Layihə Avropa İttifaqı tərəfindən maliyyələşdirilir

alman əməkdaşlığı
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyi
Peşə Təhsili Üzrə Dövlət Agentliyi

OFİSİANT

Implemented by
giz Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Almaniya Beynəlxalq Əməkdaşlıq Cəmiyyəti (GİZ)

Şirkətin oturum yeri
Bonn və Eşborn (Eschborn)
Qəbələ, İsmayıllı və Qax rayonlarının kənd təsərrüfatı və turizm sahələrində Dual Peşə Təhsili və Təlimi pilotların yaradılması (EDVET) layihəsi
Qış Parkı Plaza
Rəsul Rza küçəsi 75, 201-ci ofis
Tel. +994 (12) 599 91 20-25
Fax. +994 (12) 599 91 26
Email info@giz.de
https://www.giz.de/en/worldwide/367.html

Çap edilib
Fevral 2019

Müəllif
Mahmudov Xəyal

Məzmun və dizayn
Quliyev Elmir
T. +994 51 829 68 10
guliyevproduction@gmail.com

Bu dərgi Avropa İttifaqının (EU) maliyyə yardımı ilə hazırlanmışdır. Sənədin məzmununa görə Seft Consulting məsuliyyət daşıyır və burada ifadə olunan fikirlər heç bir halda Avropa İttifaqının rəsmi mövqeyi kimi qəbul edilə bilməz.

“Qəbələ, İsmayıllı və Qax rayonlarının kənd təsərrüfatı və turizm sahələrində dual peşə təhsili və təlimi pilotların yaradılması (EDVET) layihəsi“ Avropa İttifaqı (EU) və Almaniya Federal İqtisadi Əməkdaşlıq və İnkişaf Nazirliyinin (BMZ) maliyyə dəstəyi ilə Almaniya Beynəlxalq Əməkdaşlıq Cəmiyyətinin (GİZ) “Cənubi Qafqazda özəl sektorun inkişafı və peşə təhsili və təlimi regional proqramı” (PSD TVET) tərəfindən həyata keçirilir.

Açıqlama: Hazırki dərginin məzmununa və orada ifadə olunmuş fikirlərə görə EU, BMZ və GİZ məsuliyyət daşımır.

Qeyd 1: Bu kurikulumun hazırlanmasında müvafiq peşə standartından istifadə edilmişdir.
Qeyd 2: Dərgidə istifadə olunan şəkillər açıq mənbələrdən götürülüb.

MÜNDƏRİCAT

Giriş 5
"Ofisiant"modul spesifikasiyası 5
Təlim nəticəsi 1:İş üçün məkanın hazırlığını və peşə xüsusiyyətlərini bilir 7
1.1.1. İş prosesinin təşkilini məruzə edir 7
1.2.1. Peşəyə uyğun verilən tələbləri yerinə yetirir 7
1.3.1. Əməyin təşkil metodlarını anlayır 8
1.4.1. Texniki təhlükəsizlik qaydalarına riayət edir 9
1.5. Tələbələr üçün fəaliyyətlər 9
1.6. Qiymətləndirmə 10
Təlim nəticəsi 2: Restoranda istifadə olunan qab-qacaq və digər ləvazimatları bilir 11
2.1.1. Qab-qacaq və mətbəx dəstlərini adlandırır 11
2.2.1. Yemək ləvazimatları qeyd edir 12
2.3.1. İnventara daxil olan əşyaları sadalayır 13
2.4.1. Masa örtüklərinin növlərini və təyinatını müəyyən edir 14
2.5. Tələbələr üçün fəaliyyətlər 14
2.6. Qiymətləndirmə 15
Təlim nəticəsi 3: Süfrəni hazırlamağı bacarır 16
3.1.1. Masanın üzərinə lazimi süfrəni salır 16
3.2.1. Servirovka işlərini yerinə yetirir 17
3.3.1. Əlavə masanı hazırlayır 19
3.4.1. Salfetlərin bükülmə formasını göstərir 20
3.5. Tələbələr üçün fəaliyyətlər 24
3.6. Qiymətləndirmə 24
Təlim nəticəsi 4: Servis etmək qaydalarını bilir, xidmət etməyi bacarır 26
4.1.1. Yemək və içkilərin süfrəyə verilmə qaydalarını təsvir edir 26
4.2.1. Menyunun təqdim edilməsini və sifarişin alınmasını nümayiş etdirir 26
4.3.1. Yemək ləri ardıcıllıqla qonaqlara təqdim edir 27
4.4.1. İstifadə olunan qab-qacağı və dəstləri qaydaya uyğun dəyişdirir 28
4.5.1. Xidmət zamanı sifariş edilən yeməyə görə içkilər və əlavə qida təklif edir 29
4.6.1. Hesabın alınması və qonağın yola salınması prosesini əlaqələndirir 30

