



Funded by
the European Union



REPUBLIKA E SHQIPËRIË
MINISTRIA E KULTURËS



Moduli

SHERBIMET TURISTIKE

PËRMBAJTJA E KURSIT

KAPITULLI I HYRJE NE HOTELERI

25

Si të shkruajmë një CV dhe të kërkojmë punë
Shërbimi profesional
Siguria dhe parandalimi i aksidenteve
Struktura dhe përgjegjësitë e personave të punësuar në një hotel.
Uniforma e Personelit
Mirëseardhja për klientin
Aksesi dhe pamja e hotelit
Mëngjesi dhe llojet e tij
Ankesat dhe si tua dalim mbanë atyre
Pagesa e llogarisë dhe largimi
Klientët tanë

KAPITULLI II MENAXHIMI I PËRGJITHSHËM I RESTORANTEVE

53

Etika në tavolinë
Kompletet e të ngrënit
Shtrimi i tavolinës
Zbukurimi i tavolinës
Rregulla praktike për shërbimin
Rregulla përgjithësuese mbi: normat e sjelljes në sallë
Hartimi i menisë

KAPITULLI III. MENAXHIMI I SALLAVE

75

Salla e restorantit në hotel, karakteristikat kryesore
Mobilimi, mjetet dhe pajisjet e restorantit
Pastërtia e repartit të restorantit
Teknikat bazë të shërbimit
Mbajtja e gotave
Mbajtja e tabakasë
Shërbimi i pijeve
Metodat e shërbimit
Rregulla të shërbimit nga pjatanca në pjatë
Shërbimi Geridon
Shërbimi në bufe
Shërbimi i kafeterisë
Shërbimi i dhomës
Pritjet dhe banketet
Organizimi dhe planifikimi i banketit
Pergatitjet e shërbimit në një banket
Shërbimi dhe procesi i shërbimit

Rrjedhja e shërbimit në bankete
Detyrat e personelit të shërbimit në bufet e sotme

KAPITULLI IV. HIGJENA

98

Higjena e përgjithshme

Tualetet

Pajisje

Ambjentet e brëndshme

Ambjentet e jashtme

TRADITA, HISTORIA DHE TRASHËGIMIA KULTURORE NE FUNKSION TE ZHVILLIMIT TE TURIZMIT

Nga viti 2011 e në vazhdim turizmi në Mirditë po rritet e zhvillohet me ritme të pëlqyeshme. Treguesit si rritja e numrit të strukturave akomoduese, shtimi i restoranteve, bujtinave dhe vecanërisht të vizitorëve të cilët zgjedhin Mirditën e dëshmojnë më së miri këtë.

Harta e strukturave pritëse është zgjeruar si hotele e bujtina në Katundin e vjetër ,Ekohotel “Marub”, Bujtina Dini, restorant “Lugina”, “Oazi”, “Kryezez” në Perlat Kështjella Duka, N’Kanu, në Spac “Magjik natyre”, në Lufaj Tranga Adventura etj.

Promovimi i turizmit në Mirditë deri tani është bërë nga subjektet private për tërheqjen e turistëve të huaj dhe aktivitetet kulturore të Bashkisë për turizmin e brendshëm, investimet me projektet e zonjës Marianne Graf në Katundin e Vjetër Ekohotel “Marub”, Lufaj “Tranga adventure” e Spac “Magjik natyre”.

Mirdita është e aksesueshme:

- përmes agjensive turistike që e përfshijnë në guidat e saj nxitur nga bizneset vendase dhe mundësojnë sjelljen e grupeve turistike;

-agjensive online si booking .com, tripadvisor.com që mundësojnë individë ose familje;

-përmes marketingut që i bëjnë vetë vizitorët vendas apo të huaj.

Deri tani Mirdita vizitohet për një drekë, darkë , 1 – 3 ditë, si pjesë e guidave që e përfshijnë 1 ditë .

Synimi i të gjithëve është ta kthejmë Mirditën në destinacion turistik , që do të thotë vizitorët të mos jenë pushues për një a disa ditë por njohës të saj. Po si?

Përmes promovimit:

- Te historise se zones ne periudha te ndryshme;
- te tradites ne gatimet tradicionale ne restorantet e zones;
- Te punimeve gurit e drurit ne arredim;
- reklamimit te tyre ne rrjetet sociale;
- Panaireve te gatimeve, prodhimeve vendase, veshjeve origjinale, qendismave etj.
- festave zonale.

Gatimet tradicionale

Ne gatimet tradicionale ka receta qe mund te perfshihen ne menute e restoranteve si

Laknor me rena

Byrek me arra

Pete misri me presh ose kungull i pjekur ne furre drush

Qull me leng pule e me miell misri ose gruri

Mish i thate derri

Mish i ne krane i pjekur ne prush

Mish derri me groshe te ziera ne kuc

Mish derri me lakra te bardha ose te zeza

Buke e norme gruri (pa maja buke)

Buke misri

Djath dhie, dele ose lope

Maize qumshti, qumesht hirre, gjalp ose telyen,

Petulla

Pete me sheqer (embelsire)

Pule me oriz ose qull

HYRJE NË HOTELERI¹

Në lashtësi hotelet mbi të cilat kemi të dhëna të sakta ishin vendosur në Olimpia dhe Epidaurus, ku në kohë të ndryshme të vitit, një numër i konsiderueshëm i njerëzve mbledheshin për të parë ngjarjet sportive, kremtimet fetare ose evente të mëdha tregëtare. Në qoftë se udhëtarët më të varfër kishin për të zgjedhur tendat, ose kazermat, të tjerët më të pasur gjetën strehë në strukturat e ndërtruara posaçërisht të formuara nga dhoma të veçanta, që ndodhen rreth një oborri me kolona. Në Romën e lashtë, përgjatë rrugës shfaqeshin përshkrime të ndryshme mbi vendet e pritjes, ku nganjëherë përshkruheshin si vende të shturura dhe piktoreske.

Pas mijëvjeçarit filloi të përhapej një formë moderne dhe profesionale dhe pikërisht në këtë kohë pritësit e hoteleve dhe të haneve formuan një shoqëri me një rregullore. Nëse periudha e Rilindjes ndihmoi në zhvillimin e shijes për një ushqim të mirë në tavolinë dhe për një sjellje të hijshme dhe elegante, akoma deri në vitet 700 shtresat e larta preferonin mikpritjen private, por intensifikimi i trafikeve dhe i tregtisë, përfundimisht në mënyrë të pashmangshme, i dhanë një zhvillim të madh industrisë së hotelierisë e cila tashmë ishte e gatshme për të mirëpritur klientelë të ndryshëm.

Hotel, është një kompani që ofron strehim me pagesë, përdoret zakonisht për periudha të shkurtra, sidomos nga turistët.

Shumë shpesh, hotelet sigurojnë një numër të madh shërbimesh për klientet, të tilla si; restorant, pishinë dhe një shumëllojshmëri të shërbimeve për fëmijë. Disa hotele gjithashtu kanë brenda tyre një sallë konferencash në mënyrë që të inkurajojë grupe të zhvillojnë takime dhe konventa në këto vende pritëse. Në sallën e konferencave duhet të ketë një podium të ngritur, duhet të ketë një sistem të mirë

¹ MANUAL I HACCP HOTEL – B&B, pregatitur nga CESVI

dëgjimi, të jetë e ndriçuar mirë, të ketë një sistem ftohje-ngrohje, karrige të rehatshme, të ketë lidhje interneti ose sistem wireless. Ambjentet e hotelit, si ato të brendshme dhe ato të jashtme duhet të jenë të mbajtur mirë, të rregullt dhe të pastër. Në ambjentet e brendshme duhet të vendosen shënjat e ndalimit të pirjes së duhanit. Mbajtja e kafshëve në ambjentet e brendshme të hotelit duhet të bëhet në respekt me normat e higjenes dhe të sigurisë (transporti brenda kafazit, me çertifikatë veterinare). Duhet të ketë një dalje dytësore që shërben për kalimin e punonjësve të hotelit. Hoteli duhet të ketë një Lavanderi, me të gjitha mjetet e duhura: makinë industriale larëse, tharëse, paisje për të hekurosur. Duhet të ketë të ekspozuar dhe të ndriçuar shenjën me të shkruar "HOTEL" dhe emrin e tij.

Pjesë të tjera të hotelit janë:

Holli i lejon vizitorët të kenë kontakt të drejtpërdrejt me zonat kryesore të hotelit. Midis ambjentit të jashtëm dhe hollit është një hapësirë që funksionon si korridor dhe mbron hollin nga ndryshimet e temperaturës së jashtme. Për të ndihmuar hyrjen në hotel dy portat e hyrjes duhet të jenë automatike dhe të jenë të hapura duke bërë lëvizje anësore.

Recepsioni është një banak i vendosur në një zonë të dukshme të sallës ku mbahen kontaktet midis personelit të hotelit dhe klientëve. Ky banak është me të vërtetë një sektor që është i ngarkuar me procedurat e hyrjes, qëndrimit dhe largimit të klientëve nga hoteli. Në këtë zonë duhet të ekspozohet licenca që të jetë e dukshme, çertifikata mjekësore, rregullat e hotelit, lista e çmimeve, këmbimi valutor i monedhës data llogaritjes, lista e shërbimeve, informacionit turistik për të gjitha zonën, plani i evakuimit në rast emergjence. Duhet të ketë një raft për vendosjen e çelësave të dhomave, për dokumentat dhe postën e klientëve. Nuk duhet të mungojë telefoni. Kjo zonë është e lidhur nëpërmjet një korridori, me zyrë kryesore e cila shërben vetëm për stafin dhe përdoret si selia e administratës së hotelit dhe menaxhimit të guidave turistike. Personeli është i detyruar të hyjë në strukturën pritëse (hotel) nëpërmjet një hyrje të veçantë përgjatë një korridori ku janë të vendosura dhomat, banjat dhe magazinat.

Bari përfshin një banak për shpërndarjen e produkteve, karrige (ose poltrona) dhe tavolina për qëndrimin e klientëve.

Salla e restorantit është direkt e lidhur me hollin dhe është e pozicionuar afër zonës së takimeve, qëndrimeve apo në bar. Shpesh, në qoftë se hoteli ndodhet në një zonë urbane, salla e ngrënies (restoranti) nuk është, ndërsa në vendet larg qendrave urbane, prania e restorantit mund të jetë vendimtare për dhënien e dhomave. Kuzhina është e përkushtuar për prodhimin e ushqimit dhe përbëhet nga katër fusha: ruajtjes (konservimit), përgatitjes, gatimit dhe larjes. Hyrja e lëndëve të para duhet të bëhe patjetër nëpërmjet një hyrjeje të veçantë dhe jo nëpërmjet hyrjes së hotelit. Midis zonës së kuzhinës dhe restorantit duhet të ketë një zonë të ndërmjetme që përdoret zakonisht për ruajtjen e pecetave dhe pajisjeve të restorantit. Kjo hapësirë shërben për të mbrojtur sallën e ngrënies (restorantin) nga zhurmat dhe nga ndonjë zjarr aksidental në kuzhinë.

Dhomat janë planifikur të jenë në katet e sipërme. Dhomat janë të lidhura me shkallë, ashensor, dhe daljet e emergjencës. Shkallët dhe ashensori për personelin e hotelit duhet të jenë të ndara nga ato të klientëve. Në korridore duhet të jetë i vendosur një plan evakuimi, shenjatat për daljet e emergjencës dhe aparatet e shuarjes së zjarrit të jenë të dukshme.

Dhomat duhet të jenë të përbëra nga këta elementë;

- zona e hyrjes,
- garderoba (afër hyrjes) përshtatur me një mobilje për të ruajtur rrobat dhe valixhet si dhe komodinat e vogla të vendosura afër krevatit,
- banjoja duhet të përmbajë WC, biden (që nuk përfshihet në disa lloje hotelesh ndërkombëtare), lavamani dhe kabina e dushit,
- zona e gjumit përbëhet nga një krevat dopio ose nga dy krevate tek, me mundësinë për të shtuar të tjerë,
- këndi i shkrimit që përfshin një tavolinë me karrige, pasqyrën (në mënyrë që të pasqyrohet e gjithë pamja e klientit), televizorin dhe minibarin i cili duhet të përmbajë aperitivë dhe pije (që paguhen në fund të qëndrimit), mundësisht të gjithë mjetet për të përgatitur një çaj ose kafe (filxhanë, lugë, një ibrik elektrik, bustina kafeje, çaji, sheqer, qumësht dhe limon),
- zona e qëndrimit e vendosur në fund të dhomës mund të ndryshojë në dimension për të akomoduar një karrige deri në dy apo më shumë karrige dhe tavolinë,
- sistem ngrohje dhe ftohje,
- telefon,
- një sistem të mirë ndriçimi,
- kasafortë.

Karakteristikat e dhomave duhet të jenë të tilla që të garantojnë:

- Dyer të sigurta dhe të izoluara në mënyrë që mos të dëgjohen zhurmat.
- Hapësira të mjaftueshme.
- Ndriçim të mjaftueshëm të pozicionuar në mënyrë oportune.
- Klima dhe sistem efikas errësimi.
- Nivel të mirë qetësie.
- Pastrim dhe aromatizues ose një ajrosje neutrale.
- Paraqitje komode, arredim dhe fjetje të rehatshme.
- Çarçafë të pastër, të rregulluar bukur dhe të cilësisë së mirë.
- Funksionim i plotë i impianteve elektrike, ngrohjes, televizorit, telefonit.
- Hoteli duhet të vendosë regulloren e mirëmbajtjes dhe kujdesit për mobiljet, impiantet dhe pajisjet e dhomave.
- Në dhoma duhet të vendosen indikacione mbishkrime për normat e sigurisë.
- Dhomat duhet të disponojnë aksesorë të tillë për të krijuar komoditet dhe qëndrim të rehatshëm si: jastëk dhe batanije shtesë, varëse rrobash, shërbime të ndryshme (lëng frutash, karamelle, çokollata të vogla, pantofla etj), kosht mbeturinash, dollap rrobash, minibar, broshura, listë dhomash, letra shënimesh.
- Hoteli duhet të ofrojë shërbime sigurie (kasaforta), lavanderi dhe të vendosë mënyrat e veta për të kënaqur klientët.

Tualetet

Karakteristikat e tualeteve të dhomave duhet të jenë të tilla:

- Duhet të ketë hapësira të mjaftueshme për aksesorët e nevojshëm, produktet sanitare etj.
- Ndriçim të mjaftueshëm dhe me drita të pozicionuara mirë.
- Pastrim dhe përdorim aromatizuesish.
- Dushe dhe vaska të pozicionuara në mënyrë që uji mos të dalë jashtë tyre.
- Peshqira të mjaftueshëm dhe të një cilësie të mirë.
- Ajrim efikas.
- Funksionim të impianteve elektrike, ngrohjes, hidraulikeve etj.

- Tualetet duhet të jenë të pajisura me aksesorët përkatës si, tapete të vegjël, shporta, varëse rrobash, shërbime të mirëmbajtjes personale (sapun, shampo, pastë dhëmbësh) letër higjienike për WC, qese për mbajtjen e higjienës së gruas, peshqira etj.
- Hoteli duhet të garantojë ndërrimin e çarçafeve dhe peshqirave çdo ditë duke pasur parasysh dëshirat dhe nevojat e klientit.
- Hoteli duhet të përcaktojë rregulloren e kujdesit dhe mirëmbajtjes së aksesorëve të tualetit.

SI TË SHKRUAJMË NJË CV DHE TË KËRKOJMË PUNË²

CV rrjedh nga “Curriculum Vitae” dhe është dokument i cili kërkohet nga ana e punëdhënësve gjatë kohës së aplikimit për punë. Ky dokument përmban rrjedhën e disa veprimeve tuaja në disa aspekte si edukimi, përvoja në punë, përvoja në praktika të ndryshme, kurse të ndryshme, njohje gjuhësh, njohuri kompjuterike etj.

Zgjidhni formatin e duhur.

Sigurohuni që të zgjidhni formatin e duhur për CV-në tuaj në varësi të pozicionit që po aplikoni apo që përputhet me aftësitë dhe përvojën tuaj. CV-ja mund të jetë në format kronologjik, funksional, i kombinuar dhe me një fokus të caktuar. Gjithmonë zgjidhni atë format që nxjerr në pah pikat më të forta dhe kryesore të jetës tuaj. Sigurohuni që mos të theksoni dobësitë dhe dështimet tuaja në punët e mëparshme. Mundohuni që të përdorni shkrimin dhe ngjyrën e përshtatshme dhe të shmangni përdorimin e shkrimeve kreative dhe ngjyrat e hapura. Gjithashtu mundohuni të strukturoni informacionin me hapësira të qarta ndërmjet sektorëve të ndryshëm. Këshillohet që mos të keni më shumë se dy faqe për CV-në tuaj.

Zgjidhni hollësitë e duhura.

Përveç arsimit, punësimit apo aftësive të kaluara, shkrimi i CV-së duhet të fokusohet gjithashtu në arritjet dhe në përvojën e mësimdhënies dhe kërkimit, botimeve dhe paraqitjeve, granteve dhe bursave, shërbimeve institucionale, shoqatave profesionale, akreditimeve, liçencave, dekoratave dhe çmimeve. Sigurohuni që të vendosni informacionin e kërkuar, të përshtatshëm dhe të saktë në sektorin e duhur të CV-së tuaj. Asnjëherë mos përfshini pagat e mëparshme, referencat dhe arsyet që latë punët e mëparshme, pasi ato lënë përshtypje të keqe tek punëdhënësi juaj i ardhshëm. Gjithashtu mos harroni të korrigjoni dhe të rishikoni CV-në tuaj për gabime gramatikore dhe drejtshkrimore.

Zgjidhni modelin e CV –së sipas punës dhe pozicionit.

Është gjithmonë e këshillueshme që të keni shkrime CV-ish të ndryshme për punët dhe pozicionet e ndryshme që do aplikoni. Kjo për arsye se nevojat e punësimit ndryshojnë në varësi të tipit të punës që kërkoni. Ju mundeni të shikoni një numër të madh shembujsh CV-ish në internet. Modelet e CV-ve në internet janë shumë të dobishme, pasi mund të ndihmojnë një aplikues të krijojë një CV-vë efektive, që përshtatet më së miri me kërkesat e punës që ai dëshiron.

Sot “Europass” është një formë e standartizuar e CV por megjithatë ekzistojnë mendime se standardizimi humb efektin e shprehjes personale dhe në këtë mënyrë fsheh një pjesë të “personalitetit” të aplikuesit.

Qëllimi kryesor i një CV-je është paraqitja e qartë e informatave, organizimi i tyre në një strukturë dhe rradhitje të pranueshme e cila do ta nxisë vrojtuesin që ta shohë të tërën, ose së paku informatat të cilat janë të rëndësishme për vendin që aplikohet.

CV e një personi, krahasuar me “letrën e motivimit” është më standard.

Një nga elementet kryesore të një CV është gjithashtu drejtshkrimi, pra duhet të kontrolloni që të mos ketë gabime gjuhësore pavarësisht se në cilën gjuhë e përpiloni.

² <http://fjalaim.ch/dokumente/si-te-perpiloj-cv/>

http://www.universum-ks.org/repository/docs/Si_te_shkruhet_nje_CV.pdf

Çfarë nuk duhet në CV?

- Mos e fusni fenë ose faktorë tjerë që mund të jenë faktorë diskriminues.
- Mos shkruani të dhëna mbi të ardhurat tuaja në të kaluarën, e vendosni dokumentin veçmas nëse u kërkohet.
- Mos i i fusni opinionet tuaja sepse këto nuk duhen marrë parasysh kur ju kandidoni për ndonjë pozitë të caktuar.

Pasi të keni përpiluar CV-në duhet që ta konvertoni në PDF pasi ky është formati profesional i dërgimit të dokumenteve online.

Më poshtë do të paraqesim disa aftësi dhe kualifikime që ju duhet t'i keni dhe t'i përshkruani në CV-në tuaj nëse kërkoni vend pune si kamarier dhe ju duhet të përgatitni një CV. Ndërkohë edhe personi që rekruton kamarierë vëzhgon dhe kërkon të dëgjojë të flisni po për këto cilësi.

PROFESIONI I KAMARIERIT

Kamarieri = një profesion me 3 përgjegjësi:

- parapërgatitje
- mikpritje
- shitje
-

Që të keni sukses duhet të plotësoni këto kërkesa:

Paraqitja

Ata që janë në kontakt të vazhdueshëm me klientët duhet të kenë paraqitje të rregullt, të veshur mirë dhe me shije. Përshtypja e parë ndihmon në krijimin e besimit nga ana e klientit.

Aftësi teknike

Një njohuri e thellë nga ana teknike rrit besimin në vetvete dhe ka të bëjë jo vetëm me kryerjen korrekte të shërbimit, por, mbi të gjitha, me njohuritë për ushqimet dhe pijet. Ti sugjerosh dikujt për të zgjedhur, të rekomandosh, të jesh i familjarizuar me mënyra të ndryshme të ngrëni të klientëve të huaj, janë vetëm pak nga ato që janë pjesë e aftësive teknike.

Personalitet

Ky konsiston në kortezi, takt, durim, besueshmëri, perpikmëri, ndershëmri, maturi, besnikëri.

Aftësi intelektuale

Konsistojnë në: kujtesë të shkëlqyer, aftësi organizative, edukim i gjithanshëm (talent në gjuhë), elastik në të menduar dhe retorikë.

SHËRBIMI PROFESIONAL

Shërbimi i mirë apo i keq është përcaktues për reputacionin e një hoteli. Shërbimi në tavolinë konsiderohet aftësi në Evropë. Ekzistojnë shkolla speciale që i kushtojnë vëmendje kualifikimit të kamarierëve. Kamarieri duhet të konsiderohet si një person me aftësi pasi shërbimi është art. Shërbimi nuk është një burim i fundit të ardhurash kur dikush nuk gjen punë. Një kamarier mund të punojë si një profesionist me dinjitet me mundësi tunduere për avancim. Shërbimi i mirë bën thirrje për një ndërgjegje njerëzore. Shërbimi paguan mirë. Praktika e shërbimit ndryshon nga një vend në tjetrin por disa rregulla universale janë të rëndësishme për kamarierët kudo që janë:

Çfarë është shërbimi?

