UGDYMO PLĖTOTĖS CENTRAS
PROJEKTAS „PROFESIJOS MOKYTOJŲ IR DĖSTYTOJŲ TECHNOLOGINIŲ KOMPETENCIJŲ TOBULINIMO SISTEMOS SUKŪRIMAS IR ĮDIEGIMAS“
(NR.: VP1-2.2-ŠMM-02-V-02-001)

PADAVĖJO TECHNOLOGINIŲ KOMPETENCIJŲ TOBULINIMO PROGRAMOS

MOKYMO MEDŽIAGA

Mokymo medžiagos rengėjai:

Rimvydas Liupševičius,

UAB „Raminora“ restorano direktorius

Lukas Mackevičius,

Nacionalinė SPA Asociacija, prezidentas

Marijona Kavaliauskienė,

UAB „Raminora“ restorano direktoriaus pavaduotoja gamybai

Virginija Akstinienė,

UAB „Raminora“ restorano direktoriaus pavaduotoja aptarnavimui

Gražina Rauckienė,

Kauno maisto pramonės ir prekybos mokymo centras, maisto ruošimo ir lankytojų aptarnavimo profesijos mokytoja metodininkė

TURINYS

MODULIS B.7.1. PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMAS.....6
1 MOKYMO ELEMENTAS. PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMAS UAB „RAMINORA“ 6
1.1. PADAVĖJO PAREIGINIAI NUOSTATAI..... 6
1.2. SAUGOS IR SVEIKATOS ĮVADINĖ INSTRUKCIJA.....8
1.3. PADAVĖJOS SAUGOS IR SVEIKATOS INSTRUKCIJA.....14
1.4. PADAVĖJO MOKYMO MEDŽIAGOS KONSPEKTAS……17
1.5. ĮMONĖS INTERNETO SVETAINĖ www.spa-vilnius.lt 46
2 MOKYMO ELEMENTAS. PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMAS „SNOW ARENA“ UAB „STAMITA“.....46
2.1. ĮMONĖS INTERNETO SVETAINĖ www.snowarena.lt.....46
3 MOKYMO ELEMENTAS. PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMAS AB „EGLĖS“ SANATORIJOJE.....47
3.1. ĮMONĖS INTERNETO SVETAINĖ www.sanatorija.lt.....47
4 MOKYMO ELEMENTAS. MOKYTOJO ATASKAITA..... 47
4.1. REIKALAVIMAI ATASKAITAI IR ATASKAITOS VERTINIMO KRITERIJAI.....47

MODULIS B.7.2. PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMO NAUJOVĖS IR PLĖTROS TENDENCIJOS.....51
1 MOKYMO ELEMENTAS. PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMO NAUJOVIŲ APŽVALGA.....51
1.1. PASKAITOS „PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMO NAUJOVIŲ APŽVALGA” SKAIDRĖS…….. 51
2 MOKYMO ELEMENTAS. PADAVĖJO PASLAUGŲ RINKOS PLĖTROS TENDENCIJOS.....95
2.1. PASKAITOS „PADAVĖJO PASLAUGŲ RINKOS PLĖTROS TENDENCIJOS“ KONSPEKTAS……...95
3 MOKYMO ELEMENTAS. MOKYTOJO PROJEKTAS: „ĮGYTŲ ŽINIŲ PRITAIKYMAS PROFESINIO RENGIMO PROCESE“.....100

3.1. REIKALAVIMAI PROJEKTUI IR VERTINIMO KRITERIJAI.....100

MODULIS S.7.1. PATIEKALŲ FLAMBIRAVIMAS, TRANŠIRAVIMAS, FILETAVIMAS SVEČIO AKIVAIZDOJE.....103
1 MOKYMO ELEMENTAS. PATIEKALŲ FLAMBIRAVIMAS SVEČIO AKIVAIZDOJE..... 103
1.1. FLAMBIRUOJAMŲ PATIEKALŲ SVEČIO AKIVAIZDOJE TECHNOLOGINĖS KORTELĖS.....103
1.1.1. KARALIŠKOS KREVETĖS SU ŠAFRANU..... 103
1.1.2. „FLAMBE“ BLYNELIAI.....104
1.1.3. BANANŲ „FLAMBE“ DESERTAS.....105
2 MOKYMO ELEMENTAS. PATIEKALŲ TRANŠIRAVIMAS SVEČIO AKIVAIZDOJE..... 106
2.1. TRANŠIRUOJAMŲ PATIEKALŲ SVEČIO AKIVAIZDOJE TECHNOLOGINĖS KORTELĖS.....106
2.1.1. ŽUVIS KEPTA DRUSKOS PLUTELĖJE..... 106
2.1.2. KEPTAS KIAULIENOS KUMPIS, MARINUOTAS OBUOLIŲ SULTYSE 107
2.1.3. KEPTAS KALAKUTAS.....108
3 MOKYMO ELEMENTAS. PATIEKALŲ FILETAVIMAS SVEČIO AKIVAIZDOJE....109
3.1. FILETUOJAMŲ ŽUVIES (LAŠIŠOS IR KT.) PATIEKALŲ SVEČIO AKIVAIZDOJE TECHNOLOGINĖS KORTELĖS.....109
4 MOKYMO ELEMENTAS. SAVARANKIŠKA UŽDUOTIS..... 110
4.1. UŽDUOČIŲ VARIANTŲ APRAŠYMAS IR VERTINIMO KRITERIJAI..... 110

MODULIS S.7.2. DELIKATESINIŲ VALGIŲ PATIEKIMAS.....112
1 MOKYMO ELEMENTAS. JŪROS GĖRYBIŲ PATIEKIMAS 112
1.1. PATIEKIAMŲ JŪROS GĖRYBIŲ TECHNOLOGINĖS KORTELĖS.....112
1.1.1. ŠVIEŽIOS AUSTRĖS SU BARAVYKŲ - ŠPINATŲ PADAŽU..... 112
1.1.2. JŪROS GĖRYBIŲ SRIUBA..... 113
1.1.3. PAELIJA SU JŪROS GĖRYBĖMIS.....114
2 MOKYMO ELEMENTAS. SŪRIO, VERŠIENOS, JAUTIENOS IR KITŲ DELIKATESINIŲ PATIEKALŲ PATIEKIMAS…….....115
2.1. PATIEKIAMŲ SVEČIUI DELIKATESINIŲ PATIEKALŲ TECHNOLOGINĖS KORTELĖS..... 115
2.1.1. PELĖSINIŲ SŪRIŲ RINKINYS……...115

2.1.2. DESERTAS SU SŪRIU RICOTTA…….. 116
2.1.3. POMIDORŲ SALOTOS SU OŽKOS SŪRIU……. 117
2.1.4. ŠVIEŽIŲ DARŽOVIŲ SALOTOS SU VERŠIENA…… 118
2.1.5. JAUTIENOS UŽKANDIS SU VYNUOGINIAIS POMIDORIUKAIS…….. 119
3 MOKYMO ELEMENTAS. SAVARANKIŠKA UŽDUOTIS.....120
3.1. UŽDUOČIŲ VARIANTŲ APRAŠYMAS IR VERTINIMO KRITERIJAI.....120

MODULIS S.7.3. OFICIALIŲ POKYLIŲ, DIPLOMATINIŲ PRIĖMIMŲ, POBŪVIŲ, VAIŠIŲ ORGANIZAVIMAS BEI APTARNAVIMAS.....121
1 MOKYMO ELEMENTAS. OFICIALIŲ POKYLIŲ, DIPLOMATINIŲ PRIĖMIMŲ, POBŪVIŲ, VAIŠIŲ PLANAVIMAS.....121
1.1. POBŪVIO FUNKCINIS LAPAS (POBŪVIO UŽSAKYMO PRIĖMIMO PLANAS).....121
1.2. VALGIARAŠČIO PVZ.: IŠKILMINGI PIETŪS.....122
1.3. VALGIARAŠČIŲ PVZ.: FURŠETAS „DZŪKIJA“, FURŠETAS „ROŽĖ“.....123
2 MOKYMO ELEMENTAS. PASIRUOŠIMAS OFICIALIEMS POKYLIAMS, DIPLOMATINIAMS PRIĖMIMAMS, POBŪVIAMS, VAIŠĖMS IR JŲ APTARNAVIMAS..... 125
2.1. PASIRUOŠIMO POBŪVIUI / RENGINIUI PLANAS IR PADAVĖJO, APTARNAUJANČIO OFICIALIUS PRIĖMIMUS, ATMINTINĖ.....125
3 MOKYMO ELEMENTAS. SAVARANKIŠKA UŽDUOTIS..... 129
3.1. UŽDUOČIŲ VARIANTŲ APRAŠYMAS IR VERTINIMO KRITERIJAI..... 129

MODULIS S.7.4. VIEŠBUČIO GYVENTOJŲ APTARNAVIMAS.....130
1 MOKYMO ELEMENTAS. PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMAS PRIIMANT VIEŠBUČIO GYVENTOJUS RESTORANE..... 130
1.1. „SPA VILNIAUS“ RESTORANO DARBUOTOJŲ STANDARTO SKYRIAUS “SVEČIO PRIĖMIMAS IR APTARNAVIMAS RESTORANE” POSKYRIAI.....130
1.1.1. SVEČIO PASITIKIMAS RESTORANE IR JO REGISTRACIJA.....130
1.1.2. BENDROS TVARKOS PAAIŠKINIMAS, STALIUKŲ REZERVACIJA… 132
2 MOKYMO ELEMENTAS. VIEŠBUČIO GYVENTOJŲ APTARNAVIMAS RESTORANE.....138
2.1. „SPA VILNIAUS“ RESTORANO DARBUOTOJŲ STANDARTO SKYRIAUS “ SVEČIO APTARNAVIMAS RESTORANE“ POSKYRIAI..... 138
2.1.1. SVEČIŲ APTARNAVIMAS ŠVEDIŠKAME STALE.....138

2.1.2. SVEČIŲ APTARNAVIMAS, KURIEMS PARUOŠTAS SPECIALAUS MENIU MAITINIMAS.....158
2.1.3. UŽSAKYMO PRIĖMIMAS, PATIEKALŲ IR GĖRIMŲ PATEIKIMO TVARKA……..159
2.1.4. GĖRIMŲ PATEIKIMAS..... 162
2.1.5. SVEČIŲ APTARNAVIMAS SAUSU DAVINIU..... 174
2.2. ŠVEDIŠKO STALO VALGIARAŠTIS.....176
3 MOKYMO ELEMENTAS. PATIEKALŲ IR GĖRIMŲ PATIEKIMAS Į VIEŠBUČIO KAMBARIUS..... .182
3.1. „SPA VILNIAUS“ RESTORANO DARBUOTOJŲ STANDARTO SKYRIUS “*ROOM - SERVICE*“ PASLAUGA (VIEŠBUČIO GYVENTOJŲ APTARNAVIMAS KAMBARIUOSE)……. 182
4 MOKYMO ELEMENTAS. SAVARANKIŠKA UŽDUOTIS.....185
4.1. UŽDUOČIŲ VARIANTŲ APRAŠYMAS IR VERTINIMO KRITERIJAI.....185

MODULIS B.7.1. PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMAS

1 MOKYMO ELEMENTAS. PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMAS

UAB „RAMINORA“

1.1. PADAVĖJO PAREIGINIAI NUOSTATAI

I. BENDROJI DALIS

1. Padavėjas aptarnauja lankytojus restorane bei kitose patalpose vykstančiuose pobūviuose, atneša maistą ir gėrimus, atsiskaito su lankytojais.
2. Padavėju priimamas dirbti asmuo, turintis specialų išsilavinimą, paslaugus, mandagus, tvarkingas, sugebantis bendrauti, turintis gerą atmintį ir matematinių gebėjimų, malonios išvaizdos ir taisyklingos laikysenos, mokantis dirbti kompiuteriu ir elektroniniu kasos aparatu, mokantis valstybinę ir užsienio kalbą.
3. Padavėją priima ir iš darbo atleidžia įmonės direktorius tiesioginio vadovo teikimu pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus.
4. Padavėjas turi žinoti, mokėti ir išmanyti:
4.1. restorano ir aptarnavimo kambariuose meniu;
4.2. buhalterinės apskaitos reikalavimus finansinės apskaitos dokumentams;
4.3. darbo kasos aparatu taisykles;
4.4. atsiskaitymo kreditinėmis kortelėmis taisykles;
4.5. bendravimo psichologijos, profesinės etikos ir estetikos, elgesio kultūros pagrindus.
5. Padavėjas savo darbe vadovaujasi LR įstatymais, LR Vyriausybės nutarimais, kitais Lietuvos Respublikoje galiojančiais norminiais aktais, vidaus darbo tvarkos taisyklėmis ir šiais pareiginiais nuostatais.
6. Padavėjas turi nuolat tobulinti savo specialybės žinias kursuose ir stažuotėse, mokytis užsienio kalbų.
7. Padavėjas yra materialiai atsakingas asmuo.
8. Padavėjas yra pavaldus Restorano administratoriui ir tiesioginiam vadovui.

II. PADAVĖJO PAREIGOS

1. Garantuoti aukštą restorano svečių aptarnavimo lygį.
2. Greitai, tiksliai ir paslaugiai aptarnauti svečius, būti tolerantišku jų papročiams.
3. Išmanyti ir rekomenduoti vieną ar kitą gėrimo rūšį, tinkamą prie patiekalo, papasakoti lankytojams, iš kokių komponentų ir kaip gaminami patiekalai.
4. Palydėti lankytojus prie staliuko, pateikti jiems valgiaraštį, patarti renkantis patiekalus.
5. Išsiaiškinti klientų pageidavimus patiekalams, garnyrams ir kitiems priedams ir gautą informaciją perduoti virėjams, atspausdinti užsakymo čekį į virtuvę. Užsakymus derinti taip, kad tuo pačiu metu patiekalai būtų patiekti visiems prie vieno stalo sėdintiems svečiams.
6. Serviruoti ir papuošti stalą įvairioms progoms.
7. Žinoti gražaus elgesio taisykles: pasitinkant svečius, maloniai pasisveikinti, o priimant užsakymą pirmiausiai kreiptis į vyresniuosius asmenis, paskiau – į moteris, po to – į kitus, nustatyti, kuris yra garbingiausias svečias, jį pirmiausia aptarnauti ir skirti jam ypatingą dėmesį.
8. Neįkyrėti svečiams, neįsivelti į ginčus, mokėti kiekvienu atveju rasti tinkamą sprendimą. Esant konfliktinei situacijai, kviesti administratorių.
9. Pastebėti, kada vienas ar kitas lankytojas baigė valgyti patiekalą, laiku nuimti tuščias lėkštes, pakeisti pelenines ir pan.

10. Priimti užsakymus ir aptarnauti viešbučio gyventojus jų kambariuose.

11. Atspausdinti sąskaitą, priimti atsiskaitymus grynais pinigais, kreditinėmis kortelėmis. Kartu su grąža pateikti kasos aparato čekį.

12. Jei viešbučio gyventojas pageidauja asiskaityti kartu su kitomis viešbučio paslaugomis, užrašyti ant sąskaitos kambario numerį, paprašyti svečio pasirašyti ant sąskaitos ir kuo skubiau sąskaitą nunešti viešbučio administratoriui.

13. Ruošti, laiku patiekti ir tinkamai aptarnauti kavos pertraukas, pietus, furšetus ar kito pobūdžio pobūvius ir priėmimus konferencijų salėse. Po renginių sutvarkyti indus, staltieses, nepalikti stalų koridoriuose.

14. Esant reikalui dengti konferencijų stalus.

15. Dėvėti uniformą, prisegti skiriamąjį ženklą, būti visuomet nepriekaištingos išvaizdos: apsikirpęs, nusiskutęs, švariais, išlygintais drabužiais, išblizgintais batais. Padavėjams neleistina nešioti žiedų, išskyrus vestuvinį, grandinėlių ant rankų bei kitų papuošalų.

16. Baigus darbą, darbo ataskaitą ir pinigus priduoti administratoriui.

17. Stengtis maksimaliai sumažinti dūžį, saugoti ir taupiai naudoti Restorano turtą.

18. Užtikrinti indų, stiklų bei restorano mažaverčio inventoriaus griežtą apskaitą bei saugumą.

19. Kartą metuose tikrintis sveikatą specialiose sveikatos apsaugos įstaigose.

20. Vykdyti visus tiesioginio vadovo nurodymus.

III. PADAVĖJO TEISĖS

1. Laiku gauti informaciją iš restorano administratoriaus apie užsakymus bei jų ypatumus.

2. Pateikti administratoriui pastabas bei pasiūlymus darbo sąlygoms pagerinti.

3. Dalyvauti įmonės susirinkimuose, reikšti juose savo nuomonę įvairiais gamybiniais veiklos klausimais.

4. Raštu ar žodžiu kreiptis į įmonės vadovą, administraciją įvairiais klausimais.

5. Tobulinti savo pofesines bei užsienio kalbos žinias kursuose bei seminaruose.

IV. PADAVĖJO ATSAKOMYBĖ

1. Padavėjas atsako už:

1.1. aukštą restorano svečių aptarnavimo lygį;

1.2. tvarką renginių aptarnavimo metu ir tinkamą sutvarkymą jiems pasibaigus;

1.3. teisingą ir savalaikį atsiskaitymą su klientu;

1.4. teisingą apiformintą darbo ataskaitą ir jos pridavimą administratoriui;

2. Už indų, stiklų bei restorano mažaverčio inventoriaus griežtą apskaitą ir saugumą.

3. Už indų dūžį ir dingimą viršijantį nustatytas normas padavėjas atsako materialiai pagal viešbučio direktoriaus įstatymuose nustatytą tvarką.

SUDERINTA
Restorano administratorius

Susipažinau ir sutinku: _____

(vardas, pavardė, parašas)

PATVIRTINTA

UAB"Raminora"
Generalinio direktoriaus 2010-08-12
įsakymu Nr. B10-37

SAUGOS IR SVEIKATOS ĮVADINĖ INSTRUKCIJA

1. BENDROSIOS ŽINIOS APIE BENDROVĘ IR JOS VEIKLOS YPATUMUS

1.1 **UAB "Raminora"** (toliau – "bendrovė"), įregistruota 2002 m. birželio 3 d. Įmonės kodas 15216782. Įmonės adresas:K.Dineikos g. 1,4690 Druskininkai . Tel.: 8-313-51529.

1.2 Bendrovės veiklos pobūdis: Ligoninių veikla;Fizinės gerovės užtikrinimo veikla;Viešbučiai ir moteliai su restoranu;Restoranai;Kita sportinė veikla.

1.3 Bendrovė vykdo numatytą įstatuose ekonominę veiklą ir vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, teisės aktais, bei savo įstatais. Bendrovei privalomos bendrosios taisyklės kaip visoms kitoms įmonėms.

1.4 Darbuotojų pareigas reglamentuoja darbo sutartis, bendroivės įstatai, vidaus darbo tvarkos taisyklės, pareiginės instrukcijos, saugos ir sveikatos darbe instrukcijos.

1.5 Asmenims, pažeidusiems šios instrukcijos reikalavimus, taikoma Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta drausminė, administracinė, baudžiamoji bei civilinė atsakomybė.

1.6 Asmenys, dirbantys su pavojingais įrenginiais ar pavojingus darbus, privalo turėti pažymėjimus numatytus darbuotojų saugos ir sveikatos teisės aktų nustatyta tvarka.

1.7 Bendrovės vadovas gali dalį savo teisių perduoti įgaliotiems asmenims darbuotojų saugos ir sveikatos teisės aktų nustatyta tvarka.

1.8 Apie nelaimingo atsitikimo sunkumą sprendžia gydymo įstaiga (gydytojas).

1.9 Įvykus įmonėje nelaimingam atsitikimui, darbo vieta ir įrengimų būklė turi išlikti tokios pačios, kokios buvo nelaimingo atsitikimo metu. Jeigu tai kelią pavojų kitų darbuotojų saugai ir sveikatai, privaloma daryti būtiniausius pakeitimus, įforminant teisės aktu bei esant būtinybei fotonuotraukomis.

1.10 Draudžiama darbo vietoje būti neblaiviam ar panaudojus narkotines bei toksines priemones. Šios būsenos darbuotojai privalo būti nušalinti nuo darbo. Jiems gali būti taikoma drausminė nuobauda - atleidimas iš darbo. Jei dėl darbuotojo girtumo kaltes įvyko nelaimingas atsitikimas, jam neatlyginama žala dėl sveikatos sužalojimo, o jo mirties atveju, šeimos nariams neišmokama kompensacija (laidojimo išlaidos).

1.11 Už „Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo" ir kitų teisės aktų pažeidimus, dėl kurių įvyko ar galėjo įvykti nelaimingas atsitikimas, darbuotojas susirgo profesine liga, įvyko avarija, sutriko bendrovės darbas, darbdaviui, kuris savo veiksmais ar neveikimu pažeidė darbuotojų saugos ir sveikatos teisės aktų reikalavimus ir dirbo tokiose sąlygose, taikoma Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta atsakomybė.

2. PAVOJAI AR RIZIKA, KURIE EGZISTUOJA BENDROVĖJE IR SU KURIAS GALI SUSIDURTI DARBUOTOJAS

2.1 Pagrindiniai traumuojantys veiksniai yra:
- elektros srovė; elektros įrenginių gedimai bei netinkama eksploatacija
- kritimas laiptais arba užkliuvus (užkrauta darbo zona ar praėjimai), slidžios grindys
- krintantys daiktai iš aukščio
- kritimas iš aukščio
- judančios ir neuždengtos besisukančios įrengimų dalys
- eismo taisyklių pažeidimai
- netvarkingi įrankiai
- karštas ir šaltas vanduo

2.2 Sveikatai kenkia :
- triukšmas, rankų vibracija (dirbant su rankiniais elektros įrankiais)
- tabako dūmai, dulkės
- nepatogi darbo poza (stovint, nepatogiai dirbant)
- stereotipiniai judesiai dalyvaujant plaštakos, rankų, pečių juostos raumenims

2.3 Konkretūs pavojingi, kenksmingi ir kiti rizikos veiksniai, veikiantys darbuotojus darbo vietose, saugos priemonės nuo jų poveikio nurodyti profesinės rizikos vertinime..

3. DARBDAVIO PAREIGOS IR TEISĖS GARANTUOJANT DARBUOTOJAMS SAUGIAS IR SVEIKAS DARBO SĄLYGAS

3.1 Darbdavio pareigos užtikrinant darbuotojų saugą ir sveikatą:

3.1.1 Užtikrina, kad bendrovės statiniai, darbo vietos, darbo priemonės, darbo aplinka atitiktų darbuotojų saugos ir sveikatos teisių aktų reikalavimus.

3.1.2 Organizuoja profesinės rizikos ir darbuotojų saugos apsaugos būkles įvertinimą, jos paso pildymą bei patikslinimą.

3.1.3 Sprendžia kokias kolektyvines ir (ar) asmenines apsaugos priemones naudoti, aprūpina jomis įmonę, darbo vietas, darbuotojus. Įrengia buities, sanitarines ir asmens higienos patalpas.

3.1.4 Užtikrina, kad darbuotojai gautų visapusišką informaciją apie saugos ir sveikatos apsaugos organizavimą bendrovėje, apie esamą ar galimą profesinę riziką, parengtas priemones rizikai šalinti, taip pat apie Valstybinės darbo inspekcijos patikrinimo rezultatus.

3.1.5 Tvirtina darbuotojų saugos ir sveikatos bei pareigines instrukcijas.

3.1.6 Organizuoja darbuotojų instruktavimą, mokymą ir jų saugaus darbo tikrinimą.

3.1.7 Organizuoja darbuotojų darbus pagal fiziologiškai pagrįstą darbo ir poilsio režimą.

3.1.8 Nustatyta tvarka apdraudžia darbuotojus privalomuoju draudimu nuo nelaimingų atsitikimų darbe ir profesinių ligų (SODRA).

3.1.9 Įsteigia įmonėje saugos ir sveikatos tarnybą.

3.1.10 Organizuoja kontrolę, kaip darbuotojai laikosi saugos ir sveikatos reikalavimų.

3.1.11 Darbuotojų prašymu nemokamai išduoda pažymas, susijusias su darbu bei darbo santykiais įmonėje.

3.1.12 Sudaro sąlygas darbuotojų privalomiems sveikatos patikrinimams, organizuoja pirmąją medicininę pagalbą.

3.1.13 Perkelia darbuotojus (jų sutikimu) į kitą darbą, atsižvelgdamas į valstybinės socialinės medicinos ekspertizės komisijos arba sveikatos priežiūros įstaigos, patikrinusios darbuotojų sveikatą, išvadą.

3.1.14 Praneša Valstybinei darbo inspekcijai apie įmonės eksploatavimo pradžią.

3.2 Darbdavio teisės garantuojant darbuotojams saugias ir sveikas darbo sąlygas.

3.2.1 Reikalauti, kad darbuotojai dirbdami rūpintųsi savo pačių, taip pat kitų darbuotojų sauga ir sveikata, laikytųsi technologinių procesų reglamentų.

3.2.2 Pažeidusiems darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus skirti drausmines nuobaudas.
3.2.3 Įstatymų numatyta tvarka reikalauti atlyginti pažeidimu padarytą žalą bendrvei.
3.2.4 Neleisti darbuotojui dirbti, kai jis darbe neblaivus, apsvaigęs nuo narkotiniu ar toksinių medžiagų.
3.2.5 Pavesti darbuotojų saugos ir sveikatos specialistams vykdyti atskiras užduotis, susijusias su darbuotojų sauga ir sveikata.

4. DARBUOTOJO TEISĖS IR PAREIGOS ATLIEKANT DARBO SUTARTIMI SULYGTĄ DARBĄ

4.1 Darbuotojų teisės:
4.1.1 Reikalauti, kad darbdavys užtikrintų darbuotojų saugą ir sveikatą.
4.1.2 Sužinoti iš darbdavio apie darbo aplinkoje esančius kenksmingus ar pavojingus veiksnius.
4.1.3 Susipažinti su sveikatos tikrinimo rezultatais; nesutinkant su patikrinimo rezultatais, sveikatą pasitikrinti pakartotinai.
4.1.4 Tartis su darbdaviu dėl saugos ir sveikatos gerinimo.
4.1.5 Atsisakyti dirbti, jeigu yra pavojus saugai ir sveikatai, nesulygtus darbo sutartimi darbus, taip pat darbus, kuriuos saugiai dirbti jis neišmokytas.
4.1.6 Reikalauti, kad būtų atlyginta žala, padaryta dėl nesaugių darbo sąlygų.
4.1.7 Iškilus klausimams dėl saugos ir sveikatos, kreiptis į darbdavį, Valstybinę darbo inspekciją ar kitą valstybės instituciją.
4.2 Darbuotojo pareigos:
4.2.1 Vykdyti darbuotojų saugos ir sveikatos norminių teisės aktų reikalavimus, teisėtus darbdavio, padalinio vadovo bei pareigūnų nurodymus.
4.2.1 Rūpintis savo ir kitų darbuotojų sauga ir sveikata.
4.2.2 Darbo priemones naudoti pagal jų saugius naudojimo reikalavimus.
4.2.3 Pranešti apie darbo ir sveikatos pažeidimus bei apsaugos įtaisų gedimus darbuotojų atstovui, padalinio vadovui, darbdaviui, darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybai.
4.2.4 Informuoti padalinio vadovą, darbdavį apie darbo metu patirtas traumas, kitus su darbu susijusius sveikatos sutrikimus.
4.2.5 Bendradarbiauti su darbdaviu įgyvendinant darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus ir priemones.
4.2.6 Imtis priemonių, pagal galimybes bei turimas žinias, pašalinti priežastis, galinčias sukelti traumas, ūminius apsinuodijimus, avarijas, apie tai nedelsiant informuoti darbdavį.
4.2.7 Informuoti darbdavį apie darbo metu gautas traumas, kitus su darbu susijusius sveikatos sutrikimus.
4.2.8 Nustatyta tvarka pasitikrinti sveikatą.

5. DARBUOTOJO PAREIGOS IR VEIKSMAI ĮVYKUS NELAIMINGAM ATSITIKIMUI DARBE, AVARIJAI, KILUS GAISRUI

5.1 Darbuotojas, nukentėjęs dėl nelaimingo atsitikimo darbe, ūmios profesinės ligos, asmuo matęs įvykį arba jo pasekmes, privalo nedelsdamas apie tai pranešti darbdaviui, įmonės darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybai, iškviesti gelbėjimo tarnybą, jeigu jis tai pajėgia padaryti.
5.2 Gaisro atveju:
5.2.1 jeigu ne greit plintantis, pranešti darbdaviui ir gesinti, panaudojant gesinimo priemones;
5.2.2 jeigu gaisras plinta iš karto, pranešti priešgaisrinei tarnybai, įspėti kitus darbuotojus.
5.3.Bendras pagalbos telefonas: 112

5.4.Darbdavys, atvykęs į gaisro vietą, privalo:

5.2.3 patikrinti ar iškviesti ugnegesiai;

5.2.4 vadovauti gaisro gesinimui iki atvyks ugnegesiai;

5.2.5 jei kyla pavijus žmonių gyvybei, nedelsiant organizuoti jų gelbėjimą;

5.2.6 organizuoti turto išvežimą iš gaisro zonos.

6. DARBUOTOJŲ SAUGOS IR SVEIKATOS ORGANIZAVIMAS BENDROVĖJE

6.1 Darbdavys parengia pareigines instrukcija taip, kad atsispindėtų vidinė darbuotojų saugos ir sveikatos kontrolė.

6.2 Organizuoja, kad būtų aptarti nelaimingi atsitikimai darbe bei kelyje į darbą ir iš darbo.

6.3 Numato kaip tikrinti darbuotojų žinias saugos ir sveikatos srityje.

6.4 Darbdavys darbo ir poilsio organizavimo tvarką įmonėje nustato įmonės darbuotojų saugos ir sveikatos būklės pase.

6.5 Darbuotojas atkreipia bendradarbio dėmesį, jeigu pastarasis nesilaiko darbų saugos ir sveikatos teisės aktų reikalavimų (instrukcijų). O jam vis tiek jų nesilaikant praneša vadovui.

6.6 Darbuotojas, prieš pradėdamas darbą įmonėje, privalo pasirašytinai išklausyti įvadinį instruktavimą ir instruktavimą darbo vietoje, susipažinti su vidaus tvarkos taisyklėmis. Darbuotojus , kuriems instruktavimas darbo vietoje nebūtinas, padalinio vadovas privalo supažindinti su pareiginėmis instrukcijomis.

6.7 Prieš pradedant dirbti, darbuotojas turi apžiūrėti įrenginius, įrankius, darbo vietą ir, radęs trūkumų, privalo apie juos pranešti tiesioginiam vadovui, kad jie būtų pašalinti.

6.8 Darbuotojas gali dirbti tik tą darbą, kurį nurodė padalinio vadovas ir kuris sulygtas darbo sutartimi.

6.9 Valyti, taisyti įrenginius galima tik juos išjungus iš elektros tinklo.

6.10 Darbo metu būti dėmesingam ir netrukdyti kitiems.

6.11 Darbuotojams draudžiama :

- palikti įrankius, kompiuterius, transportą be priežiūros;
- remtis į mechanizmus, liesti judančias jų dalis, sėdėti, ilsėtis šalia veikiančių įrenginių, transporto judėjimo kelių ir kitose pavojingose vietose;
- rūkyti ne tam skirtose ir specialiai neįrengtose vietose;
- būti neblaiviems, nešti į bendrovę alkoholinius gėrimus.

6.12 Prieš uždarant ir užrakinant gamybines, komercines, administracines patalpas vadovas privalo įsitikinti, kad visi įrenginiai atjungti ir nėra pasilikę žmonių.

6.13 Pagrindinės priemonės, apsaugančios nuo pažeidimo elektros srove :

– dirbantieji, kuriems tenka aptarnauti mašinas ir įrenginius, turi būti apmokyti ir jiems suteikta kvalifikacija;

– reikia naudoti apsauginius aptvarus, gaubtus ar dangčius, kurie blokuoja įrenginio darbą, jį nuėmus;

– elektros įrenginių korpusai turi būti įžeminti;

– būtina naudoti apsaugines priemones: pirštines, izoliacinius kilimėlius, įrankius su izoliuotom rankenom;

– būtina įsitikinti, kad įrenginys yra įžemintas, tvarkingas jo pultas;

– aptarnaujantis personalas privalo laikytis saugos taisyklių ;

6.14 Pirmoji pagalba nukentėjus nuo elektros srovės :

– išjungiama elektra , žmogus atitraukiamas, nutvėrus už sausų drabužių, virvės ar lentos pagalba;

– jeigu reikalinga, daryti dirbtinį kvėpavimą, masažuoti širdį. Skubiai iškviesti gydytoją.

6.15 Įmonėje norminių aktų nustatyta tvarka įrengiamos drabužių laikymo, persirengimo, poilsio patalpos, tualetai.

7. EVAKUACIJOS KELIAI, PRIEŠGAISRINĖS IR PIRMOSIOS PAGALBOS PRIEMONĖS IR JŲ IŠDĖSTYMO VIETOS

7.1 Darbo drabužius kabinti darbo vietoje draudžiama.
7.2 Negalima valgyti darbo vietose. Tam turi būti speciali patalpa.
7.3 Darbo metu dėvėti švarius ir tvarkingus rūbus.
7.4 Darbuotojai, privalo periodiškai tikrinti sveikatą. Išlaidas apmoka darbdavys.
7.5 Kiekvienas turi mokėti suteikti neatidėliotiną medicinos pagalbą nukentėjusiam:
- susižeidus, sustabdyti kraujavimą. Tai galima padaryti užspaudus žaizdą aprišalais, užspaudus kraujo indus pirštais, o esant gausiam kraujavimui užveržiant sužeistą galūnę aukščiau žaizdos ir sutvarstant žaizdą. Nukentėjusįjį būtina gabenti į artimiausią med. įstaigą arba iškviesti greitąją pagalbą;
- lūžus kaulams, išnirus sąnariams, trūkus raiščiams, būtina sutvirtinti galūnę nelanksčiais įtvarais, gabenti į traumatologinį punktą;
- praradus sąmonę, reikia nukentėjusįjį paguldyti ant šono ar nugaros, atlaisvinti drabužius, veidą apšlakstyti vandeniu, į patalpą įleisti gaivaus oro. Atlikti dirbtinį kvėpavimą;
- nudegus negalima tepti riebalais ar kitomis medžiagomis, plėšti prilipusių drabužių, bet juos reikalinga apkarpyti, paliekant prie odos prilipusias dalis, uždėti sterilų tvarstį, duoti išgerti nuskausminančių vaistų, šiltai apsupti ir gabenti į ligoninę.

7.6 Už įmonės priešgaisrinę saugą atsako jos vadovas. Jis privalo:
- užtikrinti šios instrukcijos, bendrovės priešgaisrinės instrukcijos, taip pat "Bendrųjų priešgaisrinės saugos taisyklių" (BPST 2005 m.vasario 18 d.) ir kitų dokumentų reikalavimų vykdymą;
- nustatyti priešgaisrinį režimą ir reikalauti, kad jo laikytųsi;
- paskirti darbuotojus, atsakingus už priešgaisrinę saugą padaliniuose;
- užtikrinti, kad nustatyta tvarka būtų parengtos instrukcijos bei tvirtinti jas;
- organizuoti personalo instruktavimą, mokymą, ir atestavimą;
- aprūpinti bendrovę gaisro gesinimo priemonėmis;
- aprūpinti bendrovę priešgaisrinės saugos vaizdinėmis priemonėmis, ženklais;

7.7 Atsakingi už priešgaisrinę saugą padaliniuose privalo:
- parengti savo padalinio priešgaisrines saugos instrukcijas ir kontroliuoti jų vykdymą;
- užtikrinti priešgaisrinį režimą savo darbe;
- nuolat tikrinti pastatų, darbe naudojamų įrenginių, medžiagų, prekių saugą, skubiai organizuoti rastų trūkumų pašalinimą;
- žinoti gaisro gesinimo, signalizacijos ir ryšio priemonių naudojimo taisykles, užtikrinti jų naudojimą bet kuriuo laiku;
- instruktuoti darbuotojus apie priešgaisrinę saugą, mokyti juos naudotis gesinimo priemonėmis;
- neleisti dirbti asmenims, neišklausiusiems priešgaisrines saugos instruktažo.

7.8 Kiekvienas bendrovės darbuotojas, privalo:
- žinoti priešgaisrines saugos taisykles;
- vykdyti vadovų teisėtus nurodymus;
- vengti veiksmų ir nesudaryti sąlygų kilti gaisrui;
- rūkyti tik tam skirtose vietose;
- mokėti praktiškai naudotis gesinimo priemonėmis;
- kilus gaisrui iškviesti ugniagesius;
- organizuoti žmonių ir materialinių vertybių evakavimą;
- gesinti gaisro židinį turimomis priemonėmis;
- jei gaisre nėra bendrovės vadovų, iškviesti juos.

7.9 Kiekvienas gaisras turi būti kruopščiai ištirtas su priešgaisrinės saugos pareigūnais ir numatytos prevencinės priemonės, kad panašūs gaisrai nepasikartotų.
7.10 Darbuotojai privalo žinoti, kaip elgtis pramoninių avarijų, katastrofų, stichinių nelaimių, ginkluoto užpuolimo atvejais.

7.11 Apie galimas civilinės saugos situacijas gyventojai įspėjami signalu "Dėmesio visiems". Jis duodamas įjungus sirenas, garsinius signalus siekiant įspėti gyventojus, kad pagal šį signalą būtina įsijungti radiją, televizorius, per kuriuos bus perduodamas skubus pranešimas apie susidariusią ekstremalią padėtį.

7.12 Tokiu būdu gali būti perduodami ir kiti pranešimai; apie stichines nelaimes, avarijas, gyventojų evakavimą.

7.13 Evakuacijos planuose nurodomas išdėstymo vietos priešgaisrinių čiaupų, gesintuvų ir pirmosios pagalbos vaistinėlių bei nurodyti evakuacijos keliai.

7.14 Darbuotojai privalo susipažinti su šiais planais.

8. DARBUOTOJO VEIKSMAI DARBO METU UŽ BENDROVĖS RIBŲ

8.1 Dirbdamas darbo metu už bendrovės ribų darbuotojas privalo įsitikinti, kad darbas yra saugus, laikytis Kelių eismo taisyklių bei darbų saugos ir sveikatos reikalavimų.

