiai pasidarė švaresni ir tvirtesni. Vyno dekanteriai tapo madingi, jie tapo ir stalo puošmena, o ne vien tik praktišku indu vynui patiekti.

Praktika: kodėl vyną verta dekantuoti?

Praktiškai visų rūšių vynui tinka dekantavimas, nors ir nėra būtinas. Tai atliekantis restorano someljė svečiams parodo dėmesį.

Prieš porą šimtų metų, kai vinas jau buvo pilstomas į taisyklingos formos butelius, po ilgo laikymo rūsyje atsirasdavo nuosėdų. Tai natūralus vyno brandos procesas. Tačiau nuosėdos neatrodo estetiškai ir turi kartumo pojūtį. Tam, kad pilant iš butelio nuosėdos nepatektų į taurę, vinas atsargiai buvo perpilamas į dekanterį. Taip darome ir dabar. Kol vyndarystėje vinas nebuvo skaidrinamas, dekantavimo reikėjo visų rūšių vynui. Dabar ši procedūra rekomenduojama brandžiam vynui. Beje, vienu metų derliaus portas visada turi daug smulkių nuosėdų, nes į butelius supilamas ankstyvame etape.

Ar kiekvienas vinas, palaikytas keletą metų rūsyje, tampa brandus? Toli gražu ne. Apie tai, ką verta brandinti, būtų galima parašyti dar keletą rašinių. Verta žinoti, kad ilgesniam laikymui tinka tamsios spalvos, daug taninių turinčios vynuogės: *Cabernet Sauvignon*, *Merlot*, *Syrah*, *Nebbiolo*, *Sangiovese*. Šių vynuogių vinas bręsdamas įgauna gausybę taurių kvapų, suminkštėja jų rūgštis ir sušvelnėja taninai.

Antra priežastis, kodėl verta vyną dekantuoti, – tai padeda jam atsiverti. Oras padeda atskleisti aromatus. Vyndariui reikėjo dirbti metus, kartais ilgiau, kad sukurtų kompleksiską vyną, todėl mums kartais tereikia kelių paprastų dalykų, kad juos atskleistume: vyną dekantuoti ir pasirinkti tinkamas taures. Tai tarsi raktai, kurie atrakina vyną.

Prancūzų enologas, modernios vyndarystės tėvas profesorius Émile'is Peynaud apie jauno vyno dekantavimą yra kalbėjęs gana kategoriškai. Jo nuomone, deguonies išstipimas vyne yra žalingas. Kuo ilgiau vinas laikomas dekanterijoje, tuo daugiau aromatų prarandame. Profesorius teigė, kad vyną perpilti iš butelio reikia tik dėl nuosėdų arba visiškai prieš patiekimą. Tačiau kiekviena taisyklė turi išimčių. Jų pateikia ir É. Peynaud, pavyzdžiui, dėl barolo vyno. „Dėl šio vyno galingos koncentracijos ir taninų visai verta prarasti dalį tos koncentracijos“, – rašė É. Peynaud.

Estetika: gyvatė ar sraigė?

Kai nusprendi vyną dekantuoti, turi žinoti, kiek ilgai jį verta laikyti perpiltą. Atminkite, per ilgas kontaktas su oru vyną gali nužudyti. Skamba baisiai, bet kai tai atsitinka vynui, kuris kainavo tūkstantį eurų, tinkamesnio apibūdinimo nerandu. Nužudytas vinas visiškai neturi kvapo. **VISIŠKAI!** Ir burnoje nebeturi išraiškingos gaivos bei vaisiškumo.

Seną, brandų vyną, išlaikytą 30–40 metų, reikėtų dekantuoti tik prieš geriant, nes toks gėrimas yra labai trapus, todėl oras jį tiesiog sutrupina. Kartais geriau pasirinkti tinkamo dydžio taures ir jose vyną šiek tiek pasukti. Vinas – kaip žmogus, jis išgyvena energingą jaunystę, brandą, kol neišsvengiamai ateina mirtis. Taigi, senas vinas primena solidaus amžiaus sulaukusį žmogus, kurio neverčiame staiga keltis nuo kėdės ir stoti į maratono trasą.

Dar vienas vyno pasaulio autoritetas Michaelis Schusteris teigia, kad dekantavimas praktiškai tinka tiek baltajam, tiek raudonajam vynui, nors daugumai vyno perpylimo nereikia. Aš mėgstu dekantuoti viską. Edukacinių kursų „Vinas ir draugai“ studentams juokaudama sakau, kad dekantuoti galiu net vandenį.

Jei nusprendžiate tai daryti, svarbiausias klausimas – kiek laiko iki patiekimo vyną laikyti dekanterijoje ir kokios formos, dydžio indą pasirinkti? Galbūt dėl to, kad šiuo metu stiklapūčiai siūlo įdomių, kitoniškų formų dekanterių, kurie papuošia stalą, sužavi svečius, vis daugiau vyno someljė ir padavėjų išdrįsta dekantuoti.

Efektingai ant stalo ar servanto atrodo gyvatės, sraigės formas primenantis indas. Manote, kad jais nepatogu naudotis? Tikrai ne, jų kūrėjai iki smulkmenų apgalvoja viską: dekanterį ilgu kaklu siūlo jaunam raudonajam vynui, kuris tekėdamas indu gaus daugiau oro. Išraitytos formos vynui sudaro galimybes energingai, netgi su purslais, galinga srove užpildyti indą.



Šiuokštu tokios formos dekanterio nesirinkite brandžiam vynui. Jam tiks žemas, apačioje išplatėjantis indas, **vyną pilkite ramiai ir lėtai. Stebėkite, kada pasirodys nuosėdos. Tam labai padeda žvakės šviesa, virš kurios laikykite dekanterį ir vyno butelį.**

Vyno dekantavimo atmintinė

Dažniausiai geriamas 2–10 metų išlaikytas vinas. Tačiau jo dekantavimo laikas priklauso nuo vynuogių veislės arba regiono.

- *Primitivo, Zinfandel*: pusė valandos.
- *Malbec*: 1 valanda.
- *Carmenere*: 1–2 valandos.
- Bordo mišinys (*Cabernet Sauvignon* ir *Merlot*): 2 valandos.
- *Rioja, Ribera del Deuro*: 2 valandos.
- *Brunello di Montalcino, Chianti*: 2 valandos.
- *Syrah / Shiraz*: 2–3 valandos.
- *Barolo, Barbaresco*: 3 valandos.

Iš baltojo vyno verta dekantuoti ažuole brandintą Chardonnay. Tam užtenka pusvalandžio. Prabangus baltasis vinas taip pat gali turėti nuosėdų, todėl perpilamas į dekanterį, kad išsaugotų blizgesį.

Kaip prižiūrėti dekanterį?

Dekanterį, ypač įmantrios formos, regis, sudėtinga prižiūrėti. Štai ką pataria dekanterių kūrėjai:

- Panaudotą dekanterį pripildykite drungno vandens ir palikite, kol būsite pasirengę jį sutvarkyti.
- Nenaudokite jokių cheminių valymo priemonių.
- Į vandenį galite įpilti šiek tiek acto, tuomet ant dekanterio neliks išdžiūvusių lašų pėdsakų.
- Kai dekanterį išskalausite, išpilkite vandenį, nublizginkite paviršių ir apvertę aukštyn padėkite ant lininio rankšluosčio, kad išvarvėtų vanduo.

Arūnas Stramkauskas, restoranų „Gastronomika“ ir „Muros“ someljė. Jo patirtis vyno pasaulyje 9 metai, daugiausia jos įgyta dirbant penkių žvaigždučių Norvegijos viešbučio „Lysebu“ restorane. Arūnui labai pasisekė: jo mokytojas buvo daugkartinis Norvegijos someljė čempionas bei Skandinavijos someljė čempionas Simonas Zimmermanas. Dirbdamas Norvegijoje Arūnas Didžiojoje Britanijoje baigė someljė kursą: „Esu vyno dekantavimo šalininkas. Įsipylęs į taurę visada vyną suki, tai yra lyg minidekantavimas. Vadinasi, jei turi laiko, galimybių, jei tau įdomu, gali dekantuoti praktiškai viską. Ypač jauną vyną. Tik nereikia perlaikyti. Turiu graudžios patirties, kai jaunas Bordo po pusantros valandos buvimo dekanterioje numirė. Svečias pasakė: „Arūnai, nužudei vyną.“ Tokiam vynui užtenka pusvalandžio. Vynas kaip žmogus, kol jis jaunas, visur laksto, bėga, jį reikia nuraminti. O seną vyną reikia glostyti: tik nenumirk. Esu ir šampaną *Krug* nužudęs. Buvau jaunas, be patirties ir jį supyliau į šiltą dekanterį. Dingo burbuliukai. Atidarėme kitą butelį ir iš jo šampanas buvo gerokai aromatingesnis ir išraiškingesnis. Tiesa, šampaną dekantuoju retai.

Esu iš tų someljė, kurie stengiasi svečiui patarti. Būna, kad žmonės klausia patarimo, kokią dekanterį ar taures reikia turėti namuose. Rekomenduočiau paprastą, nedidelį dekanterį, be ypatingų išraiškimų. Žmogus, gavęs patarimą, jaučiasi saugus.“

Arminas Darasevičius, daugkartinis Lietuvos someljė čempionas, restorano „Dine“ someljė bei Lietuvos someljė asociacijos prezidentas: „Diskusijų, ar reikia, ar nereikia dekantuoti vyną, daug ir nuomonių yra įvairių. Man atrodo, sudėtingiausia su senu vynu, ypač klasifikuotu Bordo, kuriam yra 40–50 metų. Gal geriau tokį pilti į taurę, nes bus didesnė tikimybė, kad deguonis jo taip stipriai nepaveiks, bet tuomet turime susitaikyti su nuosėdomis. 20–30 metų Bordo galima drąsiai dekantuoti ir nebijoti, kad prarasime aromatų puokštę. Kol kas ne daug žmonių restorane prašo išsirinktą vyną dekantuoti, bet kai pasiūlome, dauguma sutinka.

Vyno dekantavimas svečiams sukelia teigiamų emocijų, tai lyg savotiškas teatras, ypač kai pasirenki indą ilgu, plonu kaklu, iš kurio labai patogiu pilti vyną į taurę, nes nereikia trukdyti svečių. Pavojaingas ir nepraktiškas yra klasikinis dekanteris plokščiu dugnu ir trumpu kakleliu. Jis dar vadinamas Bordo dekanteriu. Pirmas taures lengva išpilti, bet kai lieka ne daug vyno, jį reikia labai stipriai paversti, kad gėrimas ištekėtų. Tada atsiranda išpylimo ant stalo pavojus. Taip atsitinka dėl skubėjimo.

Jei renkatės dekanterį namams, labai gerai pagalvokite, kur jį laikysite. Indai ilgu kaklu netelpa į tradicinę indaują. Laikyti tokį daiktą ant komodos nesaugu dėl mažų vaikų. Tad rinkdamiesi pagalvokite apie praktiškumą."