MÜNDƏRİCAT

4.7. Tələbələr üçün fəaliyyətlər 30
4.8. Qiymətləndirmə 31
Təlim nəticəsi 5: Qəbul, banket və digər sferalarda servisi bilir və təşkil etməyi bacarır 32
5.1.1. Fərqli xidmət növlərini (fransız,rus) həyata keçirməklə yanaşı ziyafətlərdə komanda şəklində işləyir 32
5.2.1. Toy və digər banketlərdə servisi əlaqələndirir 34
5.3.1. Menyuları növlərinə görə ayırır 35
5.4.1. Müxtəlif yemək ləvazimatlarının düzülüşünü və istifadəsini izah edir 36
5.5.1. Səyyar tədbirlərdə servis qaydalarını müəyyən edir 37
5.6. Tələbələr üçün fəaliyyətlər 38
5.7. Qiymeltləndirmə 39
Təlim nəticəsi 6: Otaqlara xidməti (room service) peşəkərcasına bilir 40
6.1.1. Verilmiş sifarişə uyğun ləvazimatları seçir 40
6.2.1. Lazım olan hazırlıqları yerinə yetirir 40
6.3.1. Bütün sifarişlərin vaxtında servisini təşkil edir 41
6.4.1. Qonaq otağında məxfiliyin qorunmasını və çətin vəziyyətlərin idarə olunmasını izah edir 43
6.5. Tələbələr üçün fəaliyyətlər 43
6.6. Qiymətləndirmə 44
Ədəbiyyat 45

GİRİŞ

Müasir dövrdə restoran biznesi sürətlə inkişaf edən sahələrdən biridir. Peşəkar kadrların hazırlanması bu sahənin inkişafı üçün vacib amillərdəndir. Yaxşı təlim keçmiş ofisianta otellərdə, restoranlarda, ziyafətlərdə hər zaman ehtiyac vardır.

Ofisiantlar fərdi və ya kiçik qrup halında olan müştəriləri qəbul edir, onları masalara ötürür, menyu və içkilər barədə məsləhət verir, sifarişləri qəbul edib qonaqlara servis edir və ödənişi qəbul edirlər. Onlar həmçinin, masaları səliqəyə salır və yeni müştərilər üçün hazırlıq görürlər. Ofisiantlar komandanın tərkibində və fərdi işləyə bilər, qəbul və ya banketlər zamanı xidmət göstərə bilərlər. Dərslikdən istifadə zamanı siz, nəzəri bilikləri mənimsəyəcək, bu sahədə necə nəaliyyət qazanmağı öyrənəcəksniz.

Dərslik sizə ofisiantın peşə xüsusiyyətlərini, iş üçün məkan hazırlığını, istifadə olunan qab-qacaq və digər ləvazimatları, onların istifadə qaydalarını, masanı hazırlamağı, servis qaydalarını, yemək və içkilərin süfrəyə verilməsi texnikalarını, qəbul və banketlərdə xidməti, otaqlarda xidməti, qonaqların qarşılanması, sifarişin götürülməsi, yemək və içkilərin servis edilməsi, masanın təmizlənməsi, hesabın alınması, qonağın yola salınması qaydalarını və s. öyrənəcəksiniz.

“Ofisiant” modulunun spesifikasiyası

Modulun adı: Ofisiant
Modulun kodu: 4
Saatlar və kredit: -
Modulun ümumi məqsədi: Bu modulu bitirdikdən sonra tələbə öz peşə xüsusiyyətlərindən istifadə etməyi, qab-qacaq, yemək ləvazimatları, masa örtüklərinin çeşidləndirməyi, süfrə hazırlamağı, servis etməyi, xidmət etmə üsullarından istifadə etməyi, müxtəlif tədbirlərdə xidmət etməyi bacarır.

Təlim nəticəsi 1: Təlim nəticəsi 1: İş üçün məkanın hazırlığını və peşə xüsusiyyətlərini bilir.
Qiymətləndirmə meyarları
1. İş prosesinin təşkilini məruzə edir.
2. Peşəyə uyğun verilən tələbləri yerinə yetirir.
3. Əməyin təşkil metodlarını anlayır.
4. Texniki təhlükəsizlik qaydalarına riayət edir.

Təlim nəticəsi 2: Restoranda istifadə olunan qab-qacaq və digər ləvazimatları bilir.
Qiymətləndirmə meyarları
1. Qab-qacaq və mətbəx dəstlərini adlandırır.
2. Yemək ləvazimatları qeyd edir.
3. İnventara daxil olan əşyaları sadalayır.
4. Masa örtüklərinin növlərini və təyinatını müəyyən edir.

Təlim nəticəsi 3: Süfrəni hazırlamağı bacarır.
Qiymətləndirmə meyarları
1. Masanın üzərinə lazimi süfrəni salır.
2. Servirovka işlərini yerinə yetirir.
3. Əlavə masanı hazırlayır.
4. Salfetlərin bükülmə formasını göstərir.

Təlim nəticəsi 4: Servis etmək qaydalarını bilir, xidmət etməyi bacarır.
Qiymətləndirmə meyarları
1. Yemək və içkilərin süfrəyə verilmə qaydalarını təsvir edir.
2. Menyunun təqdim edilməsini və sifarişin alınmasını nümayiş etdirir.
3. Yeməkləri ardıcıllıqla qonaqlara təqdim edir.
4. İstifadə olunan qab-qacağı və dəstləri qaydaya uyğun dəyişdirir.
5. Xidmət zamanı sifariş edilən yeməyə görə içkilər və əlavə qida təklif edir
6. Hesabın alınması və qonağın yola salınması prosesini əlaqələndirir.