8.2 Darbuotojas, turintis darbo užduotį kitoje įmonėje ar organizacijoje, turi laikytis šių nurodymų:

12.2.1. patekti į įmonę ar organizaciją, kurioje turi atlikti užduotį, teritoriją tik nustatyta joje tvarka;

12.2.2. atvykęs į paskirties vietą privalo vykdyti jos darbuotojų teisėtus nurodymus;

8.3 Esant slidumui pasirinkti saugią ėjimo spartą.

9.KITI DARBUOTOJUI AKTUALŪS SU DARBUOTOJŲ SAUGA IR SVEIKATA BENDROVĖJE SUSIJĘ KLAUSIMAI

9.1 Darbdavys, kuris savo veiksmu ar neveikimu pažeidė darbuotojų saugos ir sveikatos teisės aktus ir tuo neužtikrino saugių ir sveikų darbo sąlygų, atsako įstatymų nustatyta tvarka.

9.2 Darbdavys neatsako už darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų neužtikrinimą arba darbdavio atsakomybė už tai gali būti sumažinta, jeigu ištyrus nelaimingą atsitikimą darbe ar profesinę ligą nustatoma, kad tai įvyko susiklosčius neįprastoms ar nenumatytoms aplinkybėms, kurių darbdavys negalėjo kontroliuoti, arba dėl atsitikimų, kurių padarinių negalima buvo išvengti, nors ir buvo naudojamos visos reikiamos priemonės.

9.3 Darbdavys neatsako už nelaimingus atsitikimus pakeliui į darbą arba iš darbo.

9.4 Darbuotojui, kuris pažeidė darbuotojų saugos ir sveikatos teisės aktus ar įmonės darbuotojų saugos ir sveikatos norminius dokumentus, su kuriais buvo supažindintas, taikoma įstatymų nustatyta atsakomybė.

Instrukciją parengė:Darbų saugos ir sveikatos inžinierius Virginijus Macijauskas

1.3. PADAVĖJOS SAUGOS IR SVEIKATOS INSTRUKCIJA

Sveikatos ir poilsio centras VILNIUS

UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ "RAMINORA"
Įmonės kodas 5216782

2003 m. gegužė 07 d. Nr 7
Druskininkai

TVIRTINU
Direktorius Rimantas Žūkas

PADAVĖJOS SAUGOS IR SVEIKATOS
INSTRUKCIJA

1. Bendroji dalis

1.1. Darbuotojų atsakomybė. Už šios instrukcijos reikalavimų nesilaikymą darbuotojui taikoma Lietuvos Respublikos Įstatymų nustatyta drausminė, materialinė, administracinė ir baudžiamoji atsakomybė.

1.2. Profesiniai reikalavimai.

1.2.1. Darbuotojai turi būti nustatyta tvarka pasitikrinę sveikatą, išklausę įvadinį ir darbo vietoje saugos darbe instruktažus.

1.2.2. Vykdykite tik tą darbą, kuris jums paskirtas, ir tik su sąlyga, kad saugūs jo atlikimo būdai Jums gerai žinomi. Jeigu abejojate, prašykite valgyklos šeimininkę, kad paaiškintų, kaip saugiau atlikti darbą.

1.3. Veiksmai, įvykus nelaimingam atsitikimui, gaisrui.

1.3.1. Įvykus nelaimingam atsitikimui, būtina nukentėjusiajam nedelsiant suteikti pirmąją pagalbą, reikalui esant, kreiptis į medicinos punktą arba iškviesti greitąją pagalbą telefonu 03. Nukentėjusiajam arba mačiusiam asmeniui nedelsiant pranešti darbų vadovui ir iki tyrimo pradžios išsaugoti įvykio vietą tokią, kokia buvo nelaimingo atsitikimo metu.

1.3.2. Kilus gaisrui iškviest ugniagesius telefonu 01, pradėti gesinti gaisrą turimomis priemonėmis ir nedelsiant informuoti darbų vadovą apie gaisrą. Darbuotojas privalo mokėti naudotis pirminėmis gaisro gesinimo priemonėmis.

1.4. Darbo higienos reikalavimai.

1.4.1. Dirbti tik su švariais drabužiais ar avalyne, asmeninius daiktus palikti rūbinėje. Sanitariniai, darbo ir asmeniniai daiktai turi būti saugomi atskirai.

1.4.2. Pastoviai užtikrinti kūno, rankų, plaukų švarą.

1.4.3. Nusirengti darbo drabužius išeinant iš darbo pastato.

1.4.4. Būtinai plauti rankas su muilu pradedant darbą, apsilankius tualete, o taip pat po kiekvienos pertraukos darbe arba prisilietus prie tepančių daiktų.

1.4.5. Pasirodžius skrandžio-žarnyno, pūlinių sussirgimų simptomams, pakilus temperatūrai, apie tai pranešti darbų vadovui ir kreiptis į gydymo įstaigą.

1.4.6. Draudžiama darbo drabužius susegti smeigtukais, adatomis, juos laikyti kišenėse, laikyti asmeninio tualeto reikmenis, cigaretes ir kitus pašalinius daiktus.

2. Pavojingi ir kenksmingi veiksniai.

2.1. Elektra gali sukelti raumenų paralyžių ir net mirtį, kūno paviršiaus nudegimus.

2.2. Netvarkinga darbo vieta, slidžios grindys.

3. Darbuotojo veiksmai prieš darbo pradžią.

3.1. Užsivilkite spec. rūbus taip, kad jie netrukdytų, nevaržytų Jūsų judesių, užsisekite visas sagas.

3.2. Apžiūrėkite darbo vietą, pašalinkite nereikalingus daiktus, galinčius trukdyti darbui ir sukelti nelaimingą atsitikimą.

3.3. Patikrinkite ar yra gesintuvai, reikiamas priešgaisrinės apsaugos inventories ir ar jie tinkami naudojimui.

3.4. Patikrinkite darbo įrankius. Netvarkingais įrankiais naudotis draudžiama.

3.5. Darbo našumas labai priklauso nuo to, kaip organizuota Jūsų darbo vieta.

4. Darbuotojo veiksmai darbo metu.

4.1. Būkite atidūs, neatitraukite dėmesio nuo darbo, nesileiskite į pašalines kalbas ir netrukdykite kitiems dirbti.

4.2. Naujai pradėdami dirbti valgykloje, paprašykite administracijos, kad papasakotų apie jau pasitaikiusius nelaimingus atsitikimus šiame darbe.

4.3. Prieš pradedant pjaustyti duoną, reikia patikrinti peilio tinkamumą – pakelti rankeną iki aukščiausio taško ir nuleiti iki žemiausio.

4.4. Negalima pjaustyti duonos rūdimis ir dulkėmis patrauktu peiliu.

4.5. Ant pjaustymo stalo negalima laikyti jokių pašalinių daiktų (ne duonos produktų).

4.6. Prieš įjungiant katilą, būtina ranka patikrinti pakėlėją ir vožtuvo turbinos sukimąsi, o taip pat apsauginį vožtuvą, pakeliant jį už rankenėlės. Kartu išleisti orą iš apgaubos pro pūtimo čiaupą.

4.7. Neleidžiama įjungti katilo neužpildžius apgaubos garo. Apgaubą reikia užpildyti virintu vandeniu iki kontrolinio čiaupo.

4.8. Ant vežimėlio vienu metu galima vežti ne daugiau kaip 20 lėkščių arba ne daugiau kaip 50 stiklinių.

4.9. Apie visus darbo metu pastebėtus elektros įrengimų ir instaliacijos gedimus, nedelsiant praneškite valgyklos šeimininkei ir imkitės visų atsargumo priemonių, kad į pavojingą zoną nepatektų žmonės.

5. Elektrosauga.

5.1. Žmogaus kūnu pratekėjusi elektros srovė gali sukelti mirtiną traumą. Norint išvengti elektros sužalojimo pavojaus, leidžiama vietiniam kilnojamam apšvietimui ir rankiniams elektros įrankiams naudoti ne didesnę kaip 36V įtampą, o drėgnose patalpose ne didesnę kaip 12V įtampą.

5.2. Nepavojinga srovės stiprumo riba žmogaus organizmui, kuri yra apie 0,02A, esant 0,05A srovei jau pavojinga žmogui, srovės stiprumas 0,1A yra mirtina.

5.3. Visi elektriniai įrenginiai, machanizmai ir aparatūra turi būti įžeminta.

5.4. Nesilieskite prie elektros įrengimų, bendro apšvietimo armatūros, aparatūros, elektros laidų, neatidarinėkite elektros paskirstymo dėžučių, spintų ir t. t.

5.5. Savarankiškai perjungti elektros kirtiklius ar elektros perjungėjus griežtai draudžiama.

6. Darbuotojo veiksmai avariniais (ypatingais) atvejais.

6.1. Kaip darbuotojai privalo elgtis ypatingais atvejais, per stambias avarijas, stichines nelaimes, numato civilinės saugos priemonių planas.

7. Darbuotojo veiksmai baigus darbą.

7.1. Sutvarkykite savo darbo vietą, nepalikite įrankių, prietaisų, spec. drabužių.

7.2. Nepalikite įjungtų ir veikiančių elektros įrengimų.

7.3. Nepalikite blogai sudėtų krovinių, kurie gali nugriūti ir sužaloti kitus.

Instrukciją rengė

Valgyklos direktorė Ona Melničenkienė

1.4. PADAVĖJO MOKYMO MEDŽIAGOS KONSPEKTAS

KAS YRA KLIENTAS?

- Klientas yra svarbiausias asmuo šioje įstaigoje, nesvarbu, ar jis ateitų pats asmeniškai, atsiųstų laišką, ar paskambintų.
- Klientas nepriklauso nuo mūsų – tai mes priklausome nuo jo.
- Klientas niekuomet netrukdo mums dirbti – jis yra mūsų darbo tikslas. Mes nedarome jam paslaugos jį aptarnaudami, tai jis daro mums paslaugą suteikdamas galimybę jį aptarnauti.
- Klientas nėra tas asmuo, su kuriuo galima ginčytis ar laidyti sąmojus. Dar niekas nelaimėjo ginčo su klientu.
- Klientas yra asmuo, kuris patiki mums savo norus. Mūsų darbas yra įgyvendinti juos taip, kad tai atneštų pelną ir jam, ir mums.
- Klientas nėra skaičius statistikoje. Jis yra žmogus su emocijomis ir prietarais, kaip ir mes.

Be kliento – nėra verslo.

JŪS ESATE RESTORANO SVEČIAS?

Ką Jūs norėtumėte matyti/jausti…?

Ko Jūs nenorėtumėte matyti/jausti…?

DALYKAI, KURIUOS REIKIA TOBULINTI

KLIENTAS, KURIS NIEKADA NEGRĮŽTA

Aš geras klientas. Visi mane pažįsta, niekas negirdėjo manęs skundžiantis, nesvarbu, kokią paslaugą aš gaunu.

Kartais laukiant kol mane aptarnaus, klientas, kuris atėjo vėliau nei aš, yra aptarnautas anksčiau, bet aš neištariu nei žodžio, kai man pasako: “Oi, aš jūsų nepastebėjau”.

Taip nutinka, kai aš ateinu į parduotuvę. Aš stengiuosi mąstyti apie kitus žmones, tad aš nesiblaškau. Jei išpuikęs ir nerangus pardavėjas supyksta, man paprašius parodyti kelis daiktus, kad apsispręsčiau, kurį pirksiu, aš stengiuosi būti kiek galima mandagesnis. Aš netikiu, kad reikia atsilyginti piktumu.

Aš niekada neburbu ir nesiskundžiu ir net nepagalvočiau kelti scenos, kaip kad teko matyti darant kitus. Ne, aš malonus klientas – ir dar aš pasakysiu jums, kas esu – AŠ KLIENTAS, KURIS NIEKADA NEGRĮŽTA!

Tai mano reagavimo būdas, kai mane blogai aptarnauja. Štai kodėl aš paimu, kad ir ką jūs paduotumėte, aš žinau – aš čia negrįšiu.

Tiesa, neišreiškiu savo jausmų iš karto, kaip kad padaryčiau išsakydamas, ką apie jus galvoju. Tačiau esu pavojingesnis nei tas, kuris jus aprėkia iš karto.

Sako, juokiasi tas, kas juokiasi paskutinis. Aš šaipausi pamatęs kaip jūs leidžiate pinigus reklamai, kad tik aš sugrįžčiau, bet galėjote mane išlaikyti jau pirmą kartą, jei būtumėte mane reikiamai aptarnavę, pasakę kelis malonius žodžius ir nusišypsoję.

AŠ KLIENTAS, KURIS NIEKADA NEGRĮŽTA

Klientas, kuris skundžiasi, daro jums paslaugą – suteikia jums galimybę jūsų organizacijoje kažką pakeisti, pagerinti.

Liūdna, bet kiekvienam klientui, kuris skundžiasi, tenka mažiausiai DU, kurie yra tokie, kaip aš – KLIENTAI, KURIE NIEKADA NEGRĮŽTA.

KO NORI MŪSŲ SVEČIAI?

KO NORI KLIENTAI?

JAUSTIS ATSAKINGAIS

Klientai nori jausti, jog kontroliuoja situaciją, kai bendrauja su jumis. Jie turi jausti, kad jūs jais nemanipuliuojate ir kad jie gauna tai, ko nori.

PAGARBA

Kiekvienas nori būti patenkintas savimi. Jiems patinka jausti, kad jie pasielgė teisingai, o jūs tai turite patvirtinti.

TEISINGUMAS

Žmonės nesitiki kažkokio ypatingo elgesio su jais, bet tikisi, kad su jais elgsis taip pat gerai, kaip ir su kitais. Nė vienas nenori jaustis lyg juo kokiu nors būdu pasinaudota.

DRAUGIŠKUMAS

Klientai nori jaustis gerai su tais, su kuriais bendrauja. Jie nori pasitikėti ir jaustis laukiami.

ŽINIOS

Klientai nori žinoti ir suprasti, kas vyksta. Jie vertins jūsų patarimus, bet nenorės, kad juos laikytumėte kvailais!

PASITIKĖJIMAS

Klientas turi būti tikras, kad gali pasitikėti žmonėmis ir organizacijomis, su kuriomis bendrauja, ir kad pastarieji tesės savo pažadus.

PATVIRTINIMAS IR ĮVERTINIMAS

Klientams patinka, kai jie jaučia, kad jūs sutinkate su jų pasirinkimu. Ir jiems patinka, kai juos vertinate, kaip klientus.

Ne visų klientų norai bus tokie patys arba ne visai tokie. Kiekvieno kliento norų įvertinimas yra gero aptarnavimo įgūdžių dalis. Jums teks tobulinti bendravimo, klausymo, klausimo ir stebėjimo įgūdžius, kad galėtumėte geriau nuspręsti, kaip bendrauti su kiekvienu klientu.

KLIENTŲ LŪKESČIŲ APSVARSTYMAS

Įvardinkite, kokie jūsų nuomone yra REALŪS ir NEREALŪS klientų lūkesčių

REALŪS	**NEREALŪS**

KAS YRA KLIENTAS? KO NORI KLIENTAS – VEIKSMŲ PLANAS

Klausimai apmąstymui:

- Ką galime padaryti, kad darbuotojams, kurie savo darbe susiduria su klientais, būtų skiriama daugiau dėmesio?
- Kaip turėtume priminti darbuotojams, kad klientai visada turi alternatyvių tiekėjų, tačiau jei mes norime išgyventi - mes esame priklausomi nuo klientų?
- Kaip aš planuoju pagerinti savo reakciją į klientų nusiskundimus?
- Kaip galėčiau išvengti ginčų su klientais?
- Kaip galėčiau nustatyti, kokie klientai yra vertingiausi, atsižvelgiant į jų indėlį į mūsų kompanijos pelną, ir kaip paremti mintį apie abipusę naudą?
- Kaip aš galiu parodyti didesnę pagarbą klientams, bet nebūti globėjišku?

- Kokius kriterijus turėčiau naudoti, kad galėčiau spręsti, ar aš elgiuosi su klientais sąžiningai?
- Ar aš darau draugiško žmogaus įspūdį? Jei ne – ką turėčiau keisti?
- Kur man reiktų gilinti savo žinias apie paslaugą, kad užsitarnaučiau klientų pagarbą?
- Kokių veiksmų turėčiau imtis, kad klientai labiau tikėtų mano sąžiningumu ir dorumu?
- Kaip aš galiu pademonstruoti, kad aš geriau suprantu klientus ir vertinu jų pasirinkimą renkantis paslaugas?
- Kaip mes iš anksto analizuojame kam klientai teikia pirmenybę?
- Kodėl klientai atsisakė mūsų paslaugų?

KAS YRA KLIENTAS? KO NORI KLIENTAS – VEIKSMŲ PLANAS

Įrašykite 3 konkrečius veiksmus, kuriuos ketinate atlikti:

BENDRAVIMAS SU KLIENTU

AŠ TURIU BŪTI	**AŠ NETURIU BŪTI**

BENDRAVIMAS SU KLIENTU	
AŠ TURIU BŪTI	**AŠ NETURIU BŪTI**
Sąžiningas	Arogantiškas
Profesionalus	Laikantis atstumą
Paslaugus	Grubus
Draugiškas	Sarkastiškas
Ieškantis sprendimo	Pasipūtęs
Veiksmingas	Nekompetentingas

Tvirtas	Negatyvus
Diplomatiškas	Nekantrus
Suprantantis	Agresyvus
Besidomintis	Gynybinis
Mandagus	Verčiantis
Priklausomas	Nenuoširdus
Lankstus	Neorganizuotas
Šiuolaikiškas	Improvizuotas
Patikimas	Nustelbiantis
Daug žinantis	Tingus
= BESIRŪPINANTIS	**= ABEJINGAS**

TEISINGAS ATSTOVAVIMAS ĮMONEI – VEIKSMŲ PLANAS

Klausimai apmąstymui:

- Ką aš galiu padaryti, kad pagerinčiau kompanijos įvaizdį, kuris yra labai glaudžiai susijęs su mūsų kompanijos misija?
- Su kuo turėčiau kalbėtis dėl savo pasiūlymų, kaip pagerinti interneto puslapį?
- Su kuo aš turėčiau kalbėtis dėl pokalbių telefonu mokymų mūsų darbuotojams?
- Kaip turėtume tirti klientų nuomonę apie mūsų kompanijos įvaizdį?
- Kokią telefoninių skambučių formą naudoti?
- Su kuo aptarti restorano meniu dizainą?

Įrašykite 3 konkrečius veiksmus, kuriuos ketinate atlikti:

ELGESIO JĖGA

JŪSŲ ELGESYS YRA VISKAS, KĄ JŪS SAKOTE IR DAROTE

Atsiminkite, kad jūs esate jūsų elgesys.

JŪSŲ ELGESĮ TIESIOGIAI STEBI KITI

Kiti žmonės gali tik spėti, ką jūs galvojate ar jaučiate, bet stebėdami jus jie žino, kaip jūs elgiatės.

IŠVADAS, KURIAS ŽMONĖS APIE JUS DARO, YRA PAGRĮSTOS JŪSŲ ELGESIU

Kadangi jūsų elgesys yra toks matomas, tai neišvengiamai žmonės apie jus spręs pagal jūsų elgesį. Tai, ar jūs žmonėms patinkate ar nepatinkate, jumis pasitiki ar nepasitiki, priklauso nuo jūsų elgesio. Nuomonė, kurią žmonės apie jus susidaro, gali būti neteisinga, nes žmonės dažnai pastebi vieną jūsų savybę ir per greitai daro išvadas. Tačiau faktas yra tas, kad žmonių sprendimas turi būti pagrįstas jūsų elgesiu dėl labai paprastos priežasties – kadangi daugiau nėra kuo remtis.

KAIP ŠAUKSI, TAIP ATSILIEPS

Nuomonė, kurią žmonės susidaro apie jus, yra labai svarbi, kadangi tai atsispindi jų elgesyje su jumis. Štai kodėl jūsų elgesys lemia, kaip jie elgiasi su jumis.

JŪS GALITE PASIRINKTI, KAIP ELGTIS

Elgesys nėra savaiminis refleksas kaip, pavyzdžiui, kvėpavimas. Jūs turėjote išmokti, kaip reikia elgtis su žmonėmis, bet niekas jums negali nurodyti mokytis ir keisti savo elgesio. Sėkmės paslaptis – bandyti apsvarstyti ir pasverti savo elgesį, o ne elgtis spontaniškai ir neapgalvotai.

JŪS GALITE ELGTIS TAIP, KAD GERINTUMĖTE SANTYKIUS SU ŽMONĖMIS ARBA JUOS GRIAUTUMĖTE

Pagrindinis triukas – slopinti elgesį, kuris griauna ir skatinti elgesį, kuris padeda gerinti santykius. Tai jūsų teisė rinktis.

KŪNO KALBA – BENDRAVIMAS "AKIS Į AKĮ"

	TAIP	**NE**
Stovėsena		
Rankos		

Delnai		
Rankos paspaudimas		
Galva		
Išsireiškimas		
Akys		
Kalba		
Sėdėjimas		

KŪNO KALBA – BENDRAVIMAS "AKIS Į AKĮ"

Stovėsena	Stovėkite tiesiai. Atsipalaiduokite. Pasvirimas į priekį rodys Jūsų susidomėjimą, tačiau nedarykite to per daug. Gerbkite kliento distanciją ir "jo erdvę". Įvertinkite, kiek asmuo yra "juntamas" ir naudokite minimalų fizinį kontaktą.
Rankos	Gestikuliuokite normaliai, tik nemojuokite rankų kaip vėjo malūnų. Nekryžiuokite rankų. Tai gali priminti gynimąsi.
Delnai	Niekada nerodykite pirštu į žmones. Tam naudokite atvertą delną. Neįsikiškite rankų į kišenes. Nežaiskite su pieštukais, papuošalais, plaukais, mobiliaisiais telefonais, vizitinėmis kortelėmis. Nesunerkite savo pirštų parodydami krumplius. Netraškinkite, nelankstykite savo kaulų. Nedaužykite stalo savo delnu ar kumščiu.
Rankos paspaudimas	Nusiimkite pirštines prieš rankos paspaudimą. Jūs galite šluostytis ranką prieš paspaudimą, bet niekada po jo! Sveikindamiesi laikykite delną vertikaliai, bet ne nuleistą į

	apačią. Naudokite tik vieną ranką. Negriebkite už alkūnės. Suspauskite tvirtai, tačiau išvenkite “kaulų traškėjimo”. Padarykite du ar tris minimalius rankos pajudinimus ir tuomet paleiskite! Pasiūlykite pasisveikinti kairiąja ranka, jei dešinioji yra traumuota ar iš vis jos nėra!
Galva	Laikykite savo galvą pakeltą ir paverskite ją truputį į vieną pusę rodydami susidomėjimą. Linktelėkite ar pasakykite “Mm”, tam kad parodytumėte, jog klausotės ir sutinkate su pašnekovo nuomone. Nesižvalgykite. Sukinėkite galvą natūraliai pažiūrėdami į kiekvieną pašnekovą.
Išsireiškimas	Pagal pašnekesį išreikškite veidą parodydami susijaudinimą. Dažnai šypsokitės, bet tik nedarykite to priverstinai ar išdidžiai. Giliai kvėpuokite.
Akys	Išlaikykite akių kontaktą keletą sekundžių, tuomet nukreipkite jas į kitą tašką nutraukdami kontaktą. Neleiskite klientui dominuoti visada nutraukiant akių kontaktą pirmam. Naudokite pieštuką arba pirštą tam, kad “nukreipti” kliento akis, kur nors kitur. Atsižvelkite į tai ar pašnekovas turi bėdų su akimis ir ar nešioja akinius.
Kalba	Keiskite balso toną, greitį ir garsą tam, kad pabrėžti savo pagrindinę žinią. Dirbkite ties savo dikcija ir kalbos greičiu, bet tik nebandykite skambėti išdidžiai. Nenaudokite prižadančių žodžių arba nenuoširdžių frazių ir venkite žargono. Naudokite klientų vardus, tačiau nepersistenkite, nes tai gali

	erzinti. Klauskite tiesių klausimų ir patvirtinkite, kad supratote, ko norėjote. Reaguokite į dalykus, apie kuriuos klientas šnekėjo, parodydami, kad Jūs jo klausotės.
Sėdėjimas	Išvenkite tiesaus sėdėjimo priešais klientą. Pasukite savo kėdę kampu. Nesėdėkite per daug arti arba per daug toli nuo kliento. Turėkite vietą, kur pasirašysite pastebėjimus. Sėdėkite pasitempęs ir nekarokite pasirėmęs ant baldų. Nekryžiuokite savo kojų. Sėdėdami laikykite savo kelius suglaustus. Nesisiūbuokite ant kėdės - tai pavojinga! Atsistokite, jei tai daro Jūsų klientas arba jei kas nors kitas prisijungia prie Jūsų.

ELGESIO JĖGA – VEIKSMŲ PLANAS

Klausimai apmąstymui:

- Kas galėtų man pasakyti savo nuomonę apie mano elgesį su klientais?
- Kokias atsipalaidavimo priemones galiu numatyti prieš kalbėdamas su klientu?
- Kaip aš naudosiu akių kontaktą, kuris padeda išlaikyti pusiausvyrą?
- Ką reiktų labiausiai tobulinti savo kalboje ir minčių dėstyme?
- Ką aš ketinu daryti, kad patobulinčiau užsirašymo įgūdžius, kai pagrindinis dėmesys yra skiriamas klientui?

Įrašykite 3 konkrečius veiksmus, kuriuos ketinate atlikti:

ELGESYS SU KLIENTU – KRITINIS VERTINIMAS

PASVEIKINIMAS
- Ar jis buvo draugiškas?
- Ar jis parodė pagarbą klientui?
- Ar jis suformavo teisingą kompanijos įvaizdį?

ELGESIO SU	-	Koks buvo elgesio su klientais stilių derinys?
KLIENTU	-	Ar jis kada nors *vengė* kliento?
STILIUS	-	Ar kokiame nors etape jis buvo *dosnus*?
	-	Ar jis buvo pernelyg *atkaklus*?
BALSAS IR	-	Stiprumas, tonas, garsumas, greitis, pauzės?
KALBA	-	Bendra balso ir dikcijos kokybė.
	-	Ar kalba buvo tinkama klientui?
	-	Ar buvo naudojama perdaug „žargono“?
	-	Ar kūno kalba rodė susidomėjimą ar nesidomėjimą?
	-	Ką sakė veidas? Pvz., geras bendravimas akimis?
AKTYVUS	-	Iš ko sprendžiate, kad jis klausėsi?
KLAUSYMAS	-	Kaip galima buvo pagerinti grįžtamąją reakciją?
TVIRTINANTIS	-	Ar buvo užduota pakankamai klausimų?
KLAUSINĖJIMAS	-	Ar klausinėjimo stilius buvo tvirtinantis ar renkantis informaciją?
	-	Kokio tipo klausimai buvo užduodami?
PROBLEMŲ	-	Ar jis parodė, kad pergyvena dėl problemų?
SPRENDIMAS	-	Kaip efektyviai buvo sprendžiama problema?
	-	Ar dėmesys buvo nukreiptas į priežastį ar tik į simptomus?
VAIDMENŲ	-	Kaip gerai jis atstovavo įmonę?
DIAPAZONAS	-	Ar liko nepastebėtos kokios nors pardavimo galimybės?
	-	Kokia rinkos tyrimo informacija buvo gauta?
	-	Ar jis davė kokių nors patarimų ?
PABAIGA	-	Kaip baigėsi pokalbis?
	-	Kokia mintis buvo pasakyta atsisveikinant?
	-	Kokius kitus būdus buvo galima naudoti?

BENDRAVIMO STILIŲ ANKETA

PIRMASIS BALŲ APIBENDRINIMO LAPAS

Perkelkite į šį lapą savo atsakymų balus.

1.1		**1.2**		**1.3**		**1.4**	
2.1		**2.2**		**2.3**		**2.4**	
3.1		**3.2**		**3.3**		**3.4**	
4.1		**4.2**		**4.3**		**4.4**	
5.1		**5.2**		**5.3**		**5.4**	
6.1		**6.2**		**6.3**		**6.4**	
7.1		**7.2**		**7.3**		**7.4**	
8.1		**8.2**		**8.3**		**8.4**	
9.1		**9.2**		**9.3**		**9.4**	
10.1		**10.2**		**10.3**		**10.4**	

RYŠIAI SU KLIENTAIS. BENDRAVIMO STILIAI

Bendraujant su klientais paprastai nekyla problemų. Mes norime parduoti, jie nori pirkti, sutariame dėl kainos, ir abi šalys nori, kad sandoris įvyktų.

Problemos paprastai atsiranda dėl konflikto. Tai nereiškia, kad mes kovojame su klientu tiesiogine prasme, tiesiog turime prieštaraujančių idėjų tam tikru klausimu arba nesutariame, kaip jį spręsti. Yra keletas skirtingų būdų šiems konfliktams spręsti, o anketa padės nustatyti jums patiems būdingą bendravimo stilių.

Įvairių žmonių konfliktų sprendimo būdai skiriasi dviem pagrindiniais bruožais:

1. Užsispyrimu pasiekti savo

Galite būti arba labai atkaklūs, daryti spaudimą, kad pasiektumėte savo tikslą, arba būti ne tokie užsispyrę ir nedaryti tokio didelio spaudimo.

2. Noriu padėti klientui

Galite būti linkęs bendradarbiauti, jums gali rūpėti padėti klientui patenkinti jo poreikius arba galite nebendradarbiauti ir nesirūpinti kliento poreikiais.

Šie bruožai nebūtinai yra priešingybės. Jie pasitaiko skirtinguose deriniuose atsižvelgiant į keturis stilius, atitinkančius anketos balus:

	Nelinkęs bendradarbiauti tenkinant kliento poreikius	*Linkęs bendradarbiauti tenkinant kliento poreikius*
Atkakliai stengiasi patenkinti savo poreikius	D stilius ATKAKLUSIS	C stilius LINKĘS Į KOMPROMISĄ
Nėra užsispyręs, tenkindamas savo poreikius	A stilius VENGIANTIS	B stilius DOSNUSIS

Nėra universalaus geriausio stiliaus. Kai kada turite panaudoti juos visus. Dažniausiai bendrausite su klientu, prisitaikydamas prie jo bendravimo stiliaus.

A STILIUS - VENGIANTIS (AVOIDING)

Vengiantis sunkumų galvoja, kad jeigu konfliktas negali būti patenkinamai išspręstas, geriau neprasidėti. Jam būdingos frazės:

- "Atleiskite, čia negalėsiu padėti"
- "Jums reiktų susitikti su viršininku"
- "Neturiu supratimo. Atleiskite"

Kada tinka vengti?

Žinoma, yra situacijų, kurias turėtų spręsti viršininkas. Gal jūsų prašė, kad visada praneštumėte apie tam tikras situacijas. Arba galbūt jums atrodo, kad neturite pakankamai patirties ar žinių problemai išspręsti. O gal kartais jūs susidūrėte su tokiu „niurzga“, kuriam ką bedarytumėte vis neįtinkate, tuomet geriausia pasitraukti.

B STILIUS - DOSNUSIS (BOUNTIFUL)

Dosniojo šūkis: „klientas visada teisus“, net jei jis klysta! Jis daro viską, ką gali, kad padėtų patenkinti kliento poreikius ir sutinka su viskuo, ką sako klientas, net jei pačiam dėl to kiltų nepatogumų.

Kada geriausia būti dosniu?

Gali pasitaikyti atvejų, kur jums liepta nusileisti klientui. Tai ypač pasakytina apie tokią situaciją, kai jums nereikšmingų nuolaidų pagalba galite įtvirtinti geranoriškus santykius. Ir iš viso nėra reikalo ginčytis dėl elementarių dalykų, pavyzdžiui, kai klientas skundžiasi, jog vėlavote atidaryti biurą. Nebūtina ginčytis, nors ir žinote, kad klientas neteisus.

C STILIUS – LINKĘS Į KOMPROMISĄ (COMPROMISING)

Žmogus, linkęs į kompromisą siekia abiem pusėms naudingo sprendimo, kai abiejų šalių tikslai nors ir nevisiškai, bet iš esmės patenkinami. Žmogus, linkęs į kompromisą sako: „aš padarysiu tai, jei jūs padarysite šitai.“

Kada turime eiti į kompromisą?

Tiksliau - kada galime? Dažnai mūsų darbo taisyklės nepalieka vietos manevravimui, o prireikia būtent tos „vietos“, kad galėtumėte eiti į kompromisą. Abi šalys turi kažko atsisakyti, kad mainais už tai gautų tai, kas būtina. Dažnai klientui turime sakyti kažką, kas padėtų išlaikyti jo orumą nemalonios situacijos atveju, kaip: „suprantu, kodėl taip atsitiko, turbūt instrukcijose nėra aiškiai parašyta“

Paprastai turime eiti į kompromisą, kai svarbu, kad būtų patenkinti tiek mūsų, tiek kliento poreikiai. Bet tam ir klientas turi būti pasirengęs eiti į kompromisą.

D STILIUS – ATKAKLUSIS (DETERMINED)

Jei esame atkaklūs, mes užsibrėžiame laimėti, net jei priverčiame klientą pripažinti savo kaltę, o tai reiškia – padarome jį nepatenkintu.

Kada turime būti atkaklūs?

Turime būti atkaklūs tik tuomet, kai nėra alternatyvos, kai negalima daryti jokių nuolaidų. Pavyzdžiui, degalinės klientas sako, kad prieš pradedant pilti degalus, skaitiklis rodė £5. Degalinės operatorius negali paprasčiausiai patikėti klientu (būti dosniuoju) arba padalinti kainų skirtumą (eiti į kompromisą), kai aišku, jog klientas neteisus. Turime įtikinti klientą, kad jis klysta. Tam reikia laiko, takto ir daug informacijos, bet galiausiai turime laimėti mes.

STILIŲ TOBULINIMAS

Čia galima pateikti dvi pastabas:

1. **Kiekvienam iš mūsų patinka tam tikri stiliai**

   Anketa parodys jums būdingą stilių.

2. **Darbe turime naudoti įvairius stilius**

- Kurie stiliai jums mažiausiai patinka?
- Kada būtų naudinga juos naudoti?
- Ką darysite, kad juos patobulintumėte?

BENDRAVIMO STILIŲ ANKETA

ANTRASIS BALŲ APIBENDRINIMO LAPAS

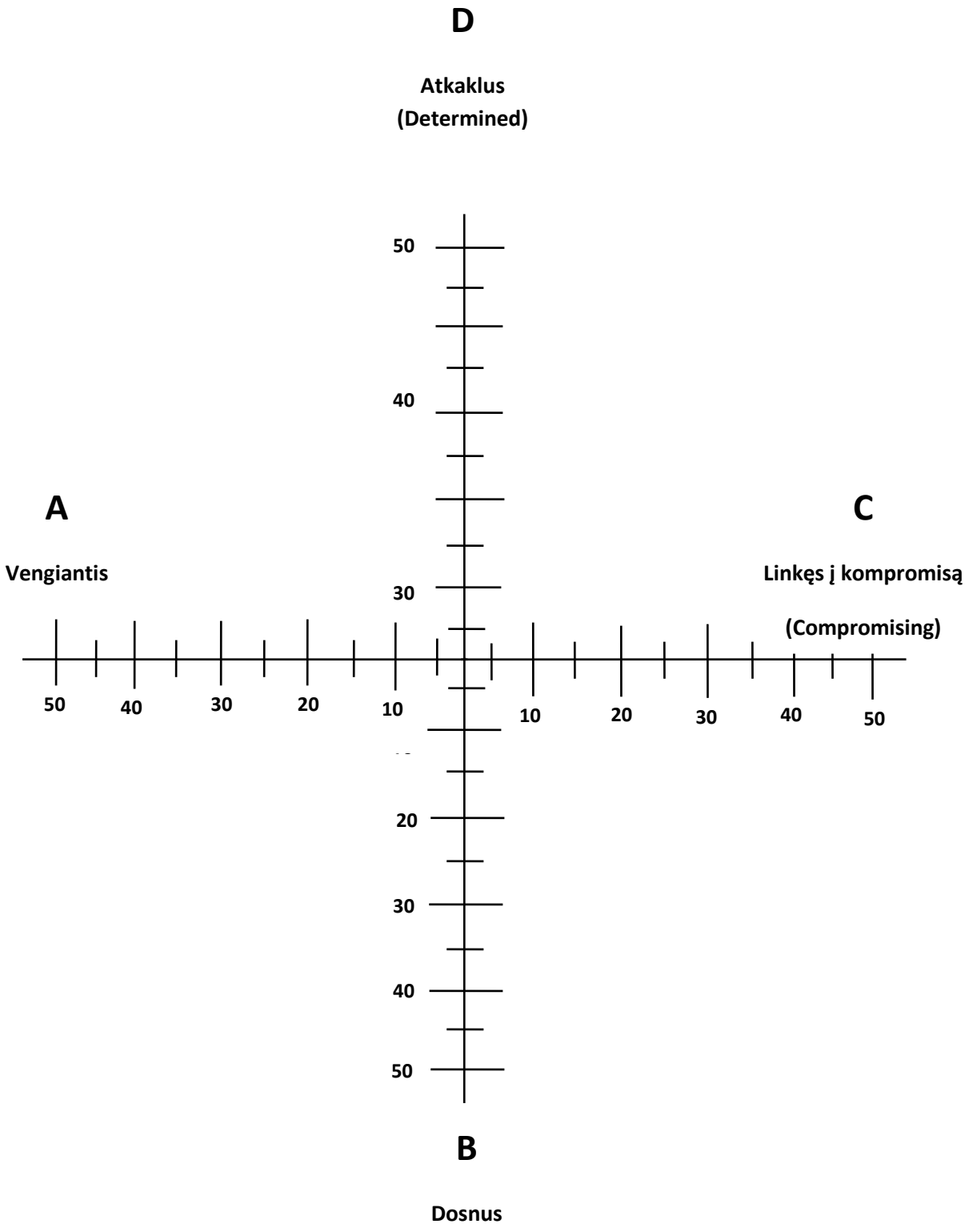
Įrašykite teiginių įvertinimus į atitinkamus langelius. Po to sudėkite kiekvieno stulpelio balus. Keturių stulpelių bendra suma turi būti 100.