Taurės ir vynas

Taurių įsigijimas priklausys nuo restorano stiliaus arba nuo finansinių išteklių. Senovės romėnai puotaudami vyną gerdavo iš molinių indų. Mūsų seneliai gėrė iš paprastų stiklinių, kilmingieji ypatingomis progomis stalus puošdavo krištolinėmis taurėmis. Niekas tada nemanė, kad taurės forma ir medžiaga gali turėti įtakos vyno skoniui. Šiandien žinoma, kad kiekvienas vynas visiškai atskleidžia savo charakterį, jei jis geriamas iš taurės, skirtos būtent šiam vyno tipui. Burgundiškas vynas visus aromatus atskleidžia geriamas iš išgaubtos taurės. Šampano burbuliukai geriau kyla, jis kur kas skanesnis, kai geriamas iš pailgos taurės. Vienos taurės yra rankiniu būdu pagamintos, kiekviena taurė individualiai, o kitos pramoniniu būdu, jų sienelės storesnės. Jei esate gurmanas ar jūsų restorano stilius toks, greičiausiai norėsite vaišinti iš individualiai gamintų taurių. Krištolinės taurės puošia stalą, tačiau mėgautis vynu nelabai tinkamos, nes sienelės per storos. Nepaisydami šių pastebėjimų mėgaukitės pagal situaciją ir vaišinkite tokiose taurėse, kokias turite.

Pagrindinės taurės, kurias rekomenduojama turėti: pailga, siaura taurė šampanui ir dvi tulpės formos – mažesnė baltajam vynui, didesnė ir aukštesnė – raudonajam. Jokių būdu nepilkite šampano į plačią šampano taurę – burbuliukai ir vaisių aromatas greitai išgaruos. Siauroje ir aukštoje taurėje šampano burbuliukai kyla nenutrūkstama srovele, todėl šampanas ilgiau nenuodūksta.

Dar galite įsigyti specialių taurių Bordo, burgundiškam, *Chianti Classico*, *Beaujolais Nouveau*, rožiniams, *Riesling*, saldiesiems vynams, charesui bei portveinui. Viskas priklauso nuo vietos, meniu ir finansinių išteklių.

Raudonajam vynui reikia erdvės, kad išryškėtų jo aromatas. Iš plačių taurių būtina gerti burgundiškus vynus, nors jie ir šviesesni negu Bordo vynai, o jų aromatas elegantiškesnis. Aukštoje siauroje taurėje vynas gauna per mažai oro ir negali atskleisti tikrojo savo skonio. Iš baltųjų vynu išsiskiria geri, ypač tvirti *Chardonnay* vynai, kurių aromatas puikiai atsiskleidžia plačioje taurėje.

Pasitaiko, kad kavinėje ar restorane patiekiamas vynas neskaidrioje taurėje. Tai nepagarba lankytojui. Taurės reikia tinkamai prižiūrėti. Visas taurės, net ir krištolinės, galima plauti indų plovimo mašina, tačiau reikia mažiau plovimo priemonių, nustatyti mažiausią temperatūrą ir trumpiausią plovimo laiką. Negalima taurių plauti kartu su nešvariais indais, nes maisto likučiai gali patekti į jų vidų ir prilipti. Kad taurės nepasidengtų balkšvomis apnašomis, išplovus reikia tuoj pat praverti mašinos dureles – taip išeis karščiausi garai.



GLOBALŪS
PROJEKTAI

DIZAINO, REKLAMOS IR IT SPRENDIMAI!

Kuriame vertę Jums!

www.globalusprojektai.lt

8 612 80 193



**SYRAH /
SHIRAZ**



**BORDEAUX /
CABERNET**



**TEMPRANILLO /
RIOJA**



**BURGUNDY /
PINOT NOIR**



**ZINFANDEL /
CHIANTI**



**SAUVIGNON
BLANC**



**RIESLING
(SWEET)**



**CHABLIS /
CHARDONNAY**



MONTRACHET



**RIESLING (DRY) /
PINOT GRIGIO**



CHAMPAGNE



**VINTAGE
CHAMPAGNE**



SAUTERNES



**ROSE /
BLUSH**



**VINTAGE
PORT**

MUZIKA IR JOS PARINKIMAS

Kartais muzikos tiesiog negirdime, o kartais ji veikia pasąmonę. Maloni muzika verčia grįžti į tą pačią vietą. Tyrimais įrodyta, kad lėtesnė muzika klientus verčia užsibūti ir jie išleidžia daugiau. Kai renkamės muziką, svarbu atkreipti dėmesį į tai, ką norime parduoti.

Tyrimas – vyno parduotuvėje: Skambanti X šalies muzika paskatina tos šalies produktų pardavimą.

Skambant **klasikinei muzikai** perkami brangesni produktai. **Populiarioji muzika** nėra vertinga ir reikšminga, priklauso nuo amžiaus, socialinės padėties.

Skambant klasikinei muzikai restorano lankytojai išleidžia daugiau pinigų. Ji pakelia nuotaiką, skatina lankytojų dosnumą. Lesterio universiteto (JK, Vidurio Anglija) mokslininkai 2003 m. (ELTA pranešimas) tris savaites stebėjo lankytojų reakciją į foninę muziką. Paaikškėjo, kad skambant klasikinei muzikai vienas asmuo už pietus ar vakarienę sumokėdavo vidutiniškai 34 eurus, grojant populiariajai muzikai vidutiniškai 31 eurą. Jei nebuvo leidžiama jokia muzika, ši suma siekdavo 30 eurų asmeniui. Anot jų, skambant Mozarto, Bacho ir Beethoveno kūriniais svečias jautėsi „kilnus ir pasiturintis“. Populiarioji ir roko muzika tokio poveikio neturėjo. Pamaloninti klasikinės muzikos svečiai pirmiausia papildomus pinigus skirdavo „prabangiems“ užkandžiams, desertui ir kavai. „Klasikinė muzika asocijuojasi su gerove, turtais ir išsilavinimu. Ji suteikia žmogui kilnumo jausmą. Restorane tai reiškia, kad žmonės išleidžia šiek tiek daugiau pinigų“, – sakė psichologijos docentas Adrianas Northas.

Klasikinė muzika siejama su prestižo, stabilumo, stiprių tradicijų, patikimumo, elitiškumo, turto, prabangos ir kitomis sąvokomis.

Džiazas puikiai tinka furšetui.

Patarimai

Anksti ryte klausytis **relaksacinės** muzikos, nes ji geriau padeda pabusti.

Darbo našumą gerina F. Goyos gitaros muzika, jei nemėgstate tylos.

Pietums – W. A. Mozarto Koncertas fleitai ir arfai

Užmigti padeda **J. S. Bachas, M. Ravelis, F. Liszto Ispaniškoji rapsodija**.

Jei esate **nuliūde** – **F. Chopino, S. Rachmaninovo kūryba**.

Kai nuotaika pagerėja – **W. A. Mozartas**.

Atmintį gerina L. van Beethoveno kūriniai.

Jei **nesėkmingai įsimylėjote**, guodžia **G. Gershvino ir R. Wagnerio** kūriniai. Pradėkite nuo liūdnesnių ir baikite linksmesniais.

ALERGENŲ SĄRAŠAS

Kokios medžiagos laikomos alergiją, arba netoleravimą, sukeliančiomis medžiagomis?

Teisės aktas skiria 14 grupių alergiją, arba netoleravimą, sukeliančių medžiagų, arba produktų:

1. **Glitimo turintys javai** (kviečiai, rugiai, miežiai, avižos, speltos, kamutas arba jų sukryžmintos atmainos) ir jų produktai, išskyrus:
 - a) kviečių pagrindu pagamintus gliukozės sirupus, turinčius dekstrozės (1);
 - b) kviečių pagrindu pagamintus maltodekstrinus (1);
 - c) miežių pagrindu pagamintus gliukozės sirupus;
 - d) javus, naudojamus alkoholio distiliatų, įskaitant žemės ūkio kilmės etilo alkoholį, gamybai;
2. **vėžiagyviai** ir jų produktai;
3. **kiaušiniai** ir jų produktai;
4. žuvis ir jų produktai, išskyrus:
 - a) žuvies želatiną, naudojamą kaip vitaminų ar karotinoidų pagalbinę medžiagą;
 - b) žuvies želatiną ar žuvų klijus, naudojamus alui ir vynui skaidrinti;
5. žemės riešutai ir jų produktai;
6. **sojų pupelės** ir jų produktai, išskyrus:
 - a) rafinuotą sojų pupelių aliejų ir riebalus (1);
 - b) natūralių tokoferolių mišinius (E306), natūralų d-alfa tokoferolį, natūralų d-alfa tokoferolacetatą, natūralų sojų pupelių d-alfa tokoferolio sukcinatą;
 - c) iš sojų pupelių aliejaus gautus fitosterolius ir fitosterolio esterius;
 - d) augalinių stanolių esterius, pagamintus iš sojų pupelių aliejaus sterolių;
7. **pienas** ir jo produktai (įskaitant laktozę), išskyrus:
 - a) išrūgas, naudojamas alkoholio distiliatų, įskaitant žemės ūkio kilmės etilo alkoholį, gamybai;
 - b) laktitolį;
8. **riešutai**: migdolai (*Amygdalus communis L.*), lazdynų riešutai (*Corylus avellana*), graikiniai riešutai (*Juglans regia*), anakardžiai (*Anacardium occidentale (Wangenh.) K. Koch*), pekaninės karijos (*Carya illinoensis*), brazilinės bertoletijos (*Bertholletia excelsa*), pistacijos (*Pistacia vera*), makadamijos ar Kvinslando riešutai (*Macadamia ternifolia*) bei jų produktai, išskyrus riešutus, naudojamus alkoholio distiliatų, įskaitant žemės ūkio kilmės etilo alkoholį, gamybai;
9. **salierai** ir jų produktai;
10. **garstyčios** ir jų produktai;
11. **sezamo sėklos** ir jų produktai;
12. **sieros dioksidas** ir sulfitai, kurių koncentracija didesnė kaip 10 mg/kg, arba 10 mg/l, visame SO₂ skaičiuojami paruoštiems vartoti produktams arba produktams, atgamintiems pagal gamintojų nurodymus;
13. **lubinai** ir jų produktai;
14. **moliuskai** ir jų produktai.

LT 2011 11 22 Europos Sąjungos oficialusis leidinys L 304/43

(1) Ir iš jų gauti produktai, jei dėl apdorojimo proceso nepadidėja tarnybos įvertintas atitinkamo produkto, iš kurio jie gauti, alergiškumo lygis.

Kaip turi būti pateikiama informacija apie alergiją, arba netoleravimą, sukeliančias medžiagas, jeigu sudedamųjų dalių sąrašas nėra privalomas?

II. NEFASUOTI MAISTO PRODUKTAI IR PATIEKALAI, TIEKIAMI VIEŠOJO MAITINIMO ĮMONIŲ

Vadovaujantis nuo 2014 m. gruodžio 13 d. įsigaliojusio 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 1169/2011 dėl informacijos apie maistą teikimo vartotojams <...> 44 straipsnio nuostatomis, nuo minėtos datos atsirado pareiga pateikti informaciją ir apie **nefasuotų maisto produktų**, įskaitant viešojo maitinimo įmonių tiekiamų maisto produktų (**patiekalų**), sudėtyje esančias alergiją, arba netoleravimą, sukeliančias medžiagas ar produktus.

Kol nėra nustatytų konkrečių nacionalinių reikalavimų, yra galimi 2 informacijos apie alergiją ir netoleravimą sukeliančias medžiagas pateikimo būdai:

♦ Informacija apie alergenų pateikiama **raštu tiksliai nurodant** konkrečiame maisto produkte (patiekale) esančius alergenų;

♦ Informacija apie alergenų pateikiama **raštu nurodant**, kad **informacijos apie maisto produktuose (patiekaluose) esančias alergiją ir netoleravimą sukeliančias medžiagas galima gauti pasiteiravus personalo** ar pan. (subjektas turi užtikrinti, kad ši informacija būtų teikiama).