Təlim nəticəsi 5: Qəbul, banket və digər sferalarda servisi bilir və təşkil etməyi bacarır.
Qiymətləndirmə meyarları
1. Fərqli xidmət növlərini (fransız, rus) həyata keçirməklə yanaşı ziyafətlərdə komanda şəklində işləyir.
2. Toy və digər banketlərdə servisi əlaqələndirir.
3. Menyuları növlərinə görə ayırır.
4. Müxtəlif yemək ləvazimatlarının düzülüşünü və istifadəsini izah edir.
5. Səyyar tədbirlərdə servis qaydalarını müəyyən edir

Təlim nəticəsi 6: Otaqlara xidməti (room service) peşəkərcasına bilir
Qiymətləndirmə meyarları
1. Verilmiş sifarişə uyğun ləvazimatları seçir.
2. Lazım olan hazırlıqları yerinə yetirir.
3. Bütün sifarişlərin vaxtında servisini təşkil edir.
4. Qonaq otağında məxfiliyin qorunmasını və çətin vəziyyətlərin idarə olunmasını izah edir/

1.1.1. İŞ PROSESİNİN TƏŞKİLİNİ MƏRUZƏ EDİR

OFİSİANTIN İŞ PROSESİ

Ofisiant qidalanma sektorunda qonaqlara xidmət edən personaldır. O, qonaqların nəzərində restoranı təmsil edən şəxsdir. Ofisiantın işi məkanın səliqəyə salınmasından başlayır. O, stol və stulların, zaldakı bəzək əşyalarını silib, təmizləyir.

Ofisiant süfrələri və yemək ləvazimatlarını, həmçinin onun adına yazılmış masaları yoxlamalıdır ki, o yırğalanmasın və sınıq olmasın. Eyni zamanda masaların düzülüşündəki simmetriyanı da yoxlamalı, masalar arasındakı məsafəyə diqqət yetirməlidir.

Ofisiantlar hərəkət edən arabaları, köməkçi masaları, kiçik bufetləri iş üçün hazırlayır. Qrup halında servis üçün zallarda masaları bəzəmək üçün lazım olan qab-qacaq və s. inventarları arabalara yerləşdirir. Masaların üzərinə süfrələr salınır. Balaca bufetləri, servantları iş üçün hazırlayarkən bütün siyirtmələri və rəfləri təmiz silməli, kətan salfet salmalı, sonra masa ağları - süfrələr, salfetlər, qolüstülər, qab-qacaq, mətbəx dəstləri seçilir və həmin bufetə yığılır. Ehtiyyat üçün nəzərdə tutulan boşqablar bufetin kətan salfet salınmış alt rəfinə, mətbəx dəstləri isə üst rəflərə yığılır.

1.2.1. PEŞƏYƏ UYĞUN VERİLƏN TƏLƏBLƏRİ YERİNƏ YETİRİR

OFİSİANTIN TƏLƏBLƏRİ

Ofisiant peşəkarlıq vərdişlərinə malik olmalı, iş üsullarını və xidmət texnikasını dərindən bilməlidir. O, həmçinin fiziki cəhətdən möhkəm, səbrli, təmkinli, səmimi və nəzakətli olmalıdır. Etiket normalarını, özünü aparmaq qaydalarını bilməli və onlara riayət etməlidir. Xidmət üçün xoş atmosfer yaratmalı və daima gülümsəməlidir.

Ofisiant masanı hazırlamaq qaydalarını, yeməklərin qısa kulinariya xüsusiyyətlərini bilməlidir. Menyunu tam şəkildə izah etməyi, menyuya daxil olan yeməklərin inqredientlərini bilməli,

qonağa ətraflı məlumat verməyi bacarmalıdır. İstifadə edilən qab-qacağın, mətbəx dəstinin, süfrələrin istifadə qaydalarını, onların alınması, təhvil verilməsi istifadə qaydalarını bilməlidir.

Ofisiant xarici görünüşünə diqqət yetirməlidir. Uniforması təmiz və ütülənmiş, ayaqqabısı cilalı olmalıdır. O, gigiyena qaydalarına riayət etməli, əllərinə xüsusi qayğı göstərməlidir.

İşə başlamazdan əvvəl duş qəbul etməli və tərləmə əleyhinə spreylərdən istifadə etməlidir.

Ofisianta öz nəzarətçisinin icazəsi olmadan uzun müddətə zalı tərk etmək, zalda oturmaq, yemək , içmək, siqaret çəkmək, saqqız çeynəmək, qonaq üçün nəzərdə tutulmuş yerlərdən istifadə etmək, qrup halında toplaşmaq, iş yoldaşları ilə ucadan danışmaq, qəh-qəhə ilə gülmək, qonaqlarla iç problemlərini müzakirə etmək, onlara şəxsi həyatı barədə suallar vermək və s. qadağandır.

1.3.1 ƏMƏYİN TƏŞKİLİ METODLARINI ANLAYIR

OFİSİANT ƏMƏYİNİN METODLARI

Ofisiant əməyi iki formada - fərdi və manqa formasında təşkil edilir.

Fərdi xidmət zamanı ofisiantqa müəyyən sayda masa həvalə edilir. Bu masalara xidmət bir ofisiant tərəfindən həyata keçirilir. Fərdi xidmət göstərərkən, ofisiant sifarişləri gətirməyə gedərkən zalı tərk etmək məcburiyyətində qalır. Nəticədə müştərilərdə ofisiant ancaq öz işi ilə məşğuldur, qonaqlarla maraqlana bilmir düşüncəsi yaranır. Bunun üçün müasir sistemdə ofisiantlara köməkçilər

təhkim edilir. Həmin ofisiant köməkçiləri yeməkləri mətbəxdən zala qədər gətirməklə, eləcə də, istifadə olunmuş qab-qacağı köməkçi masadan aparmaqla məşğul olurlar. Stollara təhkim olunmuş ofisiant isə zalı tərk etmədən qonaqlara sərbəst şəkildə qulluq edə bilir.