1.4		**1.1**		**1.2**		**1.3**	
2.3		**2.4**		**2.2**		**2.1**	
3.4		**3.2**		**3.1**		**3.3**	
4.3		**4.4**		**4.1**		**4.2**	
5.2		**5.1**		**5.3**		**5.4**	
6.1		**6.3**		**6.2**		**6.4**	
7.3		**7.2**		**7.4**		**7.1**	
8.2		**8.4**		**8.3**		**8.1**	
9.1		**9.2**		**9.3**		**9.4**	
10.3		**10.1**		**10.4**		**10.2**	
Iš viso		**Iš viso**		**Iš viso**		**Iš viso**	
	A		B		C		D

JŪSŲ BENDRAVIMO SU KLIENTU STILIUS

1. Ant schemos padalų kryžiuku pažymėkite savo balus.
2. Linija sujunkite pažymėtus kryžiukus, ir pamatysite savo bendravimo su klientais stiliaus schemą.

Bendravimo su klientais stiliaus schema



BENDRAVIMO SU KLIENTAIS STILIAI – VEIKSMŲ PLANAS

Klausimai apmąstymui:

- Kokį vengiančio, dosnaus, linkusio į kompromisą ir atkaklaus stiliaus derinį man reiktų pasirinkti, kad geriau aptarnaučiau klientą?
- Kaip gerai mano dabartiniai elgesio su klientais stiliai pateisina kompanijos viltis?
- Ką aš būtiniausiai turiu padaryti, kad mano elgesio su klientais stilius patenkintų kompanijos lūkesčius?
- Kas man gali padėti stebėti mano elgesio su klientais pokyčius?

Įrašykite 3 konkrečius veiksmus, kuriuos ketinate atlikti:

FORMA Nr. 1 .....
SUNKUS KLIENTAS Apibūdinkite klientą, su kuriuo jums sunku bendrauti. Taip pat parašykite, kodėl jums sunku su juo ar ja bendrauti.

KLIENTŲ TIPAI – KAIP JUOS ATPAŽINTI IR KAIP SU JAIS ELGTIS

Klientų tipai	**Kaip atpažinti**	**Kaip elgtis**
Neišmanėlis	Jie neturi aiškių idėjų savo reikmėms arba kaip Jūs galėtumėte jiems padėti. Juos dažnai trikdo jų pačių žinių trūkumas ir tai gali gadinti jų planus.	
Visa žinantis	Jie žino apie paslaugą daugiau nei Jūs (arba jie tik taip mano), taigi jie ieško kiekvienos galimybės parodyti savo sugebėjimus. Jie yra labai įsakmūs savo reikalavimams.	
Pasimetęs	Dėl kažkokių tai priežasčių jie nepasiekė aukso vidurio. Galbūt jie drovūs, neartikuliuojantys asmenys, kurie nenori skųstis ar rizikuoti atrodant kvailai visų akivaizdoje.	
Familiarus	Dažnai storžieviai, nejautrūs asmenys, kurie tiki, kad jų humoras ir asmenybė jiems suteiks visko ko jiems reikia ypač	

	iš kitos lyties atstovų.	
Sarkastiškas/ Arogantiškas	Jie nori klientų santykius valdyti, taigi jie bando sumenkinti Jus grubumu ar sarkazmu. Jie tiesiog myli auditoriją ir "galės vaidinti miniai" jei tik galės.	
Plepus	Jie atidžiai išsako savo reikalavimus ir su smulkiomis detalėmis tai gali kartoti keletą kartų. Jie dažnai pertraukia Jūsų atsakymus papildomais klausimais ar kitais niekais.	

KLIENTŲ TIPAI – KAIP JUOS ATPAŽINTI IR KAIP SU JAIS ELGTIS

Klientų tipai	**Kaip atpažinti**	**Kaip elgtis**
Neišmanėlis	Jie neturi aiškių idėjų savo reikmėms arba kaip Jūs galėtumėte jiems padėti. Juos dažnai trikdo jų pačių žinių trūkumas ir tai gali gadinti jų planus.	Sulėtinkite ritmą duodami jiems laiko pamąstyti ir parodykite didelį susidomėjimą. Naudokite atvirus klausimus pirmiau nei tyrinėsite tolimesnes detales. Užbaikite uždarais klausimais, venkite daryti kokius nors tvirtinimus. Kuomet jie turi apsispręsti, padrąsinkite juos pasirinkti išmintingai produktą ar paslaugą.
Visa žinantis	Jie žino apie paslaugą daugiau nei Jūs (arba jie tik taip mano), taigi jie ieško kiekvienos galimybės parodyti savo sugebėjimus. Jie yra labai įsakmūs savo reikalavimams.	Parodykite, kad klausotės pašnekovo pasižymėdami jo norus, tačiau venkite atsakyti į klausimus, jei nežinote, kodėl jie buvo užduoti. Tirkite situaciją ir dažnai darykite apibendrinimus, jog įsitikintumėte, kad viską supratote ir subtiliai nukreipkite klientą link tokio pasirinkimo, kokio jam išties reikia, nuo to ko jis norėtų.
Pasimetęs	Dėl kažkokių tai priežasčių jie nepasiekė aukso vidurio. Galbūt jie drovūs, neartikuliuojantys asmenys,	Neleiskite jų įtampai persismelkti į jus. Parodykite daug susidomėjimo, tačiau įtikinkite, kad Jūsų būdas yra ramus ir užtikrintas. Šypsokitės ir vartokite

	kurie nenori skųstis ar rizikuoti atrodant kvailai visų akivaizdoje.	klientų vardus, taip pat suteikite daugiau privatumo atskirdami juos nuo kitų klientų. Nekompromituokite jų suteikdami daug jiems per daug pasirinkimų. Naudokite labiau uždarus ar net alternatyvius klausimus.
Familiarus	Dažnai storžieviai, nejautrūs asmenys, kurie tiki, kad jų humoras ir asmenybė jiems suteiks visko, ko jiems reikia ypač iš kitos lyties atstovų.	Trys auksinės taisyklės yra, neparodykite, kad Jūs esate sutrikęs ar pažeidžiamas, nedrąsinkite kliento elgesio teigiamais atsakymais ir nemėginkite būti labiau sumanus ar gudrus nei yra jie. Šypsokitės ir pripažinkite humorą, tačiau būkite pasiruošę nukreipti pokalbį atgal prie reikalo, jeigu to prireiks.
Sarkastiškas/ Arogantiškas	Jie nori klientų santykius valdyti, taigi jie bando sumenkinti Jus grubumu ar sarkazmu. Jie tiesiog myli auditoriją ir "galės vaidinti miniai" jei tik galės.	Kontroliuokite savo atsakymus ir kūno kalbą, kad neatrodytumėte sutrikęs ar besiginantis. Pabandykite atsirinkti tiesą nuo melo ir pasistenkite apibendrinti ir suprasti ko jie iš tiesų nori. Nebūkite jiems sarkastiškas. Jei jums tas labai gerai sekasi jie Jūsų nekęs, jei prastai – jie laikys jus kvailiu!
Plepus	Jie atidžiai išsako savo reikalavimus ir su smulkiomis detalėmis tai gali kartoti keletą kartų. Jie dažnai pertraukia Jūsų atsakymus papildomais klausimais ar kitais niekais.	Duokite jiems tiek laiko kiek tik galite, bet atsiminkite, kad ir kiti klientai gali laukti. Naudokite jų vardus tam, kad nutrauktumėte juos ir dažnai darykite apibendrinimus. Naudokite uždarus bei alternatyvius klausimus tam, kad prieitumėt bendro susitarimo. Šypsokitės ir padėkokite už jų kantrybę. Jie gali būti našta, tačiau bet kokiu atveju jie yra klientai!

FORMA Nr. 2 .....

SUNKUS KLIENTAS

Užrašykite visus grupės pasiūlymus, kaip jūs galėtumėte elgtis su sunkiu klientu.

FORMA Nr. 3 .....

SUNKUS KLIENTAS

Paimkite grupės siūlymus iš FORMOS Nr.2 ir pasirinkite tuos, kurie, jūsų manymu, jums tinka.

Pridėkite savo idėjas ir užpildykite šią formą.

TAI, KAS MAN PADĖTŲ BENDRAUTI SU SUNKIU KLIENTU TAIP, KAIP GERIAUSIA MANO ĮMONEI IR MANO KLIENTUI:

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

KLIENTŲ TIPAI – VEIKSMŲ PLANAS

Klausimai apmąstymui:

- Kaip aš galiu mokytis atpažinti įvairius klientų tipus prieš man su jais susiduriant?
- Kaip man įspėti kolegas apie tai, kokiam tipui priklauso tam tikri klientai?
- Su kokio tipo klientais man sunkiausia dirbti?
- Ką aš labiausiai turiu ugdyti, kad geriau susitvarkyčiau su klientais?
- Kokiose srityse man labiausiai reikia pakeisti savo elgesį?

Įrašykite 3 konkrečius veiksmus, kuriuos ketinate atlikti:

DARBAS SU PIKTAIS KLIENTAIS

1. SUVOKIMAS, KAD JUOS KAŽKAS SUJAUDINO

Tikrasis pavojus atsiranda tada, kai pyktis nepastebimas laiku, nes nejautriai į reaguodami situaciją rizikuojame dar labiau ją pabloginti. Šypsena ar pernelyg pakili nuotaika gali klientą dar stipriau suerzinti.

Kartais, jei klientas turėjo ilgiau palaukti arba jums yra žinomos anksčiau iškilusios problemos, konfliktinę situaciją yra nesunku numatyti. Kitais atvejais reikėtų itin jautriai reaguoti į kliento sakomus dalykus, jo išankstines nuostatas bei būdą, įvertinti jo pasipiktinimo laipsnį, tačiau niekas negalėtų jūsų pateisinti, jei prarastumėte savitvardą ar pasielgtumėte neprofesionaliai. Saugiausia strategija būtų su kiekvienu klientu bendrauti kuo maloniau, kad ateityje neiškiltų nenumatytų kliūčių dėl netinkamai susiklosčiusių pirminių kontaktų.

Pyktis – tai emocija, su kuria susidūrus logika nepadės. Jei pasakysite "*prašome nusiraminti" arba* "*riksmas čia nepadės"* būtų labai logiška ir klientas supranta, kad esate teisus, tačiau būdamas įsiaudrinęs jis niekaip nesutiktų.

Jei žinote kliento vardą ir juo į jį kreipiatės, tai rodo jūsų asmeninį dėmesį, tačiau nepersistenkite. Jeigu nuolat kartosite kliento vardą kiekvieno sakinio pabaigoje, tai jį pradės siutinti. Verčiau pasistenkite ištarti kažką panašaus į frazę:

"P. Jonaiti, matau, kad pykstate, gal galėtumėte papasakoti apie šią problemą išsamiau".

Jei įmanoma, nusiveskite jį į ramesnę vietelę atokiau nuo kitų žmonių aptarti iškilusią problemą. Taip tiek jis, tiek ir jūs pasijusite geriau ir patogiau. Pasistenkite atsipalaiduoti ir neleiskite niekam jūsų trukdyti.

2. PARODYKITE, KAD JUMS RŪPI JO JAUSMAI

Jūsų veido išraiška bei kūno kalba klientui gali pasakyti daugiau nei jūsų ištarti žodžiai. Atrodysite nenuoširdūs, jei bandysite kažką suvaidinti, todėl stenkitės išlikti savimi, tačiau nepamirškite, kokį įspūdį stengiatės padaryti savo klientui.

Jūs esate čia todėl, kad jo problemos yra ir jūsų problemomis. Todėl nepamirškite žodžio „rūpestis“. Paklauskite savęs: *"Jei patekčiau į tokią situaciją, kokio elgesio pageidaučiau pats? Ką norėčiau išgirsti?"* Tai bent jau turėtų padėti išvengti pasakyti netinkamus dalykus.

3. KLAUSYKITĖS „AKTYVIAI“, STENGDAMIESI NEPERTRAUKTI SAVO PAŠNEKOVO

Kai žmonės pyksta, jie yra linkę sutirštinti spalvas, todėl suteikite jiems pakankamai laiko „išleisti garą“. Dauguma žmonių nusiramina gavę galimybę išsakyti savo mintis, o tada jūs jau galite nustatyti faktus. Daugeliu atvejų pakaks rodyti nuoširdų rūpinimąsi ir pasiūlyti savo pagalbą, kad „atvėsintumėte“ įkaitusią atmosferą.

Įsiklausykite į tai, kas jums yra sakoma, nesistengdami išgirst to, kas, jūsų manymu, buvo norima pasakyti. Kalbančiajam beatodairiškai skirkite visą savo dėmesį.

4. NUODUGNIAI IŠKLAUSINĖKITE, STENGDAMIESI SUŽINOTI TIKRUS FAKTUS

Nustatyti tikrus faktus galėsite užduodami tinkamus klausimus ir aktyviai klausydamiesi atsakymų. Užduokite atvirus klausimus (*"kas?", "kada?", "kaip?" ir pan.*) ir venkite tiesioginių kaltinimų (pvz.: užuot klausę *"Ar esate tikri, jog nepadarėte?..."*, sakykite *"Negali būti, kad..."*).

Retsykiais darykite apibendrinimus bei pasitikrinkite, ar problemos supratimas yra abipusis.

Siekite suvokti, ko klientai nepasako, o spragas informacijoje bandykite užpildyti užduodami atitinkamus klausimus. Visą laiką stenkitės į problemą pažvelgti jų akimis.

5. JEI REIKIA, BŪKITE PASIRENGĘ ATSIPRAŠYTI

Jei jau įsitikinote, kad esate susidarę tikslų situacijos vaizdą, turite nedelsiant nuspręsti, kas gi kaltas dėl susidariusios situacijos - jūs pats, jūsų teikiamas produktas ar paslaugos. Pasipiktinę klientai kartais nepagrįstai „sutirština spalvas“, tačiau dažniausiai jie tam turi pagrindo, todėl stenkitės būti kiek galima labiau bešališki.

Jūs atstovaujate savo organizaciją ir saugote jos įvaizdį, todėl turite būti pasirengę atsiprašyti jos vardu net ir tuo atveju, jei tai nebuvo jūsų asmeninė kaltė. Jūs neturite teisės apibendrintai kaltinti kitus padalinius ar asmenis, „sistemas“ ar organizacijas (net ir tuo atveju, jei neabejojate jų kaltumu).

Jei ir abejojate bet kokių nusiskundimų pagrįstumu, vis dėlto derėtų atsiprašyti tam, kad parodytumėte, jog esate pasirengę pripažinti klaidos tikimybę. Tokiu atveju derėtų pasakyti:

“ Dar nesame galutinai išsiaiškinę šio įvykio kaltininko, bet, jei išaiškėtų mūsų kaltė, iš anksto atsiprašome ir patikiname, kad padarysime visa jūsų poreikiams patenkinti”.

Jei tai tikrai nebuvo jūsų kaltė, tokiu būdu jūs išlaikysite gerą stilių ir klientui parodysite jo svarbą ištardami tokią frazę:

“Suprantu jūsų nepasitenkinimą, bet tokiu būdu bent jau išsiaiškinome kaip ši problema galėjo atsirasti. Kaip jūsų manymu mes galėtume ją geriausiai išspręsti?”

6. SUTARKITE DĖL BŪDŲ PROBLEMAI SPRĘSTI

Jei problemą sieksite išspręsti pateikdami savo nurodymus, kurie neatitiks kliento norų ar lūkesčių, tai gali duoti priešingus rezultatus. Prieš siūlydami parengtus sprendimus, verčiau atsiklauskite savo klientų apie jų pageidavimus. Į tai jūsų klientai gali reaguoti trejopai.

Jei jie atsitrauks ir pasakys ką nors panašaus į frazę *"Aš tik šiek tiek supykau, bet verčiau tai pamirškime",* tai rodys jų norą susitarti, tačiau tokiu atveju būtų geriau klientą švelniai įtikinti, jog klausimą vertėtų bent jau panagrinėti nuodugniau. Bet kuriuo atveju iškilusi problema juos jau kartą buvo suerzinusi, ir ji gali pasikartoti dar kartą, jei jos neišanalizuosite iki galo. O jei problema iš tikrųjų egzistuoja, jūs esate atsakingas už jos tinkamą išsprendimą.

Jei klientas pasiūlo tikrai tinkamą protingą sprendimą, padėkokite jam už sąžiningumą ir objektyvumą bei užtikrinkite, jog imsitės visų reikiamų sutartų veiksmų jam įgyvendinti kaip galima greičiau. Jei greito sprendimo priimti neįmanoma, atsakomybę už problemos išsprendimą turite prisiimti patys iki klientui galėsite suteikti galimybę kalbėtis su aukštesnio rango vadovu arba specialistu, turinčiu atitinkamą kvalifikaciją konkrečiai problemai spręsti. Tuo tarpu jūs atstovaujate savo kompaniją ir jūsų pagrindinis tikslas yra sudaryti klientui teigiamą įspūdį apie jus, jūsų kompaniją ir jos produktus.

Kartais nusiskundimai nėra pagrįsti ir klientas tiesiog nori pasirodyti esąs 'kietu riešutėliu'. Tokiu atveju *vengimo* taktika ir bandymas laimėti laiko turi privalumų: pirmiausia, sakydami, kad jums reikia pasitarti su savo vadovu arba administracija, jūs parodote, kad jūs bandote išspręsti problemą. Antra, ir nemažiau svarbu – jūs turite laiko viską apgalvoti. Kaip bebūtų, dauguma kompanijų dažniausiai tikisi, jog su klientais dirbantys darbuotojai stengsis išspręsti iškilusias problemas patys, o ne bandys jas perduoti kažkam iš vadovų.

Jei klientas siūlys nepagrįstą sprendimą, su kuriuo negalėsite sutikti, jums gali tekti imtis *ryžtingesnio* bendravimo stiliaus. Tokiu atveju įsitikinkite, kad pateikiate logiškus ir patikrintus faktus, kurie įtakoja jūsų apsisprendimą atmesti pasiūlymą. Parodykite, kad tikite tuo ką sakote ir, visų svarbiausia, būkite nepalenkiami ir mandagūs, pagrįskite savo teiginius ir sugebėkite įtikinti pašnekovą. Jei ir tai nepadės, jums nieko kito nebeliks kaip pasiūlyti pasikalbėti su aukštesnio rango darbuotoju ar administracija ir išklausyti dar vieną nuomonę.

7. IMKITĖS PRIEMONIŲ, UŽKERTANČIŲ GALIMYBĘ ĮVYKIAMS KARTOTIS

Klientams nekelsite pasitikėjimo, jei nagrinėsite vien tik problemos *pasekmes* ir ignoruosite jos *priežastis*. Patikinkite klientą, kad apie problemą pranešite tokiam asmeniui, kuris gali užkirsti kelius jos pasikartojimui.

Vėliau sekite, kad sutarti veiksmai, užkertantys kelius problemai pasikartoti, būtų įgyvendinti ir apie tai informuokite klientą. Padėkokite klientui už tai, kad jis padėjo atkreipti jūsų dėmesį į problemą ir tokiu būdu jūsų organizacijai suteikė galimybę pasimokyti iš savo patirties bei pagerinti savo teikiamų paslaugų kokybę. Tokiu būdu jūs užsitikrinsite kliento lojalumą.

BENDRAVIMO ĮGŪDŽIAI PARDAVIME

Bendravimas – pasikeitimas informacija – yra pagrindinis rūpinimosi klientais aspektas. Efektyvus bendravimas reikalauja patyrimo:

- *GAUTI INFORMACIJĄ ir surinkti faktus, klausinėjant ir klausant.*
- *PATEIKTI INFORMACIJĄ aiškiai, nuosekliai ir motyvuotai.*
- *KLAUSYTI – parodant, kad jus domina tai, ką sako klientas.*
- *KURTI SANTYKIUS asmeniniame ir emociniame lygmenyje, parodant įsijautimą ir domėjimąsi žodžiais ir veiksmai.*

INFORMACIJOS GAVIMAS

Į skirtingus klausimus gauname skirtingus atsakymus, todėl jie yra naudojami skirtingiems tikslams.

- **Uždari klausimai:** pvz.: "Ar jūs ...?"
  "Ar jūs būsite…?"
  "Ar turite…?"
  "Ar galite…?"

Atsakymas į šiuos klausimus yra kategoriškas "taip" arba "ne" (kartais "galbūt") ir gali padėti bendrauti su ekstravertu. Jie taip pat naudojami pasitikslinti ir faktams patvirtinti.

- **Atviri klausimai:** pvz.: "Kokia jūsų nuomonė…?"
  "Kuo galėčiau jums padėti…?"

Užduodami atvirus klausimus, gauname informaciją: tai leidžia pažvelgti į kliento jausmus ir emocijas; intravertui leidžia atsipalaiduoti ir daugiau kalbėti.

- **Zonduojantys klausimai?** pvz.: "Gal galėtumėte papasakoti truputį daugiau apie…?"

Jie naudojami, norint gauti išsamesnę informaciją arba kai atsakymas į ankstesnį klausimą nebuvo pakankamas.

- **Zonduojanti technika:** pvz.: Planuotos pauzės, tyla, nebaigti sakiniai.

Tai subtilesnis būdas, kuris gali būti naudojamas vietoje klausimų arba derinti tai su klausimais.

- **Alternatyvūs klausimai:** pvz.: "Jūs man paskambinsite ar aš jums?"

Jų tikslas yra parodyti žmogui, kad yra kelios galimybės, bet atsakymą palikti pasirinkti pačiam.

- **Nukreipiantys klausimai:** pvz.: "Ar jūs sutinkate, kad…?"
"Ar jums neatrodo, kad…?"

Nukreipiamieji klausimai yra naudingi skatinant žmones atsakyti pozityviai, bet juos naudokite saikingai. Per dažnai juos naudojant, atrodysite per daug energingas ir erzinantis.

- **Jungiamieji klausimai:** pvz.: "Jūs sakote, kad norite geresnio modelio, bet jus riboja kaina? Ar galvojote apie kreditą?"

Jungiamieji klausimai padeda pereiti nuo vienos diskusijos temos prie kitos ir tuo pat metu leidžiant kitam žmogui kalbėti.

KLAUSYMAS

Mes visi jaučiamės moką klausytis kitų žmonių. Bet dažniausiai "klausymasis" nėra idėjų suvokimas, bet tik garsų supratimas. "Triukšmas" netampa rezultatu ir intencija. Klausymas yra kur kas sudėtingesnis nei fizinis girdėjimo procesas. Kai mes girdime, mes tik stebime kaip kiti mąsto; kai mes klausome, mes mąstome kartu su kalbėtoju. Girdėjimas yra pasyvus; klausymas yra aktyvus.

Klausymo lygmenys

NE visada klausymasis būna to paties lygmens ir reikalauja tokių pat įgūdžių. Mes galime klausyti skirtingai:

1. *Pirmasis lygmuo apima garsų supratimą ir žodžių skyrimą. Tai labiau "suvokimas", pvz., radijo klausymas vairuojant.*
2. *Antrame lygmenyje prasideda supratimas. Klausytojas susikaupia ties tuo, kas yra sakoma, ir tada žodžių ir reikšmės skirtumas labai ryškus.*
3. *Trečiasis lygmuo apima fakto atskyrimą nuo vaizduotės ir reikalauja klausytojo analizės.*
4. *Aukščiausias lygmuo, kuris reikalauja daug įgūdžių ir susikaupimo, tai įsijautimas, kuris leidžia klausytojui suprasti tai, kas pasakyta įsivaizduojant save KALBĖTOJO vietoje.*

Kaip klausyti

Nelengva būti geru klausytoju. Reikia kantrybės, užsispyrimo ir koncentracijos, bet tai labai vertingas klientų aptarnavimo įgūdis, kurio negalima nuvertinti. Nepakanka vien klausyti, jūs, turite parodyti, kad jūs dalyvaujate ir jums įdomu tai, apie ką jūs kalbatės. Teisingai naudodami akis, kūną ir balsą parodote klientui, kad bent šiuo momentu jis yra svarbiausias.

Geras klausymas reikalauja praktikos, bet yra keturios paprastos taisyklės, kurios padės mums įvaldyti AKTYVŲJĮ KLAUSYMĄ.

- Venkite trukdžių: vaizdiniai, protiniai ar žodiniai
- Žvilgsnis: išlaikykite akių kontaktą
- Apibendrinimas: rodo supratimą
- Atvirumas: nevertinkite iš anksto

Geras bendravimas nėra tik kalbėjimas, tai taip pat mokėjimas KLAUSYTIS.

NE VERBALINIS (NE ŽODINIS) BENDRAVIMAS

Tik nedidelė informacijos, kurią mes perduodame kitiems, dalis yra gaunama iš žodžių, kuriuos mes pasakome. Mokslininkų manymu, žodžiais (verbaliniu būdu) perduodama tik 30% informacijos, 70% gaunama iš to, kaip mes tai pasakome (vaizdas).

Kūno kalba šiuo metu yra populiari tema ir dauguma žmonių supranta, kad vaizdinė pusė labai svarbi bendraujant. Prie to dar prisideda balso tonas arba būdas, kaip kreipiamės į žmones.

Taigi bendraudami su klientais mes turime būti nesusikaustę ir rūpestingi. Jei mes tokie nesame, tai siunčiami vaizdiniai signalai nustelbs ir maloniausius žodžius. Negerai tvirtinti klientui, kad mes domimės tik jų problemomis, jei mes įsitempę ir nuolat žvilgčiojame į laikrodį.

SANTYKIŲ KŪRIMAS

Geras bendravimas yra raktas į santykių kūrimą. Norint to pasiekti mes turime:

1. Aktyviai klausyti tai leidžia įsijausti
2. Atsipalaiduoti ir šypsotis tai rodo šilumą ir rūpestį
3. Pašalinti barjerus bendraujant gali kilti problemų dėl šių trijų rūšių barjerų:
- Fiziniai pvz.: triukšmas, atstumas, intarpai, trukdžiai
- Psichologiniai pvz.: nervai, nusistatymas, pyktis, nuovargis, stresas

- Semantiniai pvz.: žargono naudojimas, techninių terminų naudojimas.

AKTYVAUS KLAUSYMOSI ĮGŪDŽIAI

Klientų kalbos klausymas turi būti AKTYVUS procesas, apimantis keturias įgūdžių sritis:

KANTRYBĖ

Kantrybė gali reikšti bet kurį iš šių sugebėjimų:

- Išlikti santūriam ir nedominuoti pokalbio metu;
- Reguliuoti tempą, bet nestumti pašnekovų pernelyg greitai;
- Nepertraukinėti klientų ir neužbaiginėti jų sakinių už juos;
- Neprarasti susidomėjimo, nes: „Jūs žinote, ką jie nori pasakyti“;
- Kalbant su lėtais ar nerišliai kalbančiais pašnekovais išlikti ramiam;
- Skirti klientui visą dėmesį ir neleisti, kad kas nors jus blaškytų.

OBJEKTYVUMAS

Objektyvumas reiškia:

- Išlikti nešališkam ir neturėti išankstinio nusistatymo;
- Stengtis pažiūrėti kliento akimis;
- Neleisti, kad Jūsų mintys kliudytų suprasti jų mintis;
- Nedaryti prielaidų ir įsitikinti, kad Jūs pilnai suprantate argumentaciją, kuri slepiasi po tuo, ką jie sako;
- Prieš vertinant kliento išsakytas mintis įsitikinti, kad supratote;
- Palyginti jo ir savo požiūrius tik po to, kai klientas jausis pakankamai tvirtai įsitikinęs, kad Jūs supratote jo požiūrį;
- Būti pasirengusiam sužinoti trečios šalies nuomonę.

PATVIRTINANTIS KLAUSINĖJIMAS

Reikia prisiimti svarbiausią pareigą pasirūpinti, kad informacija būtų suprantama ir kad ją tiksliai suprastų. Kad tai pasiektumėte:

- Patikrinkite rašybą, datas, valandas, skaičius ir bet kokių techninių terminų supratimą;
- Patikrinkite informacijos apie faktus šaltinius, kad ši informacija nebūtų pagrįsta nuogirdomis;
- Nepasikliaukite savo atmintimi – užsirašykite;
- Pasitikrinkite ar teisingai supratote, pailiustruodami tai, ką jie sakė, kitais pavyzdžiais;
- Pastebėkite ir sutvarkykite bet kokias akivaizdžias jų logikos spragas;
- Pareikškite abejones bet kokiais akivaizdžiai nenormaliais teiginiais ar prieštaravimais.

ĮTIKINANTI ATSAKOMOJI REAKCIJA

Įtikinkite klientą, kad jūs išgirdote ir supratote, ką jis sako:

- Rodykite susidomėjimą, žiūrėkite į akis, linksėkite galva;

- Naudokite tinkamą mimiką ir kūno kalbą;
- Nuraminkite, sakydami „Suprantu“ arba išreikšdami patikinimą garsais be žodžių;
- Kartokite pagrindines frazes, kurias naudojo klientas;
- Apibendrinkite ką pasakė klientas;
- Užduokite klausimus ir aptarkite, ką jie galėjo turėti omeny atsakydami;
- Paprašykite, kad duotų Jums laiko užsirašyti, kad nieko nepražiopsotumėte;
- Pasitikrinkite ar teisingai supratote, pailiustruodami tai, ką klientas sakė, kitais pavyzdžiais.

DARBAS SU PIKTAIS KLIENTAIS – VEIKSMŲ PLANAS

Klausimai apmąstymui:

- Kas man gali padėti įgyti praktikos dirbant su piktais klientais?
- Kaip man atsiminti, kad pradžioje nereikia nieko nesakyti, o tik klausyti?
- Ką aš turiu padaryti, kad pagerinčiau savo klausymo įgūdžius?
- Kaip aš galiu užtikrinti, kad aš suprantu kaip klientas mato situaciją?
- Kokius klausimus turiu klausti, kad valdyčiau situaciją?
- Kokius metodus galiu naudoti, kad neprarasčiau savitvardos?
- Kaip aš turėčiau elgtis su tuo, kas supykdė klientą?
- Kaip užimti tvirtą poziciją su klientais ir savo darbuotojais?

Įrašykite 3 konkrečius veiksmus, kuriuos ketinate atlikti:

ŽMONIŲ SANTYKIAI

Kai kurie dalykai klientus erzina, o kai kurie jiems patinka ir daro įtaką mūsų plėtojamiems santykiams.

Tyrimų pagalba sukūrėme santykių išlaikymo patarimus, rodančius, kurie dalykai žmonėms paprastai patinka, o kurie ne.

1. **KRITIKA**

Žmonėms nepatinka kritika, todėl venkite kritikuoti. Kritika grįžta bumerangu. Paprastai pakritikuotam žmogui tuoj pat kyla noras atsilyginti tuo pačiu ir kritikuoti jus, o tai griauna jūsų santykius, kokio tvirtumo jie bebūtų.

2. **GYRIMAS**

Visiems patinka nuoširdus pagyrimas, todėl pasinaudokite galimybe girti kitus. Gyrimas iš tikrųjų padeda sušildyti santykius.

3. **MEILIKAVIMAS**

Dauguma žmonių supranta, kada juos giria siekiant įsiteikti, todėl niekada nebandykite meilikauti. Meilikavimas rodo nenuoširdumą, ir dėl jo gali kilti nepatogumų.

4. **NUOŠIRDUMAS**

Nuoširdumas neša pasitikėjimą ir pagarbą. Visada paisoma nuoširdaus žmogaus nuomonės. Mums įtaką greičiausiai darys žmonės, kuriais pasitikime, nei tie, kuriais nepasitikime.

5. **TIESMUKIŠKUMAS**

Niekada nemaišykite atvirumo su tiesmukiškumu. Kai kurie žmonės to nepaiso ir gali tapti „grubiais teisuoliais“, besididžiuojančiais, kad vadina daiktus jų tikraisiais vardais. Tokie žmonės dažnai įskaudina kitus ir patys būna nelaimingi, kai kas nors lygiai taip pat įskaudina juos.

6. **SVARBUMAS**

Mums patinka pasijusti svarbiais ir mums patinka žmonės, kurie stengiasi, kad mes pasijustume svarbiais. Todėl leiskite klientui pasijusti svarbiu, išklausydamas jo nuomonę, parodydamas susidomėjimą jo požiūriu, vengdamas familiarumo, atmindamas kliento vardą ir viską, ką klientas buvo minėjęs apie save ir savo verslą.

7. **TAKTAS**

Neapgalvota pastaba gali pažeisti rūpestingai puoselėtus santykius, todėl galvokite, prieš ką nors pasakydamas.

8. **KANTRYBĖ IR SUSIVALDYMAS**

Kartais grubus klientas gali sugadinti jūsų nuotaiką, ir galite atsidurti tokioje situacijoje, iš kurios sunkiai išsikapstysite. Netekęs kantrybės ir susierzinęs prarasite ir kontrolę, o galbūt net klientą.

9. **MANDAGUMAS**

Mandagumas – tarsi alyva žmonių santykiams „tepti“. Mandagumas atspindi dėmesį kitiems žmonėmis. Todėl būkite draugiškas, padedantis, rūpestingas. Būkite punktualus, laikykitės duoto žodžio, dėkokite kitiems už paslaugas. Nedvejodamas sakykite „atsiprašau“, jei kyla grėsmė jūsų santykiams.

10. **ENTUZIAZMAS**

Tai puiki savybė, padedanti plėtoti santykius. Entuziazmas yra užkrečiamas ir paliečia visus. Vienintelis dalykas, kuris yra labiau užkrečiamas, nei entuziazmas – tai jo neturėjimas.

11. **JŪS, MES, AŠ**

Naudokite šiuos tris įvardžius teisinga tvarka, ir jūs garantuotai sukursite tvirtus ir naudingus santykius.

VEIKLOS TIKSLAI IR UŽDAVINIAI

1. Jūs esate atsakingas už tai, kad Jūs suprastumėte savo darbo prioritetus, veiklos tikslus ir pagrindines rezultatų sritis. Jūs negalite teisintis, kad Jums nepasakė. Jeigu nesate tikras dėl savo tikslų, turite KLAUSTI! Tada su savo viršininku suderinkite realius pagrindinius darbo rodiklius bei uždavinius.

2. Taip pat labai svarbu, kad Jūsų supratimas apie uždavinius ir prioritetus sutaptų su svarbiausių asmenų, su kuriais palaikote ryšius įmonės viduje, supratimu. Jūs esate atsakingas už tai, kad Jūsų pastangos prisidėtų prie bendros strategijos, įgyvendinant bendravimo su klientais valdymo tikslus.

3. Jeigu nesate pasiryžęs gyventi tik tam, kad dirbtumėte, arba dirbti tik tam, kad gyventumėte, Jūs esate atsakingas už tai, kad Jūsų gyvenimas būtų sutvarkytas taip, kad būtų pasiektas protingas balansas tarp Jūsų DARBO, SOCIALINIŲ IR ŠEIMOS tikslų.

4. Taip pat Jūs esate atsakingas už tai, kad Jūs įgytumėte reikiamus bendravimo su klientais ĮGŪDŽIUS ir ŽINIAS, ir atkakliai reikalautumėte, kad Jums būtų suteikti atitinkami RESURSAI, kurie leistų Jums įgyvendinti savo tikslus.

5. Jeigu Jūs vadovaujate kitiems žmonėms, jie turi teisę tikėtis, kad Jūs aiškiai PASAKYSITE jiems, kokie yra darbo su klientais uždaviniai, ir suderinsite su jais konkrečias pagrindines rezultatų sritis bei pagrindinius darbo indikatorius, standartus ir terminus. Jūs esate atsakingas už tai, kad kiekvienas Jūsų komandos narys būtų pakankamai gerai informuotas, kad jie galėtų susieti savo kasdienines užduotis ir veiklą su platesnių veiklos uždavinių įgyvendinimu.

6. Atsakingas žmogus palaiko gana glaudžius santykius su kiekvienu savo komandos nariu, kad jie galėtų pastebėti bet kokį socialinį ar buitinį spaudimą, kuris gali padaryti įtaką jo darbo kokybei. Jūs esate atsakingas už tai, kad padėtumėte kiekvienam savo komandos nariui pasiekti protingą kasdieninį balansą tarp jo DARBO, SOCIALINIŲ IR ŠEIMOS tikslų bei BENDRAVIMO SU KLIENTAIS VALDYMO politikos tikslų.

7. Kiekvienas Jūsų komandos narys turi prisiimti atsakomybę už tobulinimąsi, bet jie turi teisę tikėtis, kad Jūs suteiksite jiems galimybę pilnai panaudoti savo potencialą. Jūs esate atsakingas už tai, kad kiti darbuotojai būtų mokomi, tobulinami, apginkluoti žiniomis, gautų paramą ir patarimų, kad jiems būtų suteikta galia, kuri leistų jiems prisidėti prie dabartinių veiklos uždavinių įgyvendinimo, pagal reikalą padedant žmogiškųjų išteklių ugdymo specialistams.

VERSLO TIKSLAI IR UŽDAVINIAI – VEIKSMŲ PLANAS

Klausimai apmąstymui:

- Kaip dažnai aš turiu aptarti savo tikslus ir prioritetus su savo viršininku?
- Kaip patikrinti ar mano komanda supranta tikslus ir prioritetus?
- Kokių veiksmų turėčiau imtis, kad mano supratimas apie klientus sutaptų su kolegų, supratimu?
- Kaip dažnai turėčiau aptarti santykius su klientais ir darbo kokybę su savo direktoriumi?

- Kada aš suderinsiu su savo komanda, kokie santykiai su klientais ar darbo kokybė yra tinkami?
- Kaip man būti atkaklesniam, užsitikrinant reikiamus išteklius?
- Ką aš galiu padaryti, kad padėčiau savo komandai protingai subalansuoti darbą ir asmeninį gyvenimą?

Įrašykite 3 konkrečius veiksmus, kuriuos ketinate atlikti:

1.5. ĮMONĖS INTERNETO SVETAINĖ www.spa-vilnius.lt

Įmonės UAB „Raminora“ interneto svetainė - www.spa-vilnius.lt

Kontaktiniai duomenys:

SPA Vilnius SANA,

UAB „Raminora“,

K. Dineikos g. 1,

LT – 66165, Druskininkai.

2 MOKYMO ELEMENTAS. PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMAS „SNOW ARENA“ UAB „STAMITA“

2.1. ĮMONĖS INTERNETO SVETAINĖ www.snowarena.lt

Įmonės „Snow Arena“ UAB „ Stamita“ interneto svetainė - www.snowarena.lt

Kontaktiniai duomenys:

„Snow Arena“ UAB „ Stamita“

Adresas:

Nemuno kelias 2,

LT – 67308,

Mizarų km.,

Liepalingio sen.,

Druskininkų sav.