Minėta informacija gali būti teikiama kainų etiketėse, informaciniuose kataloguose, meniu ir / ar kitose vartotojui prieinamose vietose.

Pateikiamas restorano meniu ištraukos pavyzdys

Pica su sūriu

Sudėtyje yra aukščiausios rūšies **kviečių** miltų, **kiaušinių**, **sūrio**, **garstyčių**.

III. KAS YRA ALERGIJA IR MAISTO NETOLERAVIMAS?

IV. KAIP SUŽINOTI, AR PERKAMO MAISTO PRODUKTO SUDĖTYJE YRA ALERGIJĄ AR NETOLERAVIMĄ SUKELIANČIŲ SUDEDAMŲJŲ DALIŲ?

Informacija apie alergiją ir netoleravimą sukeliančias medžiagas bei produktus yra pateikiama ant parduodamų galutiniam vartotojui fasuotų maisto produktų pakuočių arba prie jų pritvirtintų etikečių, todėl minėtą informaciją galima rasti atidžiai apžiūrėjus perkamus maisto produktus. Dažniausiai šią informaciją galima rasti sudedamųjų dalių sąrašė, o jeigu jo nėra, turi būti užrašas „sudėtyje yra (alergiją ir netoleravimą sukeliančios medžiagos ir produkto pavadinimas)“. Tik jeigu sudedamųjų dalių sąrašo nėra ir informacija apie alergiją ar netoleravimą sukeliančias medžiagas, naudojamas gaminant ar ruošiant maisto produktą ir išliekančias galutiniame produkte, nors ir pakitusiu pavidalu, yra aiškiai nurodyta maisto produkto pavadinime, tuomet nereikalaujama pateikti papildomos informacijos apie minėtas medžiagas. Vals-tybinė maisto ir veterinarijos tarnyba <https://vmvt.lt/paieska>

<https://vmvt.lt/node/912> Informacijos apie alergiją ir netoleravimą sukeliančias medžiagas teikimas (žiūrėta 2021 m. birželio 28 d.)

<https://vmvt.lt/node/911> Maisto produktų etiketėse – išryškinti alergenai (žiūrėta 2021 m. birželio 28 d.)

Restorano (pavadinimas) pietavimo ir vakarieniavimo užsakymai
2021 M. MĖN. D.

PIETŪS			
Kliento vardas, pavardė	Priėmusio užsakymą asmens vardas	Kliento telefonas	Patvirtinimas
VAKARIENĖ			
Kliento vardas, pavardė	Priėmusio užsakymą asmens vardas	Kliento telefonas	Patvirtinimas

Vakarėlių ir specialių vakarienių užsakymai
2021 M. MĖN. D.

Laikas	Svečių skaičius	Vardas, pavardė, kontaktai	Pastabos	Stalo numeris ar atskira salė

Pavyzdys**PAMAINOS PASTABOS**

Data: Balandžio 30 d. /2022 Savaitės diena: Antradienis / Pietūs

Savaitės akcentas: Stalo priežiūra – įsitikinkite, kad jūs praleidžiate pakankamai laiko prie stalo, kol svečias yra čia. Nuimkite tuščias taures, šiaudelius, panaudotas popierines servetėles, lėkštes ir visa, ko neturėtų būti.

Naujienos / Specialios pastabos

- Švenčių metas baigėsi ir visi nuolatiniai lankytojai sugrįžta į miestą. Jie tikisi A lygio aptarnavimo, kurio pasiilgo išvykę. MES BŪSIME UŽSIĖMĘ!
- Liepos mėnesio konkursas – rožinis vynas. Abu – rožinis putojantis vynas ir rožinis vynas – bus skaičiuojami. Jau dabar pradėkite pardavinėti. Konkurso nugalėtojas gaus rožinio vyno butelį.
- Mokymai organizuojami liepos 25 dieną. Tema „Maistas ant žemės ir jo surinkimas“.
- Restoranas turi būti paruoštas 11.30 val. Įsidėmėkite, kad restoranas turi būti išblizgintas iki 12 valandos, pasirodžius pirmam svečiui.
- Jeigu keičiatės pamainomis, turite gauti vadovo patvirtinimą ir jo parašas turi būti darbo grafike.
- Niekas nepalieka vakarienei neparuošto restorano (su vyno taurėmis ant stalų).
- Restorano durys turi būti atidarytos 12 valandą kiekvieną dieną ir ne vėliau.
- BENDRAVIMAS. JEI LABAI SKUBATE, TURITE PROBLEMŲ AR DAR KAS NORS – BENDRAUKITE!!!
- Būk nuoširdus ir šypsokis.
- Būk atidus aplinkai, nežiūrėk kaip „pro tunelį“.
- Nebūk didvyris – jei reikia pagalbos, paprašyk.
- Linkiu nuostabių pietų.

Dienos pasiūlymas

- Šerbetas: apelsinų, mandarinų, persikų.
- Ledai: vaniliniai, šokoladiniai, pistacijų.
- Išvardyk visas daržoves, kurios turimos restorane kaip garnyras.
- MENIU naujienos – prašau man parduoti po vieną naują patiekalą.
- Patiekalai, kuriuos reikėtų parduoti.

Rekomenduojami savaitės vynai ir kiti alkoholiniai gėrimai...

APTARNAUJANČIO PERSONALO PIETŲ PASIRUOŠIMO DARBAI

Pasistenkite, kad pasiruošimo darbai būtų atlikti kuo anksčiau, padėkite kitiems, jeigu reikia pagalbos pabaigti darbus. Likusį laiką lankstykite servetėles.

Darbai prieš pietų pamainą

Patikrinkite, ar yra pakankamai padėklų pamainai ir ar jie visi švarūs. Sudėkite juos į reikiamas vietas.

Išvalykite ir paruoškite žvakides. Sudėkite jas ant stalų.

Pakeiskite vandenį vazose.

Patikrinkite, ar kiekviena aptarnaujančio personalo vieta turi po 2 pašluostes stalams valyti.

Patikrinkite, ar yra pakankamai popieriaus (čekiams spausdinti, dėžučių ir maišelių svečiams; maistui išsinešti, užrašų / užsakymų knygelę, rašiklių), ar yra skaičiavimo mašinėlė. Jei ko nors trūksta, papildykite.

Patikrinkite pipirines ir druskines, jei reikia, jas pripildykite. Nuvalykite drėgna pašluoste.

Patikrinkite ir nušluostykite visus čekių dėkliukus, taip pat vyno meniu.

Į visus kvitų dėkliukus sudėkite pasiūlymų skrajutes.

Padėkite nublizginti vyno kibirėlius.

Patikrinkite visus pietų meniu, nuvalykite, pakeiskite naujais (jei reikia).

Patikrinkite ir nuvalykite visus deserto meniu. Nešvarius pakeiskite švariais.

Sulankstykite servetėles vyno serviravimui.

Pripildykite vyno kibirėlius ledukų tik prasidėjus pamainai.

Padėkite blizginti vyno taures.

Patikrinkite kavos / arbatos vietą – ar ji švari, ar yra pakankamai kavos pupelių, kavos puodelių, šaukštelių, arbatos, arbatos puodelių; ar cukrinės švarios ir pripildytos, ar yra visos priemonės kavai / arbatai ruošti.

Darbai po pietų pamainos

Nušluostykite visas aptarnaujančio personalo vietas, paviršius ir stalčius.

Nuvalykite visus aptarnaujančio personalo kompiuterius.

Sulankstykite po 30 servetėlių.

Nublizginkite visus įrankius, vyno, vandens taures ir padėkite į reikiamas serviravimui vietas.

Atneškite iš indų plovyklos visus kavos / arbatos puodelius, duonos lėkštutes ir kitus daiktus, kurie buvo naudojami per pamainą.

Patikrinkite kavos / arbatos vietą. Ar yra pakankamai kavos / arbatos, jei trūksta – papildykite. Jei nebėra, praneškite pamainos vadovui. Drėgna pašluoste nušluostykite cukrines.

Ištuštinkite visus vyno kibirėlius ir juos nušluostykite.

Išplaukite ir išblizginkite visas taures / stiklines, padėkite į joms skirtas vietas.

Nublizgintus stalo įrankius padėkite į jiems skirtas vietas.

Serviravimo lėkštes nuvalykite, nušluostykite ir padėkite į joms skirtas vietas.

APTARNAVIMO ŽINGSNIAI (PERSONALUI STEBĖTI)**Dėmesingo aptarnavimo menas nuo sutikimo iki išlydėjimo (aptarnavimo eiliškumo patikrinimas)**

Maisto ir gėrimų meniu atnešamas per 60 sekundžių svečiui atsisėdus.	
Maisto ir gėrimų meniu buvo švarus, tvarkingas ir be gramatinių klaidų.	
Stalas buvo paserviruotas tinkamai, reikiami įrankiai ir taurės, druskinė ir pipirinė.	
Pasiruoštas krepšelis, jei reikia, su uogiene, medumi, pomidorų padažu, mini tabasku ir sirupu.	
Aptarnaujantis personalas nevalgo ir negeria darbo vietoje.	
Baro užkandžiai padedami (nemokami) (kur sanitarija leidžia) svečiui tik atvykus.	
Baro užkandžiai papildomi neklausiant svečio.	
Išgėrusiems svečiams alkoholiniai gėrimai neparduodami.	
Muzika kaip teigiamas elementas patalpoje.	
Nepastebėjote kitų svečių nusiskundimų.	
Nėra skundų bare.	
Visada padavėjas paklausia svečio, kokio riebumo pieno norėtų, jei buvo užsakyta arbatos ar kavos.	
Arbatos pasirinkimas išvardytas, pasiūlytas ir paaiškintas.	
Jeigu svečias neužsisakė kitaip, gėrimų užsakymas priimamas per 5 minutes nuo meniu pateikimo.	
Vanduo pasiūlytas ir patiektas per 1 minutę nuo svečio atsisėdimo.	
Pusryčių metu arbata, kava ar karštas šokoladas / kakava patiekti prieš maistą.	
Gėrimai patiekiami per 5 minutes nuo jų užsakymo priėmimo.	
Vanduo butelyje rekomenduojamas ir išvardijama įvairovė (gazuotas, paprastas ar namų).	
Specialūs gėrimai / kokteiliai pasiūlomi / rekomenduojami per pirmą svečio apsilankymą.	
Padavėjas pasiūlo vyno / kokteilių; išmano turimus gėrimus.	
Vynai rekomenduojami asmeniškai, dėmesingai ir nuoširdžiai, pagal patiekalus ir pageidavimus.	
Padavėjas pasiūlo nealkoholinių kokteilių ar šviežių sulčių.	
Tinkamai pristatytas užsakytas vynas, metai ir vynuogės.	
Jei buvo užsakytas vyno butelis, jo serviravimas tęsiamas ir per vakarienę, užtikrinama, kad vyno lygis taurėje visuomet išliktų tinkamas.	
Padavėjas daug išmano apie patiekalo paruošimą, sudedamąsias dalis ir porcijos dydį.	
Padavėjas proaktyviai siūlo patiekalus, salotas ar pirmuosius patiekalus.	
Padavėjas užbėga svečiui už akių dėl meniu detalių; mezgamas ryšys tarp svečio ir aptarnaujančio personalo.	
Menu apibūdinamas detalai, pasakomas gamintojo būdas, sudėtinės patiekalo dalys ir porcijos dydis.	
Proaktyviai siūlomi garnyrai, salotos, užkandžiai ar vaisiai (pusryčių metu).	
Užsakymai rašomi padavėjo užsakymų knygelėje detalai.	
Ypatingi prašymai pildomi su malonumu.	
Damų užsakymas priimtas pirmas, o vakaro šeimininko paskutinis. Užsakymai pakartoti svečiui / svečiams patvirtinti.	
Specialus dėmesys atkreiptas į dietinius ir alerginius reikalavimus. Pasistengta, kad virtuvė pritaikytų patiekalus ar pasiūlytą alternatyvą, kas atitiktų lankytojo prašymą.	
Duona ir sviestas patiekiami priėmus užsakymą ir prieš pirmąjį patiekalą.	