Manqa və ya briqada formasında xidmət qulluq etmə prossesini sürətləndirir. Manqaya bir

1.4.1. TEXNİKİ TƏHLÜKƏSİZLİK QAYDALARINA RİAYƏT EDİR

MÜŞTƏRİLƏRƏ XİDMƏT TƏHLÜKƏSİZLİK TEXNİKASI VƏ ƏMƏYİN MÜHAFİZƏSİ QAYDALARINA RİAYƏT

Müştərilərə xidmət göstərən personal təhlükəsizlik texnikası və əməyin mühafizəsi qaydalarına riayət etməlidirlər. Onlar stol və stulların, əlavə masaların, arabaların saz vəziyyətdə olub-olmamasını yoxlamalıdırlar. Eyni zamanda döşəmənin texniki vəziyyətini yoxlamalı, əgər sürüşmə və ya girinti-çıxıntı varsa, belə hallar aşkarlanıb, aradan qaldırılmalıdır.

Döşəməyə tökülmüş yağ, maye və s. ərzaq dərhal təmizlənməlidir.

Giriş yerlərindən keçərkən diqqətli olmaq lazımdır ki, qonaqlarla və ya digər əməkdaşlarla toxunub, məcməyini aşırmasınlar.

Banka və şüşələrin qapaqlari xüsusi alətlərlə açılmalıdır ki, əli zədələməsin və həmçinin şüşənin kənarlarını sındırmasın.

Pilləkənlərlə yemək aparan zaman diqqətli olmaq lazımdır. Rəqs zamanı zalda məcməyi ilə gəzərkən ehtiyyatlı olmaq lazımdır, çalışmaq lazımdır ki, digər sahələrdən hərəkət edilsin.
Servis zamanı çatlı və nahamar qabları istifadə etməməli, onlar dəyişdirilməlidir.

Qab-qaçaq və mətbəx dəstlərini silərkən ehtiyyatlı olmaq lazımdır ki, sınıq və ya çatlamış qablar əli kəsməsin.

Yemək dəstlərini kəsici tərəfi içəri olmaq şərti ilə aparmalı və bu zaman məcməyidən istifadə etməlidir.
Cibdə iti və sınan əşyalar gəzdirilməməlidir.

1.5. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR

- Masaların iş öncəsi yoxlanılmasının səbəbini araşdırın.
- Köməkçi masa və ya servantların nə üçün faydalı olduğunu izzah edin.
- Ofisianta lazım olan peşə vərdişlərini sadalayın.
- Təbəssüm və gülümsəməyin qonaqlarda hansı təssüratlar yaratdığını qeyd edin.
- Yeməklərin qısa kulinar xüsusiyyətlərini bilməyin nə üçün vacib olduğunu araşdırın.
- Fərdi xidmət formasının xüsusiyyətlərini sadalayın.
- Briqada formasında xidmət etmə prosesini izah edin.
- Təhlükəsizlik texnikası və əməyin mühafizəsinin önəmi haqqında fikirlərinizi bölüşün.

1.6. QİYMƏTLƏNDİRMƏ

- Ofisiantın iş günü başlaışdır. O,iş yerini qaydaya salarkən ilk öncə nələri nəzərə almalıdır?
- Masaların hazırlığında nələrə diqqət etmək lazımdır?
- Ofisiantın xarici görünüşü necə olmalıdır?
- Ofisiant hansı etiket qaydalarına riayət etməlidir?
- Ofisianta nələr qadağandır?
- Ofisiantın əməyi hansı formalarda təşkil edilir?
- Xidmət zamanı hansı təhlükəsizlik qaydalarına riayət etmək lazımdır?
- Yemək dəstləri salonda necə daşınmalıdır?
- Qabların yığışdırılması zamanı hansı təhlükəsizlik qaydaları gözlənilməlidir?

2.1.1. QAB-QACAQ VƏ MƏTBƏX DƏSTLƏRİNİ ADLANDIRIR

AVADANLIQ

Adi yeməklər üçün sadə ornamentli boşqablardan və ləvazimatlardan istifadə olunur. Banket və ziyafət zallarında gözəl, incə naxışlı boşqablar və fincanlar görmək olar. Firma restoranlarında istifadə edilən qab-qacağın keyfiyyəti isə daha yüksək olmalıdır.

Qab-qacağa - çini qablar,şüşə və büllur,metal qab-qacaq aid edilir.

Çini qab - qacağa süfrəni bəzəmək üçün (şou-pleyt) istifadə edilən qablar, xörəklər və şorbalar üçün qablar, qəlyanaltı üçün, desert üçün, qənnadı məmulatları üçün istifadə edilən qablar nəzərdə tutulur.

Metal qablardan - xörəklərin paylandığı yerden ofisiantın zaldakı köməkçi stola çatdırılması və ya bəzi yeməkləri bir başa stola vermək üçün istifadə olunur. Bu qablara kokotnitsalar, turka, müxtəlif məcməyilər, sous qabları,buz vedrəsi, şamdanlar və s. aiddir.