3 MOKYMO ELEMENTAS. PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMAS AB „EGLĖS“ SANATORIJOJE

3.1. ĮMONĖS INTERNETO SVETAINĖ www.sanatorija.lt

Įmonės AB „Eglės“ sanatorija interneto svetainė - www.sanatorija.lt

Kontaktiniai duomenys:

AB „Eglės“ sanatorija,
Adresas:
Eglės g. 1,
LT – 66251, Druskininkai.

4 MOKYMO ELEMENTAS. MOKYTOJO ATASKAITA

4.1. REIKALAVIMAI ATASKAITAI IR ATASKAITOS VERTINIMO KRITERIJAI

Ši savarankiška darbo užduotis padės Jums struktūruotai rinkti informaciją apie lankytų įmonių padavėjų darbo organizavimą, nepamiršti svarbių temų, kurias turėtumėte aptarti lankomojoje įmonėje, prisiminti tam tikrus pavyzdžius, kuriuos bus galima aptarti su kolegomis, panaudoti profesiniame mokyme.

Kiekvieną kartą besilankydami įmonėje pasižymėkite kiekvieno klausimo svarbius aspektus. Ši informacija bus svarbi pildant Mokytojo ataskaitą.

Mokytojo ataskaitoje turėtų būti aprašomi tik svarbūs ir įsimintini, aktualūs aspektai. Nereikia aprašinėti visko. Informacija turi būti konkreti ir glausta, venkite ilgų pasakojimų.

Klausimai	UAB „Raminora“	„Snow Arena“ UAB „ Stamita“	AB „Eglės“ sanatorija
1. Apibūdinkite padavėjų darbo organizavimo procesą ir pagrindinius pastebėtus principus. Aprašyti ir palyginti pagrindinius pastebėtus principus padavėjų darbo			

organizavimo procese.			
Apibendrinimas			
2. Kaip įmonėse užtikrinama darbų ir paslaugų kokybės kontrolės sistema? Aprašyti, kokias įmonės naudoja kokybės kontrolės valdymo sistemas.			
Apibendrinimas			
3. Kokią technologinę dokumentaciją, įrangą bei žaliavas naudoja įmonės? Išvardinkite įmonėse naudojamą technologinę dokumentaciją, įrangą, žaliavas.			
Apibendrinimas			

4.Kokius kvalifikacinius reikalavimus įmonės kelia padavėjams ir kaip vykdoma naujų darbuotojų paieška ir atranka? Aprašyti įmonėse padavėjui keliamus kvalifikacijos reikalavimus, kaip vykdoma naujų darbuotojų paieška ir atranka.			
Apibendrinimas			
5. Kaip vyksta naujai priimtų darbuotojų adaptacija darbo vietoje? Aprašyti naujai priimtų darbuotojų adaptacijos procesą įmonėse.			
Apibendrinimas			
6. Kokie įmonių vadovų atsiliepimai apie mokyklų absolventų pasirengimą atlikti			

darbo užduotis? Aprašyti įmonių vadovų atsiliepimus apie mokyklų absolventų pasirengimą atlikti darbo užduotis.			
Apibendrinimas			

Pateikite tik apibendrintą informaciją.

Kuo konkrečiai mokymasis Jums buvo naudingas:

Mokytojas: .....

Data, parašas .....

MOKYTOJO ATASKAITOS VERTINIMO KRITERIJAI:

1. Aprašyti pagrindiniai pastebėti principai padavėjų darbo organizavimo procese. Pateiktas apibendrinimas.
2. Aprašytos įmonėse naudojamos darbų ir paslaugų kokybės kontrolės valdymo sistemos. Pateiktas apibendrinimas.
3. Išvardinta įmonėse naudojama technologinė dokumentacija, įranga, žaliavos. Pateiktas apibendrinimas.
4. Aprašyti įmonėse padavėjui keliami kvalifikaciniai reikalavimai, kaip vykdoma naujų darbuotojų paieška ir atranka. Pateiktas apibendrinimas.
5. Aprašytas naujai priimtų darbuotojų adaptacijos procesas įmonėse. Pateiktas apibendrinimas.
6. Aprašyti įmonių vadovų atsiliepimai apie mokyklų absolventų pasirengimą atlikti darbo užduotis. Pateiktas apibendrinimas.
7. Ataskaitoje informacija pateikta glaustai, struktūruotai, reflektuoja vizite įgytą patirtį.

MODULIS B.7.2. PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMO NAUJOVĖS IR PLĖTROS TENDENCIJOS

1 MOKYMO ELEMENTAS. PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMO NAUJOVIŲ APŽVALGA

1.1. PASKAITOS „PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMO NAUJOVIŲ APŽVALGA“ SKAIDRĖS

Darbo su R-keeper V7 ypatumai

Daugiasalis restoranas, teikiantis visą paslaugų ciklą

- Restorano stalai yra sistemos dalis ir turi savo unikalų kodą.
- Staliukai dažniausiai yra suskirstomi į tam tikrų padavėjų aptarnaujamas zonas.
- Svečių grupę gali aptarnauti keli padavėjai.
- Kol užsakymo formą yra neatspausdinta ją galima redaguoti – pridėti ir šalinti patiekalus, keisti jų kiekį.
- Patiekalų atspausdintame pakete keisti negalima.
- Visi užsakymo pakeitimai, papildymai, šalinimai išsaugomi sistemoje nurodant autorių ir paskutinįjį pakeitimų vykdytoją bei pakeitimų laiką.
- Patiekalai gali turėti modifikatorius (specialias patiekalų gaminimo instrukcijas).
- Patiekalai, mokėjimai ir nuolaidos gali būti bendri arba susieti su viena sėdimąja vieta.
- Svečių užsakyti patiekalai spausdinami iš išsaugotų paketų skirtinguose restorano virtuvės cechuose.
- Patiekalai gali būti perkelti kitam paketui, stalui arba vietai.
- Yra du nuolaidų pritaikymo būdai: rankinis ir automatinis.
- Sistema leidžia lanksčiai reguliuoti mokesčius. Gali būti pridedamų ir į kainą įtrauktų mokesčių.
- Galima sukurti mokestines lengvatas pagal valiutas.

Technologija „Greitas čekis“ (Fast food)

- Klientų aptarnavimo forma, kai patiekalai užsakomi, užsakymas formuojamas ir įvykdomas bei sąskaita apmokama per vieną darbo seansą, be pertraukos, tiesiog užsakymo išdavimo vietoje.
- Dirbant režimu „Greitas čekis“ operacijų skaičius formose „Naujas užsakymas“ ir „Užsakymo redagavimas“ sumažintas lyginant su įprastu režimu.
- Aptarnaudamas klientus pagal šią technologiją kasos operatorius atlieka mažiau veiksmų.
- Taip pat tokį užsakymą galima perduoti tam tikram staliukui, prie kuriuo vėliau bus aptarnaujamas klientas.

Pramogų centras, klubas, daugkartinis svečių grupės aptarnavimas

- Technologija *Įėjimo kortelė*:
  - Sukuriami vizitai, kuriuos sudaro keli užsakymai. Vizitas – visas svečių aptarnavimo ciklas nuo įėjimo į centrą iki išėjimo;
  - Užsakymai apmokami iš karto arba apmokant visą vizitą. Pradėjus atsiskaitymą už vizitą atsiskaityti už šio vizito užsakymus jau nebus galima;
  - Redaguojant užsakymą prie patiekalų, nuolaidų ir išankstinių apmokėjimų galima nurodyti konkretų svečią;
  - Privalumas - asmeninė klientų apskaita: nuolaidos bonusai, pardavimų apskaita, apmokėjimas iš „kortelės“ sąskaitos.

Ataskaitų formavimas

- Sistemoje numatyta OLAP technologija ataskaitoms formuoti.
- Sistema formuoja daugiamačius „kubus“ pagal duomenų lenteles iš darbo stočių ir vadybininkų žinynų duomenis.
- Kubai – daugiamatis ataskaitų duomenų modelis.
- Daugiamatės koordinačių sistemos matmenys yra pagrindiniai analizuojamo verslo proceso atributai.
- „Pjaunant“ kubą skirtingomis kryptimis galima gauti suvestines.

Ataskaitos

- Vartotojas gali pats pasirinkti reikalingus duomenis „kubo“ struktūrai.
- Formuojant kubus galima apdoroti faktų reikšmes statistinėmis funkcijomis.
- Pagal kiekvieną sugeneruotą „kubą“ vadybininkas gali laisvai kurti daugybę ataskaitų.
- Ataskaitų duomenis galima pavaizduoti pasitelkus grafines diagramas.
- Sistema leidžia apskaičiuoti darbuotojų darbo laiką, jei yra registruojamas jų atėjimo ir išėjimo laikas.

Personalas, darbuotojų teisės

- Kiekvienas darbuotojas, galintis naudotis sistema, turi tam tikrą vaidmenį.
- Vartotojas gali savarankiškai kurti naujus vaidmenis ir priskirti jiems bet kuriuos teisės rinkinius.
- Visos vaidmens teisės skirstomos į 4 grupes:
  - Teisės atlikti veiksmus stotyje;
  - Teisės naudoti prekybos objektus (prieigos teisės);
  - Teisės dirbti su vadybininko stotimi;
  - Teisės į vadybininko stoties ataskaitas.

R-Keeper v.7 programų kompleksas ir savybės

- Du automatizacijos lygmenys:
  - Operatyvinis lygmuo;
  - Vadybininko kompleksas.
- Pagal savo paskirtį ir funkcines galimybes skiriamos 4 stočių rūšys:
  - Kasininko stotis;
  - Padavėjo stotis;
  - Barmeno stotis;
  - Vadybininko kompiuteris.
- Sistemoje naudojami 4 tipų spausdinimo įrenginiai:
  - Fiskaliniai registratoriai;
  - Kvitų spausdintuvai;
  - Nuotoliniai spausdintuvai (tarnybiniai spausdintuvai)
  - Spausdintuvai, spausdinantys ant ritinėlių.
- Kad personalas dirbtų greičiau, ant svečių stalų gali būti padavėjų iškvietimo mygtukai.

Bendri duomenys apie žinynus

- Visus žinynus galima sąlyginai suskirstyti į šias grupes:
  - Žinynai, kuriuose yra duomenų bazės objektų ir elementų
  - Žinynai, nulemiantys kasos programinės įrangos ir spausdinamų dokumentų išvaizdą
  - Sistemos darbą reguliuojančių „Parametrų“ žinynas
  - Ataskaitos
  - Nustatymų žinynai
- Pagrindinis darbas ruošiant duomenis ir konfigūruojant kasos sistemą yra žinynų pildymas.

Bendrosios objektų savybės

- Žinyną sudaro daugelis elementų (objektų).
- Objektų statusas gali būti Aktyvus, Neaktyvus, Juodraštis arba Išmestas.
- Objekto pasirinkimas kasoje pagal kodą yra vienas greičiausių įvesties būdų. Reikia kruopščiai apgalvoti kodo suteikimo taisykles ir jų paisyti.
- Savybių grupė „Pagrindinis“ turi šias savybes: kodas, pavadinimas, alternatyvus pavadinimas, būsena, išorinis kodas.
- Apribojimai gali būti nustatomi priėjimo teisei, pradžios ir pabaigos datai, privilegijoms objektui.

Prioritetai – Tvarkinga objektų seka

- Prioritetai naudojami šiuose žinynuose: Kainų tipai, Mokesčių grupės, Mokesčių lengvatos, Nuolaidos ir antkainiai, Nuolaidų kompozicijos, Žinynai ...naudojimas.
- Išdėstymo tvarka naudojama šiuose žinynuose: Modifikatorių schemos, Patiekimo tvarka, Mokesčiai, Selektoriai, Tarnybiniai kvitai.
- Išdėstymo tvarką galima keisti vaizdavimo rėžimuose Sąrašas ir Lentelė.

Žinynai – Objektų naudojimas

- „Naudojimo“ sąvoka įvesta konkrečiai nustatyti atvejus, kada reikia naudoti vieną ar kitą objektą
- Žinynai „...naudojimas“ turi objektų naudojimo taisykles.
- Naudojimo sąlygos nustato, kaip objekto naudojimas priklauso nuo tokių sąlygų kaip Brigada, Darbuotojų grupė, Užsakymo kategorija, Laikotarpis ir kt.
- Sąlygų nuo kurių priklauso objekto naudojimas rinkinys gali skirtis skirtinguose žinynuose.

Prekybos grupės

- Prekybos grupė – tai dėžė, į kurią sukrauti būtini naudoti konkrečiose situacijose: patiekalai, nuolaidos, modifikatoriai ir t.t.
- Prekybos grupė veikia kaip sąlygų, kurios galioja spausdinant paketą, paketas.
- Skirtingos grupės turi skirtingus prekybos objektų rinkinius.
- Pagrindinę prekybos grupę galima keisti tik esant neaktyvioms prekybos grupėms.

Prekybos objektų ir operacijų prieinamumas

- Operacijų prieinamumas kasoje nustatomas žingsnio „Darbuotojas“ savybėje „Rolė“;
- Nuo „Pagrindinio užsakymo padavėjo“ teisių atlikti operacijas ir prieigos teisių priklauso pasirinkimas: Prekybos grupės, Tarnybinio spausdinimo schemų, Nuolaidų/antkainių.
- Dėl nustatymo pagal sąlygą „Darbuotojas“ žinynuose „... naudojimas“ aukščiau išvardinti objektai netaps prieinami vadybininkui pagal laikiną registraciją užsakyme, jei jis neturi atitinkamų prieigos teisių.

Meniu - žinynas

- Patiekalas įeina į prekybos grupę, jei jis patenka į bent vieną kategoriją įeinančią į prekybos grupę ir nėra pašalintas tiesiogiai.
- Jei pradinio meniu pildymo metu vėliavėlė „Priskyrimas būtinas“ nebuvo uždėta, galima įvedus visus patiekalus paskirstyti juos pagal kategorijas.
- Priskyrus patiekalus pagal kategorijas reikia nepamiršti uždėti vėliavėlę „Priskyrimas būtinas“ visoms klasifikacijoms su privalomomis kategorijomis.

Modifikatoriai

- Modifikatoriai – tai privaloma informacija apie patiekalą, kuri gali būti nurodyta įtraukiant patiekalą į užsakymą.
- Modifikatoriai gali būti patiekalo sudedamosios dalys ir pastabos dėl patiekalo gamybos.
- Modifikatoriai yra suvesti į grupes. Kiekvienas modifikatorius gali priklausyti tik vienai grupei.
- Kasoje darbas su modifikatorių schema vykdomas režimu modifikatoriai.

Užsakymai

- Nuo užsakymo kategorijos ir tipo priklauso užsakymo apmokestinimas.
- Skirtingos užsakymo kategorijos kuriamos atvejais, kai svečiai aptarnaujami skirtinguose įmonės padaliniuose.
- Užsakymo tipas aprašo užsakymo sąlygas.
- Kasoje pildant formą „Svečiai atvyko“ užsakymo kategorijos nustatomos pagal nutylėjimą.
- Pakeisti užsakymo kategoriją gali darbuotojas, turintis teisę atlikti veiksmą „Užsakymo kategorijos keitimas“.
- Pakeisti sukurto užsakymo kategoriją negalima.

Svečiai ir valiuta

- Sąvoka „Svečių tipas“ suteikia galimybę susisteminti ateinančias į restoraną skirtingas svečių grupes.
- Sistemoje yra penki apmokėjimo tipai: Grynieji, Kreditinės kortelės, Viešbučių kortelės, Mokėjimo kortelės ir Negrynieji atsiskaitymai.
- Valiutos tipą galima nustatyti kaip fiskalinį arba nefiskalinį.
- Jei esama fiskalinio apmokėjimo (išankstinio apmokėjimo), nefiskalinis apmokėjimas leidžiamas tik be grąžos (ir atvirkščiai). Esant užduotiems grynųjų valiutų nominalams jas naudoti leidžiama.
- Grąža fiskaliniams nominalams – tik fiskaliniais apmokėjimo tipais (ir atvirkščiai).

Darbuotojai

- Žinynas „Darbuotojai“ kaip elementus turi darbuotojus, dirbančius su kasos stotimis ir vadybininko programomis.
- Vienas darbuotojas gali priklausyti vienai kiekvieno restorano rolei ir vienai bendrai rolei.
- Kiekvienas darbuotojas turi teises, nustatytas jo rolei. Suteikti arba atšaukti teisių kokiam nors darbuotojui rolės viduje negalima.
- Skirtingų salių vadybininkų teises patvirtinti operacijas, atliekamas tik su „savais“ užsakymais skirtingose salėse ir skirtingose aptarnavimo vietose, apribojamos prieigos prie prekybinių objektų teisėmis.

Konsumacija

- Konsumacija – atlyginimas už pardavimo skatinimą.
- Konsumantai – asmenys, kurie gauna atlyginimus pardavę tam tikrus patiekalus.
- Atlyginimas už konsumaciją yra skaičiuojamas už visus patiekalus, prie kurių buvo nurodytas šis konsumatas.
- Už konsumaciją gali būti mokama fiksuota suma arba tam tikras procentas nuo kainos.
- Nustatyti konsumantą patiekalui galima prieš išsaugojant (atspausdinant) paketą.
- Vienam patiekalui galima priskirti kelis konsumantus.

Tarifikavimas

- Tarifikavimas reiškia įtraukti į užsakymą kokio nors ištekliaus naudojimą, priklausantį nuo laiko, pvz. biliardas, boulingas, karaoke ir kt.
- Išteklius susiejamas su „Tarifikuojamais įrenginiais“, kurie susiejami su tarifu, kuriame nustatomas ištekliaus matavimo vienetas bei tarifai.
- Vienam užsakymui galima pridėti kelis tarifikavimus, įjungtus skirtinguose įrenginiuose. Užsakymo stalas gali būti ir įprastas stalas, ir tarifikuojamas įrenginys.
- Tarifikavimo negalima perkelti iš vieno užsakymo į kitą.
- Tarifikavimui galima pakeisti tarifikavimo įrenginį.

Specialių žinynų ir sąvokų apžvalga (1)

- Selektorius – tai vienas arba keli mygtukų rinkiniai, kurie išdėstomi tam tikroje kasos ekrano formos srityje.
- Kasos taikomosios programos darbas gali būti nustatytas dviem būdais: sukuriant selektorius arba nustatant funkcinių klavišų savybes žinyne „Funkciniai klavišai“.
- Žinyno „Formos“ naudojimo objektai – formų schemos. Objektai naudojami žinyne kaip sąlygos: Stotis, Darbuotojas, Darbuotojų grupė, Spalvos, Kalba, Laikotarpis, Rolė, Užsakymo kategorija.
- Neįmanoma sukurti naujų formų ir formatų egzempliorių. Galima keisti iš anksto nustatytus formų ir formatų egzempliorius.

Specialių žinynų ir sąvokų apžvalga (2)

- Spalvų schema – tai specialiai parinktas spalvų rinkinys, kuriuo bus nuspalvinti skirtingi formų elementai – skydai, mygtukai, šriftai, pažymėtos sritys ir kt. Spalvų schemos pagalba vartotojas gali keisti kasos spalvinį apipavidalinimą.
- Žinyne „Spalvų schemos“ kuriamos objektų – Spalvų schemų – naudojimo taisyklės. Naudojimo sąlygos gali būti: Darbuotojas, Darbuotojų grupė, Kalba, Laikotarpis, Stotis, Spalvos, Užsakymo kategorija.

Kasos taikomoji programa

- Ar operacijos yra prieinamos kasos taikomojoje programoje skirtingose ekrano formose, gali priklausyti nuo:
  - Darbuotojų teisių;
  - Naudojamų parametrų reikšmių;
  - Objektų savybių;
  - Galimybės atlikti operaciją šiuo užsakymo redagavimo etapu.
- Kasos taikomosios programos centrinio meniu srityje gali būti vaizduojami patiekalai, modifikatoriai, konsumantai, išmetimo priežastys, selektoriai, nuolaidos/antkainiai, užsakymo tipai, valiutos, režimo „Turinys“ elementai, servis-linijos meniu. Rodomų objektų tipas priklauso nuo galiojančio režimo.
- Operacija „Registracija“ leidžia darbuotojui, turinčiam reikalingas teises, laikinai užsiregistruoti užsakyme ir atlikti reikalingus veiksmus už darbuotoją, kuris neturi atitinkamos teisės.

Darbo su kasos taikomąja programa pradžia

- Į sistemą galima įeiti perbraukus magnetine kortele per magnetinių kortelių skaitytuvą arba įvedus savo paskyros numerį ir asmeninį slaptažodį.
- Forma „Personalo registracija“ leidžia iš karto užregistruoti kelis darbuotojus arba atšaukti jų registraciją.
- Užsakymas pasirenkamas iš anksčiau atidarytų ir išsaugotų užsakymų.
- Forma „Naujas užsakymas“ turi tris režimus: Pasirinkite vizitą, Svečiai atvyko ir Esamas vizitas.
- Pirmuoju režimu numatomas vizitų sąrašas ir pasirenkamas anksčiau sukurtas režimas. Antruoju ir trečiuoju režimas sukuriamas naujas ir dirbama su anksčiau sukurtu vizitu.

Darbuotojų atėjimo ir išėjimo registravimas

- Sistema „R-Keeper v7“ leidžia apskaityti darbuotojų darbo laiką.
- Darbo laiko apskaita gali būti atliekama tik tiems darbuotojams, kurie yra įtraukti į sąrašą „Darbuotojai“ arba bet kuriems darbuotojams, turintiems asmeninę magnetinę kortelę su kodu.
- Atėjimo/Išėjimo registraciją darbuotojas gali atlikti asmeniškai arba jį gali registruoti vadybininkas.
- Gali būti automatiškai registruojamas darbuotojo išėjimas – yra nustatoma maksimali pamainos trukmė ir praėjus tam laikui darbuotojas yra automatiškai išregistruojamas.

Darbas su užsakymu. Pagrindinės operacijos (1)

- Išmesti – šios operacijos pagalba galima iš užsakymo išmesti patiekalą, nuolaidą, išankstinio apmokėjimo eilutę, servis-linijos eilutę. Išmetant patiekalą iš išsaugoto užsakymo reikia pasirinkti išmetimo priežastį.
- Patiekalas – operacija skirta rodyti patiekalų sąrašą centrinio meniu srityje.
- Vieta – skirstyti užsakymo patiekalus pagal vietas.
- Kaina – operacija galima patiekalams su atvira kaina.
- Kiekis, Modifikatorius, Konsumantai, Nuolaidos, Antkainiai.
- Receptas – rodyti duomenis apie patiekalo receptą. Operacija galima tik tuo atveju, jei užpildyta patiekalo savybė „Receptas“.
- Linija – operacija, skirta pereiti į servis-linija režimą.

Darbas su užsakymu. Pagrindinės operacijos (2)

- Pakuoti – operacija, skirta sumuoti vienodus patiekalus, kurie į užsakymą buvo įvesti keliomis eilutėmis. Patiekalams, paskirstytiems pagal vietas, sumuojamos tik eilutės su vienodais patiekalais ir vienoda vieta. Patiekalai, turintys modifikatorius, pakuojami tik visiškai sutampant modifikatorių rinkiniui.
- Skaidyti pagal patiekimo tvarką – skaidyti užsakytus patiekalus į paketus pagal patiekimo tvarką.
- Vieta pagal nutylėjimą – priskirti vietą pagal nutylėjimą.
- Pridėti vietą – pridėti į užsakymą papildomą vietą. Detalizacijų apribojimai pagal svečių skaičių tikrinami, jei padidėjus svečių skaičiui perskaičiuojama nuolaidos/antkainio suma.

Darbas su užsakymu. Pagrindinės operacijos (3)

- Uždaryti vietą – operacija, leidžianti išmesti iš „skaičiavimo pagal vietas“ vieną iš vietų. Uždaryti galima tik tą vietą, kuriai nepriskirtas nė vienas patiekalas.
- Padavėjai – pasirinkti papildomą užsakymo padavėją.
- Užsakymo savybės – operacija, leidžianti keisti užsakymo stalą, svečių tipą, jų skaičių, pagrindinį užsakymo padavėją, komentarus.
- Atidaryti užsakymą – atidaryti uždarytą užsakymą. Operacija prieinama tik uždarytų užsakymų peržiūros režimu.

Darbas su užsakymu

- Užsakymai gali būti tušti, neapmokėti, apmokėti iš dalies arba apmokėti (visiškai).
- Tuščią užsakymą galima uždaryti visada. Netuščią užsakymą galima uždaryti, jei vykdomos šios sąlygos:
  - Užsakyme nėra nesusijusių su čekiu išankstinių apmokėjimų;
  - Užsakyme nėra neatspausdintų paketų;
  - Užsakymas yra visiškai apmokėtas.
- Kiekvienas užsakymas turi vieną ar kelis paketus.

Pagrindinės patiekalo savybės

- Kiekvienas patiekalas turi unikalų kodą.
- Patiekalų kainų režimai: už sveriamą porciją, už standartinę porciją ir už vienetą.
- Kaina gali būti „atvira“ arba „uždara“.
- Vienetais parduodamiems patiekalams nurodomas kiekis vienetais. Porcijomis parduodamiems patiekalams galima nurodyti patiekalo kiekį – standartinėmis porcijomis ir/arba jo svorį.
- Naudojant operacija „Svoris“ neįvedus įvesties lauke reikšmės, patiekalo svoris bus skaičiuojamas kaip standartinės porcijos, o patiekalo skaičius taps lygus vienetui.

Patiekimo tvarka

- Kiekvienam paketui priskiriama patiekimo tvarka – nustatomas paketo spausdinimo, priminimo ir patiekimo laikas.
- Pagal spausdinimo laiką atliekamas paketo tarnybinis spausdinimas. Atspausdinęs paketą darbuotojas, aptarnaujantis užsakymą, negali keisti patiekalų kiekio ir modifikatorių. Patiekalai gali būti atšaukti nurodžius priežastį.
- Pagal priminimo laiką spausdinamas priminimas. Šis laikas skirtas priminti apie patiekalo gamybos pradžią. Priminimo laikas gali nebūti naudojamas sistemoje.
- Patiekimo laikas – laikas, kurį svečias prašo patiekti paketo patiekalą.

Patiekalų skaidymas

- Skirstymas pagal vietas:
  - Kiekvienas svečias atsiskaito pagal atskirą čekį;
  - Svečių žymėjimai: standartiniai, įvesti specialiai vizitui arba skaičiais;
  - Perkeliant patiekalą į kitą paketą patiekalo vieta bus išsaugota. Perkeliant patiekalą į kitą užsakymą patiekalo vieta neišsisaugos.
- Skirstymas pagal užsakymus:
  - Perkeliant objektus tarp užsakymų nustatomas einamasis perkeltų patiekalų paketo laikas.
- Skaidymas pagal paketus – operacija skirta perkelti patiekalus iš vieno paketo į kitą.
- Skaidymas pagal patiekimo tvarką – leidžia skaidyti užsakymo patiekalus pagal paketus priklausomai nuo patiekimo tvarkų.

Nuolaidos/antkainio priskyrimas (1)

- Sistemoje yra įgyvendinta lanksčiai derinama nuolaidų/antkainių sistema.
- Nuolaida/antkainis gali būti pritaikyta visam užsakymui, vienai iš vietų prie staliuko arba konkrečiam patiekalui.
- Nuolaidos/antkainiai gali būti suminiai arba procentiniai.
- Pagal priskyrimo būdą nuolaidos skirstomos į:
  - automatines;
  - pritaikomas rankomis:
    - su nustatyta reikšme
    - su keičiama reikšme
    - su reikšme pagal nutylėjimą
  - nuolaidos mokėjimui;
  - nuolaidos/antkainio pritaikymas pagal mokėjimo kortelę;
  - antkainiai „arbatpinigiai nuo grąžos“.

Nuolaidos/antkainio priskyrimas (2)

- Automatinę nuolaidą/antkainį darbuotojas gali šalinti tik jei turi teisę „Išmesti automatines nuolaidas“.
- Nuolaida su taikymo sritimi „Vieta“ nebus pridėta į bendrą užsakymo sąskaitą, ir, atvirkščiai, nuolaida su taikymo sritimi „Užsakymui“ nebus pridėta į čekį vietai.
- Kad būtų galima priskirti permoka kokia nors valiuta arbatpinigiams, būtinos 2 sąlygos:
  - Šalia šios valiutos neturi būti uždėta vėliavėlė „Be grąžos“;
  - Bazinei valiutai turi būti pasirinktas „Antkainis arbatpinigiams“.
- Jei kokiai nors valiutai nustatyta savybė „Be grąžos“ ir nustatytas „Antkainis arbatpinigiams“ šiai valiutai, įmokant šia valiuta sumą, viršijančią likutį pagal sąskaitą, grąža automatiškai bus priskiriama antkainiui, priskirtam arbatpinigiams.

Režimas „Turinio redagavimas“

- Režimas „Turinys“ naudojamas patiekalo savybėms redaguoti arba atliktų mokėjimų savybėms redaguoti režimu „Mokėti“.
- Patiekalui galima nustatyti kelias savybes: modifikatoriai, nuolaidos/antkainiai „Patiekalui“, patiekalo šalinimas.
- Vienodi patiekalai, kurie turi skirtingą „Turinį“, nepakuojami atliekant operacija „Pakuoti“.
- Atlikus pirmą mokėjimą režimu „Mokėjimas“, į operacijų meniu pridedama operacija „Turinys“. Operacija „Pre-čekis“ šalinama iš operacijų meniu, kadangi spausdinti pre-čekio atlikus pirmą mokėjimą negalima.

Likučių kontrolė

- Formoje „Riboti patiekalai“ patiekalams, kuriems nustatytas minimalus kiekis, galima nustatyti kiekį, kuris liko ir kurį galima paruošti.
- Ribotų patiekalų sąrašas yra centriniame formos meniu.
- Jei šis patiekalas užsakytas, atlikus jo tarnybinį spausdinimą, likutis mažės užsakytų porcijų skaičiumi.
- Jei patiekalas pasibaigė, bandant jį užsakyti kasoje bus rodomas pranešimas.
- Uždarant bendrą pamainą likučių kontrolės forma išsivalo arba ne, priklausomai nuo parametro „Valyti patiekalo likučius“.

Sąskaitos apmokėjimas

- Sąskaita dažniausiai apmokama paskutiniu darbo su užsakymu etapu.
- Automatiškai sąskaitą siūloma apmokėti „Nacionaline valiuta“.
- Apmokėti galima skirtingomis valiutomis ir skirtingais deriniais.
- Čekis automatiškai spausdinamas, kai mokėtina suma ir kliento sumokėta suma išsilygina.
- Jei įvesta suma viršiją mokėtiną sumą galima išmokėti pagal čekį grąžą arba grąžą galima priskirti arbatpinigiams.
- Sistemoje yra galimybė įforminti išankstinį apmokėjimą.
- Išmesti arba anuliuoti čekį galima tik toje stotyje, kur jis buvo atspausdintas.

Išankstinis apmokėjimas

- Jei esama čekio mokėjimų „Atsiskaitymas negrynaisiais“ arba „Viešbučių kortelės“ tipų valiutomis, šio čekio mokėjimai negali būti priskirti prie išankstinių mokėjimų.
- Jei atlikus išankstinį apmokėjimą „užsakymui“ (bendrą išankstinį apmokėjimą) buvo skaičiuojama pagal vietas, išankstinio apmokėjimo suma bus priskirta pirmai vietai, net jei nėra patiekalų priklausančių pirmai vietai. Nerekomenduojama naudoti bendrų išankstinių apmokėjimų skaičiuojant pagal vietas. Sistema automatiškai neskaido bendro išankstinio apmokėjimo.
- Išankstinis apmokėjimas gali būti atliktas arba tik fiskaliniais valiutų tipais, arba tik nefiskaliniais valiutų tipais.
- Šalinant išankstinio apmokėjimo čekį šalinami ir patiekalai, apmokėti šiuo čekiu.
- Anuliuojant čekį išankstiniai apmokėjimai atkuriami.

Pamainos ir pamainų sutikrinimas (1)

- „R-Keeper v7“ sistemos nustatymai leidžia reguliuoti šių pamainų tipų uždarymą:
  - Bendros (ataskaitinės) pamainos;
  - Kasos (kasininko pasikeitimas);
  - Fiskalinės pamainos (fiskalinio registratoriaus keitimas).
- Bendra kasos serverio pamaina – atpažįstama pagal kasos serverį, pamainos numerį ir loginę datą. Nauja bendra pamaina atidaroma atidarius pirmą užsakymą.
- Uždarant bendrą pamainą kasoje pinigų likutis išimamas iš senos pamainos ir įnešamas į naują pamainą. Tokiu būdu likutis kasoje nėra nulinamas.
- Jei buvo pakeista bazinė arba nacionalinė valiuta, bendra pamaina negali būti uždaryta, jei yra atidarytų nesubalansuotų užsakymų.

Pamainos ir pamainų sutikrinimas (2)

- Uždarant bendrą pamainą atliekamas visas apmokėtų užsakymų atidėtas tarnybinis spausdinimas.
- Neįmanoma uždaryti bendros pamainos, jei esama neuždarytų čekių, neatspausdintų dėl spaudos klaidų arba kai yra bent viena stotis, kurioje atidarytas užsakymas redagavimo režimu.
- Kasos pamaina – pagrindas sutikrinti kasininko įplaukas. Atpažįstama pagal stalčių, numerį.
- Nauja kasininko pamaina atidaroma atspausdinus pirmą čekį.
- Uždarant kasos pamainą įforminama tik kasos inkasacija. Kasos likutis nulinamas.

Pamainos ir pamainų sutikrinimas (3)

- Kasos registratoriaus fiskalinė pamaina atpažįstama pagal aparatą, numerį. Uždaroma atliekant Z-ataskaitą ir kaskart uždarant bendrą pamainą.
- Priklausomai nuo parametro „Uždaryti fiskalines pamainas“ reikšmės uždarant kasos pamainą fiskalinė pamaina gali būti tuo pat metu priverstinai uždaroma arba ne.
- Fiskalinė pamaina atidaroma spausdinant pirmą fiskalinį čekį.

Uždarytų užsakymų ir čekių peržiūra

- Meniu punktų „Uždaryti užsakymai“ ir „Uždaryti čekiai“ pagalba galima peržiūrėti uždarytus užsakymus ir čekius.
- Standartiniame komplekte uždaryto užsakymo mygtuke rodomi šie duomenys: užsakymo identifikatorius vizite; požymis, kad užsakymas uždarytas bet neapmokėtas; stalo pavadinimas; svečių tipas; užsakymo kategorija; išsaugomas vizito komentaras; neišsaugomas vizito komentaras; aptarnavimo data, pabaigos laikas; užsakymo suma; pagrindinis užsakymo padavėjas; užsakymo tipas.
- Reikalingiems čekiams arba užsakymams ieškoti galima nustatyti filtrą pagal skirtingas sąlygas.

Kasinės ataskaitos (1)

- Sistemoje iš anksto sukurtos šios kasos ataskaitos:
  - Bendra pamainos ataskaita;
  - Pamainos ataskaita;
  - Kasos balanso ataskaita;
  - Sisteminė balanso ataskaita;
  - Bendri pardavimai;
  - Padavėjo balanso ataskaita;
  - Kasininkų pardavimų ataskaita;
  - Pardavėjų pardavimų ataskaita;
  - Skyriaus pardavimų ataskaita;
  - Stočių pardavimų ataskaita;
  - Bendri patiekalų pardavimai;
  - Patiekalų pardavimai pagal kategorijas;

Kasinės ataskaitos (2)

- Čekių atsiskaitymai;
- Ataskaita pagal kredito kortelių sąsają;
- Personalinės nuolaidos/antkainiai;
- Spausdinti konsumaciją;
- Detaliai spausdinti konsumaciją;
- Pardavimai pagal laiką;
- Nuolaidos/antkainiai;
- Išmesti čekiai;
- X – ataskaita;
- Z – ataskaita;
- Spausdinti žurnalą po pamainos iš apsaugotos elektroninės kontrolinės juostos.

• Vidaus programuotojai visada gali sukurti savo ataskaitas.

SERVIRAVIMO NAUJOVĖS, INDAI

Sangaida
Stalo serviravimo, virtuvės ir baro reikmenys
Profesionali įranga restoranams, kavinėms, barams
Profesionali virtuvės įranga – konvekcinės krosnys, orkaitės, kepsninės, indaplovės, šaldytuvai, katilai, elektriniai plaktuvai, pjaustyklės ir kt.
Viskas viename puode...
Viryklės, keptuvės, šaldytuvai, kepsninės, indaplovės, elektriniai katilai, konvekcinės krosnys...
ZANUSSI
PROFESIONALI VIRTUVĖS ĮRANGA

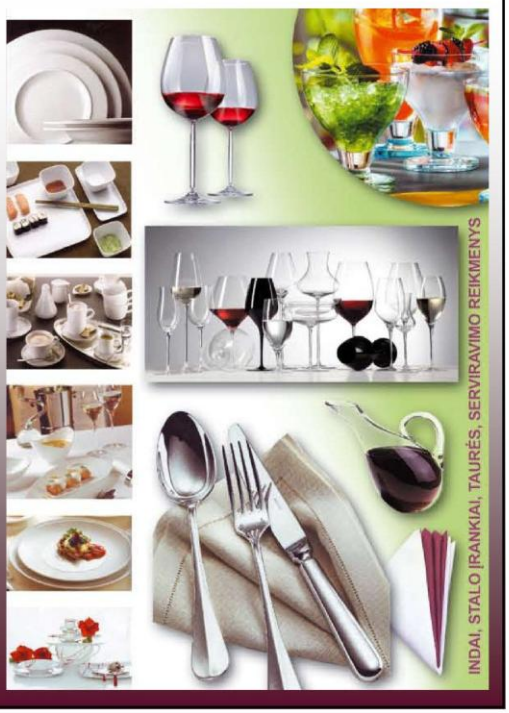
Sangaida
Stalo serviravimo, virtuvės ir baro reikmenys
Profesionali įranga restoranams, kavinėms, barams
Baro įranga – sulčiaspaudės, plaktuvės kokteiliams, presai citrusiniams vaisiams, menzūrėlės, kibirėliai ir žnyplės ledui, kamščiatraukiai, kamščiai pylimui, baro šaukštai ir kt.
MONIN sirupai ir kokteilinės vyšnios.
Viskas viename puode...
Presai, sieteliai, menzūrėlės, sulčiaspaudės, baro šaukštai, kamščiai-piltuvėliai, plaktuvės kokteiliams, kibirėliai, žnyplės ledui, šiaudeliai, skėtukai, pagaliukai kokteiliams, kokteilinės vyšnios, sirupai, šokolado milteliai.
BARO ĮRANGA IR INVENTORIUS, KOKTEILIŲ PRIEDAI, SIRUPAI, ŠOKOLADO MILTELIAI

Sangaida

Stalo serviravimo, virtuvės ir baro reikmenys
Profesionali įranga restoranams, kavinėms, barams

Porceliano indai – įvairios lėkštės, polėkštės, sriubinės, puodeliai, salotinės, formos užkepėlėms, lėkštės sraigių serviravimui ir kt.
Stiklinės taurės ir indai desertui – ąsočiai, ledainės, salotinės, indai ikrų patiekimui, stiklinės, įdomios formos taurės klasikiniams ir įmantriems kokteiliams ir kt.