Sviestas atnešamas su maistu (jei taikoma).	
Stalas pažymėtas tinkamomis taurėmis, įrankiais, servetėlėmis ir druska, pipirais.	
Pirmasis patiekalas patiekiamas per 10 minučių nuo užsakymo priėmimo (7 min. dar geriau).	
Maistas patiekiamas svečiui (baltymai ties 6 valanda lėkštėje, jei įsivaizduotumėte laikrodį).	
Padavėjas / Maisto atnešėjas nustato svečio pasitenkinimą pirmuoju patiekalu (žodžiu ar vizualiai).	
Padavėjas / Vadybininkas ar pamainos vadovas nustato svečio pasitenkinimą antruoju / pagrindiniu patiekalu per 2 minutes (2 minutes ar po 2 kasių).	
Stalo aptarnavimo tempas harmoningas / atitinka restorano sąvoką ir svečio lūkesčius. Ne daugiau kaip 10 minučių tarp pirmojo ir antrojo patiekalų.	
Patiekalai nepersikloja (iškart vienas po kito).	
Laikas tarp patiekalų teka sklandžiai.	
Tinkami įrankiai padedami ant stalo prieš pirmąjį ar pagrindinį patiekalą.	
Maistas, patiekalai neaukcionuojami.	
Padavėjas patikrina, ar svečias patenkintas jo rekomendacijomis.	
Gėrimų papildoma laiku.	
Vandens stiklinėse visų pietų metu papildoma.	
Stalas stebimas ir prižiūrimas: nuvalomi trupiniai ir nuimamos lėkštės, tuščios taurės.	
Kava, arbata ir / ar gėrimai virškinimui skatinti po vakarienės pasiūlyti.	
Desertų meniu automatiškai pateikti svečiui per 5 minutes nurinkus paskutinio patiekalo lėkštės.	
Desertai apibūdinami ir rekomenduojami atsižvelgiant į svečio pageidavimus, prieš svečiui paklausiant.	
Desertų padėklas (jei tokį turite) pristatomas ir apibūdinamas.	
Desertai patiekiami į stalą per 8 minutes nuo užsakymo priėmimo.	
Darbuotojai nepastebimi, nepertraukia svečių nurinkdami indus.	
Kvitas pateiktas vakarienės / pietų vakaro organizatoriui / šeiminkui.	
Kvitas pateiktas per 3 minutes nuo prašymo pateikti čekį (pateikiamas aplanke, o jei reikia parašo, atnešamas ir rašiklis be jokių reklaminių užrašų, nebent tai būtų jūsų restorano užrašas).	
Kvitas patikrintas ir tiksliai apskaičiuotas prieš pateikiant svečiui.	
Kai kvitas autorizuotas, jis buvo uždarytas per 3 minutes.	
Padavėjas padėkoja svečiui.	
Padavėjas pakviečia svečią dar kartą apsilankyti restorane, kavinėje, bare.	
Servetėlės sulankstomos kiekviena kartą, kai svečias palieka stalą.	
Jūs nepastebėjote nusiskundimų prie kitų staliukų.	
Padavėjas buvo matomas ir reikalui esant galėjote jį pakviesti.	
Jūs galėtumėte apibūdinti aptarnaujantį personalą kaip šiltą ir draugišką.	
Marškiniai / švarkai tvarkingi, uniforma be dėmių.	
Plaukai tvarkingai sušukuoti.	
Batai švarūs; kedai neleidžiami (arba leidžiami, kai dera su kelniais, sijono spalva).	
Dėvima tik pati reikalingiausia juvelyrika (vestuvinis žiedas ir laikrodis, po vieną žiedą ar apyrankę).	
Aptarnaujantis personalas nelietė savo veido ar plaukų (arba iš karto po to nusiplovė rankas).	
Staliukai nuvalyti ir perserviruojami per 5 minutes, kai svečias pakilo nuo stalo; nepaliekami nuvalyti, bet nepaserviruoti ir nesvarbu, kokia dienos valanda.	

RESTORANO ATIDARYMAS

	Administratorius ar jo paskirtas asmuo atidaro.	
	Patikrinkite, ar atrakintos paradinės įėjimo durys.	
	Patikrinkite įėjimo aplinką, ar nėra nuorūkų ir šiukšlių.	
	Įėjimo durų stiklas turėtų būti švarus ir be jokių dėmių.	
	Patikrinkite, ar drabužinės žetonai švarūs ir tvarkingi, be dėmių.	
	Patikrinkite visus numerius rūbinėje, ar teisingas eiliškumas.	
	Patikrinkite salę ir įėjimą, administratoriaus sutikimo zoną, kad nebūtų jokių šiukšlių.	
	Tvarkingai surikiuokite staliukus ir kėdes prie staliukų.	
	Padėkite porą meniu ant staliuko prie įėjimo, kad svečiai galėtų pavartyti.	
	Pasirūpinkite padėklais, jei reikėtų nunešti svečių gėrimus iš fojė link stalo.	
	Patikrinkite, ar pakankamai kortelių dėkluose.	
	Patikrinkite visus reikmenis: dėklus kvitams; nusmailinkite pieštukus; rašiklius; ar spausdintuve yra popieriaus; ar yra papildomų vizitinių kortelių; ar yra raktas, skirtas įėjimo durims; ar yra drėgnų servetėlių rankoms dezinfekuoti.	
	Patikrinkite, ar šiukšlių dėžė tuščia.	
	Patikrinkite visus stalus ir kėdes, ar viskas stabilu.	
	Nuvalykite telefonų aparatus drėgna servetėle su alkoholiu.	
	Padėkite staliukų išdėstymo planą.	
	Patikrinkite rezervuotus stalus / perskaitykite visas pastabas, skirtas šiai pamai.	
	Pasitikslinkite su pamainos vadovu ir darbuotojais, kad prieš pradėdant sodinti svečius viskas būtų aišku.	
	Administratoriaus vardas:	Pamainos data ir laikas:
	Vadovo parašas:	

RESTORANO UŽDARYMAS

	Administratorius ar jo paskirtas asmuo uždaro.	
	Patikrinkite šiukšlių dėžę prie įėjimo .	
	Įėjimo durų stiklas turėtų būti švarus ir be dėmių.	
	Patikrinkite, ar drabužinės žetonai švarūs ir be dėmių.	
	Patikrinkite, ar rūbinėje ties vienu ar kitu numeriu svečiai arba personalas nepaliko kokių nors daiktų.	
	Įsitikinkite, kad įėjimo durys užrakintos laiku.	
	Apžiūrėkite, ar švarios grindys ir aplinka, kurioje svečius sutinka administratorius.	
	Telefono ragelius nuvalykite servetėle su alkoholiu.	
	Visus padėklus nuneškite į indų plovimo zoną išplauti.	
	Menu sudėkite į vieną krūvą prie baro, kad būtų patikrinti ir nuvalyti.	
	Patikrinkite, ar vizitinių kortelių dėkle pakankamai.	
	Įsitikinkite, kad šiukšlių dėžė išnešta.	
	Patikrinkite administratoriaus darbo vietą ir stalčius, ar nepalikta asmeninių daiktų.	
	Įsitikinkite, kad administratoriaus darbo vieta tvarkinga ir parengta kitai pamainai.	
	Užrakinkite paradines duris, kaip numatyta.	
	Patikrinkite salę, pasikalbėkite su vadovu, kai jau bus išvykęs paskutinis svečias.	
	Administratoriaus vardas:	Pamainos data ir laikas:
	Vadovo parašas:	

REIKMENŲ SĄRAŠAS (SUDARYKITE SAVO PAGAL POREIKĮ IR RENGINIUS)

	Sąrašai ir formos:	
	Svarbių svečių ir renginių užsakymo lapas (susikurkite pagal savo poreikius)	
	Staliukų, esančių kavinėje, restorane planas	
	Pamainos darbo grafikas	
	Garantinio užsakymo forma, jei moka trečioji šalis	
	Torto užsakymo forma, jei jūsų restoranas suteikia tokią galimybę	
	Banketų ir didelių renginių užsakymo forma	
	Kontaktų sąrašai:	
	Restorano, kavinės informacinis lapas	
	Artimiausių parduotuvių, restoranų, viešbučių sąrašas	
	Vadovo ir kitų darbuotojų kontaktai	
	Pamestų ir rastų daiktų segtuvas	
	Telefonų sąrašas (jei vidiniai sujungimai galimi)	
	Banketų ir renginių užsakymo informacinis segtuvas	
	Garantinių formų ir tortų užsakymų segtuvas	
	Aptarnavimo rekomendacinis segtuvas	
	Stalų rezervacijos knyga	
	Reikiamų tiekėjų telefonų sąrašas	
	Saugos ir higienos normų reikalavimų segtuvas	
	Kompiuterinė sistema	
	Kompiuteris	
	Kompiuterinė užsakymų sistema	
	Klaviatūra	
	Mažas spausdintuvas	
	Išmanusis telefonas ar planšetė, jei naudojama	
	Telefonas rezervacijoms	
	Būtinai papildomi reikmenys:	
	Vizitinės kortelės ir jų laikikliai	
	Banketų ir užsakymų koordinatoriaus kortelė	
	Pietų, desertų, baro, vynų ir kokteilių meniu	
	Tuščios dovanų kortelės ir vokai dovanų kortelėms	
	Dvi papildomos juostos kasos aparato spausdintuvui	
	Antspaudas svarbių svečių kvitams pažymėti	
	Knygelės, aplankai kvitams	
	Rašikliai ir pieštukai	

Susidarykite savo sąrašus. Išvažiuojamųjų banketų reikmenims gali būti sudaromas atskiras sąrašas.

SAVAITINIS VALYMAS

Kasdienis pamainos pabaigimas baro ruošimo erdvėje

Nuvalykite kėdes ir baro stalą.

Medžiui valyti ar kita universalia priemone nuvalykite ir nublizginkite stalus.

Nuvalykite visas spinteles, lentynas ir kitas priemones.

Išneškite šiukšles, jei reikia, išplaukite šiukšlių dėžes, nusauskite ir vėl įklokite reikiamą maišą.

Patikrinkite, ar švarūs ir tvarkingi stalčiuje turimi įrankiai.

Patikrinkite reikiamus prieskonius ir papildykite spintelėse atsargas.

Pripildykite druskines ir pipirines. Patikrinkite, ar jos švarios ir tvirtai užsuktos.

Nuvalykite šaldytuvą. Jei yra blizgiu paviršiumi, papildomai nuvalykite priemone, skirta nerūdijančiajam plienui valyti.