Şərab, spirtli və müxtəlif spirtsiz içkilər üçün stollar büllur və şüşə qablarla servizlənir.Büllur qablardan ən çox banket və qəbullar zamanı istifsdə olunur. Bu qablar masaya xüsusi yaraşıq verir, yüksək estetik görnüşü ilə fərqlənir. Qədəhlərin tutumu içkinin tündlük dərəcəsindən aslıdır. İçki nə qədər tünd olarsa,qədəhin tutumu bir o qədər kiçik olar. Bunula yanaşı hər içkinin özünün ayrıca qədəhi mövcuddur.

Mətbəx dəstləri yüksək keyfiyyətli paslanmayan metallardan - poladdan,melxiordan, gümüş qatılmış ərintilərdən hazırlanır. Mətbəx dəstləri iki hissəyə bölünür: əsas və əlavə.

Əsas dəstlər masanın hazırlanması və qida qəbulu üçündür.

Əlavə dəstlər bəzi yeməklərin paylanması və verilməsi üçündür.

2.2.1. YEMƏK LƏVAZİMATLARINI QEYD EDİR

LƏVAZIMATLAR

Müxtəlif iaşə müəssiələrində istifadə edilən yemək üçün dəstər paslanmayan poladdan və melxirordan hazırlanır.

Melxior karroziyaya davamlı olan mis və nikelin qarışığından düzəldilir və üzərinə 0.3mm qalınlığında gümüş çəkilir. Yemək ləvazımatları iki yerə: əsas və köməkçi dəstlərə bölünür.

Əsas dəstlərə qəlyanaltı, balıq, xörək, desert və meyvə dəstləri aiddir. Köməkçi dəstlər isə ümumi yeməklərin ofisiant tərəfindən kəsilərək müştəri boşqablarına qoyulan zaman istifadə edilir.

Qəlyanaltı dəstələrindən soyuq yeməkləri, bütün növ qəlyanaltıları və bir neçə isti qəlyanaltını (qizardılmış ət, qayğanaq) üçün istifadə edilir.

Bıçağın uzunluğu qəlyanaltı boşqabının diametrinə bərabər olmalıdır.Balıq dəstindən balıq yeməklərində istifadə olunur. Balıq bıçağı küt, belə oxşar olmalı, çəngəlin dişləri daha qısa olmalıdır.

Yemək dəsti (bıçaq, çəngəl, qaşıq) birinci və ikinci isti xörəklər üçün verilir.

Desert dəstləri (bıçaq, çənqəl, qaşıq) şirniyyat və meyvə servisi zamanı istifadə edilir. Desert dəstləri yemək dəstlərindən qısa olur.

Köməkçi dəstlərə: enli ağızlı yağ üçün bıçaq; bıçaq (çəngəl-dişli), oragabənzər olub pendiri nazik dilimlərə bölüb düzmək üçün; bıçaq-mişar, Limon doğramaq üçün; şirniyyat maşası- undan hazırlanmış şirniyyat məmulatları götürmək üçün; buz üçün maşa, kürü qaşığı (xəkandaza oxşar formada olur) və s. aiddir

2.3.1 İNVENTARA DAXİL OLAN ƏŞYALARI SADALAYIR

İNVERTAR

Süfrə düzümü üçün təkərli arabacıq- yeməklərin və içkilərin verilməsi, qab-qacağın boşqabların və ləvazimatların yığışdırılması üçünistifadə edilir.

Bar arabacığı- butulkalar üçün tutacaqların və ya yuvaların olması ilə fərqlənir.

Köməkçi masa və ya servant - qonaqlara daha tez servis etmək üçün restoranda masalara yaxın yerdə yerləşdirilir və qab-qacaq, ləvazimatlar və süfrələrlə təchiz edilir.

Məcməyi - müxtəlif növdə olan məcməyilər masaya yemək və içkilərin gətirilməsi, həmçinin otaqlara yemək xidməti zamanı istifadə edilir.

Stolüstü qizdırıcı- elektrik və ya spirtlə qızdırıldıqdan sonra masanın üstünə qoyulur. Yeməyin soyumaması üçün boşqablar onun üstündə saxlanılır.

Bufet qızdırıcısı- spirt və ya elektriklə qızdırılan su vannası ilə təchiz olunur və yeməyi uzun vaxt isti saxlayır.

Butulakalar, stəkan və s. üçün altlıqlar.

Butulka açan (sıxıcı tıxacların açılması üçün)

Şpinder - şərabı köpürtmədən butulkanın rahat açılmasını təmin edir.

Masa üçün müxtəlif süpürgə-xəkəndaz, tozsoran-qırıntıları masadan yığışdırmaq üçün.

Müxtəlif samovarlar - çay mərasimini təşkil etmək üçün.

Otaqlara xidmət arabası

Dəstləri daşımaq üçün araba

Bufet arabası

Minibar arabası

Guaridon arabası

Somovar

Çay dətgahı üçün

Servant

2.4.1 MASA ÖRTÜKLƏRİNİN NÖVLƏRİNİ VƏ TƏYİNATINI MÜƏYYƏN EDİR

MASA ÖRTÜKLƏRİ

Masa örtüklərinə əsasən müxtəlif süfrələr, banket üçün ətəkli süfrələr, müxtəlif salfetlər, dəsmallar aiddir.