Viskas viename puode...



Sangaida

Stalo serviravimo, virtuvės ir baro reikmenys
Profesionali įranga restoranams, kavinėms, barams

Prekės konditerijai – grietinėlė, sifonai grietinėlei, karpyti padėklai, popieriniai krepšeliai, konditeriniai maišai ir antgaliai, įvairios formos ir formelės kepimui bei išpjaustymui, silikoniniai kilimėliai skardoms ir kt.

Viskas viename puode...

Sangaida

Stalo serviravimo, virtuvės ir baro reikmenys
Profesionali įranga restoranams, kavinėms, barams

Banketų ir furšetų serviravimas – padėklai užkandžių, "suši", desertų serviravimui, sulčių dispenseriai, kaitinimo indai, vazos šampano šaldymui, termosai, formos ledo skulptūroms ir kt.

Viskas vienamе puode...

Sangaida

Stalo serviravimo, virtuvės ir baro reikmenys
Profesionali įranga restoranams, kavinėms, barams

Papildomas inventorius viešbučiams ir restoranams – vežimėliai serviravimui, stovai lagaminams, vežimėliai – pakabos svečių drabužiams, dekoratyviniai stovai, dėžės indams, pakabukai raktams, dėžės indams laikyti, šiukšliadėžės ir kt

Viskas vienamе puode...

Sangaida

Stalo serviravimo, virtuvės ir baro reikmenys
Profesionali įranga restoranams, kavinėms, barams

Stalo dekoravimas ir serviruotė – stalo įrankiai, servetėlių laikikliai, žiedai servetėlėms, cukrinės, prieskoninės, dekoratyviniai smeigtukai, šiaudeliai, staltiesės-sijonai, vienkartinės staltiesės, servetėlės ir kt.
Žvakės, žvakidės, dujinės lempos CANDOL.

Viskas viename puode...

Sangaida

Stalo serviravimo, virtuvės ir baro reikmenys
Profesionali įranga restoranams, kavinėms, barams

Švaros palaikymo priemonės – pašluostės ir šepečiai, popieriniai rankšluosčiai, tualetinis popierius, šiukšlių maišai, nuriebalintojai, plovikliai, oro gaivikliai, muilas ir kt.

Viskas viename puode...

steelite
INTERNATIONAL

steelite
INTERNATIONAL

Pristatymas

Kas yra Steelite?

steelite INTERNATIONAL

- Didžiausia pasaulyje porceliano viešbučiams gamintoja:
- Produkcija: ½ milijonų vienetų per savaitę
- Sandėliai: 4.5 milijonų vienetų UK
  1 milijonas vienetų JAV
- Savo produkciją eksportuoja į 120 šalių – Eksportas=70% apyvartos
- 450 darbuotojų
- Panaudoja molio – 14.452 tonos (2009 m.)
- Šiaurės Amerikos rinkos lyderė
- Visos Steelite porceliano serijos gaminamos UK

Steelite Worldwide

steelite INTERNATIONAL

- UK (Stoke-on-Trent)
- Benelux (Amsterdam)
- Germany (Frankfurt)
- Spain (Alicante)
- Canada (Toronto)
- US (Pennsylvania)
- Middle East (Dubai)
- Australia (Sydney)

3 didžiausi Steelite privalumai

steelite INTERNATIONAL

- Sutaupoma, nes rečiau dūžta
- Garantuojamas ilgalaikis aptarnavimas
- Turi patikimus distributorius –

Lietuvoje UAB "SANGAIDA"

Steelite indų savybės

steelite INTERNATIONAL

- Stilingi ir elegantiški
- Funkcionalūs
- Platus formų, modelių ir spalvų pasirinkimas
- Nuo klasikinių iki modernių stilių
- Ilgaamžiai
- Patikimi - garantinis aptarnavimas kelia pasitikėjimą

Steelite indų savybės

steelite INTERNATIONAL

- Atlaiko temperatūrinį šoką
- Ilgiau išlaiko karštį bei šaltį
- Tvirta glazūra – geriau atlaiko mechaninius įbrėžimus
- Atsparūs cheminėms medžiagoms
- Forma padeda maksimaliai apsaugoti indus nuo ibrėžimų

Steelite kokybė

steelite INTERNATIONAL

- Amžina krašto skilimo garantija
- Vienintelė kompanija išduodanti garantinį raštą
- ISO 9001 QMS
- ISO14001 EMS
- Neteršianti aplinkos organizacija
- Lėkščių atsparumo testas

LIFETIME EDGE CHIP WARRANTY

THE GREEN ORGANISATION

Įdomūs klientai

steelite INTERNATIONAL

- European Parliament
- Jaguar Cars
- Restaurant Association of Great Britain
- Eurodisney
- Alte Oper, Frankfurt

JAGUAR

Tarptautinės grupės

steelite INTERNATIONAL

RESTORANAI	VIEŠBUČIAI
• Hard Rock	• Radisson & Fillini concept
• TGI Fridays	• Marriott
• Pizza Express	• Starwood
• Costa Coffee	• Hilton
• Café Nero	• Intercontinental
• Ritazza	• Accor – Ibis, Novotel, Sofitel
• Pizza Hut	• Hyatt
	• Four Seasons

Viešbučiai rytų/centrinėje Europoje

- Donbass Palace (Donetsk, Ukraine)
- Swissotel (Moscow, Tallin)
- Hilton (Prague, Sofia, Warsaw, Kosice)
- Opera (Kiev)
- Reval Hotels (Baltic States)
- Azimut Hotels (Russia)
- Novotel (Moscow, St Petersburg)
- Marriott (Budapest, Moscow)
- Crown Plaza/Sovincentr (Moscow)
- Caspi Hotels (Kazakhstan)
- Crescent Beach Hotel (Baku)
- Radisson (Tbilisi, Tallinn, Kiev, Astana, Klaipeda, Moscow, Kaliningrad, St Petersburg etc)

Kavinės/restoranai rytų ir centrinėje europoje

- Tsarskoye Selo (Kiev)
- Gazprom Restaurants
- Etaj Restaurants (Moscow)
- Ekspedizia (Minsk, Moscow)
- Möwenpick
- Cilli Group (Lithuania)

Pagrindiniai klientai
steelite
INTERNATIONAL
GAZPROM
NOVOTEL
HOTELS
Reval Hotels
Exciting moments
Chagala
Radisson
Marriott
InterContinental
HOTELS GROUP
ibis
HOTEL
COSTA
SINCE 1971
COFFEE

„Schott Zwiesel SENSA“ – dekantuojančios vyną taurės

„Schott Zwiesel SENSA“ –

tai tarsi mažytė revoliucija taurių pasaulyje. Ši nauja serija sukurta specialiai someljė, vyno gamintojams ir degustacijos meno mokytojams.

Be to, tai – puikus „įrankis“ vyno žinovams, norintiems išbandyti skirtingų rūšių vyną. „Aromato (Airome) banga“ taurės sienelėje padeda atskleisti vyno skonio natas ir kvapų paletę, greitai ir patikimai atrakina visus poskonius – tiek gaivaus gerai atšaldyto baltojo, tiek sodraus raudonojo vyno.

Geriausias įspūdis išgaunamas laikant taurę kampu, pilant į ją vyną per „Airome bangą“ ir švelniai pasukant taurę. Kaip ir dekantuojant, taip ir čia vyno skonis visiškai atsiskleidžia. Elegantiška „Airome banga“ suteikia gėrimui daugiau vietos kvėpuoti, sumažina rūgštumą ir akcentuoja svarbiausias skirtingų rūšių vyno savybes.

Taurėse SENSA visiškai atsiskleidžia rislingo, Pinot Blanc ar Chardonnay vaisiškumas, o sodrus raudonasis vynas dvelkia nepakartojamu aromatu ir išryškina Bordo ar Riojos savybes.

SENSA – tai puikios taurės, tinkamos naudoti tiek namuose, tiek profesionaliuose someljė mokymuose. Šios taurės greitai išlaisvina vyno kvapus ir skonius – lengviau pajausti kiekvieno vyno niuansus. Nors visai neseniai pasirodė rinkoje, taurės jau tapo oficialiomis Vokietijos someljė mokyklos degustacinėmis taurėmis.

CANDOLA staltiesės ir lempos
–
naujas, modernus požiūris į stalo dekoravimą

Candola – jau ketvirtį amžiaus veikianti austrų kompanija, kuri specializuojasi gaminant staltieses ir lempas profesionalioms reikmėms. Daugelyje pasaulio šalių žinomas gamintojas vertinamas už gaminių kokybę bei ilgaamžiškumą. Pagrindiniai įmonės siūlomi produktai – mineralinio aliejaus lempos – stalo žibintai (Miracle Lamps) ir dėmėms atsparios staltiesės į kurias neįsigeria skystis.

Stebuklingos
CANDOLA lempos

Modernūs naujoviški CANDOLA stalo žibintai Miracle Lamps skirti palengvinti darbą visiems aptarnavimo industrijos atstovams. Viešbučiams restoranams ar kitoms maitinimo įstaigoms šie žibintai gali padėti užtikrinti kokybišką aptarnavimą, klientų pasitenkinimą, saugumą.

CANDOLA žibintai – tai paprastas, bet neįprastas gaminys, pasižymintis funkcionalumu ir daugeliu savybių itin aktualių kasdieninėje viešbučių ar restoranų veikloje. Candola žibintai atrodo kaip žvakės, tačiau nesukelia tokių rūpesčių kaip žvakės.

Vietoje įprastų žvakių, CANDOLA naudoja specialaus mineralinio aliejaus pripildytą buteliuką, skystis jame dega be jokio kvapo ar dūmų. Tokios lempos privalumas, lyginant su įprastomis žvakėmis, kad nelieka jokio vaško ar kitų atliekų, staltiesės išsaugomos švarios, nereikia keisti sudegusios žvakės, o klientai gali mėgautis žvakių šviesos sukuriama malonia aplinka. Be to, vieno buteliuko užtenka 120 valandoms nuolatinio deginimo. Jokia kita žvakė taip ilgai nedega.

Iš įvairiausių CANDOLA lempų modelių gali išsirinkti skirtingo skonio ir pageidavimų klientai. Jas galima pritaikyti pačiam įvairiausiam interjerui, statyti lauke ar viduje.

Atsparios dėmėms
staltiesės CANDOLA

CANDOLA staltiesės – ne tiesiog paprastos staltiesės, bet greičiau tam tikra nauja moderni staltiesės variacija. Staltiesės pagamintos specialiomis sąlygomis iš technologiškai pažangių medžiagų, yra atsparios dėmėms, praktiškai nereikalauja lyginimo, yra atsparios susitraukimui ir blukimui, be to jų medžiagos tekstūra minkšta ir natūrali, tad yra maloni liesti.

Kava, arbata ar vynas išpiltas ant šios staltiesės nesusigeria, o lieka paviršiuje ir užtenka jį tiesiog nuvalyti.

CANDOLA siūlo platų pasirinkimą įvairaus dizaino ir spalvų staltiesių, kurios gali būti pasiūtos ir pagal individualius pageidavimus. Galutiniam produktui praktiškai netaikomi jokie apribojimai, galima įsigyti tiek atskiros medžiagos, tiek jau pasiūtų staltiesių, staltiesėlių, servetėlių, kėdžių apdangalų ar prijuosčių.

Stilingos, spalvingos, malonios liesti CANDOLA staltiesės sukurs malonią ir komfortabilią aplinką svečiui bei palengvins darbą personalui.

2 MOKYMO ELEMENTAS. PADAVĖJO PASLAUGŲ RINKOS PLĖTROS TENDENCIJOS

2.1. PASKAITOS „PADAVĖJO PASLAUGŲ RINKOS PLĖTROS TENDENCIJOS“ KONSPEKTAS

PADAVĖJO PASLAUGŲ RINKOS PLĖTROS TENDENCIJOS

LIETUVOS VIEŠBUČIŲ IR RESTORANŲ ASOCIACIJA

(LVRA)

2012 m.

I pusmetis

Apžvalga parengta naudojant ir remiantis Statistikos departamento duomenimis (duomenų baze) bei jų metodikomis.

Apžvalgos rengėjai dėkingi Statistikos departamento specialistams už konsultacijas ir visokeriopą paramą įsisavinant duomenų bazių teikiamas galimybes.

****

Mažėjant restoranų ir pagaminto valgio teikimo įmonių skaičiui 2011 m. 23,1 %, juose veikiančių maitinimo ***vienetų*** (restoranų, barų, valgyklų) skaičius nesumažėjo (padidėjo 0,9 %), o maitinimo ***vietų kiekis*** juose padidėjo 3,7 %. Tai reiškia, kad vyksta įmonių koncentracijos procesas.

Pagaminto maisto teikimo paslaugas teikė 121 įmonė (2011 m. pabaigoje), kuriose buvo 3107 restoranų, barų ir valgyklų, kuriose buvo 193,3 tūkstančiai maitinimo vietų:

1 lentelė. Pagaminto maisto teikimo paslaugas teikiančių įmonių apskaita

	Įmonių skaičius	Veikiančių restoranų, barų, valgyklų skaičius	Maitinimo vietų skaičius, tūkst.
2008	143	3170	173,8
2009	106	2961	165,8
2010	121	3080	186,4
2011	93	3107	193,3

Materialinės investicijos restoranų ir pagaminto valgio teikimo įmonių veikloje, nors ir permainingai, bet išlaiko tam tikrą santūraus didėjimo tendenciją.

2 lentelė. Materialinių investicijų į maitinimo ir gėrimų teikimą kaita, %

	Investicijos, tūkst. Lt	Kaita, %, palyginti su	
		ankstesniu laikotarpiu	2005 m.
2005	41609	0,0	0,0
2006	77636	86,6	86,6
2007	72045	-7,2	73,1

2008	45146	-37,3	8,5
2009	33303	-26,2	-20,0
2010	26696	-19,8	-35,8
2011	28931	8,4	-30,5

Nuo 2010 m vidurio restoranų ir pagaminto valgio teikimo pardavimo apyvartos išlaiko taip pat saikingo didėjimo tendenciją.

3 lentelė. Mėnesių paslaugų pardavimų kaita

	Apyvarta, tūkst. Lt, be PVM	Kaita palyginamomis kainomis, %, palyginti su		
		praėjusiu laikotarpiu	praėjusių metų laikotarpiu	2005 m vidutine mėn. apyvarta
2011M12	75627	26,5	48,7	18,4
2012M01	59639	-13,0	39,4	3,0
2012M02	57105	-14,1	29,9	-11,5
2012M03	59600	3,9	17,6	-8,1
2012M04	58842	-1,3	17,5	-9,3
2012M05	66299	12,4	16,3	2,0
2012M06	68608	3,6	21,0	5,6
2012M07	78395	13,8	22,8	20,2

Maitinimo ir gėrimų teikimo įmonėse, palyginti su apgyvendinimo paslaugas teikiančiomis įmonėmis, beveik dvigubai mažiau ilgalaikių įsipareigojimų ir finansinių skolų, nors trumpalaikių įsipareigojimų dalis gerokai didesnė. Apgyvendinimo įmonės turi nepaskirstytą solidų ir didėjantį nuostolių likutį (-93,8 mln. Lt), maitinimo įmonės turi nepaskirstyto pelno 9,4 mln. Lt likutį, kuris sparčiai mažėja.

Restoranų ir pagaminto valgio teikimo įmonių finansinę padėtį komplikavo šalies ekonomikoje siautėjanti infliacija ir reikšmingas energetinių išteklių (46,1 % elektros ir 36,6 % dujų) brangimas palyginti su prieškriziniu laikotarpiu (2008 M09). Kartu sparčiai brangstant pagrindinėms maisto gamybos žaliavoms – mėsa, žuvis, kava.

Tam tikrą investicijų kiekio, nors ir permainingą, didėjimą matome 2012 metų I- ąjį pusmetį.

4 lentelė. Investicijų kiekio didėjimas

	Materialinės investicijos, tūkst. Lt, to mato kainois	Kaita palyginamomis kainomis, %, palyginti su		
		praėjusiu laikotarpiu	praėjusių metų laikotarpiu	2005 K1
2011K1	4745	-65,3	58,9	-23,9
2011K2	8315	75,2	28,3	33,3
2011K3	6567	-21,0	70,0	5,3
2011K4	9304	41,7	-34,0	49,2
2012K1	3723	-60,0	-23,8	-40,3
2012K2	8766	135,5	3,2	40,5

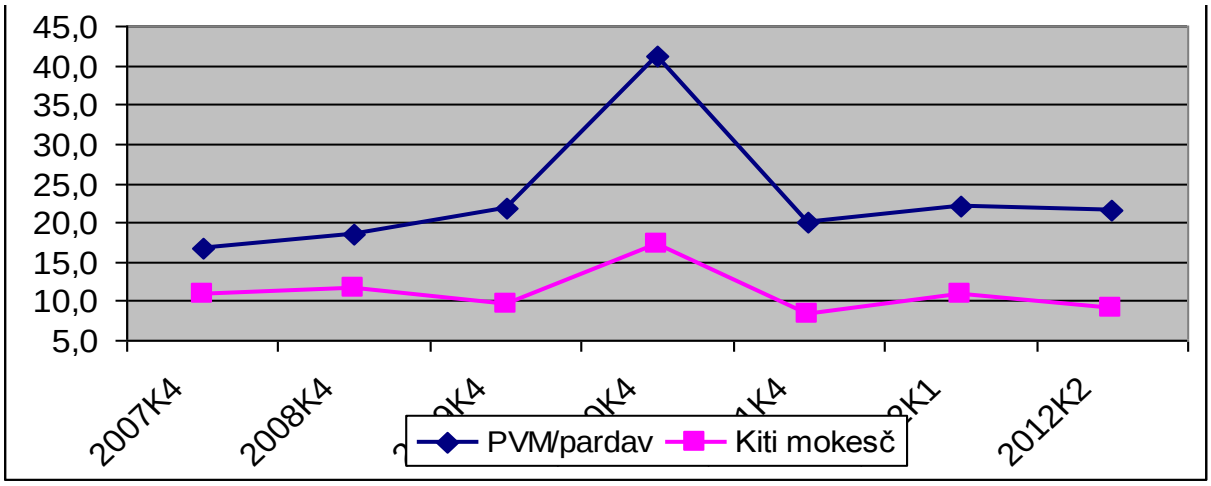
RESTORANŲ IR PAGAMINTO VALGIO TEIKIMO ĮMONIŲ PASLAUGŲ MOKESČIŲ NAŠTA

Restoranai ir pagaminto maisto teikimo veiklos įmonės per 2007-2011 metus į šalies biudžetus sumokėjo 908,2 mln. PVM ir 447,7 mln. Lt kitų mokesčių. Per praėjusius metus vidutinis mokėtas PVM mažėjo ne reikšmingai –tik -0,4 % pardavimų sumoje. Kitų mokesčių dalis, sumažėjo reikšmingaiau: nuo 10,9 % 2010 m.iki 8,4 % 2011 m.

2012 metais PVM ir kitų mokęsčių dalis pardavimuose, VMI duomenimis, nedidėjo.

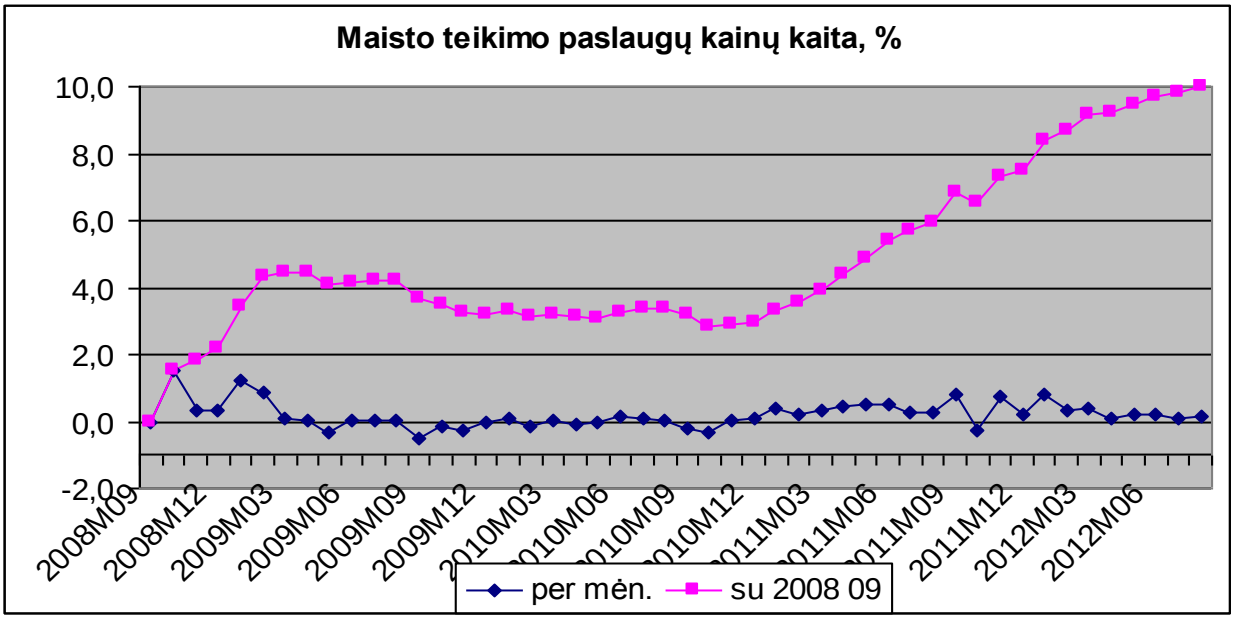
Restoranų ir pagaminto maisto teikimo paslaugų mokesčių naštą matome šiame grafike:

Restoranų ir pagaminto maisto teikimo pardavimų mokesčiai, %



RESTORANŲ IR PAGAMINTO VALGIO TEIKIMO ĮMONIŲ PASLAUGŲ KAINŲ KAITA

Per aštuonis 2012 m. mėnesius pagaminto maisto teikimo paslaugos pabrango 2,3 %, kai vartojimo infliacija (VKI) buvo 2,4 %. Restoranų paslaugos pabrango 2,1 %, valgyklų 2,6 %. Pagaminto maisto teikimo paslaugų kainų kaitą matome šiame grafike:



Palyginti su 2008 M09 (krizės pradžia), vartojimo infliacija (VKI) sukaupta 12,2 %, kai pagaminto maisto teikimo paslaugos pabrango 10,0 %, jų tarpe restoranų paslaugos 9,2 %, valgyklų paslaugos +11,6 %.

Restoranų ir pagaminto maisto teikimo įmonių veiklą reikšmingai komplikavo per tą laiką 46,1 % pabranginta elektros energija ir 36,6 % dujos.

Šalies ekonomikoje siaučiant infliacijai ir pinigų nuvertėjimui, sparčiausiai brango elastingos prekės bei paslaugos, t. y. prekės, kurių pardavimai vyksta ir privalo vykti net joms brangstant. Restoranų bei pagaminto valgio teikimo paslaugos ir prekės nepriskirtinos elastingųjų prekių grupei, todėl jų reikšmingesnis branginimas bet kada sietinas su jų pardavimų mažėjimu.

DARBUOTOJŲ SKAIČIUS RESTORANŲ IR PAGAMINTO VALGIO TEIKIMO ĮMONĖSE

Restoranuose ir pagaminto valgio teikimo įmonėse praėjusio pusmečio pabaigoje dirbo 19,4 tūkstančio darbuotojų (VMI duomenimis) ir jų skaičius, palyginti su 2011 K4 padidėjo 10,4 % - ryšium su eilinio sezono pradžia.

Jų vidutinis mėnesio darbo užmokestis buvo tik 814 Lt ir, palyginti su praėjusių metų (2011) sezonu, nepadidėjo.

Menkas darbo užmokesčio didėjimas šalies ekonomikoje (+ 2,2 % 2012K2 palyginti su 2011 K2) niekaip nepadidino restoranų ir net valgyklų paslaugų pirkėjų skaičiaus. Bet net ir toks darbo užmokesčio didėjimas juose dirbantiesiems taip pat apsunkina maisto teikimo įmonių finansinę padėtį.

PADAVĖJO PASLAUGŲ RINKOS PLĖTROS TENDENCIJOS

Lietuvos viešojo maitinimo įmonėse dirbantiems padavėjams, kurie yra restorano veidas, išlieka tie patys keliami reikalavimai:

- ✓ Elgesiui ir higienai;
- ✓ Kalbos taisyklingumui;
- ✓ Bendravimo psichologijai su svečiais ir darbuotojais;
- ✓ Išvaizdai;
- ✓ Žinojimui lankytojų aptarnavimo taisyklių;
- ✓ Darbui restorano salėje: su padėklu, indais, taurėmis, įrankiais ir kitu inventoriumi;
- ✓ Mokėjimui patiekti valgius ir gėrimus;
- ✓ Darbui su informacinėmis priemonėmis, technologiniais įrengimais, elektroniniais kasos aparatais.
- ✓ Atsakomybei dėl standartų atitikimo.

Padavėjas savo darbe susiduria su konfliktiškais klientais, kenčia ilgas darbo valandas, stovimą darbą, mažą fiksuotą darbo užmokestį, tačiau jų pastangas atperka arbatpinigiai. Todėl šį darbą (dažnai sezoninį, pamaininį) renkasi jauni žmonės – studentai, neturintys darbo patirties.

Kitose Vakarų Europos šalyse šį darbą dirbančius pamatysime vyresnio amžiaus žmones, kuriems tai - profesija ir pašaukimas. Dažnai pats restorano šeimininkas aptarnauja savo svečius, o kartais net ir demonstruoja sugebėjimus prie viryklės.

Anksčiau padavėjų darbui buvo keliami žymiai aukštesni reikalavimai: patirtis, geras užsienio kalbų žinojimas, reprezentatyvi išvaizda, komunikabilumas. Šiuo metu reikalavimai tapo privalumais.

Ateityje šioje rinkoje taip pat turėtų išlikti tos pačios tendencijos, solidėjant išskirtiniams restoranams solidės ir padavėjų amžius.

Mes lankomės įvairiose šalyse, pas mus atvyksta turistai, tad prisitaikymas prie pasaulio diktuojamų tendencijų, madų darosi neišvengiamas, bet mes neturime jas vykdyti aklai, reikia išlaikyti ir savo restoranų ir kitų maitinimo įmonių įvaizdį. Vien perimti ir pasimokyti įvairias strateginio planavimo ir darbo kultūros tendencijas iš užsienio neužtenka, reikia ir patiems keisti požiūrį į lankytoją, aptarnavimo kokybę, veiklos planavimą.

Lietuvoje restorano lankytojas yra reiklus, todėl maitinimo įmonėms svarbu, kad jose dirbtų gera kvalifikuota komanda, būtų gera aptarnavimo kultūra. Todėl reikia daug dėmesio skirti maitinimo įmonės darbo planavimui ne tik tai dienai, bet metams į priekį, aptarnaujančio personalo kvalifikacijos kėlimui.

Kad maitinimo įmones aptarnaujantis personalas dirbtų kokybiškiau ir greičiau vyktų lankytojų aptarnavimas, restoranams siūloma įsigyti tinkamą valdymo sistemą, sekti pasaulines tendencijas ir naujas idėjas, tinkančias mūsų maitinimo įstaigoms, įgyvendinti. Tai naujų technologijų įdiegimas, kaip nešiojami padavėjų terminalai, kuriuos naudojant užsakymas priimamas tiesiai prie kliento staliuko ir nukeliauja tuoj pat į virtuvę. Planšetiniai savitarnos kompiuteriai gali ne tik sutrumpinti aptarnavimo laiką, bet ir sumažinti išlaidas restorano personalui, jų tiesiog reikės mažiau. Tad naujų technologijų įdiegimas – tai:

- greitesnis užsakymų pristatymo laikas,
- aukštesnis aptarnavimo lygis,
- didesnė apyvarta.

Padavėjo paslaugų rinkos plėtros tendencijos labai priklauso nuo šalies ekonominio lygio, geros maitinimo įmonių pasirinktos darbo strategijos ir naujų technologijų įsisavinimo, aptarnavimo kultūros, darbo jėgos paklausos ir pasiūlos.

3 MOKYMO ELEMENTAS. MOKYTOJO PROJEKTAS: „ĮGYTŲ ŽINIŲ PRITAIKYMAS PROFESINIO RENGIMO PROCESE“

3.1. REIKALAVIMAI PROJEKTUI IR VERTINIMO KRITERIJAI

Projektas

„Profesijos mokytojų ir dėstytojų

technologinių kompetencijų tobulinimo sistemos sukūrimas ir įdiegimas“

Mokytojo projekto formos aprašas

_____

Mokytojo vardas, pavardė

_____

Atstovaujama profesinio mokymo įstaiga

PROJEKTAS

ĮGYTŲ ŽINIŲ PRITAIKYMAS PROFESINIO RENGIMO PROCESE

_____

(data)

Druskininkai

Turinys

1. Padavėjo darbo organizavimo naujovių bei paslaugų rinkos plėtros tendencijos.
2. Pirminio profesinio rengimo ir padavėjo darbo organizavimo įmonėse sąsajos.
3. Padavėjo darbo organizavimo naujovių bei paslaugų rinkos plėtros tendencijų pritaikymo profesinio rengimo procese pagrindimas.
4. Išvada/pasiūlymas.

1. Padavėjo darbo organizavimo naujovių bei paslaugų rinkos plėtros tendencijos. Išvardinkite ir aprašykite, Jūsų manymu, padavėjo darbo organizavimo naujoves bei paslaugų rinkos plėtros tendencijas.
2. Pirminio profesinio rengimo ir padavėjo darbo organizavimo įmonėse sąsajos. Atlikite pirminio profesinio rengimo programų turinio ir padavėjo paslaugų rinkos naudojamų technologijų tarpusavio sąsajų analizę.
3. Žinių apie padavėjo darbo organizavimą pritaikymo profesinio rengimo procese pagrindimas. Remiantis pirminio profesinio rengimo programų turinio ir padavėjo paslaugų rinkos naudojamų technologijų tarpusavio sąsajų analize numatyti, kuriuose padavėjo programos moduliuose, skyriuose, mokant padavėjus mokyklose, įgytos žinios bus pritaikytos, pagrįskite jų būtinumą.
4. Išvada/pasiūlymas

(parašas) (vardas, pavardė)

MOKYTOJO PROJEKTO VERTINIMO KRITERIJAI

1. Išvardintos ir aprašytos padavėjo darbo organizavimo naujovės bei paslaugų rinkos plėtros tendencijos.
2. Atlikta pirminio profesinio rengimo programų turinio ir padavėjo paslaugų rinkos naudojamų technologijų tarpusavio sąsajų analizė.
3. Numatyta remiantis pirminio profesinio rengimo programų turinio ir padavėjo paslaugų rinkos naudojamų technologijų tarpusavio sąsajų analize, kuriuose padavėjo programos moduliuose, skyriuose, mokant padavėjus mokyklose, įgytos žinios bus pritaikytos.
4. Pateikta išvada/pasiūlymas.

MODULIS S.7.1. PATIEKALŲ FLAMBIRAVIMAS, TRANŠIRAVIMAS, FILETAVIMAS SVEČIO AKIVAIZDOJE

1 MOKYMO ELEMENTAS. PATIEKALŲ FLAMBIRAVIMAS SVEČIO AKIVAIZDOJE

1.1. FLAMBIRUOJAMŲ PATIEKALŲ SVEČIO AKIVAIZDOJE TECHNOLOGINĖS KORTELĖS

1.1.1. KARALIŠKOS KREVETĖS SU ŠAFRANU

UAB „RAMINORA“ 2012 08 03

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR.....

PATIEKALO PAVADINIMAS: KARALIŠKOS KREVETĖS SU ŠAFRANU „flambe“

GAMINIO NORMA: 1 VNT

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Virtos karališkos krevetės, šaldytos	kg	0,150	0,120	
2	Grietinėlė 30 proc.	kg	0.035	0,030	
3	Druska	kg	0,001	0,001	
4	Juodi malti pipirai	kg	0.001	0,001	
5	Kvapieji pipirai	kg	0,001	0,001	
6	Česnakai	kg	0,004	0,002	
7	Alyvuogių aliejus	kg	0,012	0,010	
8	Šafranas	kg	0,001	0,001	
9	Konjakas „Hennessy V.S.“	kg	0,045	0,040	
	IŠEIGA				0,150

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Krevetes atšildyti +4°C temp. šaldytuve. Nuluptus česnakus sutriname su peiliu ir kepame įkaitintame aliejuje kol gražiai pagelsta. Tada sudedame krevetes, druską, pipirus, užpilame grietinėle, suberiame šafraną ir pakaitiname 2 min., po to užpilame konjaką ir uždegame. Kepame kol liepsna užges.
Gaminio vid. temp. +75°C.
Realizuojame tuoj pat.

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

1.1.2. „FLAMBE“ BLYNELIAI

UAB „RAMINORA“ 2012 08 03

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR.....

PATIEKALO PAVADINIMAS: „FLAMBE“ BLYNELIAI

GAMINIO NORMA: 1 VNT

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Blyneliai lietiniai	kg			0,160
2	Cukraus pudra	kg	0,032	0,030	
3	Cukrus	kg	0,022	0,020	
4	Citrinų sultys	kg	0,015	0,010	
5	Apelsinų sultys	kg	0,055	0,050	
6	Tamsus romas „Bacardi“	kg	0,045	0,040	
7	Melisa	kg			0,001
	IŠEIGA				0,200

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Iškeptus blynelius pabarstyti cukraus pudra, po to sudėti į keptuvę, kurioje ištirpintas cukrus su citrinų ir apelsinų sultimis. Viską pakaitinę, užpilame romu ir uždegame. Kepti kol liepsna užges. Pateikiame su melisos šakele.

Realizuojame tuoj pat.

Gaminio vid. temp.+75°C.

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

1.1.3. BANANŲ „FLAMBE“ DESERTAS

UAB „RAMINORA“ 2012 08 03

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR.....

PATIEKALO PAVADINIMAS: BANANŲ „Flambe“ DESRTAS

GAMINIO NORMA: 1 VNT

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Bananai	kg	0,200	0,120	
2	Sviestas	kg	0,022	0,020	
3	Cukraus pudra	kg	0,032	0,030	
4	Cinamonas	kg	0,001	0,001	
5	Tamsus romas „Bacardi“	kg	0,050	0,050	
6	Melisa	kg			0,001
	IŠEIGA				0,200

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Bananus nulupti ir perpjauti išilgai. 3 min. pakepti keptuvėje su sviestu, pabarstyti cukraus pudra bei cinamonu, užpilti romu ir uždegti. Kai liepsna užgęsta, bananai turi įgauti traškią plutelę. Pateikiame su melisos šakele.
Gaminio vid. temp.+75°C.
Realizuojame tuoj pat.

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

2 MOKYMO ELEMENTAS. PATIEKALŲ TRANŠIRAVIMAS SVEČIO AKIVAIZDOJE

2.1. TRANŠIRUOJAMŲ PATIEKALŲ SVEČIO AKIVAIZDOJE TECHNOLOGINĖS KORTELĖS

2.1.1. ŽUVIS KEPTA DRUSKOS PLUTELĖJE

UAB „RAMINORA“ 2012 08 06

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR-------

PATIEKALO PAVADINIMAS: ŽUVIS KEPTA DRUSKOS PLUTELĖJE

GAMINIO NORMA: 1VNT

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Otas švž. su kaulais	kg	2,000	2,000	
2	Šalavijas	kg	0,100	0,095	
3	Krapai	kg	0.050	0.050	
4	Bazilikas	kg	0.020	0.020	
5	Balti malti pipirai	kg	0,025	0,020	
6	Citrina	kg	0,100	0,100	
7	Druska	kg	3,000	3,000	
	IŠEIGA				1,800

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Citrinos žievelę sutarkuoti, išspausti sultis, žalumą smulkiai supjaustyti, suberti pipirus. Ta mase ištrinti žuvį ir padėti į šaldytuvą 2 val.. Kepimo indą iškloti folija, suberti pusę kiekio druskos, pašlakstyti vandeniu ir dėti žuvį. Tada užberti likusį kiekį druskos, pašlakstyti vandeniu. Žuvies galvos ir uodegos druska nepadengti.
Kepame 200°C temp. konvekcinėje krosnyje 40 min.. Iškeptą žuvį palaikyti 15 min. kambario temperatūroje. Svečio akivaizdoje nuimti druskos plutelę, žuvies odą ir pjaustyti mažais gabaliukais.
Gaminio vid. temp.+75°C

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

2.1.2. KEPTAS KIAULIENOS KUMPIS, MARINUOTAS OBUOLIŲ SULTYSE

UAB „RAMINORA“ 2012 08 06

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR.....

PATIEKALO PAVADINIMAS: KEPTAS KIAULIENOS KUMPIS, MARINUOTAS OBUOLIŲ SULTYSE

GAMINIO NORMA: 1 VNT

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Kiaulienos kumpis atvėsintas b/k	kg	6,000	5,800	
2	Druska	kg	0,185	0,180	
3	J. malti pipirai	kg	0,060	0,060	
4	Čiobreliai	kg	0,010	0,010	
5	Rozmarinai	kg	0,010	0,010	
6	Česnakai	kg	0,100	0,100	
7	Obuolių sultys švž. spaustos	kg	3,000	3,000	
	IŠEIGA				5,300

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Kumpis užmarinuojamas su visais išvardintais prieskoniais ir žolelėmis, užpilamas obuolių sultimis ir padedamas marinuotis +4°C šaldytuve 24 val..
Kepimas: 170°C temp. kombinuotame režime konvekcinėje krosnyje 2,5 val.. Vieną valandą kepame uždengtą su folija ir 1,5 val. atidengtą, nuolat pašlakstant tuo marinatu, kuriame marinavosi kumpis. Iškeptą kumpį, uždengtą kepimo popieriumi, palaikome 10 min.
Pateikimas: kumpį pateikiame ant medinės lentos, puošiame žalių salotų lapais.
Virėjas pjausto salėje plonomis riekelėmis kiekvienam svečiui.
Gaminio vid. temp. +75°C.
Realizuojame tuoj pat.