Užpildykite reikiamomis priemonėmis kitos dienos darbui, kad kita pamaina nestokotų.

Išardykite pilstomų gėrimų aparato galvutę ir pamerkite nakčiai.

Pamerkite kavos aparato pieno šildymo antgalį.

Nuvalykite ledo generatoriaus rankenas ir kitus paviršius.

Sulygiuokite visas kėdes ir stalus pagal salės išdėstymo schemą.

Išjunkite muzikos grotuvą ir pabaikite savo pamainą.

Savaitinis valymas

Antradieniais dezinfekuojančiu skysčiu / vandeniu išvalykite šaldytuvų vidų, lentynas. Visas cukrines išvalykite ir atiduokite išplauti indų plovimo mašinai.

Pamainos administratoriai / Padavėjai

Pamainos pradžioje valo visas dureles, vyno spintą ir kitą įrangą, dulkes jėjimo erdvėje, gėles.

Nuvalo visas aukštas (ar kitas) kėdes pamainos pradžioje.

Padavėjų aptarnavimo vietą papildo mėtinėmis pastilėmis, dantų krapštukais, vaikiškais meniu, pieštukais ir gimtadienio tortų žvakutėmis.

Pamainos pabaigoje palieka pamainos lapą, užduočių paskirstymo ir reikiamų užsakymų lapą, laukiančių užsakymų lapą ir esamų rezervacijų lapą.

Pirmos dienos pusės pamainos administratorius / padavėjas papildo vyno šaldytuvą iki pietų.

Pirmos dienos pusės pamainos administratorius / padavėjas pamainos pabaigoje gražiai sudeda meniu jiems skirtoje vietoje.

Antros dienos pusės pamainos administratorius / padavėjas pamainos pabaigoje sudeda pusryčių meniu jiems skirtoje vietoje.

Antros dienos pusės pamainos administratorius / padavėjas pamainos pabaigoje išima vyną ir šaldytuvą papildo gėrimais, kurie bus reikalingi pusryčių metu (jei naudojatės vienu šaldytuvu).

Savaitinis valymas

Pirmadieniais iki pietų ištuštinkite ir išvalykite spinteles, kurios naudojamos kaip bufetas ir jose laikomos reikiamos priemonės.

Pirmadieniais po pietų – ištuštinkite ir išvalykite visas spinteles po bufeto stalu ar gretimą lentyną, kurioje laikomi meniu.

Antradieniais iki pietų ištuštinkite ir išvalykite spinteles, esančias prie vyno lentynos.

Antradieniais po pietų ištuštinkite ir išvalykite stalčius ir visas pastales.

Padėjėjai

Papildo ir valo sulčių stiklines.

Papildo ir valo kavos puodelius.

Papildo ir valo vyno taures.

Papildo ir valo dideles taures.

Nuvalo visus paviršius, jei reikia, nerūdijančiojo plieno blizgikliu prieš kiekvieną pamainą juos nublizgina.

Kiekvienos pamainos pabaigoje išvalo ir išplauna grindis.

Ištuština šiukšlių dėžę, jei reikia, ją išplauna ir įdeda naują šiukšlių maišą.

Išvalo vietą, kurioje laikomi padėklai.

Papildo reikmenimis ir servetėlėmis aptarnavimo vietas.

Popietinė pamaina papildo aliejaus ir acto indelius.

Savaitinis valymas

Antradieniais iki pietų ištuštinkite visas lentynas, esančias virš aptarnavimo dalies ar kitur, kur laikomos taurės. Nuvalykite dezinfekuojančiu skysčiu, vandeniu, patieskite linines ar medvilnines servetėles. Naudotas servetėles nuneškite į valymo erdvę. Nuvalykite visus padėklus. Antradieniais po pietų nuvalykite visų lentynų apačią ir nuplaukite dezinfekuojančiu skysčiu, vandeniu, ištuštinkite žvakučių laikiklius ir atiduokite plauti.

Vyresnieji

Jei reikia, ištuštinkite šiukšlių dėžę ir pakeiskite nauju maišu.

Nuvalykite aptarnavimo stotelės stalą, sutvarkykite lentynos apačią.

Nuvalykite ledo kibirėlius nerūdijančiojo plieno blizgikliu.

Turėkite papildomai lėkščių, taurių ir įrankių, kad galėtumėte reikalui esant pakeisti.

Užbaikite visus aptarnavimo / serviravimo stotelės darbus.

Duona

Rytinė pamaina **sutvarko** duonos stalą prieš pietus.

Tai reiškia, kad paruošia marmitus, atneša ir įdeda želė, reikiamą marmitams kaitinti. Kitus papildo ledu. Atneša lėkšteles, kavos šaukštelių, duonos lėkšteles, duonos krepšelius, pjaustymo lentelę ir peilį. Paruošia 50 lėkščių, 50 duonos lėkštelių ir kitus reikmenis, užtepėlių indelius.

Papildo reikiamą duoną, o jei reikia, užsako iš tiekėjų.

Kiekvienas duonos krepšelis turi būti papildomas vienodai.

Jei nesunaudojote užtepėlės, būtina ją vėl įdėti į šaldytuvą.

Popietinė pamaina sutvarko visas duonos lėkšteles, atiduoda išplauti į indaplovę. Jei reikia, papildo užtepėles.

Popietinė pamaina sutvarko duonos stalą savo pamainos pabaigoje.

Išmeta, padeda į numatytą vietą likusią kaitinimo želė, nuvalo pjaustymo lentą, nuplauna peilį ir nuvalo trupinius nuo stalo.

Savaitinis valymas

Antradieniais rytinė pamaina valo veidrodį, esantį aptarnavimo erdvėje, ir vyno spintą.

Antradieniais popietinė pamaina ištuština duonos spintelę ir išvalo lentynas dezinfekuojančiu skysčiu / vandeniu.

Kavos stotelė

Patikrinkite ir papildykite kavos priemonių atsargas (šaukšteliai, puodeliai ir cukrinės).
Paruoškite ir palaikykite reikiamas kavos ir arbatos atsargas, kad kitai pamainai nekiltų keblumų.
Citriną pjaustykite savo pamainos pradžioje.
Papildykite visus išteklius savo pamainos pabaigoje.
Nuvalykite visus trupinius ir išblizginkite nerūdijančiojo plieno indelius.

Savaitinis valymas

Rytinė pamaina sutvarko ir išvalo visus padėklus.
Popietinė pamaina valo ir tvarko sandėliavimo spintelę.

Kava

Rytinė pamaina paruošia kavos (sumala iš anksto).
Rytinė pamaina nuplauna pamerktas priemones.
Papildo reikiamais kavos puodeliais ir lėkštelėmis, šaukšteliais, grietinėle ir pienu.
Papildo arbatos dėžutę kiekvienos pamainos pabaigoje.
Nuvalo plakiklį savo pamainos pabaigoje.
Visas priemones laiko tvarkingai visos pamainos metu.
Kavos malimo aparatas visuomet papildytas kavos pupelėmis, nuvalytas ir švarus.
Popietinė pamaina plaktuvą pamerkia su reikiama priemone nakčiai.

Savaitinis valymas

Antradieniais rytinė pamaina ištuština ir išvalo visus stalčius.
Antradieniais popietinė pamaina pamerkia visus kavos puodelius į balinimo priemonę ir išplauna juos kitą dieną.

Padėjėjai (padavėjai)

Po pusryčių sutvarkykite duonos skrudinimo vietą, išmeskite į numatytą vietą likusį maistą.
Nurinkite bufeto stalą.
Išblizginkite šaukštus, peilius, salotų šakutes, peilius ir kokteilines šakutes. Sudėliokite į atitinkamas dėžutes.
Surinkite visus padėklus, nusauskite ir vėlei patiekite reikiamą lininę servetėlę.
Nešvarias staltieses ir servetėles nuneškite į skalbiniams skirtą dėžę.
Patikrinkite bufeto stalą, ar viskas tvarkinga ir organizuota.
Jei reikia, išblizginkite nerūdijančiojo plieno blizgikliu.

Šaldytuvas ir sandėliukas

Antradieniais rytinė pamaina turėtų išimti visas priemones, esančias lentynoje ir sandėliuke. Išvalyti lentynas. Nuvalykite visus mineralinio ar sodos vandens butelius, išplaukite arbatinukus.

Antradieniais popietinė pamaina turėtų išimti visas atsargas iš šaldytuvo lentynų, išplauti lentynas, jei kas nors priskretę šaldytuvo viduje ar išorėje. Taip pat turėtų išblizginti šaldytuvo paviršių.

Aptarnavimo stotelė

Paruoštas X servetėlių kiekis, priklausomai nuo sėdimųjų vietų.

Išvalytos ir pripildytos druskinės ir pipirinės.

Paruošta serviravimo erdvė pietavimui ar vakarieniavimui.

Visi stalai nuvalyti (įrankiai, taurės ir lėkštės).

Sutvarkyti banketiniai stalai.

Ant banketinių stalų pastatytos šviežių gėlių puokštės.

Nuvalytos ir pripildytos cukrinės.

Savaitinis valymas

Pirmadieniais popietinė pamaina ištuština cukrines ir sudeda į indų plovimo mašiną.

Antradieniais rytinė pamaina pripildo cukrines.

Antradieniais popietinė pamaina nuvalo stalų kojas ir stalviršius, sienines erdves, taip pat medinius sienos paviršius restorano valgymo salėje.

Trečiadieniais rytinė pamaina nuvalo stalų kojas ir stalviršius, taip pat medinius sienų paviršius baro valgymo erdvėje.

Trečiadieniais popietinė pamaina tvarko banketinę salę (jei tokią turite), stalus ir sienines erdves.

Visą valymą organizuokite ir planuokite pagal erdves.

JEI ORGANIZUOJATE VAKARĖLĮ

Vis dažniau įvairius renginius organizacijose rengia patys įmonės darbuotojai ar vadovų įgalioti organizacijos asmenys. Žinoma, kai veikla buvo intensyvesnė ir pajamos didesnės, buvo paprasčiau kreiptis į renginius organizuojančią įmonę, o ne patiems gaišti brangų laiką. Ką reikėtų žinoti ir numatyti prieš rengiant vakarėlį biure ir namuose?



Vakarėlio proga ir tema

Paprastai iš anksto žinoma, kokia proga planuojate organizuoti vakarėlį.

Planas

Prieš 5–6 savaites iki renginio datos sudarykite planą. Iš anksto susirašykite: numatykite datą, ką reikia padaryti, iki kada, kas atsakingas.

Vakarėlio vieta

Priklausomai nuo planuojamo svečių skaičiaus ir vakarėlio metu planuojamos veiklos bei svečių linksminimo pramogų turėtumėte numatyti tinkamą vietą, kad visiems būtų patogu ir nebūtų grūsties. Vieta turėtų būti numatyta prieš 4 savaites iki renginio.

Vakarėlio trukmė

Jei planuojate kokteilių vakarėlį, jo trukmė – iki 2 valandų. Jei planuojate pramoginį renginį su koncertine programa, natūralu, kad renginys užsitęs iki 4 valandų ar net ilgiau, ypač jei po vaišių dar ir planuojami šokiai.

Muzika

Turėtų atitikti renginio tematiką. Jei vienoje renginio dalyje numatoma gyva muzika, galbūt antroje reikės didžėjaus. Galbūt kas nors iš Jūsų komandos mielai imsis šių pareigų.