Süfrə masanı bəzəyən əsas elementdir. Bununla yanaşı masaları cırılıb xarab olmaqdan qoruyur, əmicilik qabiliyyəti var, qab-qacağın masa üzərində çıxardığı səsi dəf edir və boşqabların sürüşməsinin qarşısını alır. Süfrələr müxtəlif parçalardan hazırlanır:

Pambıq parça

Kətan parça

Sintetik parça

Qarışıq parça

Pambıq süfrələr suyu tez özünə çəkir, asan ütülənir.Ancaq tez qırışır və tez bulaşır.

Kətan süfrələr olduqca bahalı, dayanıqlı və keyfiyyətli süfrələrdir. Yaxşı yuyulub ütüləndikdə çox düzgün,təmiz bir görüntü verir.

Sinteik süfrələr nisbətən ucuz, cırılmağa dayanıqlı və tez təmizlənən süfrələrdir. Çox sürüşkən olurlar,qaynar ütü və siqaretlə təmasda tez yanırlar. Əsasən lüks restoranlarda istifadə edilmir.

Qarışıq süfrə - yuxarıda sadalanan parçaların qarışığından hazlırlanan süfrələrdir. Bu süfrələr daha əlverişli olduqları üçün bir çox restoranlarda tərcih edilir. Süfrələrin altından molton adlanan süfrələr salınır. Bunlar həm süfrənin sürüşməsinə və tərpənməsinə mane olur, həm də masadakı nahamarlıqları aradan qaldırır.

2.5. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR

- Restoranda istifadə edilən qab-qacağın çeşidlərini sadalayın.
- Mətbəx dəstlərini növlərə ayırın.
- Çini qab-qacaqlardan nə üçün istifadə edildiyini izah edin.

- Yemək ləvazimatlarını növlərə ayırın.
- Köməkçi dəstləri qeyd edin.
- İnventara daxil olan digər əşyaları sadalayın.
- Masa örtüklərinin növlərini müəyyən edin.
- Pambıq parçadan hazırlanan süfrələrin xüsusiyyətlərini qeyd edin.
- Restoranlarda əsasən qarışıq parçalardan hazırlanmış süfrələrdən istifadənin səbəbini araşdırın.

2.6. QİYMƏTLƏNDİRMƏ

- Banket və ziyafətlər üçün hansı qab-qacaqlardan istifadə olunur?
- Çini qab-qacağa hansılar aiddir?
- Metal qablardan nə zaman istifadə olunur?
- Mətbəx dəstlərinin növləri hansılardır?
- Yemək ləvazimatları hansı metaldan hazırlanır və səbəbi?
- Yemək ləvazimatlarının əsas dəstlərinə nələr aiddir?
- Desert dəstlərinin xüsusiyyətləri nədir?
- İnventara daxil olan əşyalar hansılardır?
- Çay mərasimini təşkil etmək üçün istifadə edilən ləvazimatlar hansılardır?

3.1.1 MASANIN ÜZƏRİNƏ LAZIMI SÜFRƏNİ SALIR

SÜFRƏLƏR

Süfrə masanın bəzədilməsi üçün,istifadə olunur.

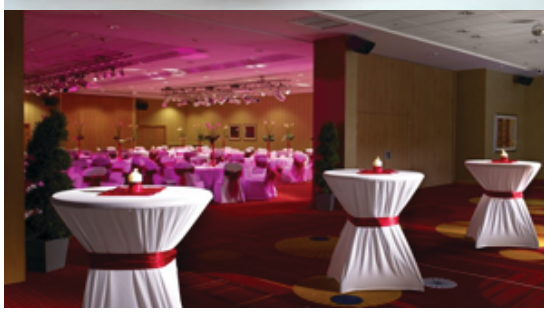
Süfrələr kətan,pambıq və qarışıq parçalardan hazırlanır. Masanı hazırlayarkən 1 yox, 2 süfrə salınır. Adətən əsas süfrənin üzərinə estetik baxımdan gözəl görünmək üçün başqa rəng zolaq şəklində digər süfrə salınır.

Adi günlər və banketlər üçün fərqli süfrələrdən istifadə edilir.

Hər bir masanın formasından aslı olaraq müxtəlif süfrələrdən istifadə edilir. Süfrələr adətən 25-35 smmasanın hər tərəfindən sallanmalıdır. Təntənəli tədbirlər zamanı döşəməyə qədər çatan uzun və enli süfrələr istifadə olunur. Üstündən isə böyük salfetlər salınır.

Cilalı taxta maslara çox vaxt süfrə salınmır, əvəzində kiçik aksesuarlar və boşqab altıqları qoyulur.

Masanın formasından asılı olaraq kvadrat, düzbucaq və dairəvi süfrələrdən istifadə edilir.



Kvadrat masalar üçün: 2 nəfərlik 140 x140 sm.

Kvadrat masalar üçün: 4 nəfərlik 150 x 150 sm.

Düz bucaqlı masalar üçün: 4 nəfərlik 140 x 185 sm.

Banket 8 nəfərlik 150 x 300sm.

Banket kombinasiya 150 x 600sm.

Dairəvi masalar üçün: 2 nəfərlik 140 sm.
4 nəfərlik 150 sm.
6 nəfərlik 185 sm.
10 nəfərlik 215sm.

Bufet və kokteyllərdə masaların ayaqlarını yerə qədər örtən ətəklərdən (skört) istifadə edilir.