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

2.1.3. KEPTAS KALAKUTAS

UAB „RAMINORA“ 2012 08 03

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR.....

PATIEKALO PAVADINIMAS: KEPTAS KALAKUTAS

GAMINIO NORMA: 1 VNT

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Kalakutas atvėsintas	kg	5,000	4,800	
2	Druska	kg	0,100	0,100	
3	Juodi malti pipirai	kg	0,050	0,050	
4	Kvapieji pipirai	kg	0,050	0,050	
5	Mėta	kg	0,003	0,003	
6	Česnakai	kg	0,050	0,040	
7	Kmynai	kg	0,017	0,015	
8	Medus nat.	kg	0,110	0,010	
	IŠEIGA				4,300

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Kalakutą užmarinuojame su visais išvardintais prieskoniais ir padedame marinuotis 24 val. +4°C temp. šaldytuve.
Kepame 180°C temp. konvekcinėje krosnyje 1 val. uždengtą folija. Po to nuimame foliją ir dar kepame 1 val. kol gražiai pagelsta. Tada iškeptą kalakutą išimame ir uždengtą palaikome 10 min..
Pateikimas: salėje virėjas pjausto plonomis riekelėmis ir deda kiekvienam svečiui į lėkštę.

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

3 MOKYMO ELEMENTAS. PATIEKALŲ FILETAVIMAS SVEČIO AKIVAIZDOJE

3.1. FILETUOJAMŲ ŽUVIES (LAŠIŠOS IR KT.) PATIEKALŲ SVEČIO AKIVAIZDOJE TECHNOLOGINĖS KORTELĖS

UAB „RAMINORA“ 2013 01 11

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR

PATIEKALO PAVADINIMAS: **FOLIJOJE KEPTA LAŠIŠA SU ŽOLELĖMIS**

GAMINIO NORMA: 1 VNT

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Lašiša atvėsinta su galva	kg	1,300	1,200	1,100
2	Šalavijas	kg	0,001	0,001	0,001
3	Mėta	kg	0,001	0,001	0,001
4	Krapai	kg	0,001	0,001	0,001
5	Kvapieji pipirai	kg	0,001	0,001	0,001
6	Druska	kg	0,003	0,003	0,003
	IŠEIGA				1,100

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Lašišą įtrinti su visais išvardintais prieskoniais ir padėti 4 val. į +4°C šaldytuvą.
Po to suvynioti į foliją ir kepti konvekcinėje krosnyje kombinuotame režime 40 min.. Iškepus nuimti foliją ir žuvies odelę. Žuvį su tuo pačiu indu, kuriame kepė, padedame pietų salėje ir žmonių akivaizdoje pjaustome įstrižomis juostelėmis iki pagrindinio kaulo ir taip supjaustome visą žuvį.
Gaminio vid. temp. +75°C.

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

4 MOKYMO ELEMENTAS. SAVARANKIŠKA UŽDUOTIS

4.1. UŽDUOČIŲ VARIANTŲ APRAŠYMAS IR VERTINIMO KRITERIJAI

SAVARANKIŠKA UŽDUOTIS: PATIEKALŲ FLAMBIRAVIMAS, TRANŠIRAVIMAS, FILETAVIMAS SVEČIO AKIVAIZDOJE

Užduoties tikslas – savarankiškai tobulinti patiekalų flambiravimo, tranširavimo, filetavimo svečio akivaizdoje technologines kompetencijas, savarankiškai flambiruoti, tranširuoti, filetuoti patiekalus svečio akivaizdoje.

Savarankiško darbo trukmė: 6 val.

Darbo vieta: virtuvė, restorano salė.

Darbo priemonės:

- darbo inventorius (keptuvė, įrankiai patiekalui gaminti ir įdėti, lėkštutė naudotiems įrankiams padėti, indai žaliavoms, medžiaginės servetėlės, indai ir įrankiai patiekalui patiekti), įranga (kaitinimo paviršius, pagalbinis staliukas arba flambiravimo vežimėlis), žaliavos, skirtos patiekalų flambiravimui svečio akivaizdoje,
- darbo inventorius (pjaustymo lenta su įpjovomis aplinkui sultims subėgti, pjaustymo įrankiai, įrankiai patiekalui įdėti, lėkštutė naudotiems įrankiams padėti, indai žaliavoms, medžiaginės servetėlės, indai ir įrankiai patiekalui patiekti), įranga (pagalbinis staliukas), žaliavos, skirtos patiekalų tranširavimui svečio akivaizdoje,
- darbo inventorius (indas gaminamai žuviai, pjaustymo įrankiai, įrankiai patiekalui įdėti, lėkštutė naudotiems įrankiams padėti, užkandžių lėkštutė atliekoms sudėti, indai žaliavoms, medžiaginės servetėlės, indai ir įrankiai patiekalui patiekti), įranga (pagalbinis staliukas), žaliavos, skirtos patiekalų filetavimui svečio akivaizdoje.

Mokymo metodai: savarankiškas praktinis darbas.

Darbo eiga:

1. Nuoseklus savarankiško praktinio darbo tikslo išdėstymas.
2. Saugaus darbo technikos reikalavimai.
3. Padavėjo asmens higienos reikalavimai.
4. Savarankiško darbo praktinių užduočių atlikimo eiga:
    - darbo inventoriaus parinkimas,
    - žaliavų parinkimas,
    - technologinio proceso atlikimas.

5. Atliekant savarankišką užduotį mokytoją konsultuoja ir jos atlikimą pagal nustatytus kriterijus vertina mokytojo mokytojas.

Savarankiško darbo praktinių užduočių variantai:

1. Patiekalo flambiravimas svečio akivaizdoje pagal technologinę kortelę: „Karališkos krevetės su šafranu“, „Flambe“ blyneliai, Bananų „flambe“ desertas, kurią parenka už mokymo vykdymą atsakingas asmuo.
2. Patiekalo tranširavimas svečio akivaizdoje pagal technologinę kortelę: „Žuvis kepta druskos plutelėje“, „Keptas kiaulienos kumpis, marinuotas obuolių sultyse“, „Keptas kalakutas“, kurią parenka už mokymo vykdymą atsakingas asmuo.
3. Patiekalo filetavimas svečio akivaizdoje pagal technologinę kortelę: „Folijoje kepta lašiša su žolelėmis“.

SAVARANKIŠKOS UŽDUOTIES VERTINIMO KRITERIJAI

- Užduotis atlikta per jai skirtą laiką,
- Užduotis atlikta kokybiškai, laikantis jos aprašyme nurodytos technologinės dokumentacijos reikalavimų,
- Užduotis atlikta savarankiškai.

MODULIS S.7.2. DELIKATESINIŲ VALGIŲ PATIEKIMAS

1 MOKYMO ELEMENTAS. JŪROS GĖRYBIŲ PATIEKIMAS

1.1. PATIEKIAMŲ JŪROS GĖRYBIŲ TECHNOLOGINĖS KORTELĖS

1.1.1. ŠVIEŽIOS AUSTRĖS SU BARAVYKŲ-ŠPINATŲ PADAŽU

UAB „RAMINORA“ 2012 10 11

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR.....

PATIEKALO PAVADINIMAS: ŠVIEŽIOS AUSTRĖS SU BARAVYKŲ- ŠPINATŲ PADAŽU

GAMINIO NORMA: 1 VNT

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Austrės šviežios	vnt.	3 po 60 g	3	0,180
	J. malti pipirai	kg	0,001	0,001	0,001
	Padažas				
	Baravykų padažas:				
1	Baravykai šaldyti	kg	0,040	0,030	0,020
2	Svogūnai ropiniai	kg	0,020	0,015	0,010
3	Druska	kg	0,001	0,001	0,001
4	J. malti pipirai	kg	0,001	0,001	0,001
5	Grietinėlė 30proc.	kg	0,012	0,010	0,010
6	Špinatai švž.	kg	0,012	0,010	0,005
7	Al. aliejus	kg	0,005	0,005	0,005
1	Duoninės bandelės	kg			0,040
	IŠEIGA				180/40/40

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Austres nuplauti po tekančiu vandeniu ir prieš patiekiant atidaryti.

Padažo gamyba: baravykus atšildyti ir pavirti 5 min.. Svogūną, supjaustytą kubeliais, apkepti al. aliejuje, kai svogūnai įgauna blizgesį, sudėti kubeliais pjaustytus baravykus, įpilti baravykų sultinio, grietinėlės, sudėti špinatus, druską, pipirus ir viską dar kartą užvirti.

Baravykų padažo vid. temp. +80°C.

Baravykų padažą ir duonelę pateikiame atskiroje lėkštėje.

Atidarytas austres pateikiame lede.

Realizuojame tuoj pat.

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

1.1.2. JŪROS GĖRYBIŲ SRIUBA

UAB „RAMINORA“ 2012 10 10

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR.....

PATIEKALO PAVADINIMAS: JŪROS GĖRYBIŲ SRIUBA

GAMINIO NORMA: 1 VNT

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Sterko filė šald.	kg	0.050	0,040	
2	Moliuskai su kiautu šald.	kg	0,035	0,030	
3	Krevetės, luptos, virtos (mažos)	kg	0,015	0,010	
4	Midijų mėsa šald.	kg	0,020	0,015	
5	Svogūnai	kg	0,020	0,015	
6	J. malti pipirai	kg	0,001	0,001	
7	Kvapieji pipirai	kg	0,001	0,001	
8	Lauro lapeliai	kg	0,001	0,001	
9	Krapai	kg	0,001	0,001	
10	Grietinėlė 35 proc.	kg	0,030	0,030	
11	Duonelė bemielė	kg			0,040
	IŠEIGA				250/40/30

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Sterko filė atšildyti +4°C temp. šaldytuve. Nuimti odą ir supjaustyti kubeliais. Visas jūros gėrybes atšildyti kaip ir žuvį. Supjaustytą sterką kartu su pusele svogūno dedame į šaltą vandenį ir verdame 5 min.. Jūros gėrybes užpilame pasūdytu karštu vandeniu, išgriebiame ir sudedame į indą, kur verda sterkas, suberiame prieskonius, iš karto išjungiame. Pabarstome krapais. Nuragaujame skonį ir pateikiame pagal paveikslėlį.
Gaminio vid. temp. +80°C.
Realizuojame tuoj pat.

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

1.1.3. PAELIJA SU JŪROS GĖRYBĖMIS

UAB „RAMINORA“ 2012 08 08

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR.....

PATIEKALO PAVADINIMAS: PAELIJA SU JŪROS GĖRYBĖMIS

GAMINIO NORMA: 1 VNT

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Ryžiai „Arborio“	kg	0,065	0,060	
2	Svogūnai	kg	0,020	0,015	
3	Saldi paprika	kg	0,040	0,035	
4	Šafranas	kg	0,001	0,001	
5	Daržovių sultinys	kg	0,100	0,100	
6	Jūros gėrybių kokteilis šald.	kg	0,050	0,050	
7	Al. aliejus	kg	0,030	0,030	
8	Druska	kg	0,001	0,001	
9	J. malti pipirai	kg	0,001	0,001	
10	Žaluma	kg	0,001	0,001	
11	Baltas vynas	kg	0,035	0,030	
12	Grietinėlė	kg	0,012	0,010	
13	Česnakai	kg	0,004	0,002	
	IŠEIGA				0,200

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Smulkiai supjaustome svogūnus ir česnakus, juos pakepiname iki auksinės spalvos, tada sudedame įvairių spalvų papriką ir šiek tiek apkepame. Svogūnus su paprikomis sustumiame į keptuvės pakraščius. Į keptuvės vidurį suberiame ryžius, šafraną ir kepame kol švelniai pagels. Po to pilame baltą vyną, nugariname, tada daržovių sultinį ir viską verdame 8 min.. Ryžių viduriukas turi būti kietas. Tada sudedame jūros gėrybių kokteilį, grietinėlę, druską, pipirus ir visiškai išjungus suberiame žalumą.

Gaminio vid. temp. +75°C.

Realizuojame tuoj pat.

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

2 MOKYMO ELEMENTAS. SŪRIO, VERŠIENOS, JAUTIENOS IR KITŲ DELIKATESINIŲ PATIEKALŲ PATIEKIMAS

2.1. PATIEKIAMŲ SVEČIUI DELIKATESINIŲ PATIEKALŲ TECHNOLOGINĖS KORTELĖS

2.1.1. PELĖSINIŲ SŪRIŲ RINKINYS

UAB „RAMINORA“ 2013 01 11

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR.....

PATIEKALO PAVADINIMAS: PELĖSINIŲ SŪRIŲ RINKINYS

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Mėl. pelėsinis sūris	kg	0,033	0,030	
2	Baltas pelėsinis sūris	kg	0,043	0,040	
3	Puskietis sūris su riešutais	kg	0,033	0,030	
4	Dž. pomidorai	kg	0,012	0,010	
5	Žaluma	kg	0,001	0,001	
	IŠEIGA				0,100

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Sūriai supjaustomi trikampėliais, išdėliojami lėkštėje, puošiami dž. pomidorais ir žaluma.
Realizuojame tuoj pat.

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

2.1.2. DESERTAS SU SŪRIU RICOTTA

UAB „RAMINORA“ 2013 01 11

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR

PATIEKALO PAVADINIMAS: **DESERTAS SU SŪRIU RICOTTA**

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Juoda duona (trupinėliai)	kg	0,012	0,010	0,010
2	Sūris „Ricotta“	kg	0,045	0,040	0,040
3	Nat. jogurtas „Dobilas“	kg	0,025	0,020	0,020
4	Braškės	kg	0,055	0,050	0,050
5	Cukrus	kg	0,022	0,020	0,020
6	Mėta	kg	0,001	0,001	0,001
	IŠEIGA				0,140

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Juoda duona sudžiovinama ir paruošiami džiūvėsėliai. Sūris „Ricotta‘ sumaišomas su natūraliu jogurtu. Braškės sutrinamos su cukrumi. Pateikimas: į stiklinį indelį I - sluoksnis juodos duonos trupinėliai, II - jogurto ir sūrio plakinys, III – trintos braškės su cukrumi. Puošiame mėtos lapeliu. Realizuojame tuoj pat.

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

2.1.3. POMIDORŲ SALOTOS SU OŽKOS SŪRIU

UAB „RAMINORA“ 2013 01 11

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR

PATIEKALO PAVADINIMAS: **POMIDORŲ SALOTOS SU OŽKOS SŪRIU**

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Pomidorai švž.	kg	0,080	0,070	0,070
2	Ožkos sūris	kg	0,053	0,050	0,050
3	Alyvuogių aliejus	kg	0,012	0,010	0,010
4	Kapariai kons. (dideli)	kg	0,010	0,010	0,010
5	Bazilikas švž.	kg	0,001	0,001	0,001
6	Alyvuogės kon., juodos	kg	0,012	0,010	0,010
	IŠEIGA				0,150

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Pomidorai blanširuojami. Nulupama odelė ir supjaustoma griežinėliais. Ožkos sūris taip pat supjaustomas griežinėliais ir sudedamas ant pomidorų griežinėlių, šalia sudedamos alyvuogės. Alyvuogių aliejus pateikiamas atskirai indelyje. Puošiame kapariu ir šviežia baziliko šakele.
Realizuojame tuoj pat.

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

2.1.4. ŠVIEŽIŲ DARŽOVIŲ SALOTOS SU VERŠIENA

UAB „RAMINORA“ 2013 01 11

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR

PATIEKALO PAVADINIMAS: **ŠVIEŽIŲ DARŽOVIŲ SALOTOS SU VERŠIENA**

GAMINIO NORMA: 1 VNT

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Veršienos kumpis, atvėsintas	kg	0,050	0,045	0,030
2	Morkos švž.	kg	0,080	0,075	0,070
3	Agurkai švž.	kg	0,055	0,050	0,050
4	Špinatai švž.	kg	0,035	0,030	0,030
5	Sezamo sėklos	kg	0,007	0,005	0,005
6	Čili pipirai	kg	0,001	0,001	0,001
7	Citrinos sultys	kg	0,012	0,010	0,010
8	Alyvuogių aliejus	kg	0,012	0,010	0,010
9	Žaluma	kg	0,001	0,001	0,001
	IŠEIGA				0,200

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Veršienos kumpis išverdamas, atvėsinamas. Morkos, nulupti agurkai ir mėsa supjaustoma šiaudeliais. Špinatai suplėšomi, čili paprika susmulkinama, viskas sumaišoma, pašlakstoma citrinų sultimis ir aliejumi, sudedame į lėkštę, pabarstome kepintomis sezamo sėklomis. Puošiame žaluma.
Realizuojame tuoj pat.

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

2.1.5. JAUTIENOS UŽKANDIS SU VYNUOGINIAIS POMIDORIUKAIS

UAB „RAMINORA“ 2013 01 11

TECHNOLOGINĖ KORTELĖ NR

PATIEKALO PAVADINIMAS: **JAUTIENOS UŽKANDIS SU VYNUOGINIAIS POMIDORIUKAIS**

GAMINIO NORMA: 1 VNT

Nr.	Komponento pavadinimas	Mato vnt.	Bruto	Neto	Išeiga
1	Jautienos nugarinė atvėsinta	kg	0,085	0,080	0,060
2	Penkių pipirų mišinys	kg	0,001	0,001	0,001
3	Česnakai	kg	0,005	0,003	0,003
4	Petražolės	kg	0,001	0,001	0,001
5	Bazilikas švž.	kg	0,001	0,001	0,001
6	Jog. „Dobilas“	kg	0,030	0,025	0,025
7	Grietinė 35 proc.	kg	0,030	0,025	0,025
8	Vynuoginiai pomidoriukai	kg	0,055	0,050	0,050
	IŠEIGA				60/50/50

TECHNOLOGINIS APRAŠYMAS: Jautienos nugarinę įtrinti su pipirais ir petražolėmis, suvynioti į foliją ir kepti konvekcinėje krosnyje kombinuotame režime 170°C temp. kol iškeps. Atvėsinti. Jogurtą, grietinę ir baziliką išplakti iki kremo masės.

Pateikimas: vynuoginius pomidoriukus perpjauname per pusę ir sudedame į lėkštės vidurį. Aplinkui išdėliojame jautieną, supjaustytą plonais griežinėliais. Padažą pateikiame atskirame indelyje. Puošiame žaluma.

Gamybos vadovė M.Kavaliauskienė

Restorano direktorius R.Liupševičius

3 MOKYMO ELEMENTAS. SAVARANKIŠKA UŽDUOTIS

3.1. UŽDUOČIŲ VARIANTŲ APRAŠYMAS IR VERTINIMO KRITERIJAI

SAVARANKIŠKA UŽDUOTIS: DELIKATESINIŲ VALGIŲ PATIEKIMAS

Užduoties tikslas – savarankiškai tobulinti delikatesinių valgių patiekimo technologines kompetencijas, savarankiškai patiekti delikatesinius patiekalus.

Savarankiško darbo trukmė: 6 val.

Darbo vieta: restorano salė, kavinė.

Darbo priemonės: darbo inventorius (serviravimo įrankiai, indai, padėklas, servetėlės), skirtas delikatesinių valgių patiekimui.

Mokymo metodai: savarankiškas praktinis darbas.

Darbo eiga:

1. Nuoseklus savarankiško praktinio darbo tikslo išdėstymas.
2. Saugaus darbo technikos reikalavimai.
3. Padavėjo asmens higienos reikalavimai.
4. Savarankiško darbo praktinių užduočių atlikimas:
   - darbo inventoriaus parinkimas,
   - darbo proceso atlikimas.
5. Atliekant savarankišką užduotį mokytoją konsultuoja ir jos atlikimą pagal nustatytus kriterijus vertina mokytojo mokytojas.

Savarankiško darbo praktinių užduočių variantai:

1. Jūros gėrybių patiekimas pagal technologinę kortelę: „Šviežios austrės su baravykų – špinatų padažu“, „Jūros gėrybių sriuba“, „Paelija su jūros gėrybėmis“, kurią parenka už mokymo vykdymą atsakingas asmuo.
2. Sūrio, veršienos, jautienos patiekalų patiekimas pagal technologinę kortelę: „Pelėsinių sūrių rinkinys“, „Desertas su sūriu Ricotta“, „Pomidorų salotos su ožkos sūriu“, „Šviežių daržovių salotos su veršiena“, „Jautienos užkandis su vynuoginiais pomidoriukais“, kurią parenka už mokymo vykdymą atsakingas asmuo.

SAVARANKIŠKOS UŽDUOTIES VERTINIMO KRITERIJAI

- Užduotis atlikta per jai skirtą laiką,
- Užduotis atlikta kokybiškai, laikantis jos aprašyme nurodytos technologinės dokumentacijos reikalavimų,
- Užduotis atlikta savarankiškai.

MODULIS S.7.3. OFICIALIŲ POKYLIŲ, DIPLOMATINIŲ PRIĖMIMŲ, POBŪVIŲ, VAIŠIŲ ORGANIZAVIMAS BEI APTARNAVIMAS

1 MOKYMO ELEMENTAS. OFICIALIŲ POKYLIŲ, DIPLOMATINIŲ PRIĖMIMŲ, POBŪVIŲ, VAIŠIŲ PLANAVIMAS

1.1. POBŪVIO FUNKCINIS LAPAS (POBŪVIO UŽSAKYMO PRIĖMIMO PLANAS)

5 lentelė. Pobūvio funkcinis lapas

Pobūvio funkcinis lapas (pobūvio užsakymo priėmimo planas)

Užsakovas			Dalyvių skaičius			Renginio datos			
Atsakingas asmuo			Grupės Nr.			Atsakingi asmenys			
Telefonas			Sąskaitos Nr.			Įrašai sąskaitoje		Apgyvendinimas / Konferencijos įrangos nuoma / Maitinimas / Restorano salės nuoma	
Elektronis paštas			Avansas, Lt						
Pobūvio, renginio rūšis									
Atvykimo / išvykimo		Nakvynė 4* viešbutyje **SPA Vilnius SANA**	Nak-vynės	Kaina, Lt	Nuolaida, %	Kaina su nuolaida, Lt	Kiekis	Suma, Lt	Suma, Lt be nuolaidos
Data	Laikas								
Suma už nakvynę									
Maitinimo		Maitinimas (meniu)	Kartai	Kaina, Lt	Nuolaida, %	Kaina su nuolaida, Lt	Kiekis	Suma, Lt	Suma, Lt be nuolaidos
Data	Valanda								
Suma už maitinimą									
Pobūvio/Konferencijos		Pobūvio/Konferencinės paslaugos	Dienos	Kaina, Lt	Nuolaida, %	Kaina su nuolaida, Lt	Kiekis	Suma, Lt	Suma, Lt be nuolaidos
Data	Laikas								
Suma už pobūvio/ konferencines paslaugas									
Papildomų paslaugų		Papildomos paslaugos	Kartai	Kaina, Lt	Nuolaida, %	Kaina su nuolaida, Lt	Kiekis	Suma, Lt	Suma, Lt be nuolaidos
Data	Laikas								
Suma už papildomas paslaugas									
						GALUTINĖ SUMA			
						Kaina 1 asmeniui,	Lt		

1.2. VALGIARAŠČIO PVZ.: IŠKILMINGI PIETŪS

Pasiūlymas iškilmingiems pietums

170 lt- 1 asm.

Aperityvas:

Šampano taurė - *Nicolas Feuillatte Brut vintage 2000*

Salotos:

Salotos su rūkyta antiena ir gaiviu aviečių padažu 100g

Užkandžiai:

Trapūs krepšeliai su jūros gėrybių kokteiliu 20g
Šukučių „Carpaccio"su triumais austrių padaže 30g
Lašišos putėsiai ančiuvių,alyvuogių ir žolelių padaže 50g

Karštas patiekalas:

Ant grotelių kepta ***ėriuko nugarinė*** su balzamiko padažu, česnakine bulvių piure ir įdarytu daržovėmis pomidoru 140/100/100
arba
Oto kepsneliai šafrano padaže,pateikiama su „Risotto" ir šviežiomis daržovėmis 160/100/50

Prie grill patiekalų puikiai dera raudonas,sausas Bordo vynas-
Château Poitevin Medoc A.C.' 03

Desertas:

Keturių skonių šerbetai(aviečių,braškių,vyšnių,mango),patiekiami su traškiu biskvitu

Gėrimai:

Sultys 200g
Kava su pienu
Arbata su citrina
Mineralinis vanduo „Tichė" (gaz.,negaz.) 330 ml.

1.3. VALGIARAŠČIŲ PVZ.: FURŠETAS „DZŪKIJA“, FURŠETAS „ROŽĖ“

Furšetas „Dzūkija“ 90 Lt

Šalti užkandžiai
Sumuštiniai su skilandžiu
Kalakutienos užpiltinė
Jautienos liežuvio užpiltinė
Lietuviškas kiaulienos vyniotinis su krienų padažu
Sumuštiniai su sūdyta lašiša
Silkė su baravykais
Sumuštiniai su vištienos kepenėlių paštetu
Krekeriai su pelėsiniu sūriu
Kepta kiaulienos sprandinė įdaryta slyvomis brandintomis brendyje
Įdarytas karpis

Dzūkiškas stalas
Marinuoti baravykai
Sūdyti lašinukai su svogūnais
Rauginti agurkai
Lietuviška gira

Karšti patiekalai
Kiaulienos kepsnys su baravykais
Keptos bulvės su rozmarinu
Troškintos daržovės sojos padaže (morkos, cukinija, svogūnas, paprika)
Lašišos kepsnys su citrinų padažu
Šparaginės pupelės pagardintos „Pesto“ padažu
Ryžiai su žolelių sviestu

Desertai
Skruzdėlynas
Vaisiai
Kava
Arbata
Sultys
Mineralinis vanduo

Balta duona
Juoda duona

spavilnius SANA
www.spa-vilnius.lt

Furšetas „Rožė" — 80 Lt

Šalti vieno kąsnio užkandžiai
Mini sumuštinis su naminiu skilandžiu
Eklerai su vištienos kepenėlių paštetu ir anakardžio riešutais
Kiaulienos kumpio vyniotinis su krienų padažu
Jautienos liežuvio suktinukas, paskanintas šviežiu baziliku
Mini sumuštinis su pomidoru ir "Mocarela" sūriu

Šalti užkandžiai
Keptas viščiukas, įdarytas pistacijų riešutais ir abrikosais
Šviežio karpio suktinis, patiekiamas su šviežio baziliko padažu

Salotos
Šviežių daržovių salotos su saulėgrąžomis ir švelniu garstyčių padažu
Vištienos salotos su vynuogėmis
Pomidorų - "Mocarelos" sūrio salotos

Karšti patiekalai
Užkepta sviestažuvė lazdyno riešutais, patiekiama su špinatų padažu , garintomis daržovėmis ir ryžiais
Natūraliai kepta jautienos sprandinė , patiekiama su bulvių piure, troškintomis šviežiomis daržovėmis ir pievagrybių padažu
Natūralūs kalakutienos kepsneliai, patiekiami su saldžiarūgščiu padažu ir česnakine bulvių piure
Šparaginės pupelės, pagardintos "Pesto" padažu

Desertai
Persikų - ananasų - kriaušių kokteilis su vaisių sultimis mini stikliukuose
„Mascarpone" sūrio desertas

Gėrimai
Mineralinis vanduo (gazuotas ir negazuotas)
Sultys (šviežios, tokios pat kaip per kavos pertraukėlę,
tik nereikia burokėlių)
Kava
Arbata

Juoda duona
Balta duona

spavilnius SANA

www.spa-vilnius.lt

2 MOKYMO ELEMENTAS. PASIRUOŠIMAS OFICIALIEMS POKYLIAMS, DIPLOMATINIAMS PRIĖMIMAMS, POBŪVIAMS, VAIŠĖMS IR JŲ APTARNAVIMAS

2.1. PASIRUOŠIMO POBŪVIUI / RENGINIUI PLANAS IR PADAVĖJO, APTARNAUJANČIO OFICIALIUS PRIĖMIMUS, ATMINTINĖ

6 lentelė. Pasiruošimo pobūviui/renginiui planas

Pasiruošimo pobūviui/renginiui planas

Užsakovas:			
Renginio rūšis			
Data/laikas			
Dalyvių skaičius			
Padavėjų skaičius			
Pavadinimas		**Kiekis (vnt.)**	**Pastabos**
Stalai	kiekis		
	forma		
	matmenys		
Pagalbiniai staliukai	kiekis		
Kėdės	kiekis		
Staltiesės	kiekis		
	spalva		
	forma		
	matmenys		
	medžiaga		
Servetėlės	kiekis		
	spalva		
	forma		
	matmenys		
	medžiaga		
Padavėjo rankšluosčiai	kiekis		
Indai stalams serviruoti	užkandžių lėkštė		
	antrųjų patiekalų lėk.		
	duonos lėkštė		
	sriubos lėkštė		
	sultinio puodelis su lėkštute		
	deserto lėkštė		
	salotinė		
	padažinė		
	kavos puodelis su lėkštute		
	arbatos puodelis su lėkštute		

Įrankiai stalams serviruoti	užkandžių peilis		
	užkandžių šakutė		
	didysis stalo šaukštas		
	didžioji stalo šakutė		
	didysis stalo peilis		
	žuvies peilis ir šakutė		
	deserto šaukštas		
	arbatos šaukštelis		
	kavos šaukštelis		
	deserto peilis ir šakutė		
Taurės	gaiviųjų gėrimų		
	raudonojo vyno		
	baltojo vyno		
	šampano		
	konjako		
	viskio		
	degtinės		
	alaus bokalas arba taurė		
	likerio		
Stalo aksesuarai	žvakidė		
	žvakė (spalva)		
	vaza		
	gėlė (rūšis)		
Padėklai	kiekis		
Oficialių renginių simbolika			
Kitas inventorius	svečių kortelės		

- Po užsakymo priėmimo perduodama informacija į virtuvę.
- Perduodama informacija į barą.
- Sudaroma stalų išdėstymo schema (ji suderinama su užsakovu).
- Sudaroma svečių susodinimo schema, jei pobūvis rengiamas sėdint už stalo (ji suderinama su užsakovu).
- Sudaroma svečių aptarnavimo zonų schema (ją parengia administratorius).
- Paruošiami stalo ir salės papuošimai, svečių kortelės, valgiaraščiai ir kitos priemonės reikalingos vaišėms (šie pageidavimai suderinama su užsakovu, jeigu yra numatyti užsakyme).

Stalų serviravimas

- Sustatomi stalai, užtiesiamos staltiesės. Sustatomos kėdės, jei pobūvis vyksta sėdint už stalo.
- Stalų serviravimas pagal sudarytą pobūvio valgiaraštį, vaišių eigą.
- 10 ar 15 min. prieš atvykstant svečiams viskas turi būti paruošta, todėl yra svarbu apskaičiuoti laiką įvairiems darbams atlikti:

- įrankių, taurių, lėkščių blizginimui,
- stalų sustatymui ir staltiesių dengimui, servetėlių lankstymui,
- stalų serviravimui,
- padėklų ir prieskoninių paruošimui,
- pagalbinių staliukų paruošimui, ant kurių sudedama indų, įrankių, taurių, stalo užtiesalų, servetėlių pamaina ir kitos reikalingos darbo priemonės.
- salės ir stalo papuošimui, svečių kortelių ir valgiaraščių padėjimui (jeigu numatyta užsakyme),
- kitų priemonių ir įrengimų paruošimui, kurie numatyti pobūvyje.

Šiuos darbus reguliuoja administratorius ar kitas tam paskirtas asmuo, atsakingas už pobūvio paruošimo ir aptarnavimo eigą, todėl aptarnaujantis personalas, padavėjai ir kiti asmenys, turi tiksliai ir laiku atlikti konkrečiai jiems pavestus darbus.

Informacija padavėjams prieš pobūvį/renginį:

- priminimas apie pobūvio/renginio eigos ypatumus,
- valgių ir gėrimų patiekimo tvarką,
- aptarnavimo nuoseklumą,
- priminimas apie aptarnavimo techniką,
- paskirstymas pareigų ir aptarnavimo zonų, nurodoma, kurie patieks valgius, kurie – gėrimus, numatoma įėjimo į salę ir išėjimo iš jos tvarka, kaip bus duotas ženklas aptarnavimo pradžiai.

Padavėjo, aptarnaujančio oficialius priėmimus, atmintinė

- Aptarnavimo metu padavėjų darbą reguliuoja administratorius ar kitas tam skirtas asmuo. Jis paskirsto aptarnavimo zonas, prižiūri, kad padavėjai darbus atliktų vienu metu, išlaikytų ritmiškumą.
- Oficiali simbolika (nacionalinės vėliavėlės ir kt.) nuo stalų nuimamos, kai tik svečiai susėda už stalų, jos padedamos ant mažų staliukų gerai matomoje vietoje.
- Jei priėmimas diplomatinio lygio, tai aptarnauti pradedama nuo stalo centro iš abiejų pusių, kartu į dešinę ir kairę. Pirmiausiai aptarnaujamas aukščiausio rango svečias, o po to – žemesnio.

- Pokylius, kuriuose svečiai valgo sėdėdami už stalo, būtina aptarnauti pilnutinai. Tokio aptarnavimo metu visus patiekalus ir gėrimus patiekia padavėjai.
- Serviruojant gėrimus, patiekiant valgius ir nurenkant indus, einama pagal laikrodžio rodyklę.
- Diplomatinių priėmimų metu trims padavėjams skiriama nuo 12 iki 16 svečių. Darbais pasiskirsto: du padavėjai patiekia valgius, trečias – gėrimus.
- Jeigu sakomos kalbos padavėjai tuoj pat išeina iš salės ir laukia administratoriaus nurodymų. Padavėjams negalima ploti kartu su svečiais. Sakant kalbas nepilstomi gėrimai, nesiūloma valgių.
- Pokylio aptarnavimo metu ir svečių akivaizdoje padavėjai vienas į kitą kreipiasi pavarde arba „Jūs“.
- Patiekiant aperityvą, negalima padavėjui nutraukti svečių pokalbio ar pereiti tarp besikalbančių.
- Kai giedamas himnas, padavėjai turi išsirikiuoti į vieną eilę prie sienos ir atsukti veidą į garbingiausių svečių stalą.
- Užsienio šalių ir garbės svečiai nesodinami stalo galuose.
- Jei vaišėse dalyvauja vertėjas, tai svečių susodinimo schemoje jo vieta nežymima. Jam kėdė statoma už arba tarp garbingiausio svečio ir šeimininko, jis vaišėse nedalyvauja. Vertėjui gali būti skiriama vieta prie stalo ten, kur geriausiai galima atlikti savo darbą.

3 MOKYMO ELEMENTAS. SAVARANKIŠKA UŽDUOTIS

3.1. UŽDUOČIŲ VARIANTŲ APRAŠYMAS IR VERTINIMO KRITERIJAI

SAVARANKIŠKA UŽDUOTIS: OFICIALIŲ POKYLIŲ, DIPLOMATINIŲ PRIĖMIMŲ, POBŪVIŲ, VAIŠIŲ ORGANIZAVIMAS BEI APTARNAVIMAS

Užduoties tikslas – savarankiškai tobulinti oficialių pokylių, diplomatinių priėmimų, pobūvių, vaišių organizavimo bei aptarnavimo technologines kompetencijas, sudaryti oficialaus pokylio, pobūvio, vaišių, konferencijos užsakymo priėmimo ir pasiruošimo planą.

Savarankiško darbo trukmė: 6 val.

Darbo vieta: restorano salė.

Darbo priemonės: užsakymo priėmimo ir pasiruošimo plano formos, darbo inventorius, skirtas oficialių pokylių, diplomatinių priėmimų, pobūvių, vaišių organizavimui bei aptarnavimui.

Mokymo metodai: savarankiškas praktinis darbas.

Darbo eiga:

1. Nuoseklus savarankiško praktinio darbo tikslo išdėstymas.
2. Savarankiško darbo praktinių užduočių atlikimas:
   - užsakymo priėmimo plano sudarymas,
   - pasiruošimo plano sudarymas.
3. Atliekant savarankišką užduotį mokytoją konsultuoja ir jos atlikimą pagal nustatytus kriterijus vertina mokytojo mokytojas.

Savarankiško darbo praktinių užduočių variantai:

1. Oficialaus pokylio užsakymo priėmimo ir pasiruošimo plano sudarymas, pobūvio rūšį parenka už mokymo vykdymą atsakingas asmuo.
2. Pobūvio, vaišių, konferencijos užsakymo priėmimo ir pasiruošimo plano sudarymas, pobūvio ar renginio rūšį parenka už mokymo vykdymą atsakingas asmuo.

SAVARANKIŠKOS UŽDUOTIES VERTINIMO KRITERIJAI

- Užduotis atlikta per jai skirtą laiką,
- Užduotis atlikta kokybiškai, laikantis jos aprašyme nurodytos technologinės dokumentacijos (užsakymo priėmimo ir pasiruošimo plano) reikalavimų,
- Užduotis atlikta savarankiškai.

MODULIS S.7.4. VIEŠBUČIO GYVENTOJŲ APTARNAVIMAS

1 MOKYMO ELEMENTAS. PADAVĖJO DARBO ORGANIZAVIMAS PRIIMANT VIEŠBUČIO GYVENTOJUS RESTORANE

1.1. „SPA VILNIAUS“ RESTORANO DARBUOTOJŲ STANDARTO SKYRIAUS „SVEČIO PRIĖMIMAS IR APTARNAVIMAS RESTORANE“ POSKYRIAI

1.1.1. SVEČIO PASITIKIMAS RESTORANE IR JO REGISTRACIJA

8.4 SVEČIO PRIĖMIMAS IR APTARNAVIMAS RESTORANE

8.4.1 Svečio pasitikimas restorane ir jo registracija

Restoranas yra ta vieta, kur mūsų svečiai ateina skaniai pavalgyti. Šalia skanaus maisto jie taip pat tikisi aukščiausio lygio aptarnavimo.

Aptarnavimas prasideda nuo pasitikimo.

Svečius pasitinka atsakingas padavėjas. Siekiant išvengti „zuikių“ mes juos registruojame.