Vedėjas

Kad renginys vyktų sklandžiau, turėtumėte numatyti vedėją ir renginio eigą. Pagalvokite, galbūt kas nors iš Jūsų imsis šių pareigų, o gal reikėtų pasisamdyti profesionalų vedėją.

Žaidimai

Smagu, kai renginio metu būna įvairių užduočių ar kiekvienas padalinys paruošia savo programą ir įtraukia kitus renginio dalyvius. Patys nuobodžiausi vakarėliai, kai susirenkama pavalgyti ir pagerti, kai laukiama, kad kažkas linksmins. Jūs patys turite atsinešti gerą nuotaiką ir būti nusiteikę bendrauti, susipažinti. Paprastai žmonės būna labai nedrąsūs, nors ir tos pačios komandos nariai. Droviai, bijo, kad kažkas kažką apie juos pagalvos, o drąsos atsiranda, kai gerokai išgeriama. Smagiausi vakarėliai, kai iš karto numatoma veikla, kuri įtraukia kuo daugiau dalyvių.

Vaišės

Jei nusprendėte vaišes ruošti patys, turite pagalvoti apie indus, įrankius, taures, dekoracijas, aptarnaujantį personalą.

Jei planuojate vaišinti vieno kėsnio užkandžiais ar švediško stalo vaišes, turite numatyti vietą – stalus, kad būtų patogų prie jų prieiti iš abiejų pusių, jei daug žmonių. Jei planuojate, kad užkandžiai bus nešiojami, turėtumėte pagalvoti ir apie personalą.

Nešvarūs indai

Kai nešvarūs indai nunešami nuo stalų, jie iš karto dedami ant stalo ar ant žemės, prie plautuvės 1–2 žmonės valo ir deda į nešvarių indų dėžes, skirtas išvežti. Arba indai iš karto nešami, valomi ir dedami į skirtingas dėžes.

Kuo reikėtų pasirūpinti?

Dėžė šiukšlėms

Dėžė lėkštėms

Padėklų taurėms

Dėžė įrankiams

Dėžė puodeliams

Dėžė lėkštutėms

Dėžė šaukšteliams

Indai

Lėkštės (visuomet turėkite 20 % daugiau, nei numatyta svečių)

Žvakės

Žvakidės

Staltiesės

Servetėlės

Taurės (priklausys nuo gėrimų)

Įrankiai

Sėdimosios vietos

Banketinis stalas

Gėlės

Vyno atšaldymo reikmenys

Vyno atidarymo priemonės

Dekoravimo priemonės (balionai, gėlės ar kt.)

Kiek ir kokių taurių reikia turėti?

Priklausys nuo to, kokiais gėrimais planuojate vaišinti.

Jei svečius sutiksime aperityvu, reikės aperityvui skirtų taurių. Vynui, stipriesiems gėrimams (viskiui ar degtinei, brendžiui), vandeniui ir sultims.

Kiek gėrimų pirkti?

Svarbiausia nepamiršti nealkoholinių gėrimų. Pats blogiausias dalykas, kuris tik gali nutikti, kai svečiams nepasiūlysite vandens ar sulčių atsigaivinti. O ką daryti tiems, kurie iš viso nevar-toja alkoholinių gėrimų?

Jei planuojate vaišinti vynu ir pobūvis truks 1–2 val. – 200 ml (2 taurės asmeniui).

Jei vakarėlis 2–3 val. (3 taurės) – 300 ml, jei 3–4 val. – 350 ml (3–4 taurės); vakarienė – apie 700 ml (5 taurės, arba butelis vyno) asmeniui.

Jei jau numatėte, kiek laiko truks vakarėlis, labai paprasta suskaičiuoti:

Jei planuojate, kad pobūvis tęsis 2 val. – 200 ml asmeniui;

Žmonių skaičius – 100;

200 ml × 50 žmonių skaičius = 10 000 ml: 750 ml (1 butelio talpa) = 13–14 butelių.

Vandens ar sulčių taip pat reikėtų planuoti po taurę (200 ml) asmeniui.

Jei planuojate mažiau žmonių, galėtumėte suskaičiuoti:

Stiprieji gėrimai – 750 ml (butelis) – 16 porcijų;

Vynas ar šampanas – 750 ml (butelis) – 5–6 taurės.

Vyno serviravimas. Jei žmonių daug, geriausia, kai vynas išpilstytas ir sustatytas ant stalo. Papil-domai nešiojama ir pilstoma iš butelių. Turėti servetėlę vyno buteliui apvynioti.

Kiek ir kokio maisto paruošti?

Vaišes renkite protingai, atsižvelgdami į metų laiką. Jei tuo metu pigesni vaisiai ir daržovės, daugiau patiekalų gaminkite būtent iš tų produktų. Tačiau visuomet derinkite produktus tarpusavyje ir pagalvokite apie išvaizdą, galbūt kai kuriuos vaisius ar daržoves galima panaudoti kaip stalo dekoracijas. Taip pat turite atsižvelgti į maisto kvapą, struktūrą, kad jis neprarastų formos ir puikaus vaizdo. Turite įvertinti, ar maistas derės su gėrimais. Kokia renginio trukmė?

Atkreipkite dėmesį į svečius, galbūt kas nors iš svečių nevalgo vieno ar kito produkto ar patiekalo.

Jei tai 2 val. trukmės kokteilių vakarėlis, planuokite 5–6 vieno kąsnio užkandžius asmeniui.

Jei planuojate pobūvį prie banketinio stalo, asmeniui skaičiuojama 500 g maisto (vištienos / žu-vies – 100 g, mėsos – 100 g, ryžių ar makaronų – 100 g, daržovių – 100 g, pyrago – 50 g, vaisių – 50 g).

Maisto turėtų būti įvairaus, nes galbūt tarp svečių yra vegetarų.

Kuo daugiau svečių vaišinama, tuo mažiau maisto reikia vienam žmogui, nes ne visi žmo-nės turi vienodą apetitą. Vaikai ir vyresni dažniausiai valgo mažiau; jei vaisės ruošiamos 100 žmonių, galite skaičiuoti 90–85 porcijas.

Tortai pagal užsakymą

Torto skaičiuojama 50 g asmeniui – jei norite daugiau arba žinote, kad Jūsų draugijoje yra smaližių, užsakykite didesnę.

Ar verta užsakyti vaišes iš restorano?

Jei užsisakote vaišes iš restorano, maistas ruošiamas pagalbinėse patalpose – jei to reikia, drauge visad turi važiuoti virėjas ir baigti ruošti patiekalus. Virėjo darbas gali kainuoti papildomai.

Galbūt jie galėtų Jums atsiųsti pavyzdinį meniu (1–3 variantus) su patiekalais ir kainomis? Profesionalai suorganizuos ir suplanuos meniu, dekoruos bufetinius stalus, atveš reikiamas kėdes ir stalus, elegantiškai paserviruos pietų stalą. Turėtumėte užduoti šiuos ir kitus Jums aktualius klausimus:

Kiek kainuotų užkandžiai į biurą, numatytą pobūvio salę arba į namus 20–50 žmonių (fūršetinis stalas)?

Ar turite numatę minimalią kainą 1 ar 3 žmonėms?

Kokius užkandžius galėtumėte pasiūlyti?

Kokius užkandžius galėtumėte pasiūlyti už didesnę kainą?

Ar atvežimas kainuotų papildomai?

Ar stalas serviruojamas?

Jei norėtume gyvų gėlių ant stalo, ar tai kainuotų papildomai?

Ar gaivieji gėrimai įeina į kainą? Jei neįeina, kiek papildomai kainuotų ir ką pasiūlytumėte (mineralinį, sultis)?

Kokiuose induose bus patiekiamas maistas (vienkartiniuose ar ne)?

Kokia kaina, jei aptarnautų padavėjas?

Po kiek laiko reikėtų grąžinti indus, ar patys juos pasiimate?

Perkame patys? O gal vertėtų pasisamdyti virėją?

Jei vaišes ruošti ir patiekalus gaminti planuojate patys arba ketinate pasitelkti virėją, keletas patarimų, kaip susiskačiuoti porcijas ir kiek maisto pirkti.

Jei reikia 10 porcijų:

Paukštiena, kepta orkaitėje – 3,5 kg

Žuvies filė, kepama orkaitėje – 1,25 kg

Ryžiai arba makaronai – 500 g

Daržovės (nevirtos) – 1,5 kg

Švieži vaisiai – 1,5 kg

Sūris ar pyragas su sūriu – 350–500 g

Pjaustyta mėsyte – 900 g

Mėsa be kaulo (troškinti) – 1 kg

Orkaitėje kepama mėsa su kaulu – 1,75 kg

Sriuba ar kompotas – 1,7 l

Jei reikia 40 porcijų:

Paukštiena, kepta orkaitėje – 14 kg

Žuvies filė, kepama orkaitėje – 4,5 kg

Ryžiai arba makaronai – 1,25 kg

Daržovės (nevirtos) – 5,5 kg

Švieži vaisiai – 5,5 kg

Sūris ar pyragas su sūriu – 1 kg – 1,25 kg

Pjaustyta mėsyte – 3,5 kg

Mėsa be kaulo (troškinti) – 4,5 kg

Orkaitėje kepama mėsa su kaulu – 6,5 kg

Aptarnaujantis personalas

Jei žinote, kad be jo neišsiversite, kreipkitės į mėgstamo restorano padavėjus ir pasiteiraukite, galbūt jie sutiktų patalkinti. Turėtumėte tam numatyti biudžetą. Dažniausiai – 100–150 Eur padavėjui. O jei užsakote maistą iš restorano, iš karto kreipkitės ir dėl papildomos paslaugos – aptarnavimo. Perduokite aptarnaujančiam personalui darbų sąrašą, o patys eikite ruošti sutikti svečius. 100 žmonių pobūviui reikėtų mažiausiai 5 padavėjų.

Vakarėlio svečiai

Į banketą atvykstama laiku ar 15–30 min. vėluojant. Turėtumėte būti pasirengę sutikti svečius kvietime numatyti laiku ir nebesiblaškyti po salę. Jūsų pagrindinė užduotis – sutikti, kad svečiai nesijaustų nesmagiai, supažindinti su kitais, padėti užmegzti pokalbį. Jokiu būdu nelydėkite ir nesodinkite svečių patys. Jei yra numatytos sėdimosios garbingos vietos, Jums turėtų talkinti personalas, atsakingas už svečių palydėjimą. Renginio šeimininkas turėtų pasisveikinti ir vakarėlio metu šnektelėti su visais svečiais.

Kvietimas ir registracija

Likus savaitei iki renginio pasitikslinkite svečių sąrašą. Likus 3 dienoms iki renginio turėtumėte žinoti tikslų svečių skaičių ir patvirtinti jį restoranui. Renginio dieną galite apsilankyti numatytoje salėje ir pasižiūrėti, ar darbai vyksta pagal planą: ar paruoštos dekoracijos, sustatyti stalai ir t. t.

Furšetas, kokteilis. Jei renginyje dalyvauja daug žmonių, galite vėluoti 15–20 minučių.