3.2.1 SERVİROVKA İŞLƏRİNİ YERİNƏ YETİRİR

SERVİROVKA

Fransızca" service" sözündən əmələ gələn,rus dilində "servirovka" kimi işlədilən və amerikan ədəbiyyatında "set-up" deyimində ifadə edilən bu söz süfrənin hazırlanması mənasını daşıyır.

Qonaqların masalarda yemək yeyərkən istifadə etdikləri qab-qacaqlar qəlyanaltı,nahar və şam yeməklərində fərqli olur. Ancaq qonaqların bir servisdə hansı yemək əri sifariş edəcəyini öncədən bilmədiyiniz üçün, bəzi əsas (təməl) qab-qacaqlar masaya əvvəldən düzülür.Sifariş əsasında dəyişilməsi lazım olan qab varsa dəyişdirilir, əksiklər tamamlanır.Banket yeməklərində menyu əvvəlcədən bilindiyi üçün qab-qacaq öncədən masaya servis olunur.

"Set-up "lar müxtəlif olur.

Sadə Set-up:

Malton,süfrə.

Servis boşqabı və salfet.

Böyük boy çəngəl, qaşıq və bıçaq.

Su bardağı

Ədviyyat qabı.

Külqabı.

Çörək boşqabı və kərə yağı bıçağı.

Zəngin set-up:

Servis boşqabı və parça salfet.

Böyük boy bıçaq.

Böyük boy çəngəl.

Orta boy bıçaq.

Orta boy çəngəl.

Çörək boşqabı və kərə yağı bıçağı.

Ağ şərab qədəhi.

Qırmızı şərab qədəhi

Ədviyyat qabı.

Güldan.

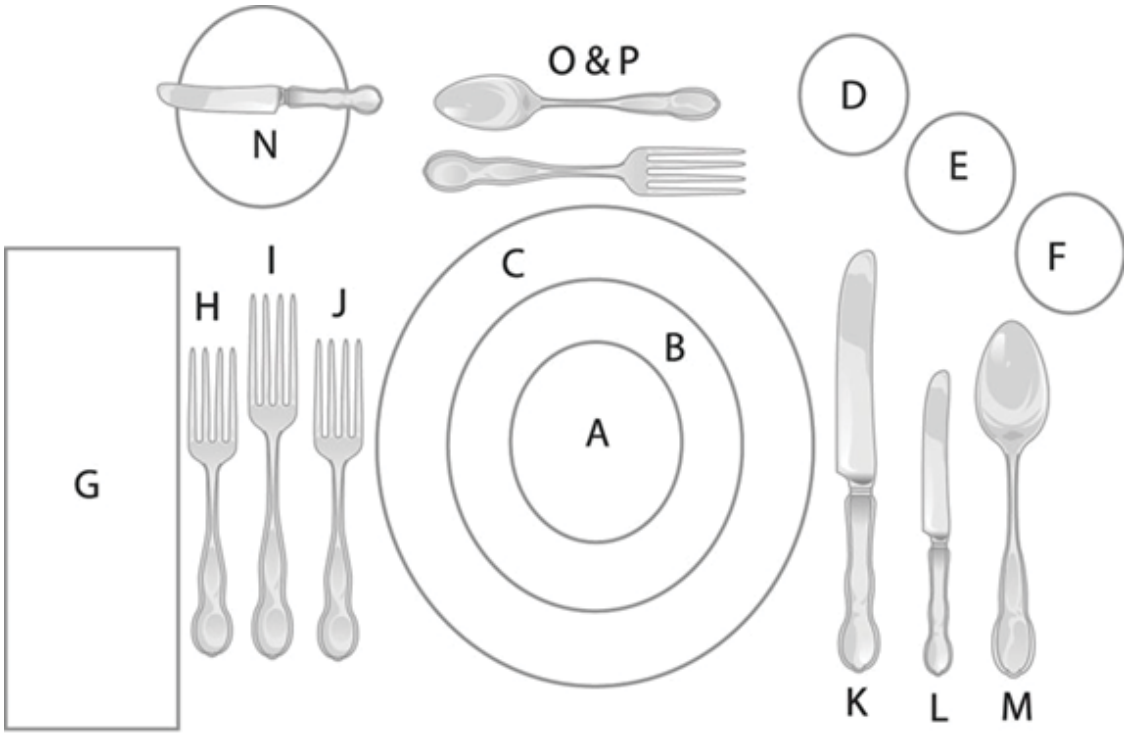
Kül qabı.

Ziyafət, banket set-up:
Salfet
Böyük boy bıçaq.
Boyük boy çəngəl.
Böyük boy qaşıq.
Desert qaşığı.
Su bardağı.
Kül qabı.
Ədviyyat qabı.

Bu set-up menyuya görə dəyişir.