Padavėjas stovi prie pjedestalo ir pasitinka svečius šypsodamasis

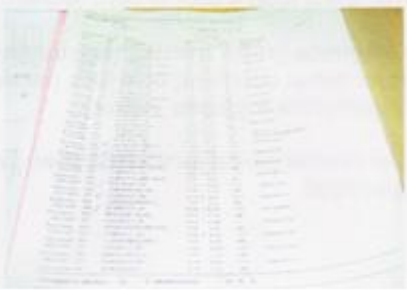
Padavėjas, kuris pasitinka ir registruoja svečius turi turėti svečių registravimo formą. Yra dvi svečių registravimo formos: viešbučio gyventojams ir konferencijų dalyviams.

Formą su viešbučio gyventojais padavėjui įteikia registratūros darbuotojas. Šioje formoje turi būti ši informacija apie mūsų svečią:

- Kambario numeris
- Kambario tipas
- Kambario būsena (gyvena ar neužimtas)
- Svečio vardas ir pavardė
- Pirkto komplekso pavadinimas
- Atvykimo ir išvykimo laikas
- Suaugusiųjų, vaikų ir kūdikių skaičius kambaryje
- Pusryčiaujančių, pietaujančių ir vakarieniaujančių svečių skaičius
- Šalis, iš kurios atvyko

Formą su konferencijos gyventojais padavėjui įteikia marketingo vadybininkės. Šioje formoje turi būti:

- Konferencijos pavadinimas
- Dalyvių maitinimosi laikas ir maitinimų skaičius
- Dalyvių kambarių numeriai
- Dalyvių vardas ir pavardė
- Dalyvių bendras skaičius



Įėjus svečiui į restoraną, padavėjas turi jį pasitikti su šypsena, žiūrėdamas jam į akis.

Taip pat padavėjas turi pasisveikinti naudodamas atitinkamą frazę „labas rytas", „laba diena" arba „labas vakaras" – priklausomai nuo paros laiko. Pageidautina svečio kalba.

Frazės anglų kalba: *„Good morning, good afternoon, good evening"*

Frazės vokiečių kalba: *„Guten morgen, guten tag, guten abend"*

Frazės rusų kalba: „доброе утро, добры день, добры вечер"

Kadangi į mūsų restoraną ateina ne tik viešbučio gyventojai ar konferencijų dalyviai, bet ir kiti asmenys, norint užtikrinti atitinkamą aptarnavimą, padavėjas turi pasiteirauti ar svečias yra viešbučio gyventojas. Jei svečias nėra viešbučio gyventojas, padavėjas paaiškina, kaip vyksta aptarnavimas (žr. 8.4.2 dalį) ir kokios yra galimos atsiskaitymo formos (žr. 8.5 dalį).

Jei svečias yra viešbučio gyventojas, padavėjas pasiteirauja kokiame kambaryje jis apsistojęs ir padaro atžymą registracijos lape. Tam svečias turi parodyti savo kambario kortelę su dėkliuku.

Jei svečias yra atvykęs su spa ar gydymo programa, mes juo vaišiname (priklausomai nuo programos) atitinkamu gėrimu.

SPA Vilniuje yra svečių, kuriems yra priskirtas specialus maitinimas. Todėl padavėjas pamatęs registravimo formoje, kad svečiui yra priskirtas specialus maitinimas, aptarnauja taip kaip apibudinta 8.4.4.2 dalyje.

Jei svečias yra konferencijos dalyvis, padavėjas pasiteirauja iš kokios kompanijos ir padaro atžymą atitinkamoje konferencijos dalyvio registracijos formoje.

Tada padavėjas paklausia ar tai pirmas kartas, kai svečias ateina į SPA Vilniaus restoraną? Jeigu tai yra pirmas kartas, padavėjas paaiškina, kaip vyksta maitinimas (žr. 8.4.2 dalį) ir palinki gero apetito.

Jei ateina grupė žmonių, registruojantis padavėjas paklausia kompanijos pavadinimo ir jei neturi duomenų apie juos pakviečia administratorių, kuris išsiaiškina viską su registratūra ir grupės vadovu.

Jei svečiai ateina su vaikais tai su jais taip pat reikia pasisveikinti ir palinkėti skaniai pavalgyti.

1.1.2. BENDROS TVARKOS PAAIŠKINIMAS, STALIUKŲ REZERVACIJA

8.4 SVEČIO PRIĖMIMAS IR APTARNAVIMAS RESTORANE

8.4.2 Bendros tvarkos paaiškinimas

Kiekvienam pirmą kartą besilankančiam svečiui mes turime paaiškinti kokia yra bendra maitinimo tvarka. Taip mes užtikrinsime, kad svečias jaustųsi patogiai ir norėtų pas mus ateiti dar karta.

Svečiai, kurie į restoraną ateina apsivilkę chalatais nėra įleidžiami. Šiuos svečius pasitinkantis padavėjas turi mandagiai paaiškinti, kad kitų svečių patogumui į restoraną nėra įleidžiami asmenys vilkintys chalatais ir paprašo svečią persirengti.

Kiekvienam svečiui mes turime paaiškinti, kad SPA Vilniuje maitinimas vyksta tris kartus per dieną šiuo metu:

- Pusryčiai: 7.30 – 10.30 (savaitgalio ir švenčių dienomis 7.30 – 11.00)
- Pietūs: 13.00 – 15.00
- Vakarienė: 17.00 – 19.00

Taip pat mes turime informuoti svečius, kad jų laukiame ir vėliau, kai dirba restoranas 20.00 – 23.00 (savaitgaliais ir švenčių dienomis iki 24.00)

Supažindinus klientą su darbo valandomis, mes turime papasakoti kaip yra išdėstyti patiekalai švediškame stale.

Palydėdamas savo žodžius atviru delnu, padavėjas parodo kur yra šaltieji, karštieji patiekalai, desertai bei kava, arbata arba kakava. Taip pat parodo kur yra baras.

Tada padavėjas turi atkreipti svečio dėmesį į tai, kad visus patiekalus (išskyrus karštus, kuriuos įdeda virėjas) įsideda pats svečias ir informuoja, kad indus nurenka ir stalus prižiūri padavėjai.

Padavėjas, taip pat informuoja, kad visos baro paslaugos (tai ką svečias pageidauja užsisakyti iš baro arba ką siūlo vaikščiojantys padavėjai) yra už atskirą mokestį. Svečio patogumui mūsų restorane yra įmanomi įvairūs atsiskaitymo būdai: grynieji pinigai, kreditinės kortelės arba įvedimas į kambario sąskaitą, kurią svečias apmokės išvykdamas (daugiau apie atsiskaitymo būdus dalyje 8.5).

Galiausiai padavėjas paaiškina kur svečias gali atsisėsti (maitinimo salė ir terasa (vasarą), esant galimybei ir dideliam užimtumui ir gretima salė). Savo žodžius palydi atviro delno gestu.

Informaciją rūkantiems suteikia kiekvienas paklaustas padavėjas, kad rūkyti galima tik prie pagrindinio fojė, esančioje patalpoje, kur stovi peleninės, taip pat restorano terasoje bei baro balkonėlyje (ten yra nuoroda ant durų)

Tuo metu, kai restorane vyksta įvairūs koncertai, mes svečius pasitinkame kitaip nei dirbdami prie švediško stalo.

Svečius pasitinka administratorius, kuris pirmas šypsena pasveikina ir pakviečia užeiti į restoraną. Administratorius stovi prie įėjimo į restoraną, pasiruošęs svečių rezervacijos lapą ir meniu.

Administratorius pasiteirauja svečių ar buvo rezervuotas staliukas ir ar svečias yra viešbučio gyventojas. Jei svečias ne viešbučio gyventojas, tai paaiškina, kad koncertas mokamas ir ši suma bus pridėta prie svečio užsakymo sąskaitos.Koncerto kaina priklauso nuo atlikėjo ir gali svyruoti nuo 15 iki 30 Lt.

Jei svečio vardu buvo rezervuotas stalas, jis yra palydimas prie jo.

Rezervacija saugoma tik 20 minučių, nuo koncerto pradžios.

Jei rezervacijos nebuvo, administratorius maloniai pasiteirauja svečių keliese jie apsilankė ir kiek sėdimų vietų prie staliuko pageidautų.

Išklausius svečią, administratorius nuveda prie atitinkamo staliuko.

Jei svečiai nebuvo rezervavę stalo ir nėra vieno didelio stalo kur galėtų sutilpti visi svečiai, tai administratorius palydi prie likusių laisvų vietų.

Prieš sodinant svečius, administratoriaus pasiteirauja ar jie neprieštarautų, jei prie jų staliuko būtų pasodinti kiti asmenys.

Gali atsitiki taip, kad administratoriui lydint vienus svečius prie stalo į restoraną įeina kiti svečiai. Tada administratorius turi pasisveikinti su šypsena veide ir paprašyti jų luktelėti, kol pabaigsite pradėtą darbą.

Administratoriaus vietoje paliekamas paskirtas padavėjas.

Jei svečių vienu metu atėjo daug, reikia pasikviesti sau į pagalbą padavėją, kuris gerai išmano šį darbą. Kiekvieno vakaro metu yra iš anksto nustatyta kas padės administratoriui.

Vesdamas svečius prie stalo, administratorius eina priekyje.

Priėjus prie tinkamo staliuko, administratorius padeda vyriausiai moteriai atsisėsti atitraukdamas ir pristumdamas kėdę.

Svečiams atsisėdus, jiems iš kairės pusės yra paduodamas atverstas meniu pirmuoju puslapiu. Meniu pirma paduodamas moteriai, o po to ir vyrui.

Tada administratorius uždega žvakutę ir palinki gero vakaro ir palieka svečius kol jie išsirinks patiekalus ir/arba gėrimus. Pasitraukęs nuo staliuko administratorius pagal galimybes perspėja padavėją, kuris turi aptarnauti šį staliuką.

Pateikus meniu ir uždegus žvakutę, svečio pasiteiraujama ar šis pageidautų kažko atsigerti iš karto. Jei klientas su vaikais pasiteiraujama, ko jie pageidautų.

Atsitraukus nuo staliuko, jei svečias užsako pirmąjį gėrimą, kurį pageidauja išgerti rinkdamasis iš meniu patiekalus, administratorius šį užsakymą užsirašęs perduoda už staliuką atsakingam padavėjui.

Kai svečiai jau užvertę meniu arba jo neskaito, prieina padavėjas ir priima užsakymą.

8.4.3.2 Staliukų rezervacija

Siekiant užtikrinti turiningą ir prasmingą svečių užimtumą, savaitgaliais ir šventiniais vakarais SPA Vilniuje yra organizuojamos vakarinės programos.

Vakarinės programos viešbučio svečiams su savaitgalio programa nekainuoja. Svečiams, kurie nėra viešbučio gyventojais vakarinė programa yra mokama (bilieto kaina priklauso nuo renginio. Apie tai informuoja administratorius kiekvienos savaitės pradžioje).

Rezervacijai yra padarytas salės planas. Šį planą administratorius atspausdina pirmadienį ir įteikia padavėjui, kuris registruoja svečius.

Tuo metu, jei padavėjas atsakingas už rezervacijas yra užsiėmęs, administratorius padeda svečiams klausimais susijusiais su rezervacijomis ir jei reikia pats atlieka rezervacijas.

Rezervuotis vietą koncertiniam vakarui galima, kai jau yra informacija internetiniame puslapyje bei pastatyta informacija ant staliukų restorane ir bare (ji būna nuo ketvirtadienio) ir toks pat informacinis lapelis yra įteikiama svečiui į rankas.

Jei svečiai ne viešbučio gyventojai, jie rezervuojasi telefonu (sujungia registratūra) arba užeina į restoraną.

Taip pat galima rezervuoti staliuką ir anksčiau, kai tik informacija apie renginį pasiekia svečius.

Svečias, kuris nori rezervuoti staliuką yra palydimas iki padavėjo, kuris turi rezervacijos lapą.

Už staliukų rezervaciją yra atsakingas padavėjas, kuris tą dieną registruoja svečius.

Padavėjas, atliekantis rezervacijas, paklausia svečio kambario numerio ir svečių skaičiaus, paklausia svečio kada planuoja ateiti ir kurį staliuką pageidautų rezervuoti.

Šią informaciją jis užrašo ant rezervuojamo staliuko salės plano lape.

Tai pat papildomai informuoja, kad rezervacija saugoma tik 20 min., todėl prašo, kad svečiai nevėluotų.

Padėkoja už rezervaciją, atsisveikina ir pasako, kad laukia svečių vakare.

Jei svečias nėra viešbučio gyventojas, tai bilieto kaina yra įtraukiama į jo sąskaitą. Apie tai svečią informuoja rezervuojantis padavėjas rezervacijos metu.

Jei svečias nusprendė atsisakyti rezervacijos (jis gali ateiti ar paskambinti), tai padavėjas rezervuojantis staliukus:

- paklausia šio svečio kambario numerio
- pasitikslina svečių skaičių ir rezervuotą stalą
- tada rezervacijos lape išbraukia šį įrašą.

Jei svečias kreipiasi į bet kurį padavėją, jie turi paprašyti kliento luktelėti ir pakviesti atsakingą padavėją.

Prieš prasidedant renginiui ant rezervuotų staliukų turi būti uždėtos rezervavimo lentelės.

2 MOKYMO ELEMENTAS. VIEŠBUČIO GYVENTOJŲ APTARNAVIMAS RESTORANE

2.1. „SPA VILNIAUS“ RESTORANO DARBUOTOJŲ STANDARTO SKYRIAUS „SVEČIO APTARNAVIMAS RESTORANE“ POSKYRIAI

2.1.1. SVEČIŲ APTARNAVIMAS ŠVEDIŠKAME STALE

8.4.4 Svečio aptarnavimas restorane

Siekiant užtikrinti patogumą svečiams, SPA Vilniaus restorane yra trys svečių aptarnavimo rūšys:

1. Svečių aptarnavimas švediškame stale
2. Svečių, kuriems paruoštas specialaus meniu, aptarnavimas
3. Svečių aptarnavimas koncerto metu
4. Svečių aptarnavimas sausu daviniu

8.4.4.1 Svečių aptarnavimas švediškame stale

Švediško maitinimo metu dirba keturios padavėjų grupės. Atskiros grupės yra atsakingos už sekančius darbus:

1. Svečių pasitikimą, jų registravimą ir sulčių stalo priežiūrą
2. Šaltų ir karštų patiekalų stalą (per pusryčius), sriubos stalą, duonos stalą ir desertų su arbatos/kavos stalus
3. Indų nurinkimą nuo serviruojamų stalų
4. Baro produktų pardavimą

8.4.4.1.1 Padavėjų, atsakingų už arbatos (pietų metu desertų) stalą ir sulčių stalą, darbas

Padavėjas prižiūrintis arbatos (pietų metu desertų) stalą, papildomai prižiūri sulčių stalą.

Darbas prieš maitinimą

Visų pirmą reikia atnešti stiklines. Jų turi būti pusantro karto daugiau nei yra svečių, pvz.: 200 svečių – 350 stiklinių.

Statant stiklines yra dar kartą patikrinama stiklinių ir stovo švara ir jei reikia – nuvaloma ar išblizginama.

Tada padavėjas atneša reikiamą kiekį sulčių ir iš karto pilnai pripila į sultims skirtas talpas. Talpų dydis yra 12 litrų.

Pripylus sulčių yra įjungiamas talpų šaldymas.

Tada padedamos polėkštes, kad neprisilaistytų sulčių ant staltiesės.

Paruošus aparatą, padavėjas dar kartą švariai apvalo sulčių aparatą drėgna pašluoste.

Po to atsakingas padavėjas ant sulčių talpų dangčių sudeda korteles su sulčių pavadinimais ir kalorijų skaičiumi trimis kalbomis.

Kai sulčių stalas yra paruoštas padavėjas pasiruošia sulčių atsargas, kurių reiks maitinimo metu. Šis kiekis skiriasi nuo sezono meto, svečių skaičiaus ir šią informaciją suteikia administratorius.

Atsargos dedamos prie pat stalo iš svečiui nematomos pusės

Likus 15 minučių iki maitinimo pradžios stalas turi būti paruoštas

Darbas maitinimo metu

Maitinimo metu, padavėjas papildo sulčių indus priklausomai nuo to, kiek liko nevalgiusių svečių.

Maitinimo metu padavėjas nuolat palaiko švarą ir tvarką, tai yra:

- Nuvalo aplink indą susidariusius nešvarumus
- Išpila polėkštę su sultimis į kriauklą gamybinėse patalpose
- Tvarkingai sudeda supiltų sulčių pakuotes į šiukšlių maišą
- Papildo stiklines ir sutvarko tuščius padėklus likusius nuo stiklinių
- Parenka nukritusius maisto likučius ar kitas šiukšles ir jas išmetęs iš **karto nusiplauna švariai rankas**
- Perspėja padavėją, kuris prižiūri šaltų užkandžių stalą, kai reikia pavalyti grindis prie sulčių (ten dažnai prisilaisto)

8.4.4.1.2 Padavėjų, atsakingų už šaltų ir karštų patiekalų stalą (per pusryčius), sriubos stalą, duonos stalus ir desertų su arbatos/kavos stalus, darbas

Darbas prie šaltų patiekalų stalo

Visi indai ir įrankiai turi būti paruošti ir sudėti ant stalo iš karto po ankstesnio maitinimo. Tai aprašyta dalyje 8.6.

Darbas prieš maitinimą

Padavėjas patikrina ar pakankamai yra įrankių ir jei reikia papildo šaltų užkandžių stalą. Įrankiai turi būti padėti dviejose vietose, prieš lėkštes vokeliuose. Vokelis turi būti pridėtas tvarkingai ir pilnas. Įrankių atsarga vokeliuose padedama iš kitos stalo pusės, simetriškai prieš kitus įrankius.

Patikrina ar yra pakankamai arbatinių šaukštelių bei desertinių šakučių. Jei reikia papildo.

Padavėjas patikrina ar yra pakankamai užkandinių lėkščių ir dubenėlių. Jei reikia papildo.

Lėkštės padedamos dviejose vietose, už įrankių lygiomis krūvelėmis.

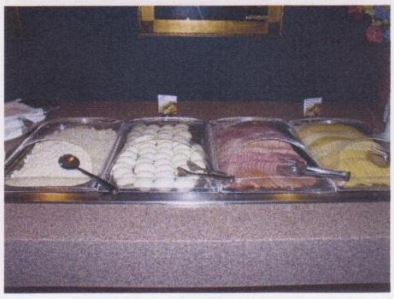
Dubenėliai vieni krūvelėmis padedami ant sausų pusryčių stovo, kiti – eilute krūvelės prie lėkščių arčiau varškės.

Per pusryčius turi būti padėta sausi pusryčiai, šaukštai ir dubenėliai jiems įsidėti. Sausų pusryčių stovas pastatomas ant šaltų patiekalų stalo galo ir ant stovo apačios krūvelėmis sudedami dubenėliai.

Šalia lėkščių ir įrankių, dviejose vietose yra padėtos servetėlių krūvelės. Krūvelės turi būti vienodo aukščio, lygiai sudėtos ir tvarkingos.

Patikrina ar visur švaru ir tvarkinga, jei reikia nuvalo stalą drėgna pašluoste. Nusiplauna rankas

Likus 15 minučių iki maitinimo pradžios stalas turi būti paruoštas.



Darbas maitinimo metu

Viso maitinimo metu palaiko švarą ir tvarką bei reikalauja patiekalų papildymo iš virėjo, kuris turi papildyti šaltų patiekalų stalą.

Taigi reikia jį pastiviai prižiūrėti ir tvarkyti,bei prašyti papildyti patiekalų iš virėjo,kuris yra atsakingas už šaltų patiekalų stalą.

Darbas prie karštų patiekalų stalo

Visi indai ir įrankiai turi būti paruošti ir sudėti ant stalo iš karto po maitinimo. Tai aprašyta dalyje 8.6.

Darbas prieš maitinimą

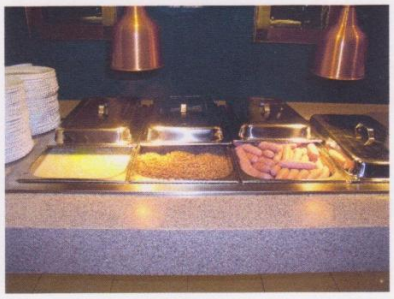
Padavėjas patikrina ar yra pakankamai karštų patiekalų įrankių ant švediško stalo. Jei reikia papildo. Jie turi būti padėti dviejose vietose, prieš lėkštes vokeliuose. Vokelis turi būti pridėtas tvarkingai ir pilnas.

Patikrina ar yra pakankamai karštų patiekalų lėkščių ir dubenėlių. Jei reikia papildo. Lėkštės turi būti padėtos trijose vietose, lygiomis, vienodomis krūvelėmis. Dubenėliai turi būti padėti šalia lėkščių taip pat trijose vietose, vienodomis ir lygiomis krūvelėmis (jie naudojami košei).

Padeda dviejose vietose servetėlių krūveles šalia lėkščių ir įrankių. Krūvelės turi būti vienodo aukščio, lygiai sudėtos ir tvarkingos.

Patikrina ar visur švaru ir tvarkinga, jei reikia nuvalo stalą drėgna pašluoste. Nusiplauna rankas.

Likus 15 minučių iki maitinimo pradžios stalas turi būti paruoštas



Darbas maitinimo metu

Viso maitinimo metu palaiko švarą ir tvarką bei reikalauja patiekalų papildymo iš virėjo, kuris turi papildyti karštų patiekalų stalą (per pusryčius).

Per pietus ir vakarienę šį darbą prie karštų patiekalų stalo atlieka virėjas.

Darbas prie arbatos stalo

Visi indai ir įrankiai turi būti paruošti ir sudėti ant stalo iš karto po maitinimo. Tai aprašyta dalyje 8.6.

Darbas prieš maitinimą

Atsakingas padavėjas ruošia kavą šia seka:

- Kavą paima iš sandėlio, paskaičiavęs vienai porcijai 7g ir pasvėręs ant svarstyklių reikiamą kiekį.
- Patikrina ar jau vanduo vandens virintuve pasiekęs aukščiausia temperatūrą (t.y. 90^0C)
- Pasvertą kavą supila į filtrą, kurį uždeda ant termoso viršaus.
- Tada termosą pastato po vandens virintuvu ir paleidžia vandenį iš vandens virintuvo
- Atidžiai stebi vandens lygį termoso vandens lygmens vamzdelyje, kad neperleistų, nes minimalus vandens kiekis užsilaiko filtre, todėl likus termoso 3 paskutinėms padaloms užsuka vandenį ir leidžia subėgti iš filtro likusiam vandeniui
- Užplikinus kavą, filtras nuimamas ir termosas uždengiamas, o filtras dedamas į šalia esančią kriauklę

Paruošus kavą, ji yra nunešama ant arbatos stalo ir įjungiama į el. tinklą.

Priklausomai nuo svečių kiekio (tai nurodo administratorius), jei reikia pasiruošia kitą termosą atsargai, kurį įjungia paruošimo vietoje (ten yra paruošta prijungimo į elektros tinklą linija).

Kitą termosą paruošia vandenį arbatai ir pastato arčiau arbatos puodelių. Šiuo atveju į termosą iš karto leidžiamas vanduo (nereikia filtro, nes naudojame arbatą pakeliuose).

Karšto pieno termosai pastatomi šalia vandens termoso iš dešinės pusės. Termosai naudojami vieno litro ir tik balti su juodai užsukimais. Jie pastatomi lygia eilute, tvarkingai.

Citriną yra supjaustyta griežinėliais ir padedama prie arbatai skirto vandens termoso iš dešinės pusės ir padedama desertinė šakutė citrinai įsidėti. Supjaustyta citrina dedama ant stalo lėkštutėje

Paima iš sandėlio arbatos trijų rūšių (juoda, žalia, vaisinė) ir suskaičiavęs (kiekis priklauso nuo svečių skaičiaus), sudeda gražiai į arbatos dėžutę, kurią pastato šalia citrinos prie vandens termoso.

Cukrines paima iš virtuvės, jas pripildo ir pastato dviejose vietose (prie kavos ir prie arbatos termoso), kai dedamos kelios cukrinės, tai jos pastatomos tvarkinga eilute.

Būtinai reikia padėti cukraus pakaitalą (t.y. sachariną ar fruktozę). Jis turi aiškiai skirtis nuo cukraus indelio, kad svečiai nesumaišytų.

Paima iš virtuvės aviečių uogienę ir dirbtinį medų, pastato simetriškai prie citrinos arčiau krašto, kad klientams nereikėtų toli siekti. Į indus įdedami specialūs šaukštai, kurie užsikabina už indo krašto.

Paruošus stalą, padavėjas atlieka kavos aparato praplovimą ir patikrina ar pakankamas vandens kiekis gėrimų gamybai. Vandens bakas turi būti pilnas.

Prie kiekvieno produkto turi būti padėta kortelė su pavadinimu (trimis kalbomis) ir kalorijomis.

Ruošiantis švediškai vakarienei iš virtuvės yra atnešami kakavos ir arbatos termosai.

Kavos vakarienei nepatiekiame.

Likus 15 minučių iki maitinimo pradžios stalas turi būti paruoštas

Darbas maitinimo metu

Atsakingi padavėjai pastovai palaiko tvarką ir švarą. Papildo kavos ir arbatos puodelius, lėkštutes desertui ir šaukštelius.

Papildo produktus - vandenį, kavą, uogienę, citriną, arbatą, cukrų, desertus (t.y. pusrytinį pyragą ar desertinį sūrį)

Surenka nukritusį maistą ir po to nusiplauna rankas.

Darbas prie duonos stalo

Spa Vilnius turi savo konditerijos cechą, todėl savo svečiams siūlome šviežiai keptos duonos kiekvieną dieną.

Darbas prieš maitinimą

Visi indai ir įrankiai turi būti paruošti ir sudėti ant stalo iš karto po maitinimo. Tai aprašyta dalyje 8.6.

Padavėjas paima įvairių rūšių duoną iš duonos spintos ir ją supjausto ant duonos stalo gamybinėse patalpose, sudeda į pintinę ir tada neša su pintinėle į salę. Duonos kiekis priklauso nuo svečių skaičiaus. Vienos pintinės pakanka maždaug 100 svečių.

Ant lėkštutės padedame žnyples duonai.

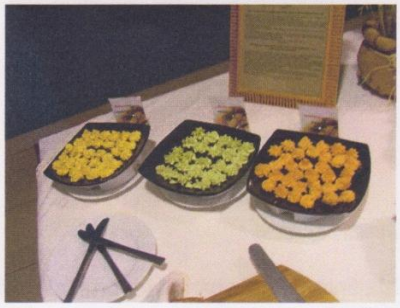
Stalo priekyje padeda pintines su bandelėmis.

Stalo gale padeda didžiąją pintinę su įvairių rūšių pjaustyta duona.Maitinimo metu ją nuolat papildo.

Šalia sviestukų padedame lentą duonai pjaustyti, peilį ir ką tik iškeptą duonos kepaliuką, kad svečias galėtų pats atsipjauti.

Per stalo vidurį padeda trijų skirtingų rūšių sviesto, kurį paima iš virtuvės, po lėkštėmis padeda polėkštes su šaldymo elementais.

Ant lėkštučių atskirai padeda peiliukus sviestui užsitepti.



Šalia padeda užkandinių lėkščių krūvelėmis.

Likus 15 minučių iki maitinimo pradžios stalas turi būti paruoštas.

Darbas maitinimo metu

Maitinimo metu papildo duonos ir sviesto atsargas. Paima duonos paruoštą atsarginę, o jei pritrūksta ir šios, tai viską pjausto ir paruošia kaip ir prieš maitinimą.

Likus vienai dešimtajai sviesto padavėjas papildo lėkštutes. Atsineša iš virtuvės paruoštą kitą sviesto lėkštę

(reikia papildyti)

(pilna lėkštutė)

Maitinimo metu pastoviai prižiūri tvarką ir švarą – nuvalo trupinius, sviestą, peilių rankenas.

Nukritus peiliui jis yra pakeičiamas nauju.

Darbas prie deserto stalo

Darbas prieš maitinimą

Atsakingas padavėjas padeda ant stalo vokelyje desertinių šakučių ir arbatinių šaukštelių. Jie turi būti tvarkingai ir simetriškai sudėti, viena lygia eilute, kad būtų pilna lėkštė.

Paruošti įrankiai yra laikomi tam skirtoje lentynoje gamybinėse patalpose.

Įrankių reikia dėti dvigubai daugiau nei maitinsis svečių.

Padeda krūvelėmis lėkštutes ir salotines, desertams įsidėti. Indų krūvelės turi būti lygios ir tvarkingos, padėtos simetriškai ir vienodu atstumu. Indų turi būti dvigubai tiek kiek maitinsis svečių.

Likus 15 minučių iki maitinimo pradžios stalas turi būti paruoštas.

Darbas maitinimo metu

Atsakingas padavėjas prižiūri maitinimo metu indų ir įrankių atsargas. Papildo, kai lieka trečia dalis (1/3) indų ir įrankių.

Maistą papildo virėjas atsakingas už šį stalą, tačiau jei padavėjas mato, kad trūksta kurio patiekalo, turi perspėti virėją. Pavalo nukritusį maistą ir prižiūri desertų stalo staltiesių švarą.

Papildo indų ir įrankių atsargas ir šaltų patiekalų stale, kadangi pietų metu kartu prižiūri ir šaltų patiekalų stalą.

Padeda nurinkinėti salėje stalus, kurie yra arčiau desertų stalo. Jam skiriama prižiūrėti dvi eilės prie desertų stalo, bei trys stikliniai stalai už desertų stalo.

Darbas prie sriubų stalo pietų metu

Darbas prieš maitinimą

Atsakingas padavėjas likus iki maitinimo pradžios 15 minučių ant stalo krūvelėmis padeda gilias lėkštes ir polėkštes kartu su servetėlėmis ant jų. Lėkščių statoma priklausomai nuo svečių skaičiaus.

Ant stalo prie sriubos pašildytojų telpa lėkščių maždaug 200 svečių (keturios krūvelės).

Jei reikia daugiau lėkščių, jos yra papildomos maitinimo metu. Taip pat papildomos maitinimo metu ir polėkštės.

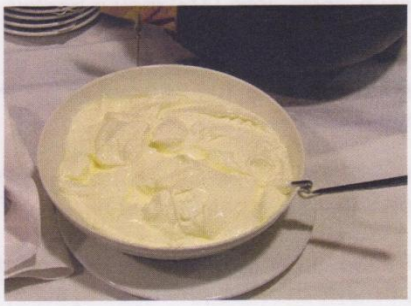
Pastato sriubinius pašildytojus ir patikrina ar yra prailgintojas, jiems įjungti. Jei prailgintojo nėra ir negali surasti jo nedelsiant informuoja administratorių

Pasiteirauja virtuvės virėjos atsakingos už sriubas, kokia sriuba bus patiekiama ir, jei reikia pastato papildomai pašildytoją bulvėms (pvz., kai teikiami šaltibarščiai).

Pastato prie kiekvienos sriubos ir sriubų priedų pavadinimus trimis kalbomis su kalorijomis.

Padeda du vokelius su sriubiniais šaukštais ant stalo krašto. Šaukštai turi būti sudėti tvarkingai. Priklausomai nuo tiekiamos sriubos dedama ir desertiniai šaukštai (jei patiekiama sultinys arba pertrinta sriuba).

Pastato ant stalo paimtus iš virtuvės sriubų priedus (grietinę, jei reikia skrebučius). Jie pastatomi arčiau svečių, kad būtų patogu įsidėti. Į kiekvieną indą įdedami specialūs šaukštai įsidėjimui, kurie užsikabina už indo krašto.



Darbas maitinimo metu

Priėjus svečiui pasisveikina ir informuoja kokias sriubas turime ir paklausia kokios sriubos svečias pageidautų.

Svečiui išsirinkus yra pilamas vienas nepilnas samtis. Svečiui paprašius pilamas pakartotinis samtis, prieš pilant sriuba – permaišoma.

Sriuba pateikiama lėkštėje su polėkšte arba sultinio puodelyje.

Jei prie sriubos turi būti dedamos bulvės – jų yra dedama tik vienas šaukštas. Klientui paprašius įdedama daugiau.

Įpylus sriubos yra palinkima „gero“ apetito.

Taip pat padavėjas turi informuoti atsakingą virėją, kai lieka 10 porcijų, kad reikia papildyti sriubą.

Gavęs atsakymą iš virtuvės, kad sriuba yra paruošta, padavėjas atsiprašo klientų ir išėmęs puodą iš pašildytojo nusineša, kad atsakingas virėjas įpiltų sriubos.

Po to atsineša ir įstato puodą atgal, padėkoja svečiams, kad palaukė ir aptarnauja svečius toliau.

Padavėjas atsiprašo svečių ir pavalo išsipylusią sriubą, jei taip atsitiko.

8.4.4.1.3 Padavėjų, atsakingų už indų nurinkimą nuo serviruojamų stalų, darbas

Kiekvienam padavėjui administratorius iš ryto paskiria nurenkamų stalų zoną.

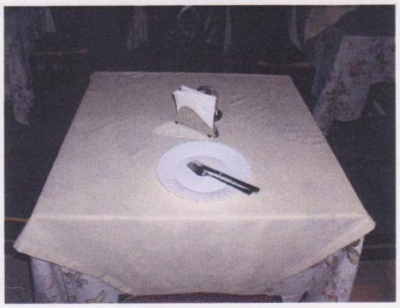
Padavėjas privalo žinoti šias zonas. Tuo atveju jei yra neaiškumu, būtinai reikia pasiklausti administratoriaus.

Padavėjas po salę vaikšto tik su padėklu, ant kurio krašto visada yra švari pašluostė, nurinktam stalui valyti.

Indai nurenkami padavėjui priėjus svečiui iš dešinės pusės.

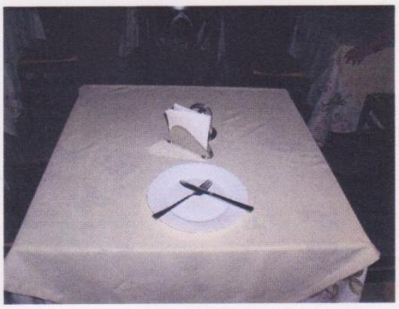
Indai yra nurenkami, kai indas yra tuščias arba kai svečias yra baigęs valgyti. Padavėjas turi paimti pastumtus į šalį tuščius, nešvarius indus.

Svečias gali būti baigęs valgyti, nepaisant to, kad jo lėkštėje vis dar yra maisto. Tai simbolizuoja atitinkamai padėti įrankiai. Vienas ženklas gali būti, kai svečio įrankiai sudėti vienas šalia kito ir pasukti 45^0 kampu į dešinę.



Sukryžiuoti įrankiai lėkštėje taip pat gali simbolizuoti, kad svečias jau yra pavalgęs.

Kita vertus, svečias nebūtinai turi žinoti šiuos specialius simbolius, todėl kartais, net jei įrankiai sudėti kitaip nei baigus valgyti ir lėkštė stovi prieš svečią, jis gali būti jau pavalgęs.



Todėl siekiant išvengti bet kokio nesusiklabėjimo su mūsų svečiu, nepriklausomai nuo to ar indas tuščias ar ne – visada turime atsiklausti klientų ar galime paimti jų indus.

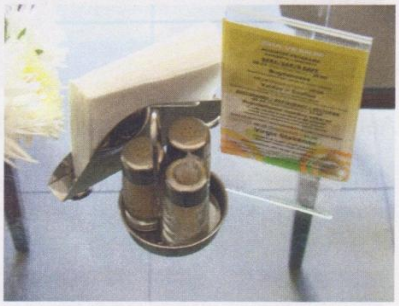
Ant padėklo vienu metu galima dėti tik nešvarius indus.

Pirmiausia yra nurenkamos lėkštės ir įrankiai, po to stiklo indai. Tuščios stiklinės nurenkamos tik svečiams pasikėlus nuo stalo.

Svečiui baigus valgyti ir pasikėlus nuo stalo nurenkame visus indus ir švariai, sausai nuvalome stalą ir pristumiame kėdes.

Jei ant staltiesės yra nors viena nenusivalanti dėmelė, ji pakeičiama švaria. Taip pat staltiesė yra pakeičiama, jei yra išsikabinę siūlai.

Tada tvarkingai sustatome prieskoninę, servetėlių indelį, kavos reklamos bei koncertinės programos stovelius.



Prieskoninės ir servetėlių indeliai visuomet turi būti pilni.

Pamatę, kad prieskoninė, servetėlių indelis, kavos reklama bei koncertinės programos stovelis yra purvinas turime juos nuvalyti arba pakeisti naujais.

Terasoje taip pat reikia prižiūrėti ir nurinkti peleninės. Peleninėje gali prisikaupti ne daugiau kaip 3 nuorūkos. Jei sėdi tik vienas žmogus, peleninė yra keičiama po kiekvieno parūkymo (nebent klientas paprašo kitaip).

Peleninę pakeisti švaria galima dviem būdais:

- Paimti švarią servetėlę ir uždengti ja peleninės viršų, tada paimti peleninę ir vietoj jos pastatyti švarią
- Paimti dvi švarias pelenines ir viena uždengti nešvarią peleninę, o kitą pastatyti vietoj buvusios

Ant stalo, prie kurio nėra žmonių gali būti tik tuščios peleninės.

Stalai po maitinimo palygiuojami, kad stovėtų tiesiomis eilėmis ir vienodu pasukimo kampu. Prie stalo tvarkingai sustatomos kėdės ir pataisomi ant kėdžių esantys užvalkalai.

8.4.4.1.4 Padavėjų, atsakingų už baro produktų siūlymą, darbas

Atsakingi padavėjai, vaikščioja tarp staliukų, prie kurių sėdi svečiai ir siūlo įvairius patiekalus, kurių nėra švediškame stale (desertai, kava, arbata, specialūs pasiūlymai, alkoholiniai gėrimai iš baro).

Šį darbą dirba gerai bendrauti mokantis padavėjas, kuriuos paskiria administratorius arba vyr.padavėjas pagal iš anksto sudarytą grafiką.

Priėjus prie svečio, padavėjas jį užkalbina pasisveikindamas: „laba diena/vakaras“ po to tęsia: „kadangi, šiandien labai karšta, norėtume Jums pasiūlyti atsigaivinti.....“, „Norėtume jums pasiūlyti mūsų naują desertą su šviežiomis uogomis....“, „turime specialų pasiūlymą tik jums – kava ir desertas.....“ ir kt.