- Einame prie stalo tvarkinga eile ir nesigrūdame.
- Viename ar abiejuose stalo galuose padėtos lėkštės ir stalo įrankiai, pasiėmę juos judame laikrodžio rodyklės kryptimi.
- Įsidėję maisto, nestovėkime prie stalo, leiskime kitiems patogiai prieiti.
- Jei yra sustatyti staliukai atsisėsti, prieikime ir palaikykime draugiją.
(Gali būti, kad laukiama kažko kito?) Palaukime, kol kas nors prisės, ir tada pradėkime valgyti.
- Pirma atsineškime maistą ir pasidėkime, o paskui nueikime gėrimų, jei jie serviruoti ant kito stalo. Gana sudėtinga vienu metu manevruoti ir su servetėle, ir su įrankiais, ir su lėkšte, ir su taure.
- Jei nėra staliukų atsisėsti, paieškokime, kur yra staliukų, ant kurių būtų galima padėti taurę.
- Niekuomet nesistenkime ir taurę laikyti, ir valgyti, tai gana sudėtinga ir nebelieka laisvos rankos pasisveikinti.

Jei vieno kąsnio užkandžiai nešiojami ir drauge nešiojamos lėkštutės ar servetėlės:

- Įsidėkime ne daugiau nei 5, neprisikraukime pilnos lėkštutės.
- Visuomet pasiimkime servetėlę.
- Medinio smeigtuko niekuomet nedėkime atgal į padėklą – jei nėra lėkštutės, įsidėkime į servetėlę arba ant savo lėkštutės, jei tokia yra; vėliau padėkime ant padėklo, kuris naudojamas nešvarioms taurėms nurinkti.
- Jei atsikandome ko nors, kas labai nepatiko, ir negalime sukramtyti, kai niekas nemato, išspjaukime į servetėlę ir suradę šiukšlių dėžę ar padėklą su nešvariomis lėkštutėmis bei taurėmis ten padėkime.

- Nešvarią taurę statykime ant padėklo, kuriame nešvarios taurės, arba palikime ant tam skirto staliuko.

Svečių sutikimas

Valanda prieš pobūvį jau turėtumėte puošti ir ruošti sutikti svečius, o ne galvoti apie pobūvį ir jo organizavimo reikalus. Sutinkate, pasiūlote gėrimų, supažindinate su kitais vakarėlio dalyviais, kuriuos manote esant panašaus amžiaus, profesijos, turint panašius pomėgius, kad jie galėtų pradėti pokalbį.

Svečių išlydėjimas

Renginiui artėjant į pabaigą vakaro šeimininkas turėtų stoviniuoti netoli durų ir atsisveikinti su svečiais.

Jeį reikia išvykti anksčiau

Jeį kas nors iš svečių turi išvykti anksčiau, nebūtina trukdyti šeimininko ir ieškoti jo atsisveikinti, kad kiti svečiai nesuskubtų taip pat išvykti. Geriau jau rytojaus dieną paskambinti ir padėkoti.

Padėkos kortelė

Kiekvienas svečias privalo padėkoti už renginį išeidamas, o vėliau ir po renginio. Išsiunčiame per 24–48 val.

Tai užtrunka tik keletą minučių. Trumpa padėka – daugiausia 3 sakiniai.

Žmonės Jūsų pasakytą, ištartą padėką prisimins daug ilgiau nei tai, ką jie padarė dėl Jūsų.

Trumpas el. laiškas, telefono skambutis.

Gali būti padėkos kortelė su firmos logotipu.

Gali būti gražaus popieriaus kortelė.

Taurės laikymas

Jeį sėdite prie stalo – taurė privalo būti pastatyta ant stalo, o ne laikoma rankoje.

Jeį stovite – taurė laikoma tarp juosmens ir krūtinės.

Tostas: kai sakote tostą, taurė laikoma ties krūtine, o pasakius tostą taurė truputėlį kilstelėjama.

Taurė laikoma 3 pirštais už kotelio. Baltojo ir putojančio vyno taurė laikoma žemesnėje dalyje, o raudonojo galima ir aukščiau.

JEI VAKARĖLĮ ORGANIZUOJATE NAMUOSE

Kiek svečių kviesti?

Turite įvertinti, kiek turite vietos, ar visiems jos užteks, ar svečiai galės patogiai jaustis.

Kiek ir kokių taurių reikėtų turėti?

Priklausys nuo gėrimų.



Kaip su užkandžiais? Kokius rinktis ir kiek maisto planuoti asmeniui?

Užkandžius taip pat turėtumėte derinti su gėrimais. Atsižvelkite į svečių pomėgius ar dietą, jei žinote, kad yra jos besilaikančių.

Ar turiu įspėti kaimynus? Iki kelintos valandos galime linksmintis?

Taip, ir padovanoti butelį vyno, kad kaimynai galėtų susiplanuoti vakarą, tačiau negalite triukšmauti ilgiau nei iki 22 val.

Ką svečiai turėtų atsinešti?

Gali atsiųsti gėlių, atsinešti šokolado, gurmaniško maisto, vyno.

Ar turiu padėti susitvarkyti?

Tai priklauso nuo Jūsų santykių su šeimininku. Kai kada savaime suprantama, kad po vakarėlio visi drauge padeda susitvarkyti. Taip pat priklauso nuo kultūros.

Ką daryti, jei netyčia ką nors sudaužiau?

Pasistenkite nupirkti panašų daiktą arba panašios vertės, tinkantį prie interjero.

LEIDINIUI PARENGTI NAUDOTA MEDŽIAGA

Buvo stengiamasi surasti visų paveikslėlių ir nuotraukų autorių teisių turėtojus ir gauti jų sutikimą.

Leidėjai atsiprašo, jei dėl neapdairumo ar informacijos stygiaus įsivėlė klaidų, ir su malonumu jas ištaisytų kituose leidimuose. Taip pat, jei norite pasidalinti istorinėmis nuotraukomis.

Alvyda Jasilionytė

Viršelis – „Jokado“ („Greiff Service“) restorane

p. 16 – atvirukas *Šiaurės Ministrų Tarybos informacijos biuras Lietuvoje*, paroda *Šalta. Karšta. Islandija*, A. Čepulinskaitės nuotr. Receptas: Marinuota silkė

p. 17 1985 m. Rimanto Dauginčio skulptūra *Pegasas kavinėje* „Literatų svetainės“ bare, 2001 m. Knygos autorės nuotr.

p. 17 „Literatų svetainės“ reklaminis skelbimas, „Literatų svetainės“ reklama, Lietuvos grafiko, knygos dailininko Jokūbo Jacovskio darbai

p. 24 „Salvete“ restorano filosofija

p. 25 „Salt Rock Grill“ restorano filosofija

p. 27, 28, 29, 30, 31 „Literatų svetainės“ reklaminės priemonės; Lietuvos grafiko, knygos dailininko Jokūbo Jacovskio darbai; meniu, interneto svetainė. Knygos autorės nuotr.

3 skyrius

p. 34 Jokado.lt / ugikodas.lt nuotr.

p. 35 Jokado.lt nuotr.

p. 37 Jokado.lt nuotr.

p. 37 2003 m. „Literatų svetainė“ baras. Knygos autorės nuotr.

p. 39 Daikto kėlimas. Išvengti nugaros traumų lengviau, nei jas gydyti. *Sveikatos biblioteka, Pirmoji pagalba*, Mūsų knyga, 2006, p. 134

p. 40 Sudaužytų stiklų šlavimas. *Pexels* nuotr.

4 skyrius

p. 44 Jokado.lt nuotr.

p. 49 Draugiškas sutikimas. *Cottonbro* / *Pexels* nuotr.

5 skyrius

p. 58 Imperial Hotel & Restaurant nuotr.

6 skyrius

p. 61 Taisyklingas kėlimas. Dr. Jenny Sutcliffe, *Kaip įveikti nugaros negalavimus*, Mūsų knyga, 2000, p. 77

p. 64 Neįgalių žmonių aptarnavimas; Klientų stebėjimas / Užsakymo priėmimas. *Pexels* nuotr.

p. 67 Visuomet pradėkite aptarnauti pasiūlydami atsigerti vandens. *Pexels* nuotr.

p. 67 Imperial Hotel & Restaurant nuotr.

7 skyrius

- p. 68 Kokteilis. *Pixabay* nuotr.
- p. 69 Aptarnavimas. *Pexels* nuotr.
- p. 69 Meniu *Magianos*. Vilmos Dainienės nuotr.
- p. 70 Užsakymo priėmimas. Knygos autorės nuotr.
- p. 70 Užsakymo priėmimas. Knygos autorės nuotr.
- p. 71 Padėklas
- p. 71 Sulankstomas padėklo stovas
- p. 72 Vandens serviravimas. *Pixabay* nuotr.
- p. 72 Vandens serviravimas. Knygos autorės nuotr.
- p. 72 Vandens serviravimas. *Pexels* nuotr.
- p. 73 Vandens serviravimas iš butelio. Knygos autorės nuotr.
- p. 73 Nenaudotų indų ir įrankių nurinkimas. Knygos autorės nuotr.
- p. 74 Arbatos patiekimas. *Pexels* nuotr.; Angela Roma / *Pexels* nuotr.; Arbatos patiekimas. *Pexels* nuotr.; Arbatos patiekimas. *Pexels* nuotr.
- p. 75 Kavos papildymas. *Pexels* nuotr.
- p. 78 Gėrimų dekoravimas. *Pexels* nuotr.
- p. 78 Gėrimų dekoravimas. *Cottonbro* / *Pexels* nuotr.
- p. 80 Duonos kraitelė. Knygos autorės nuotr.
- p. 81 Lėkščių nešimas. FB, restoranas *Le Bonjour*
- p. 82 Lėkščių nešimas. Marija Jonikienė, *Lankytojų aptarnavimas maitinimo įmonėse*, Homo Liber, 2003, p. 72 nuotr.
- p. 86 Panaudotų lėkščių nurinkimas. Knygos autorės nuotr.
- p. 87 Panaudotų lėkščių ir įrankių nurinkimas. Marija Jonikienė, *Lankytojų aptarnavimas maitinimo įmonėse*, Homo Liber, 2003, p. 107 nuotr.
- p. 88 Valymas. *Pexels* nuotr.
- p. 88 Taurių nešimas. Brett Sayles / *Pexels* nuotr.
- p. 89 Valymas. *Pexels* nuotr.

8 skyrius

- p. 90 Taurių valymas. *Jokado.lt* nuotr.
- p. 92 Padavėjas su padėklu. *Free Image Stock* nuotr.
- p. 92 Tomo Nariūno iliustracijos
- p. 97 Sąskaitos mokėjimas. *Freepik* nuotr.
- p. 99 Imperial Hotel & Restaurant nuotr.

9 skyrius

Skyrelis „Staltiesės ir servetėlės“

- p. 100 Restoranas „La Pergola“, viešbutis „Grotthus“. „Veikli grupė“ / Vaclovo Valužio nuotr.
- p. 101 Staltiesės tiesimas. Marija Jonikienė, *Lankytojų aptarnavimas maitinimo įmonėse*, Homo Liber, 2003, p. 62 nuotr.

p. 102 Naudotos staltiesės pakeitimas. Marija Jonikienė, *Lankytojų aptarnavimas maitinimo įmonėse*, Homo Liber, 2003, p.110 nuotr.

p. 103 Serviruotė „Kristupo kavinėje“, viešbutis „Narutis“. Knygos autorės nuotr.

p. 103 Servetėlės. *Pixabay* nuotr.

Skyrelis „Stalo įrankiai“

p. 103 Įrankiai lauko kavinėje. Knygos autorės nuotr.

p. 103 Įrankiai ir logotipas. Knygos autorės nuotr.

Skyrelis „Gėrimų taurės“

p. 104 Gėrimų nešimas. *Ongchinonn / Pixabay* nuotr.