- Shikoni klientin në sy
- Çdo i ftuar është i rëndësishëm
- Rregull dhe përsosmëri për çdo veprim
- Buzëqeshje dhe mikpritje për këdo që vjen në restorant
- I ftoni klientët të kthehen përsëri

Cfarë kuptimi ka fjala shërbim?

Të gjithë ne që kemi kontakte me klientë, përfaqësojmë industrinë e shërbimit që përfshin edhe personelin tjetër që punon pas sportelit. Prandaj një sjellje e gabuar nga ana jonë do të ketë një efekt shumë më të madh nga sa mendohet në përgjithësi. Jo vetëm njohuria profesionale influencën në opinionin e klientëve për cilësinë e shërbimit por edhe dëshira për të ofruar një shërbim të veçantë dhe të përshtatshëm ndaj klientëve me kërkesa të ndryshme. Qëllimi i përpjekjeve tona është të kënaqim klientët, kjo mund të përkufizohet si më poshtë:

në sajë të përpjekjeve tona dhe shërbimit të ofruar, klientët duhet të ndjejnë pothuaj si detyrim që të vijjnë përsëri.

Kontakti me klientin (prezantimi me klientin) - Nga rezervimi në pritje dhe përcjellje

Një rezervim i marrë me korrektësi është një pikë thelbësore e mbarëvajtjes së një klienti në restorantin tuaj.

Po aq të rëndësishme janë pritja, përshëndetja dhe ulja e klientit, pasi këto janë momentet e para gjatë të cilave mund të vendoset një marrëdhënie pozitive midis klientit dhe personelit të shërbimit.

Rezervimi

Në një restorant vendi mbahet i rezervuar deri gjysmë ore pas orës për të cilën është rënë dakord.

Për rezervimet duhet të merren në konsideratë disa pika:

- Pyesni për numrin e klientit (numrin e telefonit);
- Klientët e hotelit duhet të pyeten për emrin dhe numrin e dhomës;
- Mbani shënim numrin e personave që do të priten;
- Mbani shënim orën e rezervimit;
- Pyesni/mbani shënim nëse ai / ajo ka ndonjë kërkesë të veçantë, p.sh. për një tavolinë në një vend të caktuar ose për mënyrën e shtrimit të tavolinës;
- Mbani shënim si do të paguhet llogaria (me llogari të veçanta apo me një llogari kolektive).

Mirëseardhja për klientin (përshëndetjet)

Përshëndetja me klientin është kontakti i parë midis klientit dhe personelit të shërbimit. Që në momentin e parë të takimit, me gjestet e para mund të krijohet një bazë e mirë ose e keqe për bashkëbisedimet e mëvonshme. Për këtë përshëndetja e klientit është tejet e rëndësishme dhe duhen mbajtur parasysh pikat e mëposhtme:

- Afrojuni klientit që është duke hyrë;
- Përshëndetja të jetë ftuese;
- Përshëndesni me mirësjellje dhe sipas momentit të ditës;
- Kur përshëndesni mbani kontaktin viziv.

SIGURIA DHE PARANDALIMI I AKSIDENTEVE

Gjithë personeli i shërbimit duhet t'i kushtojë vëmendje të veçantë higjienës dhe procedurave të sigurisë.

Siguria

Siguri do të thotë parandalim i aksidenteve të cilat mund të dëmtojnë si punonjësin dhe klientin. Aksidentet mund të shkaktohen nga pakujdesia. Mund të parandalohen duke zbatuar parimet bazë të sigurisë.

Punonjësit e shërbimit dhe ushqimit mund:

- të vëzhgojnë, të ndjekin me kujdes të gjitha procedurat që kërkohen në punë
- të mbajnë ambjentin e punës në kushte të mira
- të raportojnë çdo problem që kërkon raportim ose mirëmbajtje sapo ta vënë re (p.sh një e çarë në tapet ose një rrugicë e liruar)

Shkaqet e aksidenteve në punë

- të mos qënit të ndërgjegjshëm ndaj rrezikut
- të vepruarit pa u menduar
- dembelizmi
- nxitimi
- pamundësia për të përmbushur udhëzimet ose procedurat e sigurisë

STRUKTURA DHE PËRGJEGJËSITË E PERSONAVE TË PUNËSUAR NË NJË HOTEL.

Më poshtë do të paraqesim dy skema te personelit që duhet të punësohet në një hotel. Megjithatë nuk ka receta pasi çdo gjë është në varësi të tipit të biznesit dhe madhësisë së hotelit.

Personeli

Administrata

- drejtori i hotelit
- Menaxheri i marketingut dhe i shitjeve
- Menaxheri i ushqimit dhe i pijeve
- Shefi i pritjeve
- Personeli i financës
- Drejtori i restorantit (nëse është i parashikuar restoranti)

Pritja

- Punonjësit e receptionit dhe të prenotimit
- Sekretari i zyrës
- Portieri
- Roja e natës
- Hamall

Bari

- Baristi
- Ndihmës - baristi

Kuzhina

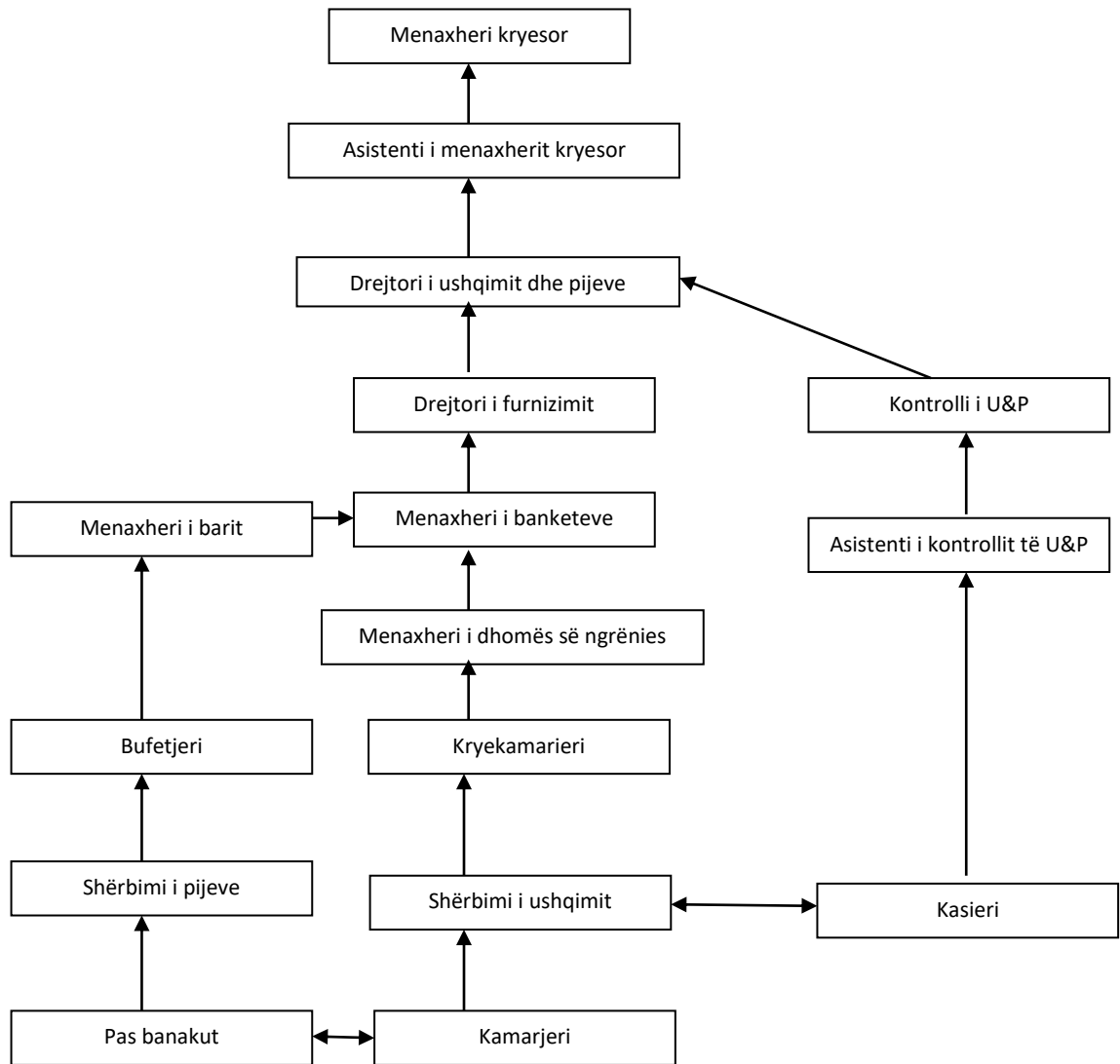
- *Kuzhinieri*
- Ndihmës kuzhinieri
- Pjatarësi
- Shpërndaesi i porosive

Katet

- Kamarierët e kateve
- Personeli i hekurosjes/lavanderia

Të tjerë

- Kopshtar
- Personel i mirëmbajtjes
- Shofer
- Magazinier



Ekzistojnë përvoja të ndryshme për organizimin e personelit në një hotel apo restorant. Stafi i restorantit duhet të jetë i përgatitur të përshtatet në tre ambiente:

- reception (pritja, rezervimet, llogaria)
- sallë (shërbimi në restorant)
- sallën e kontrollit

Numri i punonjësve (drejtori i restorantit, administratori i parë i hotelit, administratori i dytë i hotelit, shefi i banketeve, shefi i verave, shefi i shërbimeve në kate, kryekamarieri, kamarieri, ndihmëskamarier, etj) zgjidhet dhe kërkohet që të jetë sa më eficient.

Përgjegjësitë e personave që punojnë në hotel janë si më poshtë:

1. Drejtuesi / menaxheri

Ka detyrë organizimin dhe administrimin e shërbimit në hotel përfshirë:

- Restorantin;
- Katet
- Dhomat e veçanta
- Banketet dhe pritjet e klientëve
- Dhomat e rezervimit

Në disa procese pune me ndihmën edhe të menaxherit të hotelit rregullon:

- Turnet e shërbimit
- Pushimet
- Orët kur personeli duhet të jetë i gatshëm për klientët

Duhet të jetë një person fisnik dhe që zotëron disa gjuhë të huaja, të flas bukur dhe të ketë njohje të të gjitha llojeve të ushqimeve, e të jetë i pashëm.

2. Administratori i parë i hotelit

Ka një rol kryesor në shërbimin e restorantit. Bashkëpunon me drejtuesin e ushqimeve dhe pijeve me drejtuesin e restorantit dhe me shefin e guzhinës për menunë e ditës, për banketet në përgjithësi, dhe bashkë me drejtorin e restorantit stabilizon dhe kontrollon turnet e shërbimit.

Duhet të ketë elegancë, paraqitje, me kulturë dhe njohje të mirë të gjuhëve bazë të huaja, njohje të ushqimeve dhe pijeve.

3. Administratori i dytë i hotelit

Kontrollon shërbimin, respektimin e orarit të personelit, pastrimin e sallës, zyrave, verifikon që materialet të jenë të pastra, bashkëpunon me administratorin e parë në pritjen e klientëve dhe në krijimin e kushteve për to.

4. Shefi i banketeve

Ka një kapacitet të shkëlqyer organizativ dhe njohje të mirë të çështjeve të dimensioneve të sallës së banketeve, pritjeve. Njeh pritjet dhe zgjidh në mënyrë të drejtë kërkesat e klientëve. Njeh shumë mirë kuzhinën dhe ka shije në paraqitje. Njeh gjuhët kryesore dhe komunikon bukur me klientin.

5. Kryekamarieri

Ai duhet të ketë organizim të mirë, të jetë i pashëm, të njoh 2-3 gjuhë të huaja, të njohë ushqimin dhe pijet. Veç të tjerave ai duhet të:

- Asistojë në pritjen, drejtimin, uljen e mikut në tavolinë;
- Të krijojë ngrohtësi për mikun në tavolinë;
- Të sugjerojë kokteile, aperitivë dhe lloje të specialiteteve të vendit;
- Të marrë porosinë e pijeve;
- Të prezantojë menunë;
- Të asistojë në zgjedhjen e menusë nga ana e klientit;
- Të sugjerojë dhe prezantojë përbërjen e ushqimeve të ndryshme vendase dhe të huaja dhe mënyrën e gatimit të tyre në detaje;

- Të marrë porosinë e ushqimeve;
 - Të njohë praktikat dhe procedurat e pastrimit në ambientet e shërbimit dhe në restorant;
 - Të jetë i përgatitur për gatime me alok në sy të klientëve;
 - Të dijë të informojë klientin për vende të ndryshme turistike;
 - Të ndihmojë klientin për problemet e tij;
 - Të kontrollojë restorantin dhe pajisjet për pastrimin dhe vënien e tyre në vend.

6. Kamariet

Përgjegjësitë kryesore të kamariet do të varen nga lloji i shërbimit, tipi i restorantit si dhe volumi i biznesit. Në përgjithësi kamariet duhet:

- Të shoqërojnë në vend dhe t'i shërbejnë klientit;
- Të pastrojë dhe të vëjë në vend pajisjet e shërbimit;
- Të njohë ushqimin dhe pijet, të dijë të ofrojë menunë, të njohë teknikat e gatimit;
- Të njohë dhe të përdorë me korrektësi teknikat e shërbimit për të gjitha llojet e ushqimeve dhe pijeve që ofrohen në menu;
- Të njohë dhe të praktikojë parimet e higjenes së ushqimit, sigurimit teknik, prandalimit të zjarrit, mirëmbajtjen e shëndetit dhe pastrimit personal;
- Të njohë rregullat e restorantit dhe hotelit dhe mënyrat e funksionimit të tij;
- Të njohë ambientet e hotelit;

7. Ndhmës kamariet

Ka përgjegjësi për proceset ndihmëse të shërbimit të cilat varen nga kamariet.

- Merr dhe zgjedh ushqimin nga kuzhina;
- Transporton ushqimin me karrocë në çdo tavolinë;
- Marr pjatat nag tavolina e klientit
- Kthen gotat në dhomën e shërbimit

8. Shefi i verërave

Shihet vetëm në restorantet e klasit të parë. Veprimet e tij kordinohen me kamariet. Ai është përgjegjës në mënyrë ekskluzive për shërbimin dhe shitjen e verës. Ai duhet të njohë:

- Teknikat e testimit;
- Kombinimin e verës me ushqimet
- Cila gotë i përshtatet cilës verë;
- Menaxhimin e qilarit të verës;
- Ruajtjen e verës;
- Hartimin dhe kompletimin e listës së pijeve;

9. Shefi i shërbimit të katit.

Përgjigjet për shërbimin e mëngjeseve të vogla. Bashkërendon punën mes telefonit me klientin dhe kuzhinën. Merr porosinë dhe organizon shërbimin si dhe përgjigjet për faturat.

UNIFORMA E PERSONELIT

Uniforma ka rëndësi të madhe për hotelin. Një veshje e thjeshtë dhe elegante dhe me prestigj, transmeton tek klientët mendimin e gjetjes së një mjedisi klas. Hotelet dhe restorantet shpesh kanë specialist që modelojnë veshje tipike për restorantin. Ngjyrat më të përdorshme janë e bardha, grija e hapur, blu marinara, e kuqja dhe vishnja. Personat me punë të ndryshme mbajnë veshje të ndryshme.

Veshja e personelit sipas funksioneve:

Zakonisht është menaxheri i hotelit ose restorantit që zgjedh veshjen. Ajo është e nevojshme të zgjidhet sipas natyrës së restorantit dhe të përputhet me të. Disa veshje që mund të përdorin persona të ndryshëm në sallë janë:

1. Drejtori i sallës së restorantit (për drekë) zakonisht përdorë xhakëtë gri të errët me dopio pet, këmishë të bardhë, pantollona me vija gri dhe të zezë, kravatë të gjatë të zezë ose të bardhë me të zezë. Këpucë të errëta.

Drejtori i sallës së restorantit (për darkë) kostum të zi

2. Admistratori i hotelit (për darkë) xhakëtë krem me dopio pet, këmishë të bardhë, pantollona të zeza, kravatë të zezë, çorape të errëta, këpucë të zeza. Për darkë kostum të zi.
3. Shefi i verërave për drake dhe darkë. Xhakëtë blu marinara, këmishë të bardhë, pantollona gri të errëta ose të zeza, kravatë të gjatë, çorape të errëta, këpucë të zeza.
4. Kryekamarieri për drekë dhe darkë xhakëtë të bardhë me një kopsë, këmishë të bardhë, pantollona të zeza, kravatë të zezë, çorape të errëta dhe këpucë të zeza.
5. Kamarierët këmishë të bardhë, papion të zi, jelekë të zi, pantollona, çorape dhe këpucë të errëta. (mundësisht të zeza).
6. Personat femra të sallës: këmishë të bardhë me mëngë të gjata, me mansheta të zeza dhe blu, me fund të zi ose blu të drejtë, të rehatshëm të gjatë me çorape ngjyrë mishi, këpucë të zeza me taka të ulëta.

Në disa raste sipas tipit të hotelit mund të zgjidhen veshje karakteristike. Gjithmonë duke patur parasysh që të jetë e rehatshme dhe të mos bëhet pengesë për punën.

MIRËSEARDHJA PËR KLIENTIN (PËRSHËNDETJET)

Përshëndetja me klientin është kontakti i parë midis klientit dhe personelit të shërbimit. Që në momentin e parë të takimit, me gjestet e para mund të krijohet një bazë e mirë ose e keqe për bashkëbisedimet e mëvonshme. Për këtë përshëndetja e klientit është tejet e rëndësishme dhe duhen mbajtur parasysh pikat e mëposhtme:

- Afrojuni klientit që është duke hyrë;
- Përshëndetja të jetë ftuese;
- Përshëndesni me mirësjellje dhe sipas momentit të ditës;
- Kur përshëndesni mbani kontaktin viziv.

Pa diskriminim

- Tregojuni klientëve që janë të mirëpritur;

- Ndhimojini ata me gardërobën;
- Drejtojuni klientëve me emër dhe titull, n.q.s. ua dini (titulli gjithmonë i pari)

Ulja e klientit

Pas përshëndetjes me klientin duhet ta pyesni nëse ka bërë rezervim apo jo për tavolinë. Nëse ai/ajo nuk e ka bërë më parë këtë gjë (nëse është e mundur) duhet t'i ofrohet mundësia për të zgjedhur tavolinë. Shoqërimi dhe ulja e klientëve kërkon kujdes dhe duhet të bëhet vetëm prej anëtarëve më me përvojë të personelit (kryekamerieri). Ata do të zgjedhin tavolinën e duhur duke marrë parasysh kërkesat e veçanta të klientit.

Paraqitja e menu-së – rekomandimi i aperitivëve

Me paraqitjen e menu-së (së hapur) fillon bashkëbisedimi. Nëse në tavolinë kemi fëmijë, atyre iu ofrohet lista për ta. Ofroni aperitivë të ndryshëm të veçantë ose tregojini karrocën e aperitivëve. Pas shërbimit të aperitivëve duhet ti lini pak kohë klientëve në atmosferën e restorantit

Rekomandime dhe këshilla

Njohuritë e sakta mbi produktet është baza e një bashkëpunimi të suksesshëm.

Çfarë duhet të kemi parasysh:

- Bëni rekomandime të qarta dhe ofroni alternativa;
- Ngjallni interes dhe nevojë për produkte të ndryshme;
- Shpjegoni ushqimet në një mënyrë që të ngjallni oreks;
- Dëgjoni klientin dhe dëshirat e tij.

Reklamë aktive

Një proverb kinez thotë “Ai që nuk buzëqesh dot nuk hap biznes”. Gjatë fazës së parë të bashkëbisedimit, klientit duhet t'i krijohet bindja se ne na gëzon prania e tij dhe t'i ofrojmë shërbimet e dëshiruara prej tij. Kjo aftësi, për të krijuar një klimë shitje pozitive, përcakton vazhdimësinë e bashkëbisedimit.

Kërkesat për shitje aktive mund të përmblihen në një formulë të shkurtër.

- A. Të kesh
 - Njohuri të natyrës humane
 - Aftësi profesionale
 - Njohuri për produktin dhe shërbimin
- B. Komandim (drejtim)
 - I teknikës së shitjes

- I psikologjisë së shitjes

C. Dëshirë

- Për të influencuar
- Për të shitur

Shitja aktive është një fushë të jetuari dhe të mësuar sepse ajo nuk përfundon vetëm me përvetësimin e teknikës së shitjes por gjithashtu kërkon zhvillimin e një instinkti se kur duhen vënë në zbatim teknika të caktuara. Për këtë natyrisht nevojitet kualifikim. Kualifikimi në punë rrit eksperiencën dhe besimin në vetvete, që është i nevojshëm për të qenë i aftë për t'iu përshtatur klientëve dhe nevojave të tyre.

Teknikat e reklamimit të shitjes

Qëllimi i këtyre teknikave është të krijojnë ose intensifikojnë nevojat e klientëve, dhe të vendosë bazat për një klimë shitjeje pozitive.

Teknikat e reklamimit, të shitjes nuk kufizohen vetëm brenda aktiviteteve në restorant por fillojnë me gazetën, reklamën në radio etj., si reklama të jashtme. Kjo duhet të vazhdojë në restorant dhe përfundojë me paraqitje të caktuara po në restorant (p.sh. Në bufe).

Ambienti i cili është një model tërheqës dhe dekorativ, ndikojnë rrënjësisht në perceptimin e klientit për shërbimin. Në përgjithësi duhet të krijohet një atmosferë pozitive.

Vitrinat

Gjenden shpesh para ose në hyrje të restorantit. Rregullimet në këto vitrina duhet të jenë ftuese për personin që i sheh ato (klientë të mundshëm) për të hyrë në restorant.

Bufetë

Bufetë e rregulluara me gusto mund të influencojnë mendimin e klientit për të blerë. Klienti ka shumë gjasa të blejë çfarë ka parë më parë, prandaj bufetë kanë një efekt të fortë stimulues mbi klientin dhe në të njëjtën kohë janë pjesë e ambientit.

Çfarë është e përshtatshme në bufe?

- Pijet në shishe, veçanërisht verërat dhe pijet alkoolike
- Ushqime të gjalla, perime, fruta, peshqit me guaskë;
- Ekspozimet (skulpturat), kek special;
- Ushqime me temë të përcaktuar, p.sh. gjatë javës italiane, greke ose për raste të tjera të veçanta si për krishtlindje, pashkë etj.