Siūlomas produktas apsprendžiamas kiekvieną savaitę. Apie tai padavėjus informuoja vyr. administratorius.

Svečiui paprašius atnešamas meniu (a le carte).

Svečiui atsisakius ką nors užsisakyti, pasiūloma paskanauti siūlomų patiekalų kitą kartą ir palinkima geros dienos, pvz.: „linkiu jums geros dienos ir tikiuosi, kad mano pasiūlymas jus sekantį kartą sudomins....“

Antrą kartą prie šio žmogaus šį maitinimą neinama.

Jei svečias užsisakė patiekalo/gėrimo mes jį aptarnaujame tokia pat seka kaip ir koncertinės programos metu. Tai aprašyta 8.4.4.3 dalyje.

Svečiui paragavus/suvalgius patiekalą/gėrimą, reikia paklausti jo nuomonės apie paragautą patiekalą, pvz.: „labai norėčiau sužinoti jūsų atsiliepimus apie šį patiekalą/gėrimą....“

8.4.7.1 Atsisveikinimas pusryčių/pietų/vakarienės metu

Mes savo klientams turime sukurti atmosferą, kuri leidžia klientams jaustis laukiamais ir skatintų juos grįžti.

Todėl neužtenka svečių tik gražiai pasitikti ir aptarnauti – reikia, kad juos tinkamai ir išlydėtume.

Padavėjas, kuris pasitinka ir registruoja svečius yra atsakingai ir už tai, kad svečiai būtų tinkamai išlydėti.

Mūsų svečiai yra geriausias informacijos šaltinis.

Jie padeda mums tapti geresniais – todėl prieš atsisveikindami su svečiu, reikia pasiteirauti į ką mes turėtume atkreipti dėmesį, kad jis jaustųsi geriau.

Mes turime paklausti:

- Kaip patiko maistas
- Kaip patiko aptarnavimas

Tai reiktų klausti vieną kartą per dieną ir šį darbą atlieka administratorius. Pasiteirauti pasiūlymų. Viena iš frazių, kad nesuerzintų kliento, būtų: "Gal turi mums pasiūlymų ar patarimų, kaip pagerinti aptarnavimo kokybę."

Atidžiai išklausę svečio patarimus ir kritiką, turime padėkoti ir pasakyti, kad į jo nuomonę bus atsižvelgta.

Padavėjas, kuris registruoja svečius viską užsirašo ir perduoda šią informaciją administratoriui. Paprastai tai atliekama pasitarimų po maitinimo metu, tačiau jei informacija skubi – ji perduodama iš karto (pakvietus administratorių).

Svarbia informacija laikoma tai, kai svečias išreiškia nepasitenkinimą arba jis yra suirzęs. Kai svečias labai konfliktiškas, reikia atsiprašyti ir pakviesti administratorių.

Svečiui išeinant mes turime nusišypsoti ir padėkoti, kad pas mus apsilankė. Palinkime geros dienos/vakaro ir pakviečiame apsilankyti sekantį kartą.

2.1.2. SVEČIŲ APTARNAVIMAS, KURIEMS PARUOŠTAS SPECIALAUS MENIU MAITINIMAS

8.4.4.2 Svečių aptarnavimas, kuriems paruoštas specialaus meniu maitinimas

Sužinojus, kad svečias atvyko gydytis ir maitintis pagal specialią dietą, kurią paskyrė gydytojas, padavėjas paprašo svečio prisėsti prie laisvo staliuko ir palaukti, kol ateis dietistė.

Padavėjas tučtuojau informuoja administratorių, kuris pakviečia dietistę.

Dietistė kartu su svečiu aptaria jo pageidavimus ir paskiria specialų maitinimą.

Apie specialųjį maitinimą dietistė informuoja virtuvę ir padavėją, kuris registruoja svečius. Ji smulkiai nurodo svečio dietos ypatumus.

Specialaus meniu svečiai maitinami bare, tačiau jei pageidauja gali maitintis ir restorane. Kur maitintis apsisprendžia pats svečias (dažnai atvažiuoja su šeima ir nenori valgyti atskirai).

Atėjus kitam maitinimo laikui ir svečiui pasakius savo kambario numerį, apie jo dietą pranešama virtuvei žemiau pateikta seka:

1. Padavėjas, kuris registruoja svečius, perduoda informaciją padavėjui, kuris prižiūri šaltų patiekalų stalą.
2. Šis padavėjas nueina į virtuvę ir perspėja, kad atėjo svečias iš tam tikro kambario.
3. Šaltų patiekalų stalo padavėjas nuneša paruoštą patiekalą svečiui ir palinki gero apetito.

Svečiui baiginėjant valgyti administratorius turi prieiti ir paklausti ar viskas gerai, gal pageidautų kažką pakeisti. Administratorius tai daro ne po kiekvieno maitinimo, nes gali įkyrėti svečiui

Jei maitintis klientas nori bare, reikia vis tiek ateiti ir pranešti padavėjui restorane, kad jis žinotų ir nelauktų svečio.

2.1.3. UŽSAKYMO PRIĖMIMAS, PATIEKALŲ IR GĖRIMŲ PATEIKIMO TVARKA

Norint užtikrinti aukščiausio lygio aptarnavimą ir sukurti profesionalios komandos įspūdį, kiekvienas padavėjas turi būti puikus restorano meniu žinovas.

Kiekvienas padavėjas turi žinoti meniu esančių produktų aprašus.

8.4.4.3.1 Užsakymo priėmimas

Prieš koncertą administratorius paskirsto padavėjams staliukus, kuriuos jie aptarnaus koncertinės programos metu.

Prieš einant prie staliuko, padavėjas turi turėti rašiklį ir bloknotą.

Padavėjas meniu neneša, kadangi meniu nuneša administratorius. Tačiau atneša patiekalus, kuriuos buvo svečiai užsisakę pas administratorių.

Priėjęs prie staliuko padavėjas visų pirma turi pasisveikinti, pvz.: „labas vakaras, malonu, jus matyti, ar galiu jau priimti užsakymą?..."

Jei klientas dar neišsirinko ir sako norintis išsirinkti, jis paliekamas 5 minutėms.

Po penkių minučių prieinama ir maloniai kliento pasiteiraujama, ar jis jau išsirinko, ko pageidautų.

Jei klientas dar nėra apsisprendęs mes turime klientui padėti išsirinkti. Mes jo pasiteiraujame, ką klientas mėgsta užduodami vieną iš šių klausimų:

„Kokius patiekalus labiausiai mėgstate?„

„Gal galiu jums pasiūlyti šį patiekalą? Jis gaminamas iš..... ir patiekiamas su ....padažu... „

Priklausomai nuo atsakymo mes pasiūlome svečiui atitinkamą patiekalą ar/ir gėrimą.

Jei klientas jau išsirinko, padavėjas priima užsakymą, tokia seka:

1. Atidžiai klientą išklauso.
2. Užsirašo užsakymą į užrašų knygelę.
3. Pasiūlo papildomus patiekalus/gėrimus atsižvelgdamas į jau užsakytus.
4. Pakartoja užsakymą, siekiant užtikrinti, kad viskas teisingai suprato.
5. Gauna patvirtinimą iš svečio.
6. Palinki gero vakaro ir informuoja, kiek laiko užtruks patiekalams pagaminti.

Jei svečias užsisakė kavos arba arbatos, reikia pasiteirauti, kada ją pateikti.

Priėmęs užsakymą, padavėjas iš karto suveda užsakymą į R-keeper kasą. Tada vienas užsakymo čekis išsispausdina virtuvei, o kitas pateikiamas barui. Kokius užsakymus atlieka baras aprašyta 8.4.6 dalyje.

8.4.4.3.2 Patiekalų ir gėrimų pateikimo tvarka

Gavęs užsakymą, baro barmenas įpila gėrimą, kurį padavėjas turi nunešti klientui.

Svečiai aptarnaujami (gėrimai, įrankiai, patiekalai) šia seka: vaikai, moterys ir tik po to vyrai.

Gėrimai ir patiekalai svečiams yra pateikiami iš dešinės pusės.

Svečiams atnešamas gaivinantis gėrimas ar aperityvas, kurį užsakė patį pirmą ir pageidavo gauti iš karto.

Jei svečias užsisakė patiekalą, šalia jo yra atnešama duona. Ji patiekiama pintinėlėje ar vokelyje, į kurį įtiesta medžiaginė servetėlė, kad duona nedžiūtų.

Jei prie šalto užkandžio pageidavo kito gėrimo, tai jis atnešamas prie šio patiekalo

Tada atnešamas pirmasis užsakytas patiekalas. Tai gali būti salotos, užkandžiai.

Svečiui suvalgius šį patiekalą, nurenkamos lėkštės, įrankiai ir pirmojo gėrimo taurės, jei bus patiekiamas antrasis gėrimas. Jei antro gėrimo nėra užsakyta, taurės nenurenkamos, bei pasiūlomas naujas gėrimas.

Atnešama antrasis patiekalas. Kartu paduodami vokelyje įrankiai skirti šiam patiekalui valgyti.

Svečiams pavalgius yra nurenkami panaudoti indai, įrankiai, duonos lėkštutės bei nuvalomas stalas.

Po to yra nešamas desertas. Padėjus desertą reikia svečiui dar kartą pasiūlyti tauriųjų gėrimų, kavos, arbatos.

Tuo atveju, jei svečiai užsisakė labai skirtingus patiekalus (t.y. vienas tik ledus, o kitas – šaltą užkandį ir karštą ar ką nors kita), tai pirmiausia reikėtų pasiūlyti svečiui, kuris užsisakė tik ledus dar kažką užsisakyti prie ledų.

Jei svečias nieko daugiau nepageidauja, tai reikia paklausti: „kada patiekti jam ledus, ar kartu su kitų svečių desertu ar pageidautų anksčiau".

Nurenkant indus, prieit ir pasiūlyti dar užsisakyti.

Paskutinės taurės ir (jei užsakyta) kavos puodukai ant stalo lieka tol, kol išeina paskutinis svečias.

Svečiui paprašius atnešti sąskaitą.

Jei svečias neprašo sąskaitos ir koncertas jau baigiasi, reikia prieiti ir labai mandagiai priminti, kad restorano darbas jau baigiasi ir pasiūlyti svečiui toliau pratęsti vakarą bare.

Atnešus sąskaitą reikia stebėti svečius, kada jie bus pasiruošę sumokėti.

Atnešti grąžą, padėkoti už apsilankymą ir pakviesti apsilankyti kitą kartą.

Indų nurinkimas ne švediškame stale

Padavėjas kiekvieną kartą nueidamas nuo staliuko, apžiūri visus esančius pakeliui staliukus ir nurenka nešvarius indus (jei yra).

Jei prie staliuko esantys žmonės valgo – tušti indai nenurenkami ir netrukdoma svečiui valgyti.

Tuščios taurės valgymo metu, turi būti nurenkamos tik tuo atveju, kai tai trukdo klientui valgyti.

Tik visiems staliuko svečiams pavalgius, galima nurinkti lėkštes.

Smulkiau nurinkimas nuo stalų aprašytas 8.4.4.1.3 dalyje.

2.1.4. GĖRIMŲ PATEIKIMAS

8.4 SVEČIO PRIĖMIMAS IR APTARNAVIMAS RESTORANE

8.4.5 Gėrimų pateikimas

Mūsų svečiai restorane ir bare gali užsisakyti įvairių gėrimų. Siekiant užtikrinti aukščiausio lygio aptarnavimą, kiekvienas padavėjas ir barmenus turi žinoti šiuos pagrindinius dalykus:

- Taurės statomos dešinėje serviruotės pusėje už peilio galo, gėrimai pilami dešine ranka iš svečio dešinės pusės.

- Po to butelis statomas dešiniau už taurės, etikete į lankytoją, kad jis panorėjęs pats lengvai galėtų įsipilti.

- Nešant ant padėklo įvairius gėrimus, sunkūs buteliai statomi arčiau padavėjo kūno.

Gėrimai yra skirstomi į **alkoholinius** ir **nealkoholinius**.

Nealkoholinius gėrimus galima patiekti mažuose buteliuose ir taurėse.

Patiekiant nealkoholinius gėrimus mažuose buteliuose, dedama gaiviųjų gėrimų taurė su kojele. Kartu atnešamas buteliukas, kuris yra atkemšamas tik prie svečių stalo.

Atidarius buteliuką, užsakyto gėrimo ir į taurę įpilama apie 2/3. Buteliukas su likusiu gėrimu pastatomas svečiui iš dešinės pusės.

Alkoholiniai gėrimai yra skirstomi pagal skonines savybes ir pagal stiprumą. Nuo to priklauso ir jų patiekimas.

8.4.5.1 Alaus įpylimas ir patiekimas

Alų reikia pilti į bokalą taip, kad virš jo būtų graži puta (maždaug apie 3cm).

Leidžiant alų iš čiaupo, bokalas laikomas gulsčiai. Alus leidžiamas gulsčio bokalo sienele, kad neprisiplaktų per daug putų.

Truputį leidžiama putai nuslūgti, paskui trumpais pliūpsniais stačias bokalas pripildomas iki viršaus.

Patiekiant alų iš butelių, alaus butelis atnešamas kartu su bokalu ant padėklo. Butelis yra atkemšamas tik prie svečių stalo.

Žiūrėkite, kad neperbėgtų per viršų!

Alus pilamas tik į tos rūšies alui skirtus bokalus. Tai reiškia, kad į „Švyturio" bokalą negali būti pilamas „Carlsberg", „Utenos" ar kito gamintojo alus.

Prieš padedant alaus bokalą ar taurę ant stalo yra padedamas atitinkamo gamintojo kartoninis padėkliukas. Alaus be padėkliukų pateikti negalima. Alaus bokalų ir taurių dugnas turi būti sausas.

Taip pat yra alaus taurės moterims, kaip ir bokalai 0,5l ir 0,3l

8.4.5.2 Vyno patiekimas

Skirtingos rūšies vynas yra pateikiamas skirtingose taurėse.

Ragaujant kelių rūšių vyną, reiktų laikantis tokio eiliškumo: pirmiausiai – silpnesni, vėliau – stipresni. Pradžioje geriami – baltieji, po to – raudonieji vynai. Pirma – sausieji, po to – saldesni. Pabaigoje pateikiami desertiniai vynai.

Raudonas vynas dera prie raudonos mėsos (jautiena, kiauliena, aviena...), o baltas – prie žuvies arba baltos mėsos (paukštiena, triušiena...).

Krašto vynas geriausiai dera su krašto patiekalais.

Vynas bei valgis turi sudaryti pusiausvyrą (t.y. vienas kitą turi papildyti skoniu)

Priimant užsakymą, reikia atsižvelgti į šias subtilybes ir mandagiai klientui patarti, kurį vyną rinktis.

Bendros žinios apie vyno pateikimą

Pakartotinai vyno pilama tik tada, kai taurė yra tuščia. Į „laikinai" nuo stalo nuėjusio svečio taurę nepilama.

Į taurę galima pilti tik vienos rūšies vyną. Jei svečias nori kitos rūšies vyno, reikia būtinai pakeisti taurę.

Jei svečiai pageidauja vyno, kuris yra parduodamas buteliais reikia laikytis žemiau aprašytos tvarkos:

Svečiui paprašius, padavėjas neatkimštą butelį parodo užsakovui, atsistodamas jam iš kairės pusės, pasukus etiketę į svečią taip, kad jis galėtų matyti vyno vynuogių rūšį, metus ir jį pristato maždaug taip: "Prašom, butelis Torres Vina Sol 19... !"

Užsakovui sutikus (jis linkteli galva, patvirtina žodžiu) butelis turi būti atidaromas kamščiatraukiu prie svečių. Padavėjas pastato butelį ant stalo, viena ranka jį prilaiko, o kita ištraukia kamštį:

1. Kamščio gaubtas įpjaunamas 0,2-0,5 cm žemiau butelio kaklelio ir nuimamas.

2. Į kamščio centrą (daugiau kaip per pusę kamščio) įsukamas kamščiatraukis.

3. Kaire ranka prilaikomas butelio kaklelis, o dešiniąja atlaisvinamas kamštis, kamščiatraukis dar kartą pasukamas ir kamštis tyliai ištraukiamas (be garso).

4. Ištraukus kamštį, butelio kaklelis nuvalomas servetėle.

Kamštį (ypač labai gero vyno) padavėjas turi padėti ant lėkštutės ir parodyti užsakovui.

Siaurai sulankstytas padavėjo rankšluostėlis permetamas per dešinę ranką, į jį įdedamas butelis, butelio etiketė turi būti neuždengta, gerai matoma svečiui.

Pirmiausia gurkšnelis įpilamas paragauti užsakovui, kad jis įsitikintų, jog vynas yra geras. Pilant butelis laikomas prie pat taurės, neliečiant jos krašto.

Užsakovui sutikus, vyno pirmiausia įpilama moterims, po to vyrams. Galiausiai pilama asmeniui, kuris užsakė vyną. Prieš pilant į taures, butelio kaklelis apsukamas siaurai perlenkta popierine servetėle vyno lašams sugerti.

Vyno pilama maždaug 2/3 taurės.

Baigiant pilti, butelis vikriai pasukamas, kad joks lašas nenulašėtų ant staltiesės. Įpylus vyną, jis pastatomas atgal į ledo kibirą ar į lėkštutę (priklausomai nuo vyno rūšies).

Baltojo vyno patiekimas

Baltas vynas yra pilamas į jam skirtas taures.

Jis visada pilamas į mažesnės taures nei raudonas vynas, kadangi baltas vynas yra visada pateikiamas šaltas (iki 6-8^{0}C) ir jį rekomenduojama gerti greičiau, kad nesušiltų.

Jei yra užsakomas butelis balto vyno, jis yra pateikiamas gerai atšaldytas (iki 6-8^{0}C) ir atnešamas kibirėlyje su ledu ir pastatomas ant lankytojų stalo.

Raudonojo vyno patiekimas

Raudonas vynas yra pilamas į jam skirtas taures.

Skirtingai nuo balto vyno, raudonas vynas patiekiamas kambario temperatūros: 16-18^{0}C.

Jei yra užsakomas butelis raudono vyno, jis yra atnešamas ant desertinės lėkštės su servetėle ir padedamas ant stalo.

Putojančio vyno patiekimas

Nepriklausomai nuo spalvos, putojantis vynas yra teikiamas tik gerai atšaldžius: (iki 6-8^{0}C).

Jei užsakomas butelis putojančio vyno, jis yra gerai atšaldomas ir kibirėlyje su ledu atnešamas ant užsakovo stalo.

Svečiui patvirtinus, kad tai tinkamas vynas jis yra atkemšamas:

Viena ranka prilaikant kamštį, kita yra atlankstoma viela ir nuimamas vielos tinklelis.

Jei atsukant vielą yra jaučiamas kamščio spaudimas į delną, tai kamštis išimamas kartu su viela.

Jei kamštis dar nejuda, butelis perimamas į dešinę ranką. Uždėjus ant kamščio servetėlę, viena ranka jis prilaikomas, o kita atsargiai pasukamas butelis.

Atkemšant butelis visada laikomas rankose gulsčiai, kiek pasuktas nuo svečio į šoną.

Prieš pilant vyną, butelis apvyniojamas servetėle taip, kad būtų matyti etiketė.

Pilant putojantį vyną į taurę, patariama įpilti iki pusės, kad putodamas neišbėgtų, o paskui – iki 2/3 taurės.

Jei svečiui vynas netinka

Gali pasitaikyti, kad vynas yra sugedęs. Tai išduoda aitrus acto kvapas, apie kamštį apibėgęs butelio kaklelis arba kamštis pakilęs aukščiau. Tokiu atveju svečių maloniai atsiprašoma ir atnešamas naujas butelis.

Jei vynas yra geras ir patiektas pagal visas patiekimo taisykles, o užsakovas paragavęs jo atsisako (įrodinėja, kad vynas turėtų būti kitokio skonio; jis laikomas netinkamomis sąlygomis ir t.t...), padavėjas turi pasiteirauti, į kokį vyną svečias pageidautų pakeisti prieš tai pateiktą vyną.

Svečiui atsisakius šio pasiūlymo ir reikalaujant, kad vynas nebūtų įtrauktas į sąskaitą yra kviečiamas administratorius.

8.4.5.3 Brendžio ir konjako patiekimas

Brendis yra pateikiamas tam skirtose taurėse.

Klientui pageidaujant yra pašildoma taurė ir įpilamas brendis.

Jei užsakoma butelis brendžio, tai atnešamos taurės skirtos brendžiui ir pastatomos svečiui iš dešinės pusės, jei svečiai valgo - tai virš pagrindinio peilio.

Brendžio butelis yra atsukamas prie staliuko.

Kamštis atsukus butelį nepaliekamas.

Pirma įpilama svečiams, o po to užsakovui.

Tada atsuktas butelis pastatomas arčiau užsakovo, kad būtų lengviau pasiekti įpilti

8.4.5.4 Viskio patiekimas

Viskis yra pateikiamas tam skirtose taurėse.

Priimdamas užsakymą, padavėjas turėtų atsiklausti ar svečias pageidautų viskio su ledu ar be jo. Jei svečias pageidavo gėrimo su ledu, į taurę yra dedama 2-3 gabalėliai ledo, po to ant viršaus pilamas viskis.

Jei patiekiamas viskio butelis, tai atnešamos viskio taurės ir atskirai ledo kibirėlyje ledo kartu su žnyplėmis jam įdėti.

Prieš įpilant į kiekvieną taurę įdedama po kelis gabalėlius ledo. Atsuktas butelis pastatomas arčiau užsakovo. Ledo kibirėlis taip pat paliekamas ant stalo, tik labai svarbu nepamiršti jį nuolat prižiūrėti – ledukai turi būti neištirpę ir jie turi būt nuolat papildomi.

8.4.5.5 Degtinės ir likerio gaminių patiekimas

Degtinė ir likeris patiekiami atšaldyti 0-4^0 C, jei svečias pageidauja galima patiekti atskirai kibirėlyje ledukus su žnyplėmis.

Degtinė ir likeris patiekiami tam skirtose taurelėse.

Jei užsakoma viena taurelė likerio ir svečias pageidauja ledo į ją, tai į vieną taurelę įdedama vienas gabalėlis ledo.

Jei svečias užsisakė butelį, tai pirma atnešamos taurelės, po to butelis padėtas ant lėkštelės su servetėle, tada įpilama degtinės į kiekvieną taurelę ir butelis pastatomas prie užsakovo.

Patiekiant tekilą, taurelė statoma ant lėkštutės ir ant kurios vieno krašto padedama dvi skiltelės citrinos ir šalia žiupsnelis druskos. Jei patiekiamas butelis tekilos, tai citrina atnešama atskiroje lėkštėje ir druska atnešama taip pat atskiroje lėkštutėje.

2.1.5. SVEČIŲ APTARNAVIMAS SAUSU DAVINIU

8.8 Kitos paslaugos

8.8.1 Svečių aptarnavimas sausu daviniu

Sauso davinio užsakymas

Jei mūsų svečias yra susimokėjęs už maitinimą, o dėl įvairių priežasčių negali ateiti į restoraną pavalgyti, svečio patogumui mes galime paruošti sauso davinio krepšelį.

Taip pat sausą davinį galima užsisakyti, net jei ir nepriklauso maitinimas.

Jei svečias užsisako sausą davinį, tai registruojantis padavėjas užpildo sausų davinių informacinį lapą –formą:

- Svečių kambario Nr.
- Svečių skaičius
- Už kokį maitinimą, t.y. ar už visą dieną ar už kažkurį maitinimą (jei reikia)
- Sauso davinio atidavimo laikas (diena ir valanda)
- Pastabos

Tada užpildytas lapas yra perduodamas virtuvei, kuris prisegamas skelbimų lentoje.

Sauso davinio paruošimas

Sausą davinį ruošia virėjas atsakingas už Ale-Carte patiekalus šaltame ceche

Sausas davinys turi būti paruoštas 1 val. prieš sauso davinio atidavimo laiką.
Jei sausas davinys užsakytas anksti ryte, jis ruošiamas po darbo, t.y. 23:00 val.

Į sausą davinį už pusryčius įeina: balta duona, duona juoda su grūdais, mineralinis vanduo, skilandinė dešra, sūris sumuštinių, pomidoras, agurkas,obuolys, margarinas, mėtinis saldainis.

Į sausą davinį už pietus arba vakarienę įeiną: balta duona, duona juoda su grūdais, balta bandelė, mineralinis vanduo, sultys, skilandinė dešra, sūris sumuštinių, pomidoras, agurkas, jogurtas, obuolys, kriaušė, margarinas, mėtinis saldainis.

Sausas davinys pakuojamas į vienkartinę dėžutę, kuri kartu su mineraliniu vandeniu įdedama į maišelį su rankenomis.

Paruoštas sausas davinys laikomas šaldytuve ir jį padavėjui paprašius atneša atsakingas virėjas.

Sauso davinio išdavimas

Sausas davinys yra išduodamas, kai svečias prieina prie registruojančio padavėjo ir pasiteirauja apie sausą davinį. Gali būti, kad svečias užsakė sauso davinio nakčiai (kadangi išvyksta vėlai vakare/anksti ryte).

Sauso davinio informaciniame lapelyje, ties pastabomis turi būti nurodyta kur pristatomas sausas davinys, jei tai yra registratūra, ten sausą davinį pristato virėjas, atsakingas už sausą davinį.

Po darbo (jei klientas išvyksta naktį), prieš persirengdamas, virėjas (atsakingas už sausą davinį) su darbo drabužiais sausą davinį pristato į registratūrą.

Jei tai yra kambarys, tai į kambarį pristato padavėjas kliento pageidaujamu laiku. Jei klientas pageidauja maitinimo metu, jam sausą davinį pristato padavėjas, kliento pageidaujamu laiku.

2.2. ŠVEDIŠKO STALO VALGIARAŠTIS

TREČIADIENIS

Pusryčiai

Šaltų patiekalų stalas:
Fermentiniai sūriai ("Rambynas", "Mozzarella")
Tortilija įdaryta aromatiniu kumpeliu ir daržovėmis
Virtuvės kulinarų ruoštas jautienos kepenėlių paštetas
Varškė
Pertrinta varškė
Švieži agurkai
Švieži pomidorai
Šviežios morkos
Virti burokėliai su alyvuogių aliejumi

Sausi pusryčiai (šokoladiniai dribsniai, kviečiai su medumi, cinamoniniai)
Miusli
Jogurtas bio su mėlynėmis
Jogurtas su persikais
Kefyras

Virtuvės kulinarų ruoštas trijų rūšių sviestas: morkų, pomidorų, žolelių
Uogienė: trintos braškės ir juodieji serbentai
Natūralus medus

Karšti patiekalai

Keptos, parūkytos pokylio dešrelės
Kepta kiaulienos k/r šoninė
Omletas
Baklažanų – pomidorų apkepas
Blyneliai su varške
Avižinių dribsnių košė
Grikių košė

Mūsų konditerių šviežiai kepta duona, duoninės ir saldžios bandelės

Trijų rūšių sultys: apelsinų, greipfrutų, obuolių.
Kava, arbata

TREČIADIENIS

Pietūs

Lietuviški barščiai su baravykais
Pertrinta bulvienė su šonine

Salotos

Salotos su jautiena
Cezario salotos
Silkė su svogūnais
Salotų lapų asorti
Juodos, žalios alyvuogės
Švieži pomidorai su ridikėliais
Švieži pomidorai su iceberg salotomis
Brokolių salotos

Karšti patiekalai

Maltinukai "Jūratė"
Žuvis šviežių agurkų padaže
Jautiena troškinta su kriaušėmis
Bulvių plokštainis

Garnyrai

Keptos bulvės su kmynais
Virti ryžiai su ciberžole
Troškintos morkos su šparaginėmis pupelėmis
Garinti žiediniai kopūstai

Įvairūs vaisiai, uogos pagal sezoniškumą
Sultys: apelsinų, obuolių, greipfrutų

Duona: juoda, balta; duoninės bandelės

TREČIADIENIS

Vakarienė

Pertrinta daržovių sriuba

Salotos

Salotos su vištiena
Salotos su grybais
Silkė su saulėgrąžomis
Švieži agurkai
Švieži pomidorai
Balto ridiko ir agurkų salotos
Juodos alyvuogės
Šviežių kopūstų salotos su morkomis

Karšti patiekalai

Jautienos maltinukai su pomidorų padažuir alyvuogėmis
Įdarytas viščiukas
Žuvis svogūnų – grietinės padaže
Blyneliai su obuoliais

Garnyrai

Virtos bulvės su krapais
Virti makaronai
Morkos troškintos su sviestu ir grietinėle
Garinti brokoliai

Duona: juoda, balta; duoninės bandelės

Sultys: apelsinų, greipfrutų, obuolių

Naminė konditerija

Vaisiai, uogos pagal sezoniškumą

ŠEŠTADIENIS

Pusryčiai

Šalti patiekalai

Sūriai fermentiniai: "Nemuno lankų" ir "Picarela"
Jautienos kepenėlių paštetas
Panevėžio file
Varškė
Švieži agurkai
Švieži pomidorai
Lapinės salotos ir iceberg
Šviežios tarkuotos morkos
Kopūstų – obuolių – morkų salotos

Dribsniai (šokoladiniai, kviečiai su medumi, cinamoniniai, paprastieji)
Miusli
Jogurtas miško uogų
Jogurtai bio su įvairiomis uogomis
Kefyras

Padažai: alyvų aliejus, žolelių padažas, sojos padažas, garstyčios, majonezas
Uogienė arba trintos uogos
Natūralus medus

Karšti patiekalai

Keptos pokylio dešrelės
Virtos pieniškos dešrelės
Omletas su pomidorais
Kepta k/r šoninė
Koldūnai su mesa
Avižinių dribsnių košė
Grikių košė

Mūsų konditerių šviežiai kepta duona, duoninės bandelės ir arbatinės bandelės

Trijų rūšių sviestas pagamintas mūsų kulinarų (morkų, žolelių ir pomidorų)

Trijų rūšių sultys: ananasų, apelsinų, obuolių
Citrusiniai vaisiai
Kava, arbata

ŠEŠTADIENIS

Pietūs

Charčio
Šviežių kopūstų sriuba

Salotos

Burokėlių mišrainė
Špinatų salotos
Silkė su baravykais
Šviežių kopūstų salotos
Lapinių salotų asorti
Nicos salotos
Švieži agurkai
Švieži pomidorai

Karšti patiekalai

Jautienos kepsneliai su slyvomis
Vištienos file su baravykų padažu
Žuvis citrininiame padaže
Kiaulienos maltinukai grietinėlės padaže

Garnyrai

Keptos bulvės
Virti makaronai su pesto padažu
Troškintos daržovės su baklažanais
Garintos morkos

Įvairūs vaisiai
Sultys: apelsinų, obuolių, greipfrutų

Duona: juoda, balta; duoninės bandelės

ŠEŠTADIENIS

Vakarienė

Pertrinta daržovienė

Salotos

Keptos daržovių salotos su baklažanais
Draugų salotos
Šviežios daržovės su žolelių užpilu
Salotų lapų asorti
Silkė su pievagrybiais
Švieži pomidorai su svogūnais
Švieži agurkai su ridikėliais
Šviežios daržovės su žiediniais kopūstais
Burokėlių salotos

Karšti patiekalai

Kiaulienos sprandinė grill
Garinta žuvis su žaluma
Vištienos maltinukai sojos padaže
Varškės apkepas

Garnyrai

Bulvių košė
Virti makaronai
Troškintos daržovės

Duona: balta, juoda; duoninės bandelės

Sultys: apelsinų, greipfrutų, obuolių

Naminė konditerija
Įvairūs vaisiai

3 MOKYMO ELEMENTAS. PATIEKALŲ IR GĖRIMŲ PATIEKIMAS Į VIEŠBUČIO KAMBARIUS

3.1. „SPA VILNIAUS“ RESTORANO DARBUOTOJŲ STANDARTO SKYRIUS “*ROOM-SERVICE*“ PASLAUGA (VIEŠBUČIO GYVENTOJŲ APTARNAVIMAS KAMBARIUOSE)

8.8.2 „Room-service“ paslauga

Užsakymo surinkimas

Mūsų svečiai gali užsisakyti restorano ir baro patiekalus į savo numerį. Kiekviename numeryje yra pusryčių užsakymo kortelė.

Kortelė laikoma kambaryje pakabinta ant kabyklos tiesiai už durų.

Svečiai pusryčius turi užsisakyti iš vakaro. Jie kortelėje pažymi pageidaujamus patiekalus ir pakabina užsakymą ant durų rankenos koridoriuje iki 22 val.

Kortelėje svečias pažymi:

- kambario numeris
- asmenų skaičius
- svečio pavardė
- kurią valandą svečias norėtų pusryčiauti

Vakare (apsauga ar kambarinės) praeina per koridorius (22.15) ir surenka maisto užsakymo korteles ir atiduoda restorano administratoriui/registratūrai. Administratorius, dirbantis vakare, kiekvieną vakarą (22.30), paima iš registratūros užsakymo korteles ir perduota virtuvei.

Užsakymo paruošimas

Serviruotė paruošiama iš vakaro. Iš anksto apskaičiuojama, kiek reikėtų padėklų. Užsakyti patiekalai su gaubtais, kava ir arbata termosiukuose dedami ant padėklų.

Padėklas serviruojamas taip, kad vienodai pasiskirstytų svoris ir nešant būtų lengviau išlaikyti pusiausvyrą.

Maistą pristato į kambarį, tam skirtu laiku, ryte į darbą atėjęs ir šiam darbui skirtas padavėjas.

Maisto užsakymas telefonu

Svečių patogumui maistą galima užsisakyti į kambarį ir telefonu.

Skambutį telefonu priima restorano barmenas.

Suskambus telefonui, barmenas šypsodamasis atsiliepia naudodamas šią frazę:
„restorano barmenas (-nė) vardas *klauso, laba diena (labas vakaras....)*

Tada barmenas patikslina kambario numerį ir priima užsakymą.

Baigus svečiui užsakinėti, siekiant išvengti nesusipratimų, barmenas pakartoja patiekalų pavadinimus, kad nebūtų nesusipratimų.

Jei barmenui neaišku, ko svečias nori užsisakyti, jis turi mandagiai atsiprašyti ir paprašyti svečio pakartoti ko jis pageidauja.

Tada reikia svečiui padėkoti už užsakymą ir jį informuoti, per kiek laiko bus pateiktas užsakymas į kambarį.

Baigus pokalbį, barmenas užsakymą suveda į R-keeper kasą ir jį virtuvė gauna įprastu būdu.

Gėrimų užsakymus vykdo pats restorano barmenas.

Patiekalai į kambarį visuomet nešami uždengtuose induose.

Eidamas su padėklu padavėjas turi būti labai atsargus, kad neužkliūtų. Jo dešinė ranka turi būti laisva, kad ja galėtų prilaikyti padėklą. O jei jis kairiarankis atlieka šį darbą kaire ranka.

Nešant užsakymą kartu nešamas ir užsakymo pre-čekis (tai sąskaitos apimtis tik dar nepadarytas galutinis apmokėjimas)

Padavėjas priėjęs prie durų pasibeldžia, pasako – „RESTORANAS" ir palaukia kol jas atidarys.

Atidarius duris, padavėjas pasisveikina, pasako kad atnešė užsakymą, ir paklausia kur gali jį išdėlioti.

Padavėjas išdėliojęs užsakymą pateikia svečiui pre-čekį ir paklausia kokiu būdu jis pageidaus atsiskaityti (galimi du būdai: atsiskaitymas grynaisiais ir pervedimas į kambario sąskaitą). Detalus atsiskaitymo būdų aprašymas pateiktas 8.5 dalyje.

Tada, atsiskaičius su svečiu, padavėjas palinki gero apetito ir maloniai atsisveikina.

Indus sutvarko kambarinė.

Gali būti atvejis, kai einantį koridoriumi padavėją sustabdo viešbučio svečias ir prašo ką nors atnešti į kambario numerį.

Jei rankos užimtos, o užsakymas nedidelis (t.y. puodelis arbatos ar kavos, pan.), galima priimti užsakymą neužsirašant.

Jei užsakymas didelis, reikia atsiprašyti, kad negali priimti užsakymo dabar, pasiteirauti numerio ir užeiti į numerį vėliau ir priimti užsakymą.

4 MOKYMO ELEMENTAS. SAVARANKIŠKA UŽDUOTIS

4.1. UŽDUOČIŲ VARIANTŲ APRAŠYMAS IR VERTINIMO KRITERIJAI

SAVARANKIŠKA UŽDUOTIS: VIEŠBUČIO GYVENTOJŲ APTARNAVIMAS

Užduoties tikslas – savarankiškai tobulinti viešbučio gyventojų aptarnavimo technologines kompetencijas, aptarnauti viešbučio gyventojus restorane, kambariuose.

Savarankiško darbo trukmė: 6 val.

Darbo vieta: restorano salė, viešbučio kambariai.

Darbo priemonės: darbo inventorius, skirtas viešbučio gyventojų aptarnavimui restorane prie švediško stalo ir užsakymo priėmimui, pasiruošimui kambariuose.

Mokymo metodai: savarankiškas praktinis darbas.

Darbo eiga:

1. Nuoseklus savarankiško praktinio darbo tikslo išdėstymas.
2. Saugaus darbo technikos reikalavimai.
3. Padavėjo asmens higienos reikalavimai.
4. Savarankiško darbo praktinių užduočių atlikimas.
5. Atliekant savarankišką užduotį mokytoją konsultuoja ir jos atlikimą pagal nustatytus kriterijus vertina mokytojo mokytojas.

Savarankiško darbo praktinių užduočių variantai:

1. Viešbučio gyventojų aptarnavimas restorane, užduotį: švediško stalo paruošimas svečių aptarnavimui pagal pateiktą valgiaraštį pusryčiams, pietums, vakarienei, parenka už mokymo vykdymą atsakingas asmuo.
2. Patiekalų ir gėrimų patiekimas į viešbučio kambarius, užduotį: užsakymo priėmimas, užsakymo paruošimas, parenka už mokymo vykdymą atsakingas asmuo.

SAVARANKIŠKOS UŽDUOTIES VERTINIMO KRITERIJAI

- Užduotis atlikta per jai skirtą laiką,
- Užduotis atlikta kokybiškai, laikantis aptarnavimo reikalavimų,
- Užduotis atlikta laikantis jos aprašyme nurodytos technologinės dokumentacijos reikalavimų,
- Užduotis atlikta savarankiškai.