Skyrelis „Kava ir arbata“

p. 104 Kavos aparatas: grupė, rankenėlė, rankenėlė, įdėta į grupę. Dariaus Kuodžio nuotr.

p. 105 Kava su grietinėlė. *Pexels* nuotr.

p. 106 Balta kava. *Pexels* nuotr.

p. 106 Kapučinas. *Pexels* nuotr.

p. 107 Svečių sutikimas ir kavos patiekimas. *Jokado.lt* nuotr.

p. 108 Vyno patiekimas. Knygos autorės nuotr.

p. 108 Vyno pristatymas.

p. 109 Stalo valymas. *Pexels* nuotr.

Skyrelis „Maisto kokybė ir patiekimas“

p. 112 Patiekalas su mėsa. *RitaE / Pixabay* nuotr.

10 skyrius

p. 116 *Jokado.lt* nuotr.

Skyrelis „Taurės“

p. 117 Taurės. *Polina Kovaleva / Pexels* nuotr.

Skyrelis „Kūrybingas stalų serviravimas“

p. 117 Stalo dekoras. *Pexels* nuotr.

p. 118 Visa serviruotė, servetėlės žiedai. *Pexels* nuotr.

p. 119 Vardo ir meniu kortelė, *Hoger Foerstemann / Pixabay* nuotr.

p. 127 *Jokado.lt* nuotr.

PRIEDAI

- ISTORINĖS „Literatų“ nuotr. Knygos autorės nuotr.
- p. 138 Edition artistique D.Visoune, Vilna autorės atvirukai
- p.139 „Birutė“ reklaminis skelbimas. Dana Bernatovič
- p.139 R. Mackonio knygelė, 1965 m.
- p. 139 Rapolas Mackonis S. Rudnickio cukrainėje „pirmą kartą įžengiau 1926 metų pradžioje ir atsisveikinau su ja 1943 metų žiemai baigiantis“. Knygos autorės nuotr.
- p. 140 1990 m. vasario 20 d. restorane „Literatų svetainė“ skelbiami rinkimų į Aukščiausiąją Tarybą I turo preliminarūs rezultatai. Virgilijaus Čepaičio nuotr.
- p. 140–141 www.valda.com/Literatai/INDEX.htm „Literatų svetainės“ reklama internete, nuoroda žiūrėta 2001 metų liepą (šiuo metu nebėra)
- p. 140 „Literatų svetainės“ baras – „...ten buvo kanarėlė ir skanios plaktos grietinėlės“. Kollegės Kristinos nuotr.
- p. 141 „Literatų svetainės“ kolektyvas 1997–1998 m. Dmitrij Perikotij nuotr.
- p. 141 Knygos autorės nuotrauka restorano „Literatų svetainė“ fojė ir matomos restorano salės mozaikinės grindys. 2001 m.
- p. 142 Restorano „Literatų svetainė“ interjeras 2003 m., šventės ir svečių padėkos.
- p. 143 „Literatų svetainė“ iškylų laivu reklaminis skelbimas-atvirukas. Lietuvos grafiko, knygos dailininko Jokūbo Jacovskio darbas
- p. 143 BBQ (barbekiu upės krantinėje), laivo dekoracijos ir stalo serviravimas. Knygos autorės nuotr.
- p. 144 Garlaivio „Ryga P-175“ įgula
- p. 144 Laivo kajutėje-bare su folkloro grupe „Griežikai“
- p.144 2002 m. birželį pradėta ir tik 2008 m. užbaigta Gedimino prospekto rekonstrukcija ne juokais apsunkino restoranų veiklą ir renginius laive. Knygos autorės nuotr.
- p. 145 Vilniaus m. savivaldybės renginyje „Menų parkas“ 2002 m. „Literatų svetainės“ išvykstamoji prekyba S. Moniuškos skvere (prieš Šv. Kotrynos bažnyčią)
- p. 145 2004 m. gegužę Lietuva tampa Europos Sąjungos ir NATO nare. Gedimino prospekte rengiama Europos šalių restoranų mugė. Atstovaujame Švedijai.
- p. 146–147 „Literatų svetainės“ Gedimino pr. 1 ir Gedimino pr. 28/2 savitarnos restorano švediškas stalas, „Bon appétite“ reklaminis skelbimas. Lietuvos grafiko, knygos dailininko Jokūbo Jacovskio darbai
- p. 148 Restorano „Bon appétite“ eksterjeras ir skulptoriaus Vaido Ramoškos sienų tapyba restorano viduje
- p. 149 Atnaujinto restorano „Literatų svetainė“ atidaryme (2005 m.) Lietuvos detektyvų rašytoja ir žurnalistė Birutė Mackonytė, žurnalisto Rapolo Mackonio dukra, dalijasi tėvo prisiminimais. Svečius sutinka „Literatų svetainės“ personalas ir saksofonininkas maestro Juozas Gabartas
- p. 150 Gedimino pr. 1, 2021 m. lapkritis
- p. 160 Vyno dekantavimas. Jūratės Sprindžiūnaitės nuotr.
- p. 163 Vyno rūšis ir taurė. Lori Lapomardo / *Pinterest* nuotr.
- p. 179 „Literatų svetainės“ filialo Gedimino pr. 28/2 „Bon appétite“ vakarėlių akimirkos. Knygos autorės nuotr.
- p. 182 Vakarienė. *Pexels* nuotr.

LEIDINIUI PARENGTI NAUDOTA MEDŽIAGA

- Bielefeld Jochen G., Mažoji vynu enciklopedija: daugiau nei 300 pasaulio vynu, jų spalva, skonis, kvapas, vynos ir maistas, Meralas, Vilnius, 1999
- Bohrmann Peter, 1444 kokteiliai, Mažoji Rosma, Vilnius, 1997
- Brown Gordon, Classic Spirits of the world, Prion, UK, 1995
- Ehrlich Dagmar, Apie vyną, Meralas, Vilnius, 2000
- Goodall Jonathan, Klasikiniai kokteiliai, Naujoji Rosma, Vilnius, 2004
- Hinterwirth Bruno, Kelnerio vadovas, Presvika, Vilnius, 1998, p. 17
- Hooker David, Dinner Parties; The Cocktail Cabinet, Formula Publishing Ltd.,UK, 1998
- Yeoward William, Entertaining, Cico Books, London, New York, 2008
- Jašinskas G., Gryva L., Jurkynas M., Sužedalienė R., Starkus A., Vynai: kišeninis katalogas, Verslo žinios, 2005
- Jenkins Jessica Kerwin, Visas pasaulio laikas, Vaga, Vilnius, 2013, p. 61
- Jonikienė Marija, Lankytojų aptarnavimas maitinimo įmonėse, Homo liber, Vilnius, 2003, p. 106
- Jonikienė Marija, Zakarevičius Romualdas, Vaišės, Homo liber, 2005
- Jay Ros, Smart things to know about customers, Capstone, 2000
- Kasiulis Juozas, Barvydienė Violeta, Vadovavimo psichologija, Technologija, Kaunas, 2005, p. 109
- Orłowski Tomasz, Diplomatinis protokolas Vaga, Vilnius, 2013, p. 280
- Petit Larousse des vins, connaître, choisir, déguster, Larousse, Paris, 2005
- Petkevičiūtė Liuda (sud.), Apie arbatą ir kavą, Gamta, Vilnius, 2002
- Pettigrew Jane, Coffee, PRC Publishing Ltd, London, 1999
- Stewart Fraser, Three Course menus, Marshall Cavendish Books, London, 1994
- Urban Hal, Žodžių galia, Dajalita, Kaunas, 2008, p. 171
- Oželis Arūnas, Džiuljeta Armonienė, Alaus ir maisto derinimo knyga, Švyturys 1784, Tikėk, kuo tiki, „Švyturio“ alaus darykla
- A. Jasilionytės asmeniniai restorano aptarnavimo užrašai, Vilnius, 2002–2010 m., saugoma Alvydos Jasilionytės archyve

*Kai esi toli nuo namų, labai
svarbu jaustis kaip namuose.
Kai jautiesi kaip namuose, svarbu
nepamiršti, kad esi svečiuose.*



ALVYDA JASILIONYTĖ

Verslo įvaizdžio konsultantė, dalykinio etiketo ir protokolo žinovė. Veda seminarus organizacijoms įvaizdžio formavimo, profesionalios išvaizdos, svetingumo ir dėmesingo aptarnavimo, dalykinio etiketo ir protokolo temomis. Konsultuoja stiliaus, įvaizdžio, profesinės karjeros klausimais. Daugelio televizijos laidų viešnia, straipsnių autorė, lektorė, filantropinės iniciatyvos „Mandagumas – svarbus“ pradininkė. Knygų „Dalykinės išvaizdos vadovas“, „Kaip elgtis teatre“, „Kaip elgtis prie stalo“ ir mokomųjų vaizdo siužetų „Kaip elgtis gatvėje“, „Kaip elgtis transporte“ autorė.

Kodėl restorane praverčia vairavimo taisyklės? Kaip susiplanuoti pamainas? Ar tikrai klientui reikia atnešti meniu per 30 sekundžių? Kaip bendrauti su įvairių poreikių svečiais? Kodėl verta ne tik išmanyti etiketo pagrindus, bet ir žinoti aplinkines gatves, lankytinas vietas? Kaip suvaldyti konfliktų karštį?

Dėmesingo aptarnavimo gidas atsakys į dažniausiai iškylančius su aptarnavimu kavinėje, restorane, viešbutyje susijusius klausimus. Atrodytų, kad dėmesingai aptarnauti yra paprasta, tačiau šioje veikloje reikia būti tikriems, kad tai Jūsų sritis. Nuo to priklausys įstaigos įvaizdis, reputacija, lankytojų skaičius ir jūsų arbatpinigiai. Svetingumo verslas gyvuoja tūkstantmečius.

Pagrindinė veiklos kryptis ir dabar liko ta pati – atliepti lankytojų, svečių poreikius ir jiems pasitarnauti. Kai žmogus gauna tai, ko nori, jis būtinai suteiks Jums tai, ko norite Jūs. Tai pasiekti padės praktiški ir tikslūs patarimai – nuo svečio pasitikimo, stalų serviravimo, įvaizdžio, uniformų, interjero, užsakymų valdymo iki kavos ruošimo ir iššūkių sprendimo. Filosofija, kaip kurti vientiso kūno komandą, ir aptarnavimas pagal protokolą. Būdingos klaidos, naudingos užduotys ir tikro svetingumo planas.

„Mano svetingumo pradmenys buvo namuose. Močiutės mėgo svečius ir didelių susitikimų surengdavo vieną ar porą per metus, kai atvykdavo 30–100 žmonių“, – sako dėmesingo aptarnavimo ekspertė A. Jasilionytė, knygoje žingsnis po žingsnio pasakojanti, kaip kurti tikrą svetingumą.

Rašydama šią knygą, ji rėmėsi ilgamete patirtimi verslo įvaizdžio, dėmesingo aptarnavimo, etiketo, protokolo srityse, konsultavosi su svetingumo eksperte Loreta Miliauskaite, rezervacijų sistemų žinovu Dominyku Smičiumi, kavos ekspertu Dariumi Kuodžiu, gastronomijos žurnaliste Jūrate Sprindžiūnaite ir kitais aptarnavimo srities žinovais.



www.alvyda.com

ISBN 978-9955-903-03-1



9 789955 903031