Vitrinë verërash me ajër të kondicionuar

Avantazhi i tyre ndaj bufeve të zakonshme është se verërat ruhen në temperaturën e duhur dhe prandaj janë edhe të gatshme për tu servitur. Ka edhe zona klimaterike për verërat e kuqe. Paraqitja në të tilla vitrina tregon kulturë të lartë në shërbimin e verërave. Për fat të keq ato janë të shtrenjta. Bufetë përbushin dëshirën e klientëve për të rregulluar ushqimin e tyre si iu pëlqen atyre. Një numër i madh bufesh përdoren zakonisht për pjatat si të para, sallatat, mëngjesin, mëngjesin e vonë, dhreka dhe ëmbëlsirat.

Shitja me karrocë

Të përdorura me sukses janë karrocet për:

- Aperitivët dhe digjestivët;
- Për hapje
- Djathin
- Ëmbëlsirat
- Flakëruar (alkooli hidhet mbi ushqim gjatë përgatitjes – për përgatitje në sy të klientit)
- humidor (garanton cilësi optimale të prodhimeve prej duhani).

AKSESI DHE PAMJA E HOTELIT

Hoteli duhet të ofrojë udhëzimet e nevojshme nëpërmjet mjeteve të përshtashme mbi vendndodhjen e tij. Hoteli duhet të përpiqet të krijojë një ambjent të këndshëm në të cilin ofron shërbimet e tij si dhe të sigurojë një ndriçim të brendshëm dhe mirëmbajtje, gjithashtu duhet të ketë sa më shumë hapësira të gjelbërta.

PARKIMI

Hoteli duhet të ketë ambiente të përshtatshme për t'u siguruar klientëve parkimin e makinave të tyre. Parkimi duhet të jetë i lehtë manaxhueshëm si dhe me një siguri të lartë.

RECEPSIONI

Recepsioni i hotelit duhet të ketë pamje të këndshme, hapësira të mjaftueshme, dhe i arregtuar mirë. Personeli i recepsionit duhet të jetë i kualifikuar, i sjellshëm si dhe të ketë njohuri të gjuhëve të ndryshme duke ju referuar klientelës që frekuenton hotelin.

Hoteli duhet të ketë informacion të bollshëm turistik apo njohuri kryesore në bazë të vendit ku ndodhet.

Hoteli duhet të bëjë të mundur të ketë në dispozicion të klientëve shërbime sekretarie si fax, fotokopje, kompjuter me skaner, lidhje me internetin.

Hoteli duhet të ketë një komunikim(telefon ose postë) te sjellshëm, të qartë dhe në kohë me klientët.

Hoteli duhet të vendosë në dispozicion një formular sa më të thjeshtë ku klientët të mund të shprehin opinionet e tyre rreth shërbimeve.

Këshilla

Rezervimi

- Kryerja e rezervimit të hotelit, me faks/e-mail
- Leximi i kërkesës për rezervim, me faks/e-mail.
- Kontrolli i disponueshmërisë së dhomave.
- Përgatitja e ofertës me alternativa.
- Zbatimi i rregullave të korrespondencës.
- Dërgimi i ofertës me faks/e-mail.
- Plotësimi i dokumentacionit për rezervim paraprak.
- Konfirmimi i rezervimit nga klienti, me faks/e-mail.
- Anullimi i rezervimit (në rast mos-konfirmimi).
- Plotësimi i rezervimit përfundimtar
- Ruajtja e dokumentacionit të rezervimit.
- Kërkimi i informacionit minimum të nevojshëm:
- Marrja e emrit të saktë dhe të plotë të klientit/klientëve
- Saktësimi i datës së mbërritjes
- Saktësimi i numrit të netëve të qëndrimit.
- Saktësimi i tipit i dhomës
- Dhënia e ofertës.
- Dhënia e informacionin mbi çmimet
- Infomimi mbi kushtet e rezervimit të hotelit
- Kërkimi i informacionit shtesë
- Marrja e emrit të klientit/ kompanisë
- Marrja e numrit të tel/fax dhe e-mail
- Pyetje mbi qëndrime të mëparshme

- Saktësimi i të dhënave të fluturimit
- Saktësimi i kombësisë
- Saktësimi nëse është duhanpirës ose jo
- Saktësimi i të dhënave të kartës së kredit
- Përgatitja e letrës së konfirmimit të rezervimit
- Marrja e konfirmimit përfundimtar të rezervimit nga klienti.
- Plotësimi i rezervimit përfundimtar në hotel.
- Ruajtja e dokumentacionit të rezervimit në hotel.
- Zbatimi i rregullave të etikës së komunikimit

Rregjistrimi i klientit në hotel

- Përshëndetja e klientit.
- Identifikimi i statusit të klientit
- Kontrolli nëse ka regjistrim apo jo.
- Asistenca në plotësimin e kartës së rregjistrimit nga klienti.
- Komunikimi me klientin mbi udhëtimin e tij.
- Marrja e firmës për klientët që i është parapërgatitur karta 21 e regjistrimit.
- Kontrolli i saktësisë së plotësimin të kartës së rregjistrimit
- Kërkimi me mirësjellje i pasaportës së klientit.
- Verifikimi i të dhënave me kartën e rregjistrimit.
- Konfirmimi me klientin e numrit të personave
- Konfirmimi i tipit të dhomës.
- Konfirmimi i kohëzgjatjes së qëndrimit
- Konfirmimi i datës dhe kohës së largimit.
- Konfirmimi i mënyrës së pagesës.
- Njoftimi i klientit nëse dhoma është gati
- Dorëzimi i çelësit të dhomës.
- Kontrolli nëse ka mesazhe për klientin.
- Dhënia e informacioneve të tjera të nevojshme.
- Shoqërimi i klientit në dhomë.
- Orientimi për pozicionin e dhomës dhe pajisjeve në të.
- Demonstrimi i mënyrës së funksionimit të pajisjeve të veçanta.
- Urimi për klientët për qëndrim të këndshëm
- Regjistrimi i të dhënave të klientit në regjistër
- Regjistrimi i të dhënave të klientit në kompjuter.
- Kryerja e një telefonate pas akomodimit në dhomë.
- Njoftimi për sektorët e tjerë për mbërritjen e klientit.

Informacion për klientin gjatë procesit të regjistrimit.

- Informimi i klientit për numrin e dhomës.
- Informimi i klientit për tarifën e dhomës.
- Informimi i klientit për pozicionin e dhomës.
- Informimi i klientit për shërbimet në dhomë.
- Informimi i klientit për përdorimin e ashensorit për të mbërritur në dhomë.
- Informimi i klientit për orarin e mëngjesit.
- Informimi i klientit për orarin e shërbimit të sektorëve të tjerë të hotelit.
- Informimi për përdorimin e telefonit apo internetit.
- Informimi për mënyrën e funksionimit të pajisjeve të dhomës.

- Informimi i klientit për fasilitete apo shërbime të tjera që ofron hoteli.
- Informimi i klientit për orarin e fundit të largimit nga hoteli(check-out).
- Informimi i klientit rreth qytetit dhe vendeve me interes turistik.
- Dhënie informacioni mbi oraret e lëvizjeve të transportit detar, ajror apo urban.
- Dhënie e informacioneve të tjera qytetëse.
- Dhënie informacioni mbi veprimtari kulturore dhe artistike në qytet.

Përpapara mbërritjes së një grupi në hotel

- Përgatitja e planit të ndarjes së dhomave.
- Kontrolli i dokumentave (dosjen e korrespondencave) të grupit mbi kërkesat për tipin e dhomave.
- Ndarja e dhomave për pjesëtarët e grupit.
- Përgatitja e kartës së regjistrimit master.
- Bllokimi i dhomave në kompjuter.
- Dërgimi i formularit të ndarjes së dhomave tek shërbimi i kateve.
- Përgatitja e çelësve të dhomave.
- Kontrolli për sigurimin e parkimit për autobusin e grupit.
- Kontrolli i situatës së statusit të dhomave.
- Njoftimi i portierit për orarin e mbërritjes së grupit
- Njoftimi i portierit për orarin e mbërritjes së grupit.

Ndihmës recepsionisti kryen regjistrimin në hotel për grupe

- Përhëndetja e grupit dhe e drejtuesit të grupit.
- Dorëzimi i listës së ndarjes së dhomave tek drejtuesi i grupit
- Dorëzimi i çelësve të dhomave drejtuesit të grupit.
- Dhënia e kartës së regjistrimit master drejtuesit të grupit.
- Mbledhja e pasaportave të klientëve.
- Konfirmimi me drejtuesin e grupit për numrin e personave
- Konfirmimi me drejtuesin e grupit për numrin e dhomave dhe tipin e tyre.
- Konfirmimi me drejtuesin e grupit për kohëzgjatjen e qëndrimit dhe largimit nga hoteli.
- Konfirmimi i llojit të paketës.
- Konfirmimi i orareve të konsumit të vafteve në restorant.
- Dhënia e informacionit të nevojshëm për shërbimet e tjera të hotelit
- Menaxhimi për mbajtjen e bagazheve
- Orientimi i grupit të klientëve për në dhomat e tyre.
- Marrja e nënshkrimit të shoqëruesit në kartën e regjistrimit master.
- Kontrolli i drejtshkrimit të emrave.
- Verifikimi me drejtuesin e grupit për numrin e pasaportave.
- Shpërndarja e informacionit për grupin tek sektorët e tjerë të hotelit
- Regjistrimi i të dhënave në regjistër dhe kompjuter

MËNGJESI

Si vakt i parë mëngjesi luan një rol të rëndësishëm, pasi ai përcakton se si klienti do të fillojë ditën.

- Personeli i shërbimit në sallën e ngrënies së mëngjesit, përfaqëson kontaktin e parë të klientit. Ky kontakt duhet të jetë pozitiv dhe në interes të klientit.
- Shumë klientë nxitojnë dhe dëshirojnë ta konsumojnë mëngjesin sa më shpejt. Të tjerë, duke menduar, për një takim apo eskursion që i pret në vazhdim të ditës, dëshirojnë një mëngjes të përshtatshëm.
- Rrallë klienti është aq kritik sa në mëngjes.
- Nga përshtypja që krijon klienti në vaktin e mëngjesit, ai gjykon për drejtimin dhe organizimin e hotelit apo restorantit.
- Shërbimi i mëngjesit është një detyrë delikate dhe duhet kryer me një kujdes dhe vëmendje të veçantë.

Llojet e mëngjesit

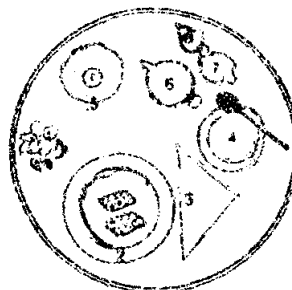
Numri i mëngjeseve për sa i përket llojeve, është i madh, sepse çdo vend dhe popull ka zakonet e veta të të ngrënies dhe të pirit, të cilat kanë ndikuar dhe te mëngjesi. Në literaturën profesionale hasen shumë lloje mëngjesh, por këtu do të trajtojmë ato më tipiket.

Early tea (çaj herët në mëngjes)

Është traditë angleze. Shërbehet në dhomën e klientit para mëngjesit të rregullt.

Shtrimi përmban:

1. vazo me lule
2. pjatë me biskota
3. pecetë
4. filxhan çaji, pjatë, lugë çaji
5. sheqer
6. kanë çaji
7. kanë me ujë të nxehtë

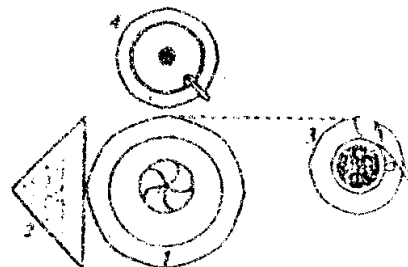


Mëngjesi i thjeshtë

Përdoret kryesisht në vendet mesdhetare dhe parapëlqehet të konsumohet në kafene dhe në ekspres bar.

Shtrimi përmban:

1. pjatë me kruasan ose me kek
2. pecete
3. filxhan, pjata, luga
4. sheqeri

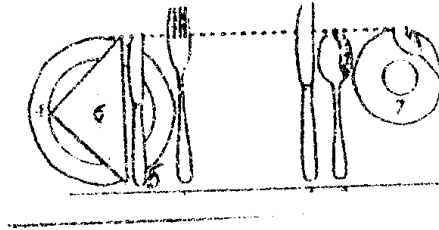


Mëngjesi kontinental

Takohet dhe me emrin **mëngjes klasik** ose standard, pasi është shumë i përhapur. Oferta përbëhet nga pije të ngrohta, çaj, kafe, qumësht, etj. dhe simite ose lloje të ndryshme bukësh, gjalpë, mjaltë, reçelra dhe marmalata të ndryshme. Në varësi të rangut të hotelit, këtij mëngjesi mund t'i shtohet vezë të përgatitura në mënyra të ndryshme, lloje të ndryshme djathërash, lëngje frutash dhe perimesh.

Shtrimi përmban:

1. pjatë ëmbëlsire
2. pecetë
3. thikë ëmbëlsire
4. filxhan, pjata, luga
5. pjata me bukë
6. gjalpë ose margarinë
7. reçel ose mjaltë
8. sheqer
9. paketa çaji
10. kana për pijet e mëngjesit



Mëngjesi anglez dhe amerikan

Që të dy këto lloje mëngjesesh, përfaqësojnë një nga vaktet më të pasura për nga përmbajtja e ushqimeve dhe pijeve. Karakteristike për to janë qullrat e përgatitur me tershërë, salçiçe, mëlçi me kërpudha, proshutë në zgarë, peshk në zgarë, marmalata të ndryshme, lloje të ndryshme paninesh, etj. Në ofertën e pijeve dallojmë lëngjet e domates, portokallit, lëng armeje, pijet e ngrohta [çaji i gjelbëranglez], etj. Në tavolinë vendosen dhe komposte të ndryshme, si dhe fruta të sezonit. Në mëngjesin amerikan në tavolinë nuk duhet të mungojë mesazhet (salca vorçester, keçap), si dhe kana me ujë të zakonshëm.



Shtrimi përmban:

1. pirun, thikë kryesore, lugë supe
2. pjata e bukë-gjalpit
3. thikë
4. pecetë
5. filxhan, pjatë, lugë

Mëngjesi shqiptar

Përmban disa lloje ushqimesh si psh: byrekë, mjaltë, reçel, marmelata, djathë të butë, kaçkavall, vezë të zjera ose të fërguara, etj.

Përmban pije karakteristike të vendit si: dhallë ose kos që zakonisht shoqëron byrekun, qumësht çaj mali, etj. Jo rrallë sipas zonave ofrohet paçe, trahana, çorbë, etj.

SHTRIMI I MËNGJESIT

Sikurse u përmend më lart, kompletet e të ngrënit, që do të shtrohen në mëngjes, varen nga ushqimet dhe pijet që ofrohen. Megjithatë mund të themi se kompleti i mëngjesit kontinental paraqet bazën e çdo shtrimi i cili shtohet sipas ofertës mëngjezore.

Duhet ditur që luga e kafesë në pjatën e filxhanit vendoset në pozicionin 45° me bishtin e filxhanit, me qëllim që të lehtësohet përdorimi nga klienti.

Gjatë shtrimit të pajisjeve të mëngjesit dallohen tri etapa pune:

Etapa e parë përfshin të gjitha punët që bëhen në mbrëmje, kur rregullohen sipas planit tavolinat për mëngjesin e nesërm, shtrohet mbulesa me mesoren, pjata me pecetë, thika, pjata e filxhanit me lugën.

Në etapën e dytë hyjnë ato punë që kryen para se të vijë klienti në restorant, tani shtrimi shtohet me manaxhim, pjatat për vendosjen e pajisjeve për lyerje, gjalpë reçel, mjaltë, në rast se këto janë të paketuara ato vendosen në tavolinë që në këtë fazë. Gjithashtu vendoset sheqeri dhe zbukurimi përkatës.

Etapa e tretë përfshin punët që kryen pasi vjen klienti.

Pas marrjes së porosisë së klientit menjëherë vendoset shporta me bukë, gjalpi, filxhani i ngrohtë i kafesë, kanat me pijet e porositura. Duhet patur parasysh që bishti i kanës të jetë i kthyer nga ana e klientit.

Parapërgatitja për shërbimin e pijeve dhe ushqimeve në mëngjes

Ushqimet	Kompleti	Përgatitjet	Vërejtje
Fruta të freskëta Psh gjysmë grejpfriti	Thikë dhe pirun ëmbëlsire, lugë çaji(+pirun ëmbëlsire)	Pjatë ëmbëlsire gotë e verës, shkumëzuese, pecetë letre.	Garnityrë: qershi ose luleshtrydhe, sheqer mbi tavolinë
Gjysmë pjepri	Thikë dhe pirun ëmbëlsire	Pjatë ëmbëlsire	Pjepri ofrohet në mënyrë të ndryshme gjysmë pjepri në akull (lugë dhe pirun ëmbëlsire)ose në porcione(pirun dhe thikë ëmbëlsire)
Luleshtrydhe të freskta	Lugë çaji dhe pirun ëmbëlsire	Mbajtëse e verës shkumëzuese, pecetë letre, pjatë ëmbëlsire	Shërbehet e shoqëruar me sheqer
Banane të pjekura	Lugë çaji dhe pirun ëmbëlsire,ose lugë dhe pirun ëmbëlsire	Tas qelqi,mbajtëse e verës shkumëzuese, pecetë letre,pjatë ëmbëlsire, gotë tumbler ose ndonjë lloj tjetër	Bananet e prera zakonisht shoqërohen me krem
Lëngjet e frutave		Tumbler ose ndonjë lloj tjetër gote	Këto shërbehen në disa restorante mbi një pjatë anësore pecetë letre(lugë çaji)
Lëngjet e zarzavateve	Lugë çaji	Tumbler ose ndonjë gotë tjetër,pecetë letre,pjatë anësore	Mulli piperi,tabasko dhe lëng limoni
Qumësht i ftohtë		Tumbler gotë qumështi	Në mënyrë korrekte shërbehet me mbajtëse pjate dhe pecetë letre
Fruta të zjera (komposto)	Lugë dhe pirun ëmbëlsire,	Tas qelqi,pecete letre,	
Drithra të ngrohta ose të ftohta	lugë supe ose ëmbëlsire	pjatë supe,tas porcelani	Shërbehet me qumësht të ngrohtë ose të ftohtë, krem dhe sheqer
Kos	Lugë çaji	Tas qelqi,pecetëletre,pjatë	Shërbehet me

		ëmbëlsire	sheqerin në krah
Ushqime të ftohta (salçiçe, djath etj)	Pirun dhe thikë ëmbëlsire	Pjatë mishi e ftohtë (ose pjatancë)	
Veze e zier pak	Lugë veze	Kupë veze, pecetë letre, mbajtëse pjate	Nuk duhet të përdoret pjatë ose lugë argjendi
Ushqime të tjera me vezë	Pirun dhe thikë kryesore	Pjatë e ngrohtë mishi	Mulli piperi
Ushqime të ngrohta mishi	Pirun dhe thikë kryesore	Pjatë e ngrohtë mishi	
Ushqime me peshk	Pirun dhe thikë peshku	Pjatë e ngrohtë mishi	Kryesisht shërbehet në Britaninë e madhe
Tost bukë e thekur		Pecetë dhe mbajtëse pjate	
Ujë dhe akull		Kanë uji, gotë uji	Shërbehet në mëngjesin Amerikan

Bufeja e mëngjesit

Zakonisht klientët e konsumojnë mëngjesin për një kohë të shkurtër, ata vijnë, porositin dhe hanë shpejt. Njëkohësisht në kuzhinë bëhet dhe përgatitja e mëngjeseve të porositura në dhomë.

Rezultati do të jetë një ngarkesë e madhe për kuzhinën dhe për personelin e shërbimit. Për këtë arsye bufeja e mëngjesit është bërë mjaft popullore. Për përgatitjen e bufesë së mëngjesit nevojitet shumë kohë.

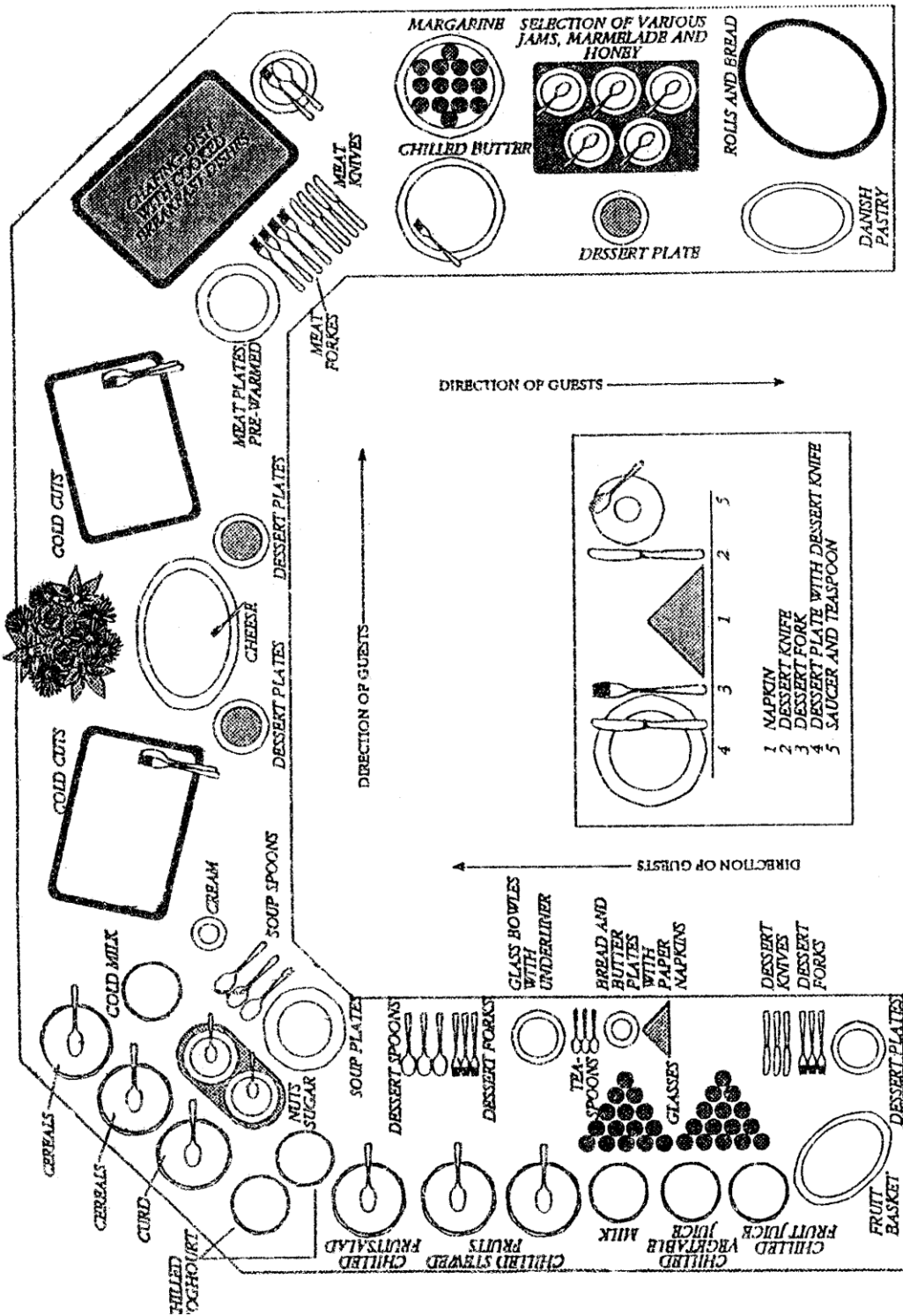
Përparësitë për klientin:

- Ofrohet një gamë e gjerë pijesh dhe ushqimesh
- Klienti mund të marrë ushqimin aq sa dëshiron.
- Periudha e pritjes është e shkurtër

Përparësitë për restorantin apo hotelin:

- Klienti është i lirë të zgjedhë
- Krijohet mundësia për të kombinuar në shërbim personelin e ri me atë me eksperiencë
- Ka më pak punë për kamerierët dhe si rrjedhim kemi zvogëlim të personelit të shërbimit
- Reduktim i shërbimit të dhomës

Vendosja e bufesë së mëngjesit



ANKESAT DHE SI T'U DALIM MBANË ATYRE

Ankesat bëhen rrallë, dhe zgjidhja e tyre duhet të kënaqë klientin. Vetëm një klient i kënaqur do të rikthehet në restorantin tuaj. Kjo rrit besimin e klientit në shërbimin tuaj nëse ankesa zgjidhet me sukses.

Zakonisht bëhen diferencime ndërmjet:

Ankesave aktuale	Sjelljes së gabuar të personelit
Gota të papastra	Klientët duhet të presin për një kohë të gjatë
Supa është shumë e ftohtë	Probleme për gjuhën
Pijet nuk janë servitur në temperaturën e duhur	Servirje ose shërbim jo miqësor
Ushqimi është shumë i kripur	Klientëve nuk u është kushtuar vëmendje e duhur
Racionet janë të vogla	
Mishi është i fortë	
Ka korrent ajri (shkaktuar nga kondicionerët etj.	

Me qëllim që të zgjidhen ankesat me sukses ju nevojitet eksperiencë , mirëkuptim dhe durim.

Mos harroni të:

- Dëgjoni me kujdes dhe të jeni xhentil;
- Lejoni klientin të mbarojë ankesën. Mos ndërprisni;
- Kërkoni të falur dhe tregoni mirëkuptim;
- Zbuloni nëse ankesa është e drejtë
- Informoni përgjegjës të tuaj
- Jini të përgatitur të gjeni një zgjidhje të shpejtë për problemin që ta bëni klientin të ndihet rehat.
- Krijoni një marrëdhënie më të ngushtë ndërmjet jush dhe klientit për zgjidhjen e ankesave sipas kënaqësisë së klientit
- Jini të vëmendshëm dhe kërkoni konfirmim për kënaqësinë e klientit.

PAGIMI I LLOGARISË DHE LARGIMI

Pas shërbimit duhet bërë llogaria e cila i jepet klientit që e ka kërkuar. Nëse nuk dihet kush e bën pagesën, pyet në mënyrë të sjellshme dhe i dorëzohet atij që e ka kërkuar. Llogaria i jepet klientit mbi një tabaka pagese (tabaka e vogël prej argjendi) me një mbulesë me llogarinë brenda, ose mbi një pjatë me një pecetë.

Llogaria dallohet nga restoranti në restorant, nga forma, përmbajtja dhe madhësia. Megjithatë ato kanë të përbashkëta këto elementë :

- Adresën e hotelit, restorantit ose vulën ku shihet qartë adresa dhe numri i telefonit;
- Rubrikat për ushqimet dhe pijet si dhe çmimet e tyre;
- Shuma përfundimtare, nënshkrimi i kamerierit, data, numri i tavolinës.

Formati llogarisë duhet të jetë sa më i paraqitshëm sepse ai është një reklamë, një kartëvizitë e hotelit apo restorantit.

Transparenca

- Fatura duhet të jetë e ndarë në zërat përkatës sipas shpenzimit dhe e lehtë për t'u kuptuar.
- Restoranti duhet të lejojë klientët të paguajnë faturën sipas mjeteve kryesore të pagesës.
- Në koston e menisë "çmime fikse" duhet të përfshihen serviset dhe buka.

Rregullimi i kusurit apo formaliteteve të tjera bëhen larg klientit. Kusuri ose kartën së bashku me faturën e llogarisë vihen përsëri në pjatë dhe i jepet klientit.

Pasi klienti ka paguar dhe tabakaja e pagesës është kthyer së bashku me reston, kamerieri tërhiqet nga tavolina por ai duhet të shoh akoma nga tavolina në drejtim të klientit pasi ai duhet t'i ndihmojë ata me gardërobën dhe t'i urojë "mirupafshim".

Të thënit mirupafshim.

- Pyesni klientin nëse gjithçka shkon në rregull;
- Urojuni atyre "mirupafshim" dhe shtoni se i mirëprisni të vijnë sërish;
- Falënderojini për vizitën;

KLIENTËT TANË

Mënyra e sjelljes me ta . Është gabim të gjykosh klientin nga pamja e jashtme e tij. Shpesh ndodh që klientët nuk përmbushin kodin e zakonshëm të veshjes, I cili mund të çojë në përfundime të gabuara.
Klientët e rregullt

Kur priten klientët e rregullt, duhet të flitet në emër (dhe titull). Me qëllim që tu sigurohet shërbim individual dhe trajtim profesional, ne duhet të njohim zakonet dhe nevojat e tyre.

Burrat dhe gratë e biznesit

Vetëpërmbajtja e stafit të shërbimit ndaj këtyre klientëve ka një rëndësi të jashtëzakonshme. Duhet marrë në konsideratë faktori kohë sidomos gjatë drekës. Njerëzit e biznesit që janë klient të rregullt shpesh nuk paguajnë aty për aty por mund të paguajnë dhe më vonë.

Klientët e huaj

Shërbimi ndaj klientëve të huaj kërkon më shumë kohë dhe mirëkuptim. Duhet tu rekomandohen në çdo rast specialitetet kombëtare dhe rajonale së bashku me pijet më të përshtatshme. Zakonet e ngrënies dhe pirjes së klientëve duhet të respektohen.

Klientët e rastësishëm

Nuk duhet tu krijohet kurrë përshtypja se personeli atyre u kushton më pak vëmendje se klientëve të tjerë. Vetëm shërbimi i cilësisë së lartë do t'i bëjë këta klientë të kthehen përsëri dhe të jenë të rregullt. Është gjithmonë e rëndësishme tu rekomandohen specialitetet e shërbimit.

Fëmijët si klientë të së ardhmes

Për fëmijët është një ngjarje e veçantë të shkuarit në restorant. Nëse do ndjehen rehat ka shumë gjasa që prindërit t'i sjellin prapë. Fëmijët duan tu kushtosh vëmendje dhe duhet të mbahen gjithmonë të zënë. Ushqimi i tyre duhet të shërbehet me shpejtesi dhe përpara prindërve. Në këtë mënyrë prindërit kanë kohë t'i ndihmojnë ata me ushqimin (nëse është e nevojshme). Nëse restoranti juaj ofron menu të veçantë për fëmijët atëherë kjo duhet të përmendet nga personeli.

Të gjymtuarit

Për të gjymtuarit fizikë ose mendorë duhet dhënë ndihmë e veçantë. Megjithatë do të ishte gabim i madh të trajtohen ndryshe nga klientët e tjerë. Ulja e tyre është mjaft e rëndësishme.

Të moshuarit

Këtu është e rëndësishme të tregohet vëmendje. Të moshuarit duan kohë për gjithçka. Personeli duhet t'i ndihmojë kur ulen apo çohen nga karrigja apo kur veshin rrobat e tyre. Ndonjëherë ata pyesin për dietë speciale ose racion më të vogël të atyre që jepen në menu.

Klientët e vetmuar

Klientët e vetmuar (veçanërisht zonjat) duhet të ulen në tavolina më vete jo me klientë të tjerë.

KAPITULLI II MENAXHIMI I PËRGJITHSHËM I RESTORANTEVE

ETIKA NË TAVOLINË

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

- Biankeria (mbulesat dhe pecetat e tavolinës)
- Takëmet e të ngrënit (lugë, pirunë, thika, etj)
- Enët e porcelanit
- Pajisjet prej qelqi

Pecetat përdoren nga klienti, si dekoracion për tavolinën. Ka disa lloj pecetash që përdoren për shërbimin e verës, si pecetë kamarier si dhe për pastrimin e gotave.

Mbulesat janë të shumëllojshme. Madhësia dhe forma e tyre varet nga qëllimi i përdorimit. Ato përdoren në bufe (mund të jenë rrethore, drejtkëndëshe), për paraqitjen e tavolinës (me formën e saj dhe ka madhësi të ndryshme sipas formës së tavolinës). Mbulesat përdoren gjithashtu për mbulimin e karrocës së shërbimit.

Ngjyra e mbulesave dhe pecetave në përgjithësi mund të jetë e bardhë, bezhë, e verdhë, blu, jeshile, kafe e hapur, etj. Kjo përcaktohet në varësi të llojit dhe nivelit të restorantit (kategorisë). Shumë herë përdoren mbulesa me ngjyra të ndryshme për vakte të ndryshme p.sh për mëngjes, drekë, pasdite, ngjyra të zbehta dhe për darkë mbulesa me ngjyra të bardha. Për bankete mirë është të përdoren mbulesa me ngjyrë të bardhë pasi është mjaft elegante.

Pastërtia e mbulesave dhe picetave nuk duhet të përdoren më shumë se një herë. Ato lahen në lavanteri në mënyrë sistematike me detergjentët përkatës.

Kompletet e të ngrënit

Kompletet që përdoren në restorant janë të llojeve të ndryshme. Ajo varet nga lloji i restorantit, nga shija e pronarit ose administratorit të restorantit ose hotelit. E rëndësishme është të theksohet se të gjitha llojet e kompleteve (lugë, pirun, thika) duhet të jenë një material, një stampim. Përdorimi i llojeve të ndryshme të kompleteve bën figurë të keqe para klientit. Sot kompletet janë të shumëllojshme si në material dhe në modelin e stampimit.

- komplete me çelik, me krom, që quhet steinles
- komplete me çelik me nikel krom (çelik i gradës së lartë) më i rëndë se çeliku me krom
- komplete me çelik i gradës së lartë i argjenduar
- komplete argjendi
- komplete argjenti e aruar (me ar)
- komplete prej ari

Përdorimi i kompleteve përcaktohet nga lloji i shërbimit. Zakonisht përdoren komplete prej çeliku krom-nikel, ose çelik me bazë kromi (sidomos në shërbimet e zakonshme). Në këto lloj shërbimesh do të jetë e nevojshme të kemi një formë standarte të kompleteve si thika, piruni, luga e supës, luga e ëmbëlsirës, lugë kafe për moke. Në shërbimet e nivelit mesatar në të cilat ofrohet një asortiment më i gjerë i ushqimeve do të ketë më shumë lloje kompletesh. Brenda formave standarte, mund të përdoren pjesë speciale të kompleteve si thika dhe piruni i peshkut. Materiali i përdorur është zakonisht çelik i gradës së lartë. Në shërbimet e nivelit "first class" materialet dhe dizenoja do të

jenë të ndryshme prej atyre të nivelit të ulët e mesatar. Kompletet që përdoren do të jenë prej çeliku sasi të lartë argjendi ose ar si dhe me dizeno speciale.

Pastërtia e kompleteve

Pastrimi në përgjithësi bëhet me ujë të ngrohtë dhe detergjent special. Pasi thahen rëndësi ka fshirja. Kompletet duhet të jenë të shkëlqyer pa pika ose shenja, pasi prania e tyre do të krijojë një



përshtypje jo të mirë tek klientët. Pajisjet prej argjenti lahen me solucion larës përkatës dhe me solucion prej sodium karbonati. Pas larjes kompletet shplahen me ujë të ngrohtë si dhe me agjent pastrues shumë të fortë. Pastaj fshihen me një pëlhurë të butë. Pajisjet prej ari lahen vetëm me shkumë sapuni, shplahen me ujë të ngrohtë dhe fshihen. Përpara se të shtrohen kompletet duhet të jenë të lara, në rast se ka pika ose njolla ajo vendoset në ujë me uthull ose me limon dhe fshihet përsëri. Gjatë shtrimit kompletet mbahen në tabaka dhe asnjëherë në dorë.

Porcelanet dhe pajisjet prej balte

Cilësia, modeli, dekori i pajisjeve të tavolinës varet nga lloji i restorantit. Lidhur me cilësinë ka ndryshime ndërmjet porcelaneve (porcelaneve të pjekura fort ose pak) dhe enëve prej balte. Ngjyrat dhe motivet mund të jenë mbi ose nën fajancë. Dekori i pajisjeve të tavolinës nën fajancë mbrohet më mirë dhe kjo e bën më të përshtatshëm për pjatlarësin.

Kriteret e mëposhtme zbatohen kur zgjidhen pajisjet e tavolinës

Në shërbime të vogla pajisjet e tavolinës duhet të jenë robuste, të qëndrueshme dhe praktike (kjo i referohet mundësisë së grumbullimit dhe dhomës së vogël të ruajtjes që kërkojmë) dhe duhet të

PAJISJE PREJ PORCELANI DHE PAJISJE PREJ BALTE



përputhet me menunë e ofruar. Më tepër të përdorura janë enët prej balte tip light class ose prej porcelani të cilësisë së ulët. Në përgjithësi gjenden vetëm format bazë në ruajtje të tilla si pjatat për supë, mish, ëmbëlsirë. Në shërbimet e radhës së mesme qëndrueshmëria dhe prakticiteti përsëri luajnë një rol të rëndësishëm. Përveç formave bazë të pjatave ka gjithashtu filxhan për buljonë dhe pjata të bukës që përdoren. Në shërbimet e mëdha dhe të cilësisë së lartë (klasi) pajisjet e tavolinës përputhen me dizenjon dhe menynë, të cilat janë mbi restorant. Këto shërbime frymëzojnë producentët e pajisjeve të tavolinës të krijojnë modele të reja jo konvencionale.

Qelqet

Zakonisht eleganca e gotave është shenjë e kulturës së shërbimit të pijeve. Sot në treg ekzistojnë lloje të ndryshme qelqurinaq që të kënaqin çdo shije dhe praktikisht çdo nivel çmimi. Cilësia e qelqurinaqve përcaktohet nga materiali, tingulli, fuqia pasqyruese, forma dhe trashësia.

Ekzistojnë 3 cilësi të ndryshme të materialit:

- qelq i zakonshëm
- kristal
- kristal plumbi

Qelqurinat prej kristali dhe kristal plumbi mund të zbukurohen me gravura, të prera, ornamente, monograma vesh rrushi dhe shkrime të ndryshme.

Në varësi të formës qelqet klasifikohen si më poshtë:

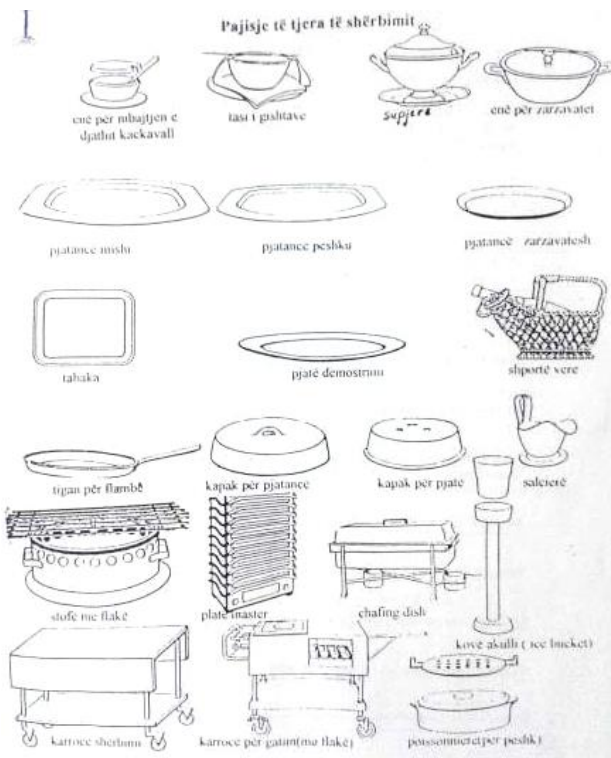
- gota me fron (kupë): formohen nga baza, qafa dhe kupa e lartë;
- gota me fron (e hapur): formohen nga baza, qafa dhe kupa e sheshtë;
- Tumbler: formohen ngafundi i sheshtë dhe i trashë , pa qafë;
- gota bazë: kanë një bazë, pa qafë.

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



Përgatitjet para shërbimit

Para se të nisë shërbimi, zona midis restorantit dhe kuzhinës dhe restorantit duhet të kontrollohet për pastërtinë, paraqitjen dhe që gjithçka të jetë në vendin e vet. Kjo ju siguron fillim të mirë dhe të qetë të punës.



1. Përgatitje para shërbimit në zonën ndërmjetëse:

mbulesat, pecetat
pastrimi i pajisjeve të shërbimit dhe karrocave të shërbimit

pastrimi dhe rimbushja e shisheve vaj-uthull

2. Përgatitje para shërbimit në restorant:

Inventari i raftit

3. Sendet e mëposhtme duhet të gjenden në raft (side board): mbulesat, pecetat, pjtatat, kompletet e të ngrënit, qelqet, erëzat, tabaka, menu, tavllat e duhanit, pipëzat, kruajtëse dhëmbësh.

Qëllimi i një side board është të mbajë të gjitha këto pajisje që i duhen personelit gjatë shërbimit të një vakti.

Parapërgatitje dhe punët ndihmëse në kuzhinë:

1. Kujdesi për mbajtëset e kripës, piperit, sheqerit, etj
 - mbushja e mbajtëses së kripës dhe piperit
 - mbushja e mbajtëses së sheqerit
 - mbajtëset e uthullës dhe vajit duhet të jenë gjithmonë plot dhe me përmbajtje të qartë.
 - mbushja e shishes së salcës pikante pastrohet tek gryka dhe kapaku
 - mbushni pjatën me djathë të grirë
 - mbushni mbajtësen e kruajtëseve të dhëmbëve.
2. Ndërrimi i mbulesave të tavolinës
 - mbulesat dhe picetat e palara i çojmë në lavaneri dhe prej andej i marrim të lara. I seleksionojmë dhe i vendosim në të ndarat përkatëse.
3. Trajtimi i porcelanit
 - pjatat e ciflosura hidhen ose ndahen veç. Të tjerat lahen, fshihen dhe vendosen në grup pas njëra tjetrës. Asnjë grup pjatash nuk duhet të jetë shumë i lartë.
4. Trajtimi i kompleteve
 - kompletet duhen rregulluar, ndarë e seleksionuar ku nëpërmjet seleksionimit do të kursehet vendi. Modeli i vlefshëm i rregullimit lehtëson punën dhe eleminon acarimin. Kështu eliminohen reklamimet e klientëve në lidhje me përdorimin e sendeve të shërbimit. Modeli i vlefshëm i rregullimit dhe organizimit janë premisa kryesore për një shërbim të suksesshëm.

Side board /Tavolinë shërbimi

Shërben për vendosjen e mbulesave të tavolinave, pjatave, komplekseve dhe pajisjeve të tjera të shërbimit.

Linjat e organizimit për ngritjen e një sideboard:

- Kontrolloni a janë tabakatë për shërbimin e pijeve në dispozicion
- Kontrolloni kutinë e takëmeve a mjaftojnë dhe a janë të pastra
- Kontrolloni përpara fillimit të shërbimit këto drejtime:
 - a janë të rregullta pjata
 - a janë të mjaftueshme pjatat për shërbimet e parashikuara
 - a arrihen pjatat lehtësisht në vendin ku janë vendosur
 - a janë mbajtëset e kripës, vajit, uthullës, piperit të pastra
 - a ka mjaft mbulesa dhe peceta rezervë
 - a janë të mjaftueshme menutë
 - a janë tavllat e pastra dhe të mjaftueshme
 - a është i mjaftueshëm vendi në tavolinën e shërbimit për tabakatë dhe pjatat e pista

Shtrimi i tavolinës

Një tavolinë e shtruar bukur në shikimin e parë bën përshtypje të mirë.

Për klientin ka rëndësi të krijohet një ambjent elegant me ngjyra të harmonizuara dhe që bëjnë një përshtypje të mirë te ai (klienti). Qirinjtë e ndezuer dhe lulet janë elementë me vlerë. Mbulesat e tavolinës, porcelanet, argjendaria, gotat duhet të zgjidhen në përputhje me stilin e restorantit.

Gjithashtu një rëndësi të madhe kanë taketuket, lulet në vazo. Të gjitha detajet e vogla kanë rëndësi në një tavolinë vërtet të shtruar bukur.

Rregulla për shtrimin

Ndiqni këtë rradhë pune:

- vendosni tavolinat në rradhë
- shtroni mbulesat e tavolinave
- shtroni mesoren (mbulesën e vogël)
- vendosni takëmin bazë dhe zbukurimin e tavolinës
- drejtoni karriget

Si vendoset dhe hiqet mbulesa e tavolinës:

Në fillim shtrohet mbulesa molton e cila është e prerë në dimensione të njëjta me atë të suprinës së tavolinës me qëllim që të mos shtrihet jashtë tehut të saj sepse do ta shëmtonte mbulesën dhe tavolinën në përgjithësi.

Mbulesa bashkë me mesoren janë të rëndësishme dhe i japin tavolinës hijeshi. Mbulesa gjatë shtrimit kapet në atë mënyrë që pala e mesme të ngelet në anën e sipërme, kurse dy skajet e lira të saj të gjenden në anën e poshtme. Pastaj mbulesa kapet me të dyja duart në mënyrë që pala e mesme e saj të gjendet në mes të gishtit të madh dhe treguesit, kurse cepat e lirë të kapen mes treguesit dhe gishtit të mesëm. Tani mbulesa çohet pak mbi tryezë me qëllim që cepat e lirë të hidhen mbi tehun përballë të tryezës. Pas kësaj kontrollohet që pala e mesme të jetë paralel me tehun e tavolinës. Në fund mbulesa tërhiqet ngadalë nga vetja duke mbuluar pjesën e lirë të tavolinës. Mbulesa duhet të jetë e varur në gjatësi të njëjtë në të katër anët e tavolinës, kurse palat e saj duhet të jenë paralele dhe të barabarta njëra me tjetrën. Mbulesa mbas shtrimit nuk duhet të lëmohet me dorë.

Për tavolinat e rumbullakëta duhet pasur kujdes që cepat e mbulesës të varen te këmbët e tavolinës, kurse pala e mesme të jetë kovergjente me një skaj të lokalit. Palat e sipërme të mbulesës duhet të jenë në të njëjtën anë për të gjitha tavolinat. Nëse ndodh që mbulesa për arsye të ndryshme të mos jetë e përdorur, nëse është e pastër duhet të paloset. Për një heqje të rregullt mbulesa kapet me gishtin e madh dhe treguesin në palën e mesme të saj në të dyja anët e pastaj çohet lart derisa t'i varen cepat; dy cepat e lirë mbeten në anën e poshtme mbi tryezë, kurse pala e mesme lihet në të njëjtin vend si më parë, duke patur kujdes që pala tërthore të ngelë në anën e sipërme të saj. Pas palosjes pala lëmohet me dorë.

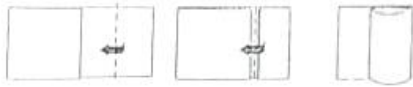
E njëjta mënyrë përdoret për shtrimin e mesores.

Në ato raste kur mbulesa ndotet, lind nevoja që ajo të ndërrohet në prani të klientit. Kjo bëhet në atë mënyrë që mbulesa molton të duket sa më pak. Teknika e ndërrimit është kjo: mbulesa e papastër kapet nga cepat përballë dhe ngrihet mbi tryezë, kapen cepat e mbulesës së freskët mes treguesit dhe gishtit të madh kurse mbulesa e ndotur mes të mesmit dhe të unazës. Pala e mesme e mbulesës së pastër lëshohet dhe njëkohësisht tërhiqen të dyja mbulesat ga veltja. Në këtë mënyrë mbulesa e pastër shtrohet dhe e ndotura largohet.

Palosja e përbërë

Ka dy tipe bazë për palosjen: një tip për ditë të zakonshme dhe tjetri për raste të veçanta. Më poshtë po paraqesim disa lloje palosjesh.

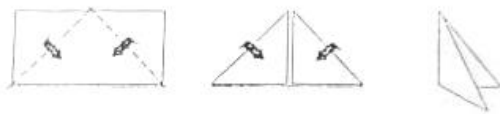
Peceta në formën e valës së thjeshtë



Valë e trefishtë



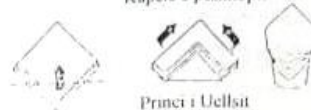
Kon i thjeshtë



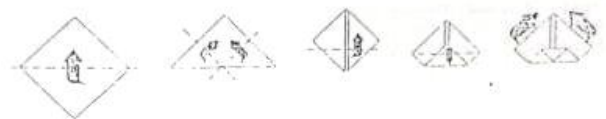
Peceta në formë hince



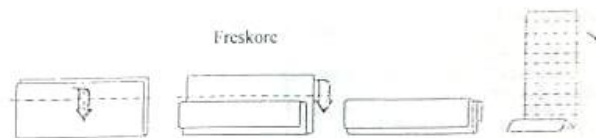
Kapele e peshkopit



Princi i Uellsit



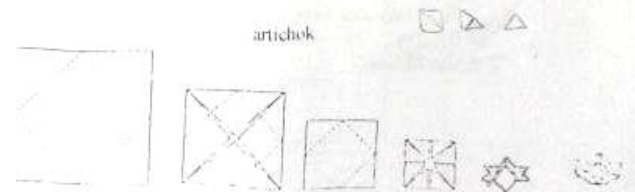
Freskore



Freskore e standartit të lire



artichok



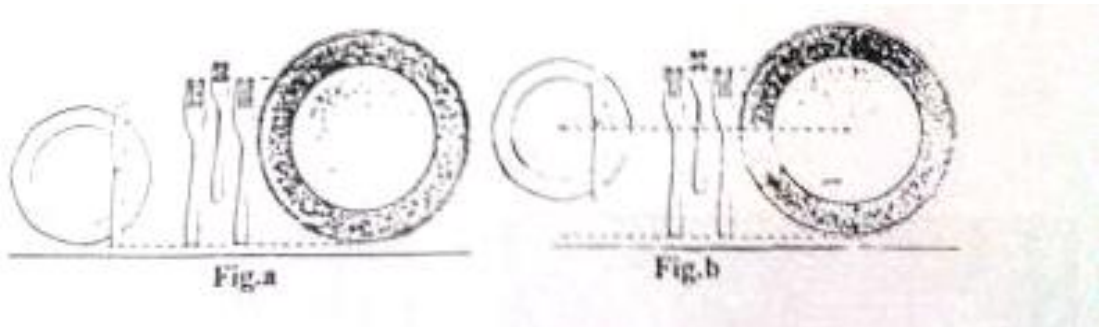
Shtrimi i tavolinës në kronologji

- vendoset sotopjata (në ato raste kur përfshihet në shërbim)
- vendoset piceta
- pjata e bukës dhe gjalpit
- shtrohen kompletet e ngrënies
- vendosen gotat



Në shtrimin e *la carte* që gjendet pothuaj në të gjitha restorantet e nivelit të lartë përfshihet:

- peceta që paraqet bazën e shtrimit paloset në formë të thjeshtë, duka patur parasysh që të ketë sa më pak kontakt me duart, për arsye higjienike, dhe vendoset në mesin e shtrimit në largësi prej 05,-1 cm.
- thika e madhe vendoset në anën e djathtë të pecetës me teh nga brenda
- piruni i madh vihet në të djathtë të pecetës dhe në të njëjtën largësi me thikën
- pjata për bukë vendoset në anën e majtë të shtrimit dhe për këtë kemi 3 mundësi të vendosjes dhe kjo varet nga shija e shefit të shërbimit:
- tehu i sipërm i saj të jetë në një vijë me tehun e pjatës bazë
- mesi i saj dhe i pjatës së bazës të jenë në një drejtim
- tehu i saj të jetë në vijë të drejtë me majën e sfurkut të pirunit
- thika e vogël e bukës vendoset në pjesën e djathtë të pjatës me teh të kthyer në të majtë
- në 1 cm larg majës së thikës vihet gota e verës së kuqe (gota universale) dhe në disa raste të vendoset dhe gota e verës së bardhë, në anën e djathtë, duke formuar një kënd 45° me tehun e tryezës



Ky shtrim përmban menazhe, vazon me lule të këputura ose të mbjella, tavllën e duhanit (kur parashikohet).

Për shtrimet e përbëra kompletet shtrohen sipas menisë. Gjithashtu gotat vendosen në mënyra të ndryshme. Vendosen ato gota që i përshtaten pijeve të zgjedhura. Gjatë shtrimit të përbërë duhet patur parasysh që kurrë nuk shtrohen më tepër se:

- katër komplete në anën e djathtë
- tri komplete të ngrënies në anën e majtë të shtrimit
- dy komplete mbi pecetë
- katër gota të ndryshme

Kur lista e ushqimeve është më e pasur atëherë kompletet që nuk janë shtruar shtohen gjatë shërbimit kur t'u vijë rradha. E njëjta gjë vlen dhe për gotat në rast se si pije paraqiten verëra të ndryshme.

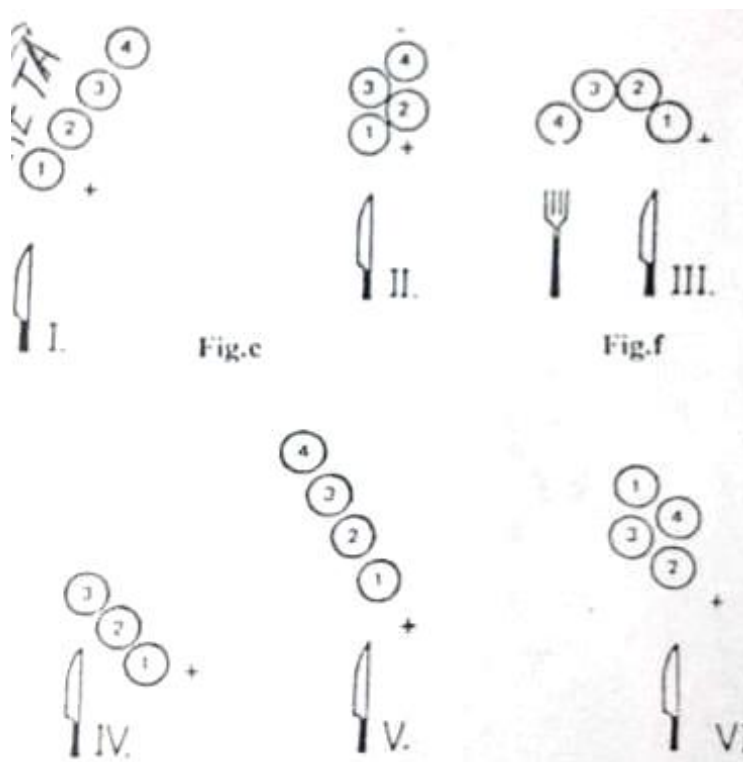
Mënyra të ndryshme të vendosjes së gotave

Secilit ushqim i takon një pije (flitet për verën), e cila duhet të kombinojë me të. Në shtrimin *a la carte* vendoset vetëm gota e verës së kuqe, ndonjëherë mund të vendoset edhe gota e verës së bardhë. Gota e verës së kuqe paraqet gotën kryesore pas së cilës rradhiten gotat e tjera me rradhë

nëse kemi disa lloje pijesh. Ajo vendoset në vazhdim të thikës kryesore 1 cm larg majës së saj, kurse gotat e tjera numri i të cilave varet nga pijet që zgjedh klienti, mund të rradhiten në dy mënyra:

- në formë blloku
- në varg

Të dyja këto mënyra lejojnë përdorimin e 3 apo 4 gotave. Rradhitja në varg mundëson mbushjen më lehtë të tyre si dhe largimin pa pengesa pas përdorimit. Vendin e gotës e përcakton lloji i pijes që derdhet në të. Gjatë vendosjes gotat rradhiten sipas rradhës së përdorimit. Gotat e birrës nuk bëjnë pjesë në parapërgatitjen e shtrimeve pasi forma e tyre prish hijeshinë e gotave dhe pengon shërbimin e pijeve të tjera. Ato sillen vetëm kur porosit klienti. Nën fronin e gotës së birrës vendoset në manshetë letre që i jep asaj hijeshi.



Shtrimi i tavolinës dhe servirja e gjellëve individuale

Në kolonat e mëposhtme trajtohen parimet më të rëndësishme rreth shtrimit të tavolinës përgatitjes dhe shërbimit të gjellëve në vakte të ndryshëm.

Pjata	Takëmet	Përgatitja	Vërejtje
Të parat e ftohta në përgjithësi	Thika dhe piruni i ëmbëlsirës	Pjata e mishsit të ftohtë	Sot të parat e ftohta shërbehen me pjata
Peshk i ftohtë si i parë	Thikë dhe pirun peshku	Pjatë për fillimin, pjatë e madhe, pjatë qelqi me pecetë dhe nën pjatë	Për peshkun që është vështirë për tu prerë përdoret thika dhe piruni i ëmbëlsirës.
Kokteil aperitiv	Pirun ëmbëlsire, lugë	Mbajtëse për verë	Për koktejtet aperitiv,

	çaji	shkumëzuese, pecët letre dhe pjatë ëmbëlsire	takëmet shërbehen bashkë me koktejin pjtatën e ëmbëlsirës
Të para të ndryshme të ftohta	Thikë dhe pirun ëmbëlsire	Zakonisht ofrohen në karroca si fillim ushqimi	
Supat në përgjithësi, supat kremoze	Lugë ëmbëlsire ose lugë bulioni	Filxhan bulioni, pecetë letre, pjatë ëmbëlsire	Supat e kthjellta me ose pa garniturë shërbehen në filxhan bulioni
Supat e kthjellta	Lugë supe	Pjatë supe, pecetë letër, pjatë mishi	Shumë restorante e shërbejnë supën kremoze në pjata supe
Supa të ftohta	Lugë upe ose lugë bulioni	Filxhanë të ftohtë, mbajtëse, pecetë, pjatë ëmbëlsire	
Supë special (aragostë esenca, psh fazan, thëllënzë)	Lugë çaji ose moke	Filxhan moke, ose pjatë filxhani, picetë letre, pjtatë ëmbëlsire	Bishti drejtohet nga e majta
Kupë supe (supë karakteristike vjeneze)	Lugë, supë, thika dhe piruni i mishit, thika dhe piruni i peshkut	Supjerë, picetë, pjatë supjere, garuzhde, pjtatë supe, picetë dhe pjtatë mishi	Shërbehet me gueridon. Nëse është e nevojshme vini pjtatën për kockat ose tasin e duarve mbi tavolinë
Fillimet e ngrohta në përghithësi	Thikë dhe pirun mishi	Pjtatë e ngrohtë mishi	Sot fillimet e ngrohta shërbehen në pjtatë mishi
makaronat	Pirun mishi dhe lugë supe	Pjtatë supe, picetë letre, pjtatë mbështetëse	Për spageti piruni I mishit vendoset në të djathtë, makaronat zakonisht shërbehen me djathë parmexhan të grirë
Kafshët me guaskë	Pirun dhe thikë peshku, lugë e madhe	Pjtatë e ngrohtë mishi ose pjtatë e madhe	Krustacetë dhe molusqet janë zakonisht të ndarë në porcione
Pjata kryesore	Thika dhe piruni I mishit	Pjtatë e ngrohtë mishi, pjtatë e madhe, pjtancë mishi, picetë dhe pjata mbështetëse	
Ëmbëlsisë e ngrohtë	Lugë dhe pirun ëmbëlsire	Pjtatë e ngrohtë mishi, pjtatë e madhe, picetë dhe pjtatë mbështetëse	

Ëmbëlsirat e ftohta në përgjithësi	Lugë dhe pirun ëmbëlsire	Pjatë e ftohtë mishi	
Kek	Lugë dhe pirun ëmbëlsire	Pjatë ëmbëlsire	
Kremrat	Lugë çaji	Pjatë mbështetëse qelqi, picetë, pjatë ëmbëlsire	
Akulloret dhe akulloret me fruta	Lugë çaji dhe priun ëmbëlsire	Gotë për akullore, picetë letre, pjatë ëmbëlsire	Lugët e akulloreve përdoren në kafe
Sallatë frutash	Lugë dhe pirun ëmbëlsire	Tas qelqi, picetë pjatë	
Fruta të freskëta	Pirun dhe thikë ëmbëlsire	Shportë frutash, pjatë ëmbëlsire	Tasi I duarve
djathi	thikë dhe pirun ëmbëlsire	Karrocë djathi, pjatë ëmbëlsirë	Bukë, gjalp, arra

Zbukurimi i tavolinës

Pas shtrimit shkohet një hap më tej në zbukurimin e tavolinës. Gjatë zbukurimit me lule duhet të kemi parasysh:

- Dekorimi i luleve duhet t'i përshtatet stilit të restorantit. Psh. në një restorant elegant nuk shkojnë lulet e thata por do të shkonin lulet e freskëta;
- Nëse mbulesat kanë ngjyra të çelta atëherë dhe lulet apo stolitë duhet t'i nënshtrohen ngjyrës së përgjithshme të restorantit;
- Forma e tavolinës përcakton dhe mënyrën e organizimit të luleve;
- Në bankete dekorimi me lule përcaktohet nga rasti për të cilin organizohet banketi;
- Për dekorim nuk përdoren lule me erë sepse ato ndikojnë drejt përdrejt në oreksin e klientit.

Rregulla praktike për shërbimin

Rregullat e mëposhtme vihen në zbatim në mbarë botën. Qëllimi i tyre është;

- Të prezantojë një skenë të përgjithshme e të këndshme
- Të bëjë vaktin një eksperiencë pozitive për klientin
- Të lehtësojë kordinimin dhe bashkëpunimin më të mire të mundshëm ndërmejt anëtarëve të personelit.

Mbani parasysh

1. Dora e majtë mban dhe dora e djathtë shërben
2. Nga krahu i djathtë i klientit:
 - a. Shërbehen dhe largohen pjatat
 - b. Shërbehen të gjitha pijet
 - c. Shtohen ose ndërrohen të gjitha pajisjet e tavolinës ose takëmet e të ngrënit të vendosura në krahun e djathtë)
3. Nga krahu i majtë i klientit
 - a. Shërbehen sallata si ushqime anësore
 - b. Vendosen mbi tavolinë pjata e bukës. Tasi i gotave, pjatat shoqëruese dhe saliera
 - c. Prezantohen pjatancat dhe shërbehet ushqimi kur përdoret shërbimi francez;
 - d. Pastrohet po nga ajo anë çdo enë e shërbyer në atë krahu;
 - e. Pastrohet tavolina (me picetën e shërbimit dhe pjatën e ëmbëlsirave ose furçën dhe kacinë)

Në tavolinat e vendosura në një qoshe ose në një vend të tërhequr këto rregulla mund të mos zbatohen. Në raste të tilla pjatat duhet të shërbehen në një mënyrë të tillë që klientët të shqetësohen sa më pak.

Rregullat e tjera që duhen marrë parasysh

- kur shtrohet tavolina shërbehet pjata dhe pastrohet tavolina gjithmonë (nëse është e mundur) ec sipas drejtimit të akrepave të orës dhe përpara. Ecja mbrapsht mund të shkaktojë aksidente.
- takëmet, gotat, filxhanët dhe pajisjet e tjera të shërbimit duhet të mbahen mbi tabaka dhe asnjëherë në dorë.
- Tabakatë gjithmonë duhet të mbulohen me picetë;
- Pjatat duhet të mbahen në tabaka të madhe vetëm për tek raftil
- Stema e pjatës duhet të jetë me fytyrë nga klienti;
- Takëmet të cilat nuk janë përdorur duhet të hiqen bashkë me pjatat e rradhës;
- Nqs. klienti përdor takëmet e gabuara ato merren bashkë me pjatat e rradhës dhe zëvendësohen me takëmet e duhura;
- Shërbeni ushqime të nxehta në pjata të nxehta dhe ushqimet e ftohta në pjata të ftohta;
- Pjatat dhe serviset e një rradhe hiqen vetëm pasi çdo klient ka mbaruar;
- Kur pastrohet tavolina shmang zhurmat;
- Para servirjes së ëmbëlsirave (përveç djathit) mbajtëset e uthullës dhe vajit duhet të largohen nga tavolina, pastaj tavolina pastrohet dhe serviset e ëmbëlsirës ulet poshtë ose vendoset në vendin e saj.
- Gotat e verës dhe ujit të cilat janë përdorur së fundi nga klienti lihen në tavolinë derisa të shërbehet kafeja, ose dhe më gjatë. Kur shërbehen dixhestivët të gjitha gotat e verës mund të hiqen;
- Kurrë mos u ktheni në kuzhinë ose bar me duar bosh gjithmonë shihni nëse ka diçka për të hequr.

Rradha e shërbimit

- Në fillim gratë dhe pastaj burrat;
- Në fillim klientët e moshuar dhe më pas të rinjtë;
- Klientëve të nderuar gjithmonë duhet t'u shërbehet të parëve dhe atij që fton i shërbehet i fundit;

Kontrolloni listën para fillimit të shërbimit

Këto që janë rradhitur më poshtë janë pikat më të rëndësishme që duhen kontrolluar në varësi të llojit të shërbimit. Lista mund të zgjerohet me nevojat tuaja.

Pastërtia (e dhomës)

- Hyrja
- Dritaret
- Lulet

- Tavolinat
- Karriket dhe stolat
- Shtrimet
- Pikturat dhe zbukurimet
- Banjat
- Garderoba
- Zyrat

Pastërtia dhe kompleti i inventarit

- Gotat
- Porcelanat
- Mbulesat e tavolinës
- Picetat (për miqtë, për shërbimin e verës)
- Tavllat
- Sheqeri
- Kripa dhe piperi
- Takëm (vaji, uthulla, erëzat)
- Shporta e bukës
- Dollapi i inventarit
- Zyra dhe kuzhina

Ndriçimi, muzika, pajisjet teknike

- Hyrja
- Ndriçimi në restorant duhet të jetë i përshtatshëm gjithë ditën;
- Qirinjtë
- Muzika (volume)
- Temperaturë e dhomës
- Ajri i kondicionuar

Restorantet tipike

- Menuja në keto restorante duhet të përmbajë të paktën 50% të pjatave tradicionale të zones si dhe duhet të kenë një përshkrim të thjeshtë të përgatitjes.
- Në menu këto pjata mund të paraqiten dhe me paraqitje grafike. Gjithashtu në menu duhet të jenë të paraqitura edhe gatimet tipike me cmime fikse të tyre duke pasur mundësinë e një përzgjedhjeje të ushqimeve tipike të zonës.
- Menuja e pjatave tipike duhet të jetë e përkthyer në gjuhë të huaja në baze të klienteles që frekuentohet.

Prezantimi i menisë

- Mënyra standarte dhe e ditës
- Lista e pijeve dhe e verërave
- Bufeja (për sallatat, të parat, ëmbëlsirat)
- Karroca e aperitivëve dhe dixhestivëve
- Karroca e ëmbëlsirave

- Ajri i kondicionuar për verërat e paraqitura.
- Paraqitja e tavolinës
- Lulet dhe zbukurimet e tjera

Stafi i shërbimit

- Përpikmëri
- Paraqitja, veshja e shërbimit;
- Takëmi i shërbimit ose mbledhjet e shërbimit
- Rezervimet

Rregulla përgjithësuese mbi normat e sjelljes në sallë

- Në kohën kur salla e restorantit hapet, kamerierët duhet të jenë të gatshëm të presin klientët duke mos harruar normat që vijojnë:
- Gjatë shërbimit të evitohen grupimet e personelit dhe bashkëbisedimet midis tyre;
- Të flitet me zë të ulët dhe vetëm për motive pune;
- Të mos humbasim durimin gjatë ndonjë intolerance në marrjen e porosisë;
- Të përqendrohet vëmendja në punë dhe veprim për ti paraprirë dëshirave të klientit;
- Ndarja e sallës në sektorë (rangje) nuk është sinonim i barrierave ndërmjet rangjeve por një shpërndarje shërbimi. Prandaj, nëse një klient i një rangu tjetër të kërkon ndihmë, duhet ti përgjigjesh me kulturë dhe të plotësosh kërkesën e tij. Në rast se je i zënë tek e fundit i drejtohesh një kolegu tjetër;
- Të ndjekësh punën me lëvizje të shpejta dhe precize duke evituar në maksimum zhurmat e provokuara nga gotat, pjatat etj.;
- Mos ndalo hapin e klientit duke i dalë atij përpara;
- Të respektohen kalimet dhe drejtimet që ndajnë sallën nga repartet e shpërndarjes;
- Mos vendosni duart në kokë dhe akoma më keq në gojë, hundë, vesh etj.;
- Nuk duhet të komentohen me ironi anomalitë fizike të disa klientëve;
- Nuk duhet të ndërhyri apo të jepni mendime të pa kërkuara në bisedat e klientëve, në rast se kërkohet përgjigjuni me kujdes duke respektuar opinionet e të gjithëve.
- Shërbeni gjithmonë me pecetë;
- Mos i mbani asnjëherë duart në xhep;
- Mos përdorni tavolinat e shërbimit si tryeza shërbimi;
- Verifikoni pjatat para se t'i shpini në tryezë, që ato të jenë të pastra;
- Dorëzoni menjëherë objektet e gjetura të harruara nga klientët;
- Mos lëshoni asnjëherë shprehje zemërimi apo pakënaqësie nga fytyra;
- Duhet të jeni të gatshëm, të sjellshëm, të kënaqni dëshirat e klientëve jo me servilizëm por me mirësjellje, profesionalitet dhe ndjenjë mikpritjeje.

Hartimi i menisë

Fjala menu vjen nga frëngjishtja dhe nënkupton një listë të detajuar me ushqime (gjellë) që serviret në një vakt apo banket. Menuja është një detajim i hollësishëm i ushqimeve që sheh klienti. Ajo paraqet komunikimin direkt të klientit me restorantin. Ajo hartohet nga persona kompetentë si p.sh:

- shefi i kuzhinës
- menaxheri i restorantit
- menaxheri i U&P

në këtë mënyrë menuja do të sjellë një listë të balancuar të mirë të ushqimit.

Modeli i menu-së dhe listës së pijeve ashtu si dhe llojshmëria që ofrojnë pasqyrojnë standardin e restorantit. Menu-ja dhe lista e pijeve janë mjete të shitjes, të cilat mbështesin aktivitetin e shitjes së personelit të shërbimit (krahasoni me kapitullin) "Përpilimi i menu-ve dhe lista e pijeve".

Në hartimin e menisë rëndësi ka të përcaktohet rradha e ushqimeve që vendosen në menu. Kjo bëhet sipas një llogjike të caktuar:

- antipasta e ftohtë si ushqim i parë paraqitet si një ushqim oreks nxitës dhe paraqitet në një sasi të vogël;
- supa e rradhitur jo pa qëllim në vendin e dytë të vargut ushqimor, ngroh stomakun (pjesa e sipërme e aparatit tretës), zgjeron enët e gjakut. Ajo bën vend për ushqime të tjera, prandaj merret si gjellë oreks nxitëse;
- antipasta e ngrohtë si dhe e ftohta është e pakët në sasi, e zbukuruar mirë dhe nxit oreksin nëpërmjet pamjes.
- Peshku si gjellë fillon të ngop stomakun, nuk duhet të jetë shumë i yndyrshëm (krap. Ngjalë), por peshk me mish të lehtë (troftë, salmon). Kjo vlen edhe për salcat e përgatitura për to
- Gjella kryesore ndikon në ngopjen e stomakut;
- Perimet dhe sallatat janë përcjellëse të gjellës kryesore;
- Ëmbëlsirat si ushqim evitojnë gromësinë, që pason pas ushqimeve dhe rritin ndjenjën e ngopësisë;

Me frutat merr fund vargu ushqimor. Shpesh ndeshemi me fjalën *desert* në vend të frutave, prandaj është me interes të shpjegojmë domethënien e kësaj fjale. Në literaturën moderne gastronomike termi desert dallon nga ai ëmbëlsirë pasi përmban dhe ushqime frutash (sallata pemës, copa ananasi, etj.) të cilat nuk janë ëmbëlsira. Fjala desert rrjedh nga frëngjishtja .

- djathi me shijen e vet i jep gojës një harmoni freskuese. Ëmbëlsirat dhe djathi janë dy ushqime me shije të kundërta prandaj në praktikë bëhet shërbimi i njërit ose tjetrit.

Llojet e menuve

Menutë janë të llojeve të ndryshme, ndër më kryesoret janë:

- Menu standarte
- Menu speciale e përditshme
- Menu darke (për punë)
- Menu dietike
- Menu e vakteve kryesore të ditës

- Menu – caffe –shop

Për të hartuar një menu duhen përcaktuar disa element të rëndësishëm që mund të përfshihen si vijon:

Tipi

- Caktoni tipin e ushqimit që kërkohet
- Caktoni tipin e kuzhinës dhe përshtatshmërinë e stafit në lidhje me aftësitë
- Caktoni llojin e shërbimit të ushqimit, cilësinë e porcelanit, gotat e përshtatshme, aftësitë e stafit për këtë shërbim, numrin e gjellëve që do të shërbehen

Furnizimi

- Parashikoni sa është mundësia e furnizimit me erëza
- Parashikoni furnizimet e disponueshme të restorantit

Ekulibri

- Ndryshoni erëzat, aromat dhe prezantimin
- Sigurohuni që garniturat të jenë në harmoni me gjellën kryesore
- Zbatoni rradhën e ushqimeve, të lehtë, të rëndat

Vlerat e ushqimit

- Përdorni metodat e gatimit që do të ruajnë vlerat natyrore ushqyese të ushqimit

Ngjyra

- Shmangni përplasjen e ngjyrave ose përdorimin e ngjyrave të ngjashme

Gjuha e shkrimit të menisë

- Gjuha duhet të jetë e qartë dhe profesionale, e lehtë për tu kuptuar nga klienti

Para se të shtypni menunë keni parasysh që:

- Të jetë e lehtë për tu lexuar
- Menuja të korespondojë me nevojat dhe shijet e klientëve
- Çmimet të jenë të sakta
- Slacat, garniturat, metodat përgatitore të jenë të shpjeguara mirë
- Skicat ose dizenjot të jenë tërheqëse
- Përshkrimet të jenë të vërteta me hollësi

ZAKONET TË TË NGRËNIT DHE TË TË PIRIT NË VENDE TË NDRYSHME

Zakonet e të ushqyerit dhe të të pirit ndryshojnë nga një vend në tjetrin. Njohja e tyre do të lehtësojë punën e kamariertit dhe do të rrishte nivelin e shërbimit. Më poshtë po paraqesim disa veçori të të ngrënit dhe të pirit në vende të ndryshme në të tri vaktet.

Zakone franceze: Mëngjes i thjeshtë (qumësht, kafe, briosh, etj)

Drekë e vogël me dy-tre pjata.

Darkë e plotë me më shumë se 4 pjata, ju pëlqen darka jashtë

Pijet që përdorin janë:

KAPITULLI III. MENAXHIMI I SALLAVE

Salla e restorantit në hotel, karakteristikat kryesore

Vendosja e restorantit preferohet të jetë në katin e parë të hotelit, të ketë hyrje të thjeshtë dhe të ketë lidhje me repartet e brendshme: kuzhinën, shpërndarjen e ushqimeve, kafenë, zyrat dhe qendrën e larjes së enëve. Kjo vendosje ndihmon në kryerjen me lehtësi të shërbimit dhe lejon shpejtësi në shërbim.

Salla e restorantit duhet të jetë me hapësirë në mënyrë proporcionale me kapacitetin e hotelit duke respektuar gjithashtu kategorinë dhe nivelin e shërbimit. Duhet të jetë e pajisur me dritare të gjera. Çdo vendosje e tavolinës duhet të ketë 1-2 m largësi nga tavolina tjetër. Muret mund të jenë të lyera me ngjyra që të japin dritë dhe mund të jenë të zbukuruar me piktura.

Zgjedhja e dyshemesë duhet të jetë në linjë me stilin dhe arkitekturën e restorantit. Qeramika dhe padyshim ornamentet mund të jenë mjaft të përdorshme.

Ndriçimi duhet të jetë i konceptuar në mënyrë që të krijojë një atmosferë çlodhëse dhe në të njëjtën kohë të ndihmojë në dekoracionin e sallës. E rëndësishme dhe e domosdoshme është që salla të klimatizohet me një temperaturë të brendshme të njëjtë në çdo sezon.

Mobilimi, mjetet dhe pajisjet e restorantit

Një pjesë e mobiljeve të sallës është e destinuar të përdoret nga klienti.

- a. Mobiliet që përdor klienti;
 - Tavinat dimensionet dhe vendosja e tyre bëhet në varësi të destinacionit kryesor. Mund të jenë të larta 75-80 cm dhe kanë forma sipas përdorimit për të cilin janë prodhuar;
 - Karriket janë të formave dhe madhësive të ndryshme e cila përcaktohet në varësi të llojit të tavolinave dhe sipas lokalit. Lartësia e karrikeve nga toka duhet të jetë 45cm.
- b. Mobiliet dhe pajisjet që përdori kamarieri
 - Karroca e shërbimit mundëson mbledhjen dhe vendosjen gjatë gjithë kohës së shërbimit bazë të enëve të ndryshme të shërbimit, për ngritjen e pjatave, të biankerisë etj.
 - Tavolina të vogla shërbimi të përdorshme për servirjen e pjatave përpara klientit, për përgatitje të tjera të veçanta. Duhet të jenë të qëndrueshme dhe të lëvizin lehtësisht. Në disa raste mund të jetë e pajisur me një raft mbi të cilin mbështeten pjatat e kompletit. Ndonjëherë mbi raftin e sipërm mund të sistemohen gota dhe shishe me pije të ndryshme.
 - Karroca që shërben për të çuar dhe prezantuar tek klienti aperitivët, antipastat, djathin dhe pastiçerinë.
 - Vitrinat për reklamimin e produkteve, duke i ruajtur të ftohta ose të ngrohta, por duke lehtësuar edhe shërbimin.

- Tavolina me impiant frigoriferik paraqiten si bufe dhe trajtohen tek mobiliet dhe janë të pajisura me impiant frigoriferik mbi të cilin janë të vendosura asortimentet të tilla si mish, peshk, fruta, produkte të pastërçisë;
- Karroca e prerjes – në restorantet e kategorisë së lartë, pjesët e mëdha të mishit prezantohen në tavolinë mbi karroca dhe priten përpara klientit. Këto karroca duhet të kenë serbator me ujë të ngrohtë në mënyrë që produktet e vendosura të jenë vazhdimisht të ngrohta.

Përdorimi dhe vendosja e materialit kryesor

Përdorimi i rregullt i pajisjeve i besohet personelit që e përdor. Njohja e funksionimit dhe përdorimit të çdo objekti ndihmon në zvogëlimin e kohës së parapërgatitjes. Efektiviteti i pajisjeve luan rol të rëndësishëm në shërbimin e restorantit.

Zbukurimi me lule i sallës së restorantit

Dekorimi me lule është mjaft i domosdoshëm. Ngjyrat e luleve dhe të bimëve duhet të kombinohen këndshëm për syrin e klientit. Duhet të evitohet përdorimi i luleve artificiale. Bimët zgjidhen në porcion me dimensionet e tavolinës. Vazot me lule të freskëta duhet të përputhen me stilin e lokalit. Zbukurimi parashikon dhe zgjedhje të tjera si shporta me lule për raste pritjesh ose ceremonish.

Ndarja e sallës në zona

Për të organizuar më mirë punën me personelin e restorantit është e nevojshme ndarja e sallës në sektorë. Një sektor mund të përfshijë 6-7 tavolina (kjo varet nga kategoria dhe tipi i shërbimit). Në përgjithësi kjo sasi tavolinash parashikon një shtrim prej 20-25 personash.

TEKNIKAT BAZË TË SHËRBIMIT

Mbajtja e pjatancave

Për mbajtjen e pjatancave në një mënyrë korrekte dhe të sigurt ekzistojnë mundësi të ndryshme. Në të gjitha rastet pjatat mbahen me dorën e majtë, pavarësisht nga mënyra e përdorur për kapjen e tyre. Vendosja e pjatës në tavolinë dhe pastrimi i saj bëhen me krahun e djathtë.

Mbajtja e pirgut të vogël të pjatave:

Kjo bëhet në atë mënyrë që në pëllëmbën e dorës së majtë në fillim të vihet një pecetë pastaj të vendosen pjatat. (fig. 1)

Mbajtja e pirlgut të madh të pjatave:

Bëhet në atë mënyrë që pirlgu hidhet një pecetë shërbimi dhe pastaj kapet me të dy duart mbi pecetë. Kështu evitohet rrëshqitja e pjatave nga pirlgu dhe djegja e duarve nga pjatat e nxehta. Mirë është që në fund të pirlgut të vihet një pjatë e ftohtë (fig.2)

Për të dyja teknikat vlen që pirlgu i pjatave të mos prekë trupun e shërbyesit.

Mbajtja e më shumë pjatave:

Në pjesën e sipërme pjata e parë vihet midis gishtit të madh, treguesit dhe gishtave të tjerë. Gishti i madh gjendet në pjesën e majtë të pjatës dhe kyçi i tij shtyp buzën ose tehun e pjatës, kurse treguesi gjendet poshtë nën buzën e pjatës, gishtat e tjerë janë shpërndarë poshtë pjatës. Pjata e dytë vendoset mbi topthin e pëllëmbës së dorës së majtë, kurse rrethi i pjatës futet mes gishtit të vogël dhe atij të unazës dhe atij të unazës (fig 3).

Mbajtja me kapje të poshtme:

Kjo është një teknikë më e përsosur, pasi mundëson mbartjen e një pjate të tretë. Pjata e parë mbahet nga gishti i madh dhe treguesi, i cili shtrihet në pjesën e poshtme të pjatës. Pjata e dytë futet në atë mënyrë që bluza e saj futet poshtë pjatës së parë dhe përforcohet me topthin e pëllëmbës së dorës. Gishti i mesit gjendet në pjesën harkore të poshtme të pjatës së dytë, kurse gishtat e tjerë poshtë pjatës së dytë.

Në restorantet e rangut të lartë nuk lejohet mbartja e tre pjatave me një dorë, megjithëse ka raste që dhe ndodh. Mbartja e tre pjatave bëhet kur dy pjatat e para mbahen me kapje të poshtme në mënyrë të sigurt. Dora e majtë, me të dy pjatat, largohet pak nga trupi dhe formon një rrafsh të tretë, e cila qëndron mbi llërën e shtrirë dhe buzën e sipërme të pjatës së dytë.

Këto teknika janë unike dhe përdoren në të gjithë llojet e shërbimit dhe në çdo restorant.

Mbajtja e gotave

Përdorimi i drejtë i gotave

1. Përdorimi dhe shërbimi

Shërbimi dhe mbledhja e gotave bëhet me tabake (fig 5). Për të evituar rrëshqitjen e gotave përdorni peceta ose tabaka ku gotat nuk rrëshqasin. Gotat e ciflosura nuk duhet të përdoren. Asnjëherë mos i vendosni gotat njëra brenda tjetrës se rreziku i thyerjes është më i madh. Gotat kapen gjithmonë poshtë (nga froni) sepse kupa e tyre duhet të preket sa më pak me dorë mbasi mbeten gjurmë.

Ato nuk kapen asnjëherë me gishtat të futur brenda në kupën e tyre (fig 6). Në përgjithësi gotat mbarten në tabaka por ekziston mundësia (kur bëhet shtrimi i tavolinave dhe nuk kemi prani të klientëve) të mbarten në këtë mënyrë:

- Mes gishtave të shputës së hapur vihen gotat me grykë poshtë dhe mbahen nga froni i tyre. Me këtë mënyrë mbarten maksimumi 10 gota (fig 7)
- Kështu mund të mbahen dhe gotat e papastra, por në këtë rast gryka e tyre do të jetë më lart. Me këtë teknikë mbahen jo më shumë se tre gota.

2. Kujdesi dhe higjiena e gotave

Gotat e përdorura të lahen me ujë të nxehtë dhe me ilaç larës dhe të fshihen duke i mbajtur nga poshtë (fig 8). Për ta kontrolluar gotën ngrijeni dhe mbajeni kundra dritës. Gotat ruhen me grykë poshtë.

Mbajtja e tabakasë

Zakonisht tabakaja mbahet në dy mënyra:

- Përmbi llërën e dorës së majtë
- Mbi sup

Për të dyja teknikat vlejné këto parime:

- Tabakaja nuk duhet të jetë e lagur sepse ekziston rreziku i rrëshqitjes së sendeve që mbarten;
- Sendet e larta si p.sh, pirqjet, e pjatave, shishet, etj., nuk mbahen me tabaka sepse gjatë ecjes lëvizjet e trupit përcillen mbi llërën, mbi të cilën qëndron tabakaja dhe kështu mund të ndodh përplasje dhe rrëzimi i tyre.
- Bëhet shpërndarja e peshës mbi tabaka ose ekuilibri i saj: sendet e rënda vendosen në pjesën e brendshme afër trupit, si p.sh te shërbimi me kafe, ibrikët e kafesë ose të qumështit dhe pjatat e tyre, kurse filxhanët e e zbrazët vihen në anën periferike.

Mbajtja e tabakasë mbi llërë është më efikase dhe më e qëndrueshme. Tabakaja vihet në llërën e dorës së majtë, kurse dora dhe shputa gjenden në pozicion diagonal poshtë tabakasë (fig 9). Mbajtja e tabakasë në sup është pak më e rëndë dhe kërkon stërvitje. Tabakaja mbahet në supin e majtë, dora është e lakuar dhe gishtat janë të hapur, që të kapet një sipëfaqe më e madhe e tabakasë që ndikon në sigurinë e mbartjes. Teknika e mbartjes është kjo:

- Tabakaja kapet me të dy duart
- Dora e majtë futet poshtë tabakasë dhe ajo ngadalë ngrihet lart

- Kur arrihet lartësia e duhur, dora me gjithë tabaka rrotullohet 180 gradë dhe sillet mbi sup. Pjesa e parme e tij duhet të përkulet pak, që të arrihet balancimi i peshës në dorë. Zbritja e tabakasë bëhet anasjelltas me ngritjen.

Ngritja nga tavolina e enëve të përdorura

Pastrimi i gotave dhe enëve të tjera bëhet në krahun e djathtë. Ngritja e pajtave të përdorura bëhet me mbartje të sipërme. Pjata e parë vihet mes gishit të madh dhe treguesi, është gishti i madh që kap bishtin e priunit, ndërsa thika futet me dhe pingul nën pirun. Pjata e dytë vendoset sipas eknikës së lartpërmendur por përpara nga ajo algohen mbeturinat me anën e thikës dhe vendosen në pjatën e parë, kurse thika së bashku me pirunin rradhiten si më lart. E njëjta gjë përsëritet sa herë pastrohet pjata e re nga tryeza (fig a)

Gjatë largimit të mbeturinave nga njëra pjatë në tjetren duhet të shmangemi shikimit të klientit . këtë e arrijmë duke i kthyer shpinën për një kohë të shkurtër.

Pastrimi i tasave të supës bëhet në atë mënyrë që ato së bashku me pjatat ku gjenden, merren nga ana e djathtë e klientit dhe kapen në atë mënyrë që pjata e dytë të vihet mbi llërë, kurse tasi mbi tasin e parë. Luga vihet te pjata e parë së bashku me tjetrën. Kjo përsëritet edhe me tasta e tjerë, kurse pjata me tasin e fundit mbetet në dorën e djathtë (fig b)

Përdorimi i dorëz në shërbime të ndryshme i pirunit dhe lugës së shërbimit: Gjatë shërbimit me pjatancë (që do të trajtohet më hollësisht në vitin e dytë) ka rëndësi nxjerrja e ushqimit nga pjatanca në pjatë me forlegen (nxjerrja e e ushqimit në pjatë- term gjerman). Ekzistojnë tre mënyra të kapjes së forlegerit:

- Kapje normale
- Kapje e sheshtë
- Kapje si darë

SHËRBIMI I PIJEVE

Në shumicën e shërbimit të ushqimeve pijet janë gjeneruesit më të shumtë të parave. Ato sigurojnë një mbulim të shpenzimeve dhe fitimit më të lartë se ushqimet sepse (në varësi të ushqimit) ato shiten gjatë gjithë ditës. Megjithatë duhen patur parasysh pika të caktuara, p.sh mendoni për birrën gjysëm të fermentuar (e cila fermentohet në shishe dhe jo në berrari) çdo tifoz birre do ta preferojë atë në shishe, nqs ajo është e mirë:

- Temperaturë korrekte e pijes ose servirjes ka rëndësi për të gjitha pijet.
- Dhënia e rekomandimeve për pijet dhe ne veçanti për verën është detyrë e kamarierit të verës(somnulier). Aftësitë e veçanta të tilla si dekantimi i verës së kuqe, kërkojnë eksperiencë të madhe dhe një nivel të lartë në kulturën e verës që ndihmon për të rritur reputacionin e cilësisë dhe rezultatet e shërbimit të verës.

1. Këshilla për shërbimin praktik të pijeve:

- shërbeni të gjitha pijet si ujin, kafën dhe pijet alkoolike nga krahu i djathtë i klientit dhe me dorën e djathtë
- vendosini pijet si qumësht, çaj në të djathtë të shtrimit ose hishni pijet e tilla si kafja ose vera pa e ngritur filxhanin ose gotën nga tavolina
- gjithmonë shërbeni sipas dëshirës së klientit dhe po të jetë e nevojshme thyeni rregullat
- pijet jo alkoolike në shishe të vogla serviren ose me një gotë me fron ose në gotë të shkallëzuar
- gjatë vendosjes së pijeve të ndryshme mbi një tavolinë shërbimi, shishet më të rënda vendosen më afër dorës
- gotat duhen vendosur në të djathtë të klientit, më mirë mbi thikë dhe duhen mbushur me dorën e djathtë jo plot
- shishja vendoset në të djathtë pranë gotës me etiketë nga klienti
- në shumë restorantë vera shërbehet në gota në kana të përshtatshme
- përdorni gotën e duhur për llojin e verës së shërbyer
- shërbejini zonjave të parave, pastaj zotërinjve dhe pastaj atij që porositi verën
- mos neglizhoni klientët mbas gotës së parë, kushtojini po aq rëndësi gotës së dytë
- n.q.s një klient porositi verë me broke, ajo vendoset në të djathtë me dorëzë në drejtim nga e djathta
- kur mbushni pijet përpikuni të mbani tabakanë me pijet e mbetura, prapa klientit, jo përpara atij.

Verërat në shishe janë gjithnjë të mbyllura dhe hapja e tyre bëhet para klientit. Në varësi nga lloji, prejardhja dhe vendi nga vijnë verërat, shishet kanë forma dhe ngjyra të ndryshme. Elementi më i rëndësishëm i shishes së verës është etiketa, e cila është edhe letër prezantuese për personelin e shërbimit, meqë ai jo gjithmonë i provon të gjitha llojet e verërave. Në etiketë gjenden të gjitha karakteristikat e verës, aty gjenden këto informacione:

- emri i verës
- lloji i rrushit
- vitit i prodhimit
- emri i prodhuesit
- rajoni i prodhimit
- cilësia

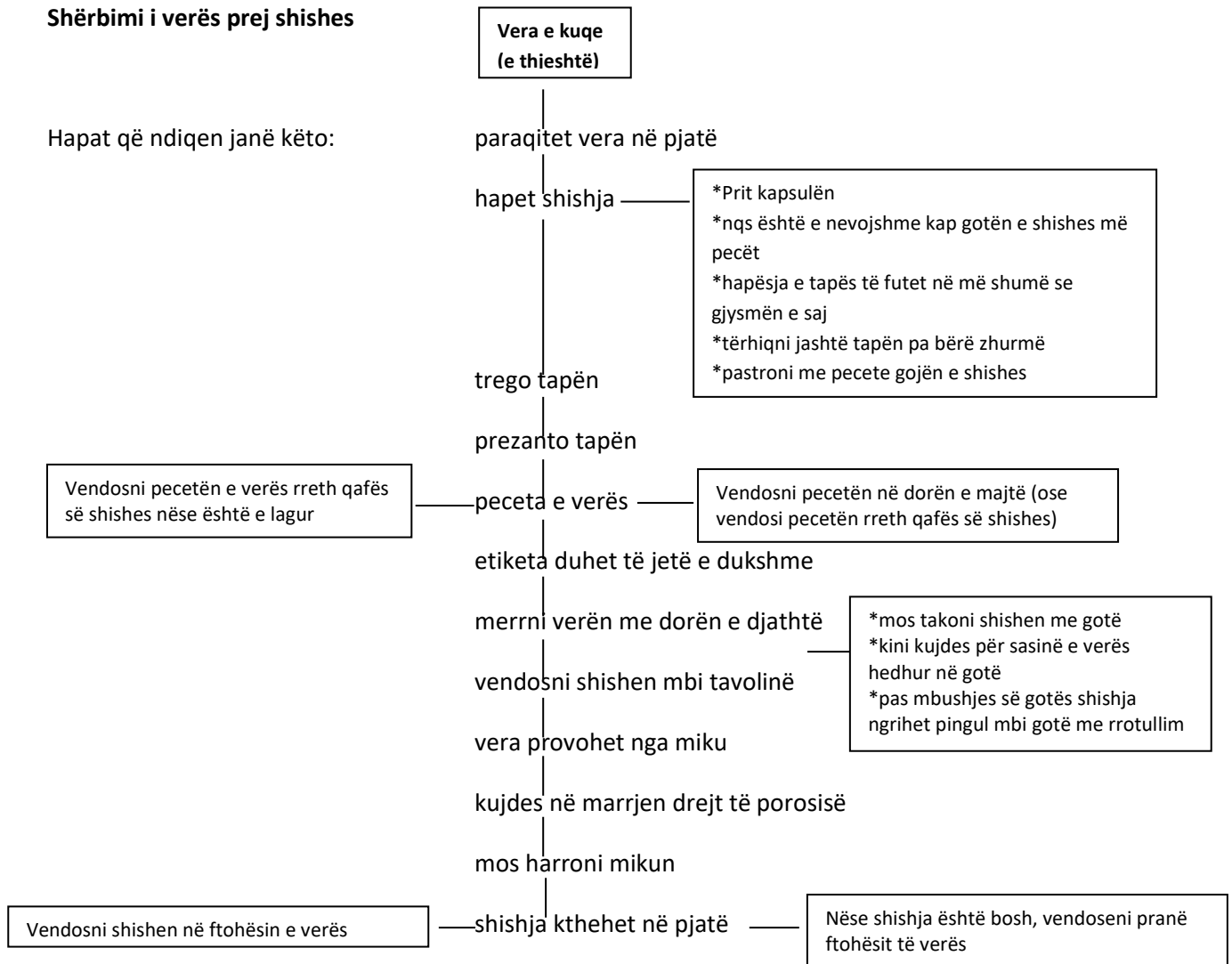
Cilësia e verës në shumicën e vendeve prodhuese është i garantuar me ligj special.

RESTORANTET E SHIJES

- Ndër karakteristikat e kësaj kategorie është prezenca e një oferte më të gjerë dhe që ka një menu - degustim (shije). Kjo do të thotë që restoranti duhet të ofrojë dhe pjata dhe receta të vetat personale. Menuja e verës duhet të paraqesë të pakten 60 lloje verërash të ndara sipas zonave përkatëse.
- Gjithashtu duhet të ketë dhe një menu ëmbëlsirash.
- Orari fleksibel i hapjes dhe mbylljes gjithashtu përbën një plus cilësor.
- Menuja duhet të përmbajë të paktën tre pjata tipike të zonës, me elemente tradicionale. Pra menuja duhet të përmbajë një linjë të traditës së PERMETIT por pa veçuar zonat. Duhet të ketë produkte tipike Përmetare nga zona të ndryshme.

Shërbimi i verës prej shishes

Hapat që ndiqen janë këto:



METODAT E SHËRBIMIT

Biznesi i vërtetë i një restoranti është të shërbyerit e ushqimeve. Edhe ushqimi më i mirë në botë nuk mund të kompensojë një shërbim të dobët.

Cilido qoftë emri i shërbimit kur ai është i mirë e bën të ftuarin të ndihet rehat, të ndjejë që dikush do t'i kushtojë atij vëmendje sado ai të ketë nevojë, të ndjejë që stafi është i interesuar për atë që ai dëshiron. Shërbimi i një ushqimi mund të kryhet në shumë mënyra të cilat varen nga një numër faktorësh:

- Kategoria dhe struktura e grupeve të klientëve që u shërbehet
- Koha e nevojshme për ushqim
- Lëvizja e klientëve që priten
- Lloji i menisë së paraqitur
- Mënyra e përgatitjes së ushqimeve dhe mundësitë e vendosjes së tij në pjatë
- Numri i personelit të shërbimit dhe niveli profesional i tyre
- Mundësitë hapsinore të restorantit

Shumica e specialistëve i ndajnë llojet e shërbimit si më poshtë:

- Shërbim me pjatë ose amerikan
- Shërbim modern
- Shërbimi francez
- Shërbimi geridon
- Shërbimi në bufe
- Shërbimi i kafeterisë
- Shërbimi i dhomës

Shërbimi me pjatë ose Amerikan

Ky është shërbimi më i thjeshtë dhe i shpejtë. Ushqimi vendoset në pjatë, bartet nga kuzhina në restorant me karrocë dhe vendoset në side board; prej aty në tavolinën e klientit nga personeli i shërbimit me bartje të sipërme apo të poshtme sipas rastit në krah të djathtë të klientit.

Shërbimi modern

Ky është shërbimi më i famshëm amerikan. Përdoret nga shumë restorante të mirë. Kushton më pak se tipet e tjera të shërbimit dhe duket elegant. Ky shërbim lejon kuzhinën të kontrollojë prezantimin dhe ndarjen në pjesë të ushqimit.

Ushqimi vendoset mbi pjatë në masë të caktuar në kuzhinë dhe mbi të (pjatën) vendoset me kapak tërheqës.

Pjata shërbehet në krah të djathtë të klientit me dorën e djathtë. Më pas kamerieri me anë të një steke ngre kapakun që ndodhet mbi pjatë

Në këtë mënyrë miqtë shokohen nga aroma ngacmuese e ushqimit të nxehtë mbi pjatë dhe të gjithë të ftuarit mund të fillojnë të ngrënin në të njëjtën kohë

Shërbimi modern është i lehtë për tu mësuar dhe ofron mjaft elegancë

Shërbimi francez

Ky përdoret në shërbimet standarde të banketeve. Siç e shohim dhe nga emri ky lindi në Francë në familjet aristokrate ku është tentuar të bëhet një zgjedhje e ushqimit sipas shijes. Kjo metodë mundëson liri në zgjedhjen e ushqimeve të ofruara në pjatancë.

Në këtë rast ushqimi nuk vendoset në pjata në kuzhinë por në pjatanca (pra mish i prerë në copa dhe perimet)

Shërbimi me pjatancë bëhet në të majtë të klientit duke u ulur mbi këmbën e majtë me pjatancë të vendosur mbi pjatën e klientit (në mënyrë që të evitohet spërkatja me salcat shoqëruese)

Shërbimi francez është mjaft elegant megjithatë ka disa të meta:

- Ushqimi tenton të ftohet ndaj klienti është e pamundur të marrë më shumë se një herë
- Ky shërbim kërkon më shumë kamarierë se shërbimi amerikan

Është mjaft e rëndësishme të theksojmë që shërbimi me pjatancë kryhet në dy mënyra:

1. Ushqimi shërbehet me pjatancë nga kamarieri dhe i vendoset klientit në pjatë me forleger po nga ai.
2. Ushqimi shërbehet nga kamarieri dhe klienti e merr atë vetë në pjatë po me forleger

Gjatë shërbimit me pjatancë duhet të kujdesemi që ta pengojmë sa më pak klientin gjatë shërbimit. Për shërbimin a la carte në fillim pjatanca prezantohet, kurse në shërbimin e banketeve pjatanca mbahet në dorën e majtë dhe klientit i shkohet nga ana e majtë. Pjesa e përparme e trupit së bashku me pjatancën përkulet pak përpara në mënyrë që pjatanca të afrohet përmbi pjatën me qëllim që të evitohet pikosja e mbulesës. Kamarieri lëviz vetëm llërën e dorës së djathtë kurse bërryli mbështetet tek trupi. Gjatë largimit nga tryeza forlegeri mbahet përmbi pjatancë.

RREGULLA TË SHËRBIMIT NGA PJATANCA NË PJATË

Në pjatë ushqimi vendoset duke lëvizur shpejt dhe hijshëm. Vendosja bëhet në atë mënyrë që të lehtësohet ngrënia e tij nga ana e klientit.

Ndiqni këtë procedurë për shërbimin me pjatancë:

- Paloset peceta dhe vendoset mbi shuplakën e dorës së majtë; pjatanca vendoset në dorën e majtë
- Forlegeri (luga dhe piruni i shërbimit) nuk mbahen në dorë por mbi pjatancë
- Shërbimi bëhet në anën e majtë
- Gjatë shërbimit këmba e majtë qëndron një hap përpara për të siguruar një pozicion natyral të trupit
- Pjatanca vendoset pranë pjatës së klientit sa më parë që të jetë e mundur
- Kurrizi i dorës nuk duhet të prekë tavolinën.
- Rrethi i pjatancës duhet të mbulojë pjesërisht pjatën pa e prekur atë

SHËRBIMI GERIDON

Është shërbimi më i përpunuar nga të gjitha, kjo metodë kërkon më shumë kohë, punë dhe aftësi për ta realizuar. Në dallim nga metodat e para këtu pas prezantimit të pjatancës, ajo vendoset në geridon dhe kamarieri vendoset ushqimin nga pjatanca në pjatën e klientit të cilën më pas ia shtron atij. Kjo vlen dhe për supën e cila u shërbehet klientëve nga supjera. Pjatanca nga të cilat është shërbyer racioni i parë mbetet më tej në reshonë në geridon, me qëllim që më pas të bëhet shërbimi i racionit të dytë në një pjatë të pastër.

Kjo metodë shërbimi është një nga më elegantet dhe praktikohet në restorantet më luksoze që kanë shërbim a la carte si dhe në bankete të vogla deri në 20 persona.

Para ndarjes së ushqimit, pjatanca me ushqimin me anë të forlegerit për secilin klient. Kësaj metode i takojnë dhe proceset e tjera që bëhen në prani të klientit si p.sh. flakëritja e ushqimit, etj.

Shërbimi geridon ka disa përparësi

- Mund të përdoret në rastet kur copëtohen gjellë elegante ose të shtrenjta filetimi i peshkut, i pulës, i frutave, etj.
- Mundëson përgatitjen e ushqimeve në prani të klientëve (flambini);
- Mundëson zgjedhjen e gjellëve, që i ofrohen klientit.

Në këtë metodë shërbimi nxjerrja e ushqimit në pjatë bëhet me përdorimin e të dy duarve me anën e një forlegeri i cili gjendet mbi geridon. Për të ndarë ushqimin kërkohet vënia në vend e të gjitha mjeteve të nevojshme në të majtë dhe në të djathtë të geridonit vihet reshote e mbi to pjatancat. Në mes të dy reshove vihen pjatat e nxehta, forlegerët, kupat e perimeve. Gjatë ndarjes së ushqimit piruni kapet me dorën e majtë dhe luga në dorën e djathtë.

Teknika e punës kryhen si vijon:

Luga futet nën copën e ushqimit, psh mishit kurse piruni, i cili gjendet në dorën e majtë vihet mbi të dhe mban barazpeshën në rrugën e bartjes së copës së mishit nga dhëmbët e pirunit, sepse do të rrjedhë lëngu prej tij. Gjatë punës në geridon trupi i kamerierit nuk duhet të përkulen dhe të lëvizë por këtu do të bëhet lëvizja e duarve majtas-djathtas.

Gjatë vendosjes së ushqimit nga pjatanca në pjatë duhet tu përmbahemi rregullave që vijojnë:

- Mishi vihet gjithmonë në gjysmërrethin e poshtëm të pjatës
- Salcat vihen në të majtë të mishit ose veçmas
- Salcat me të cilat është zier mishi vendosen gjithnjë mbi të
- Në vendosjen e garniturave duhet të kujdesemi për harmonizimin e ngjyrave veçanërisht tek perimet.
- Gjatë shërbimit të tortave dhe tartave majat e tyre janë të kthyera nga klienti
- Pjata nuk duhet të mbushet plot, rrethi i saj duhet të jetë i lirë
- Gjithmonë për ushqimet e ftohta merret pjatë e ftohtë dhe për të ngrohtat pjatë e ngrohtë.

SHËRBIMI NË BUFE

Ky shërbim përdoret për një numër të madh të ftuarish që kanë një periudhë të kufizuar kohe për ngrënie.

Avantazhet për klientin:

- Eksperiencë speciale
- Seleksionim i gjerë i asortimenteve
- I përshtatshëm për të përmbushur shijet e ndryshme

Avantazhet për departamentin e të ngrënit dhe të pirit:

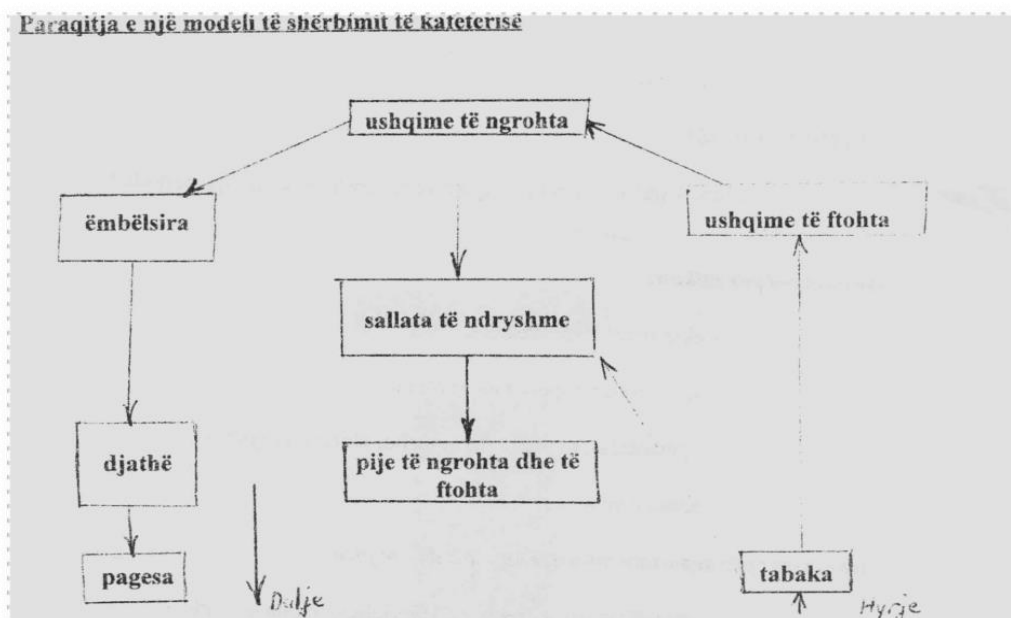
- Mundësia për të treguar zhdërvjelltësinë dhe aftësitë krijuese
- Paraqitet një staf më i pakët në numër
- Iu shërbehet një numri të gjerë personash në një periudhë të shkurtër kohe
- Reklamë për tu ngritur në detyrë

SHËRBIMI I KAFETERISË

Eshtë një shërbim relativisht i ri i krijuar për të ndihmuar ritmin e shpejtë të jetës moderne. Njerëzit e zënë me punë që nuk duan të presin shërbimin mund të ushqehen në një kohë sa më të shkurtër.

Kafeteria ruan çmime të volitshme në krahasim me një restorant.

Në këtë shërbim ushqimet shfaqen përgjatë banakut, në frigoriferë, në tabaka, pjatanca. Për ushqimet që përpunohen aty klienti ndihmohet nga punonjësit prapa banakut. Në këto lokale ekzistojnë të gjitha llojet e ushqimeve, pijet që mund të kërkojë klienti.



Sipas kësaj skeme të thjeshtë shihet që klienti pasi zgjedh ushqimet që dëshiron paguan në kasë dhe largohet në tavolinë në një sektor të veçantë të restorantit.

Shërbimi i kafeterisë ka disa përparësi:

- Klienti merr një ushqim të gatuar shpejt dhe të lirë
- Në krahasim me tipet e tjera të restoranteve iu shërbehet një numri më të madh klientësh
- Restoranti në këtë rast nuk ka nevojë për një staf të gjerë shërbimi
- Klientët pasi mbarojnë ushqimin vendosin tabakatë dhe enët e tjera në vendin e caktuar pas tavolinës
- Duke mbledhur dhe sistemuar mbeturinat klienti ndihmohet nga personeli i shërbimit që të ketë më rendiment në larjen e pajisjeve dhe të tavolinave

SHËRBIMI I DHOMËS

Shërbimi i dhomës përfshin jo vetëm shërbimin e ushqimit nga personeli por dhe furnizimin me pije dhe ushqime të qendrës së shërbimit të dhomës. Shpesh në dhomat e hoteleve gjenden barë frigoriferike me pije të ndryshme. Furnizimi i tyre është detyrë e personelit të shërbimit të dhomës.

Në ditët e sotme është vështirë të gjenden bare të shërbimit të dhomës në çdo kat zakonisht ky i fundit vendoset pranë kuzhinës kryesore; një stacion qendror i shërbimit të dhomës është mjaft ekonomik.

Qendra (zyra) e shërbimit të dhomës duhet të ketë e pajisjet e më poshtme:

- Sistem të dyfishtë telefonik
- Kasën e shërbimit të dhomës
- Ashensor
- Makinat e kafesë
- Pajisjet e tjera të kuzhinës dhe gjithë sendet e tjera të nevojshme për shërbimin në dhomë.

PRITJET DHE BANKETET

Fjala banket është huazuar nga fjala frënge banquet që do të thotë ngrënie solemne e shtruar për shënimin e ndonjë rasti apo ngjarje. Për hotelin apo restorantin banketin është forma më e përshtatshme dhe rentabël e realizimit të produktit të restorantit sepse këtu gjithçka është e planifikuar prandaj rreziku i dështimit është i vogël.

Duke mos u futur në historikun e banketeve mund të themi se për përgatitjen e tyre jepet maksimumi nga të gjitha repartet e restorantit për të patur sukses kërkohet punë e madhe dhe një organizim i përkryer. Duke patur parasysh që në ngrëniet solemne zakonisht vijnë klientë të të gjitha kategorive shoqërore restorantet duhet të shfrytëzojnë rastin dhe momentin që ti bëjnë reklamë objektit të tyre duke bërë shërbim të mirë duke ofruar meny të bujshme me delikatesë me verë të cilësisë së mirë si dhe duke futur në përdorim të gjitha mjetet dhe pajisjet që disponon restoranti.

Organizimi i parapërgatitjeve të banketit

Që të kemi një funksionim të suksesshëm të një banketi duhet të kemi parasysh elementët e mëposhtëm

- Nevojat e klientëve
- Alternativat e mundëshme për të plotësuar këto nevoja
- Kapaciteti i stafit të shërbimit
- Nevojat për materiale

Që gjithçka të funksionojë në mënyrë të suksesshme është nevojitet një informacion i saktë dhe i qartë. Për këtë të gjitha detalet që kontribuojnë në sukses diskutohen me klientin dhe mbahen shënim Duke patur parasysh detyrat që kemi do të arrijmë sukses në rast përdorim me efijencë operacionet e mëparshme:

- Shfrytëzim sa më të mirë të sipërfaqes së dhomës
- Efijencë sa më të lartë në shfrytëzimin e materialeve
- Përdorim sa më të mirë të stafit
- Fiksim i numrit të klientëve që ndikon në planifikimin dhe lehtëson punën

Tipet e banketeve

Pritjet dhe banketet mund të organizohen për qëllime të ndryshme

Sociale

- Dreka ose darka
- Mbledhje ose takime të klientit
- Koncerte
- Shfaqje të modës
 - Pritje kokteji
 - Mbrëmje vallëzimi

Private

- Krishlindjet
- Dasma

- Ngritje në detyrë apo diplomime
- Festa përvjetorësh
- Festa ditëlindjesh

Biznesi

- Konferenca
- Prezantime

ORGANIZIMI DHE PLANIFIKIMI I BANKETIT

Organizimi i mirë i një pritje apo banketi kërkon një person i cili të ketë talent në drejtimin e punëve, të ketë përvojë dhe aftësi krijuese.

Një rëndësi të dorës së parë kanë shitjet dhe për këtë duhet të vihen në dispozicion të personit që merret me to lista të produktit që do të shitet. Këto përmbliidhen në një dosje e cila përmban:

- Një listë për dhomat e disponueshme
- Planet e kateve
- Informacion rreth teknikës dhe pajisjeve
- Përgatitja e menuve standarte për raste të ndryshme dhe oferta për ushqime sezonale

Në qoftë se ka më shumë se një banket në ditë duhet të përpiqemi të shesim të njëjtën menu për të gjithë klientët.

Faktorë të tjerë që duhet të meren në konsideratë:

- Periudha e ditës
- Rasti
- Numri i të ftuarve
- Çmimi për person dhe mënyra e pagesës nga çdo klient
- Koha e disponueshme
- Kombësia
- Faktorët fetarë
- Sugjerime për bufenë
- Sugjerime për pijet dhe koktejet

Të gjithë elementët që përfshihen në çmimin e konferencës.

Drekat ose darkat e punës mund të ofrohen nga vetë puna ose projekti. Për këtë mund të përdoret një menu standarde ose e modifikuar. Gjatë kryerjes së rezervimit çdo person duhet të jetë përgjegjës për atë që porosin. Të gjitha detajet e sugjeruara duhet të shkruhen në një fletë të posaçme e cila e ndihmon stafin të mos harrojë asnjë detaj. Pra parimisht çdo banketi i paraprin një marrëveshje midis organizatorit dhe porositesit të banketit. Kjo marrëveshje bëhet në mënyrë të shkruar dhe si e përmendëm më lart për këtë ndërtohen formularë të posaçëm (check lista).

Kopje të kësaj flete duhen dërguar në departamentet që janë të interesuar për te kuzhina, restoranti ,personeli,administrata,gardëroba, lavaxantaria dhe marrja e tyre duhet konfirmuar. Në disa raste nga kjo fletë nxirren çek lista të tjera për secilin njësi punuese të restorantit.

PËRGATITJET E SHËRBIMIT NË NJË BANKET

Përgatitja në dhomën e banketit

- Përgatitja e inventarit sipas çek listës. Eshtë e nevojshme të koordinohet puna me departamentin e administrimit e hauskiping (mbulesat e tavolinës pecetat mbulesat e bufeve etj.
- Instalimet e nevojshme për pajisjet teknike
- Rregullimet e tavolinave duke marrë parasysh shërbimin dhe madhësinë
- E dhomës hyrjet daljet etj
- Shtrimi i mbulesave të tavolinës duke marr parasysh ngjyrën e dhomës pasi përshtypja e parë ka mjaft rëndësi
- Renditni karriget. Duhet patur parasysh që hapësira për një person të jetë afërsisht 80-90 cm
- Në rastet e shtrimeve në kreun e tavolinës duke patur kujdes që shtrimet në të majtë dhe në të djathtë duhet të lëvizin drejt përpara mesit të tavolinës për të bërë të mundur vendosjen korrekte të gotave
- Në qoftë se është e nevojshme kryekamerieri përgatit një shtrim model
- Tregohen pjatat ose pecetat që do të vendosen në tavolinë
- Shtrimi i kompletit të ngrënies bëhet duke filluar nga i pari pranë pecetës ose sotopjatës duke lëvizur nga jashtë dmth nga brenda jashtë)
- Pas kësaj vendosen pjatat dhe thikat e bukës dhe gjalpfit
- Vazhdohet me gotat
- Rregullohen lulet dhe zbukurimet
- Menutë
- Bëhet kontrolli final i tavolinës apo tavolinave.
- Drejtohen karriget.
- Kontrolli final i dhomës ndriçimi perdet,etj dhe pajisjet teknike

Përgatitjet në zonën parapërgatitore

- Kopjoni një çek listë dhe vendosni atë në një vend të dukshëm për të gjithë
- Përgatiten pjatat kupat pjatancat salcierat
- Përgatiten shportat e bukës me pecetë
- Përgatitet kompleti i shërbimit (lugët dhe pirunët e shërbimit)të kamarierit0 si dhe lugët e sacës.
- Vendosen pijet në frigorifer(në mënyrë që gjatë shërbimit ato të kenë temperaturën e duhur) përdoret në bar rezervë
- Bëhet mise enplace për kafënë
- Përgatiten aperitivët dhe dixhestivët
- Përgatiten tabakët për shërbim etj.

Përgatitjet në zonën parapërgatitore

- Kopjoni një çek listë dhe vendoseni atë në një vend të dukshëm për të gjithë
- Përgatiten pjatat kupat pjatancat ,sacierat
- Përgatiten shportat e bukës me pecetë

- Përgatitet kompleti i shërbimit (lugët dhe pirunët e shërbimit) të kamarierit si dhe lugët e salcës.
- Vendosen pijet në frigorifer (në mënyre që gjatë shërbimit ato të kenë temperaturën e duhur përdoret në bar rezervë
- Bëhet mise en place për kafënë
- Përgatiten aperitivët dhe dixhestivët
- Përgatiten tabakët për shërbim

Parapërgatitjet në sidebar

- Tavllat e duhanit kruajtëset e dhëmbëve gotat kompletet e të ngrënit prodhimet e duhanit duhet të jetë rezervë dhe të gatshme për fillimin e shërbimit

Elemente të tjera për tu kontrolluar

- Garderoba
- Tualeti
- Tabelat treguese

Mënyra të organizimit të dhomave të banketit

Forma tavolinash jepen ne faqen më poshtë.

Hartimi i planit të punës

Zakonisht gjatë planifikimit të fazave të punës përgjegjësi i banketit duhet të marrë në konsideratë numrin e personelit të shërbimit të banketeve. Pra ai duhet të ulë në maksimum përdorimin e personelit shtesë. Përcaktohet tipi i shërbimit (shërbimi determinues) numri i kamarjerëve dhe në rast se nuk mjaftojnë kamarjerët e banketeve llogariten nevojat për kamarjerë të tjerë.

Tipi i banketit	Stili i shërbimit	Numri i klientëve për njëkamarier
Bufe	Vetëshërbim	30-40 klientë
Mbrëmje kokteji	ofrohen pije	30-40 klientë
Drekë/darkë	Shërbim me pjatancë	mbi 15 klientë
Drekë/darkë	Shërbim pijesh	20-30 klientë

Mbledhja e shërbimit

Para arritjes së klientit menaxheri i banketit organizon një mbledhje të personelit të shërbimit ku përsërit dhe një herë të gjitha detyrat dhe përgjegjësitë e personelit. Ai përcakton

- stacionet e secilës kamarjer
- Përcakton drejtimin e shërbimit
- Tavolinat dhe planin e uljes

Përcaktohen elementët e veçantë të programit (fjalimet, kërkesat speciale në lidhje me ushqimin etj. Njihen detalet e planit në lidhje me porosinë e ushqimit dhe pijeve mënyrën e përgatitjes së ushqimit dhe çdo element të veçantë të menu-së

Përcaktohet shërbimi i pijeve aperitivë dhe dixhestive.

SHËRBIMI DHE PROCESI I SHËRBIMIT

Realizimi me sukses i një banketi varet nga disiplina, përpikmëria dhe vëmendja gjatë shërbimit. Klienti e konsideron banketin si një ngjarje speciale, prandaj është detyrë e skuadrës së shërbimit që të bëjë përpjekjet maksimale për realizimin e shpresave të klientit.

Efektet speciale arrihen kur realizohen kërkesat e mëposhtme;

- brigada e shërbimit punon si një trup i vetëm
- nxitja për fillimin e shërbimit jepet nga kryekamarjeri.
- bashkërendohet shërbimi me daljen

Proçesi i shërbimit do të varet nga:

- numri i klientëve
- Tipi i banketit
- menuja
- mënyra e përgatitjes për secilin asortiment
- zgjedhja e pijeve
- kërkesat speciale të mikpritësit

RRJEDHA E SHËRBIMIT NË BANKETE

Shërbimi i klientëve me pije dhe ushqime në një banket duhet të jetë i shpejtë, profesional dhe i koordinuar (d.m.th të fillohet dhe mbarohet menjëherë në stacionet e caktuara) dhe i organizuar. Që të arrihet kjo bëhet ndarja simbolike e tavolinave në stacionet e caktuara) dhe i organizuar. Që të arrihet kjo bëhet ndarja simbolike e tavolinave në stacione të shërbimit ku çdo kamarier i shërben 10-15 klientëve.

Para se klienti të hyjë në restorant, ndizen qirinjtë në rast se është paraparë kurse porositësi i fton pjesëmarrësit të ulen në vendet e tyre. Kur të gjithë të ftuarit zënë vendet e tyre, me shenjën e shefit të banketit fillon shërbimi me verë ose pijet e para. Nëse pija e parë është verë dhe nëse nuk dihet personi që duhet të bëjë degustimin e saj atë e bën porositësi ose mysafiri i nderit. pas degustimit të verës të gjithë kamarjerët fillojnë të mbushin gotat në stacionet e tyre të shërbimit. Shërbimi i verës bëhet sipas rregullave. Duhet të dihet që nëpër bankete nuk bëhet shërbimi sipas moshës gjinisë etj por sipas kahjes së përcaktuar më parë me plan.

Kamarjerët që shërbejnë verërat duhet t'i njohin mirë ato dhe të jenë të gatshëm të japin informata rreth llojit të verës që ofrojnë. Pasi shërbehet me verë mbushen dhe gotat e ujit me ujra minimale. Ato mbushen përgjysmë dhe shishet vendosen në vendet ku nuk pengojnë. Në rastet kur shërbehen më shumë se dy verëra pastrimi i gotave të verës së parë bëhet pasi të mbarojë shërbimi i verës së dytë dhe kjo bëhet me tabaka.

Shërbimi i ushqimeve bëhet sipas komandës së kryekamarjerit. Ai duhet të jetë i sinkronizuar. Çdo kamarjer me pjatën apo pjatancën në dorë zë vend pas shpinës së klientit të parë që do të shërbejë dhe shërben me komandën e kryekamarjerit duke përcjell tempin e punës së kolegëve të tij. E njëjta praktikë përsëritet pas çdo shërbimi. Në rastin e shërbimit me pjatancë distanca midis kamarjerëve duhet të jetë 2-3 klientë. Pastrimi i enëve pas ushqimit bëhet me komandë dhe fillon në të gjitha stacionet

njëkohësisht. Fillohet me pjatat e bukës dhe vazhdohet me pjatat e gjellëve kryesore. Pas pastrimit të pjatave dhe kompleteve të të ngrënit fshihen thërrimet e bukës dhe rregullohet për ngrënie kompleti i dezertit. Menazhet largohen nga tavolina pasi pastrohen pjatat e gjellës kryesore dhe ato të bukë gjalpit. Pas ëmbëlsirës (e cila mund të prezantohet dhe ofrohet në formën e bufesë) bëhet shërbimi i kafesë me një tabaka të vogël. Në anën e majtë të saj vihen aq pjata kafeje në piring sa fixhan kemi në anën tjetër kurse lugët vihen në pjesën e përparme të tabletit. Kafeja ofrohet në anën e djathtë të klientit; tableti vendoset në llërën e majtë kurse me dorën e djathtë kompletohet filxhani me pjatë dhe lugë dhe i ofrohet klientit përpara. Shesh ndodh që kafeja ofrohet me karrocën e shërbimit në të njëjtën kohë kur bëhet shërbimi me kafe bëhet dhe shërbimi i digjestivëve të cilët rradhiten në një karrocë shërbimi. *Kur mbaron banketi duhet patur kujdes që të bëhet përcjellja e klientëve pasi përshtypja e parë dhe e fundit ndikojnë shumë në ndikimin e një opinioni për restorantin.*

DETYRAT E PERSONELIT TË SHËRBIMIT NË BUFET E SOTME

Kur evenimentet e ndryshme të klientëve organizohen në formën e bufesë numri i personelit të shërbimit këtu është më i vogël pasi klientët kryejnë vetëshërbim. Pra mund të themi që detyrat e personelit të shërbimit në bufetë solemne mund të krijohen katër grupe pune.

Grupi i parë i kamarjerëve ka për detyrë të presë dhe të ndihmojë pjesëmarrësit me gardërobën. Ky grup më pas i bashkëngjitet grupit tjetër të kamarjerëve në rrjedhën e shërbimit.

Grupi i dytë i kamarjerëve ka për detyrë të vendoset pranë bufesë së bashku me kuzhinierët (në varësi të ofertës) dhe ndihmon pjesëmarrësit gjatë shërbimit. Ata në bufe bëjnë prerjen e copave të mëdha të mishit, djathit, tortave, etj. Dhe japin informata për në lidhje me mënyrat e përgatitjes së ushqimeve dhe shijen e tyre.

Grupi i tretë i kamarjerëve ka për detyrë të bëjë shërbimin me pije të ndryshme.

Grupi i katërt i kamarjerëve bën plotësimin e bufesë me pjatancë rezervë pastrimin e pjatancave dhe enëve të zbrazura (kjo e fundit kryet qetë dhe pa zhurmë) si dhe ndihmon pjesëmarrësit invalidët, pleqtë.

Organizimi i seminareve, mbledhjeve, simpoziumeve dhe i formave të tjera të takimeve

Në praktikën e hoteleve dhe restoranteve organizohen pothuaj çdo ditë në varësi të kapaciteteve të lira, takime, mbledhje, seminare, simpoziume, etj. Për kategori të ndryshme njerëzish. Konkurrenca për të siguruar veprimtari të tilla është shumë e madhe pasi këto ndikojnë në mënyrën e drejtpërdrejtë në rentabilitetin e ndërmarrjes.

Rregullimi i sallës

Rregullimi i tavolinave do të bëhet në varësi të aktivitetit që do të organizohet dhe të porosisë së klientit. Forma e vendosjes së tavolinave do të përcaktohet nga:

- problemi që do të trajtohet
- numri i pjesëmarrësve
- qëllimi i aktivitetit
- mjetet që do të përdoren

Kohëzgjatja

Përveç formave të njohura të tavolinave mund të bëhet radhitja e karrigeve si në teatër në formë gjysmë rrethi me qëllim që shikimi të jetë drejtuar nga tribuna. Pasi rregullohen tavolinat, ato mbulohen me mbulesa të freskëta të përshtatshme për organizime të tilla. Mbi tavolinë vendosen në grumbuj gota dhe shishe me pije të porositura për 4-5pjesmarrës. Gjithmonë pranë shisheve vendoset një hapëse shishesh në mënyrë që pjesëmarrësit ta hapin atë sipas dëshirës. Shesh organizohen pushime kafeje ku mund të shërbehen pije të ngrohta me ëmbëlsira.

Higjiena e përgjithshme

Higjiena dhe pastërtia kanë një influencë të rëndësishme në qëndrimin e klientit. Në rast se pajisjet e ngrënies si porcelanët, të qelqat janë të papastërta ka shumë mundësi që klienti të mendojë se dhe pjesët e padukshme në të cilat ruhet dhe përgatitet ushqimi janë të papastëra, preokupimi i punonjësve të shërbimit të mëngjesit për higjienën nuk përfundon vetëm me kërkesat ndaj higjienës personale.

Higjiena personale e personelit të shërbimit

I gjithë personeli dhe vëzhguesit ai i sillës së restorantit në varësi të karakteristikës të misionit të tij duhet të kërkojë të lahet më shumë se një herë në ditë për një kontakt dinjitoz me klientin. Këmbët që janë nën presionin e një pune të rëndë, duhet të jenë veçanërisht të trajtuara, të lahen më shumë se një herë në ditë, çorapet dhe këpucët të ndërrohen në mënyrë konsekuente. Flokët duhet të jenë gjithmonë nën kujdes, të prera mirë, të lara dhe të krehura mirë. Është e rëndësishme për meshkujt rruajtja çdo ditë. Duart duhet të jenë me thonj të prerë dhe të trajtuara mirë. Në mënyrë periodike duhet të kontrollohet higjiena e gojës.

Tualetet

- Tualetet duhet të jenë të pastra, të mirëmbajtura dhe të ndara, për burra dhe gra.
- Atmosfera e përgjithshme duhet të jetë e këndshme dhe të ketë elemente dekorative.
- Vendodhja duhet të jetë e mbrojtur për të mos u dukur nga salla e restorantit.
- Tualeti duhet të ketë një varëse, letër higjienike, sapun, si dhe një vend për të larë duart.
- Çezmat duhet të kenë ujë të ngrohtë.

Hollat dhe ambientet e përbashkëta

- Hollat dhe ambientet e përbashkëta duhet të kenë një hapësirë të mjaftueshme, të arduara mirë dhe të këndshme.
- Katet duhet të kenë ashensore dhe hapësirë të mjaftueshme duke ju referuar strukturës së hotelit dhe kapacitetit respektiv.
- Hoteli duhet të ketë hapësira argëtuese (lexim, tv etj) dhe duhet të kujdeset për t'ju ofruar klientëve shërbime si (gazeta, revista, tv me pagesë etj).
- Hoteli duhet të sigurojë shërbime higjienike të ambjenteve të përbashkëta, ti mbajë ato të pastra, të mirëkuruara të përshtatshme me hapësirën.
- Korridoret duhet të jenë me përmasa të mjaftueshme të arduara bukur dhe të mirëmbajtura.

Aktivitetet e kohës së lirë

- Hoteli që të ketë një ambient të këndshëm dhe të rehatshëm duhet të ofrojë aktivitete të ndryshme për klientat si salla lojrash, bilardo, pishinë, palestër etj, duke i'u referuar pozicionimit që ka, tipologjisë së klientelës etj.
- Personeli që është ngarkuar me këtë detyrë duhet të jetë profesional, dhe shumë i sjellshëm si dhe shumë kreativ.

Mjedise miqësore

- Hoteli që të ketë një ambjent shumë miqësor dhe ekologjik duhet ti kushtojë një vëmendje të veçantë ambientit si psh duke i kushtuar një vëmendje ambjenteve me ujë apo gjelbërimin.
- Hoteli duhet t'i kushtojë një vëmendje të veçantë kursimit të ujit dhe energjisë elektrike në zbatimin e sistemeve që ofrojnë masa për kontrollin e çdo eventi si dhe sensibilizojnë klientët për përdorimin dhe kursimin e ujit dhe energjisë elektrike.

Sallat e konferencave

- Vendet e destinuara për mbledhje apo konferenca duhet të jenë të rehatshme të pastra, të mirëmbajtura, dhe duhet t'i kushtohet vëmendje e veçantë kualitetit të aparaturave (mikrofonat, videoprojektori), arredimit, impianteve të klimës, ndriçimit dhe funksionimit korrekt të dispozitave të sigurisë.

Higjiena dhe pastërtia e repartit të restorantit

Pastërtia dhe zbukurimi i repartit të restorantit ka një rëndësi të veçantë sepse klienti që vjen këtu shikon çdo gjë me sy kritik, prandaj është e domosdoshme që të kihet parasysh këto rregulla:

Çdo mëngjes duhet të bëhet pastrimi i sallës së restorantit.

Pastrimi me aspirator i moketeve dhe tapeteve dhe të paktën një herë në muaj larja e tyre.

Pastrimi çdo mëngjes i mobilieve dhe sendeve të ndryshme.

Kontroli sistematik i abazhurëve dhe llambave për të parë funksionimin e tyre.

Kontrollohen karriket, poltronat dhe tavolinat e shërbimit;

Rimbushja me alkool dhe gaz i llambave apo furnelave të vogla që duhen për ngrohjen e ushqimit në mëngjes;

Seleksionimi i takëmit të ngrënies (lugë, pirunj, thika) duke zëvendësuar ato të dëmtuara;

Kontrollohen të gjitha objektet prej xhami, sidomos gotat;

Kontrollohen lulet, sheshet që të mos kenë asnjë lloj papastërtie;

SITOLOGJIA

<http://www.etour.al/oferta-turistike-etour-ofertat-e-marsit-greqi-festat-e-marsit-ne-selanik-132.html>

<http://fjalaim.ch/dokumente/si-te-perpiloj-cv/>

http://www.universum-ks.org/repository/docs/Si_te_shkruhet_nje_CV.pdf

<http://www.youtube.com/watch?v=iguWO-0VklI>

<http://www.youtube.com/watch?v=AmAqYH42YZY>

<http://www.youtube.com/watch?v=s3aR3yP4aKg>

<http://drymadesbeach.com/our-rooms/>

<http://www.bluepalace.gr/en/rooms/junior-suites-sea-view>

<http://www.youtube.com/watch?v=KMavuNaaj38>

http://www.youtube.com/watch?v=Q1_H2x9AN5o

<http://www.scrapbook.com/poems/doc/12475.html>

<http://learnstrong.blogspot.com/2013/02/another-day-like-this.html>

<https://www.youtube.com/watch?v=-48jePy1uFM>

<https://www.youtube.com/watch?v=RNCaSFYWbu8>