Masa bəzədildikdə diqqət edilməli qaydalar:

- Çəngəl, bıçaq, qaşığı yemək sırasına görə masaya yerləşdirilir. Masaya yerləşdirərkən içəridən-kənara doğru düzülür və kənardan içəriyə doğru istifadə edilir.
- Desert üçün çəngəl, bıçaq-qaşıq servis boşqabının üst tərəfində yerləşdirilir. Desert ləvazimatlarını desert servisindən əvvəl də yerinə yerləşdirmək olar.
- İki nəfərlik masalara set-up açılarkən, servis boşqabı masanın arasına qoyulur (sağ və sol). Bu zaman süfrənin ütü cizgisindən və stolun simmetriyasından faydalanmaq olar.
- Servis boşqabı və ya əsas yemək boşqabı ilə çəngəl-bıçaq arasındakı məsafə eyni olmalıdır. Bu məsafə 2 sm-i keçməməlidir.
- Servis boşqabının masa kanarından uzaqlığı 2 sm olmalıdır. Həmçinin çəngəl, bıçaq, qaşığın sapı servis boşqabının alt qismi ilə paralel olmalıdır.
- Çəngəl-bıçaq-qaşığın bir-biri ilə ara məsafəsi 2 sm olmalı və masa kənarına dik olaraq yerləşdirilməlidir.
- Desert çəngəl-bıçağı masa kənarına paralel olmaıdır.
- Əgər qabların üzərində loqo varsa, loqo qonağın qarşısına gələcək şəkildə yerləşdirilir. Güldan və ədviyyat qabının loqoları qapı girişinə baxmalıdır.
- Su bardağı əsas yemək bıçağının 2-3 sm qarşısına gələcək şəkildə yerləşdirilməlidir.



A- salad boşqabı
B- əsas yemək boşqabı
C- servis boşqabı
D- su bardağı
E- qırmızı şərab bakalıL-salad bıçağı
F- ağ şərab bakalıM-şorba qaşığı
G- salfet
O&P- desert dəsti

H- salad çəngəli
I- əsas yemək çəngəli
J- desert çəngəli
K- əsas yemək bıçağı

N- çörək boşqabı,kərəyağı bıçağı

3.3.1 ƏLAVƏ MASANI HAZIRLAYIR

ƏLAVƏ MASALAR

Əlavə masalar, həm də servant olaraq adlandırılır.

Hər müəssisədə servantın qruluşu ve bölümləri fərqlidir. Öncəliklə servant üçün uyğun bir yer planlanmalıdır. Qoyulduğu yerde gözəl görünməli ve digər mebellərə uyğun olmalıdır.

Servantlara, xidmət edəcəkləri qonaq masalarının ehtiyaclarını qarşılayacaq qədər ləvazimat qoyulmalıdır. Masa kənarlarına qoyulan servantlar isə yalnız həmin masanın ehtiyaclarını

qarşılayacaq qədər ləvazimatla təmin edilir.

Bütün müəssisələr servantlarını öz servis qaydalarına və menyudakı yemək və içkilərin növlərinə görə fərqli hazırlayırlar.

Servant hazırlığında əsas qayda, çox istifadə olunan ləvazimatların asanlıqla alınabiləcəyi yerdə yerləşdirilməsi və ləvazimatların necə oldu deyil, səliqəli olaraq yerləşdirilməsidir. Bu düzülüş hər zaman eyni olaraq qalmalıdır ki, personallar lazım olan ləvazimatı asanlıqla tapsınlar.

Servantlar təmizləndikdən sonra rəflər və çəkməcələrə ləvazimatların səs çıxarmaması üçün salfet və ya dəsmal salınmalıdır.

Birlikdə istifadə edilən çəngəl-bıçaq dəstləri bir-birlərinə yaxın yerləşdirilməli və böyükdən kiçiyə doğru düzülməlidir.

Boşqablar da böyükdən kiçiyə doğru düzülməli və sütunları eyni hündürlükdə qoyulmalıdır.

Süfrələr, salfetlər servantın rəflərində çamaşırxanadan gəldiyi kimi böyüklər altda, kiçiklər üstə duracaq şəkildə qoyulmalıdır.

Servantın üstü xidmət zamanı ən çox istifadə edilən ləvazimatlardan ibarət olmalıdır. Bunlara buz qabları, külqabılar, məcməyilər və s. aiddir.

Tərtibatlı və titizliklə hazırlanmış servantlar xidmət zamanı ofisiantların asan şəkildə işləməsinə çox köməklik edəcək.

3.4.1 SALFETLƏRİN BÜKÜLMƏ FORMASINI GÖSTƏRIR

SALFETLƏR

Salfetlər qonaqların yemək və içki qəbul edərkən kirlənməməsi, içki bardağının yağlanmaması üçün dodaqlarını sildikləri servis vasitəsidir. Həmçinin salfet masa hazırlığının əsas predmetlərindəndir. Salfetlər yaxşı ütülənmiş, azacıq nişastalanmış və gözəl bükülmüş olmalıdır.

Hazırlandığı materiala görə salfetlər 2 cür: parça və kağız salfetlərə ayrılır.

Parça salfetlər süfrələrdə olduğu kimi pambıq, kətan və qarışıq növlərə ayrılır. Sintetik salfetlər suyu yaxşı çəkməz və verilən şəkli qorumazlar. Ən çox istifadə olunan salfet rəngi ağ rəngdir. Lakin günümüzdə rəngli salfetlərdən istifadə get–gedə artır. Bunların istifadəsi daha asandır, həm də dekor kimi gözəl görünür.

Kağız salfetlər tək və ya çoxqatlı salfetlərdir. Bu salfetlər yemək servisi zamanı əlverişli deyildir. Suyu və yağı tez zamanda arxa tərəflərinə keçirərlər. Buna baxmayaraq geniş şəkildə bu salfetdən istifadə olunur.

İstifadə yerlərinə görə salfetlər: yemək salfeti, qəlyanaltı və çay salfetləri və ofisiant

salfetlərinə bölünür.

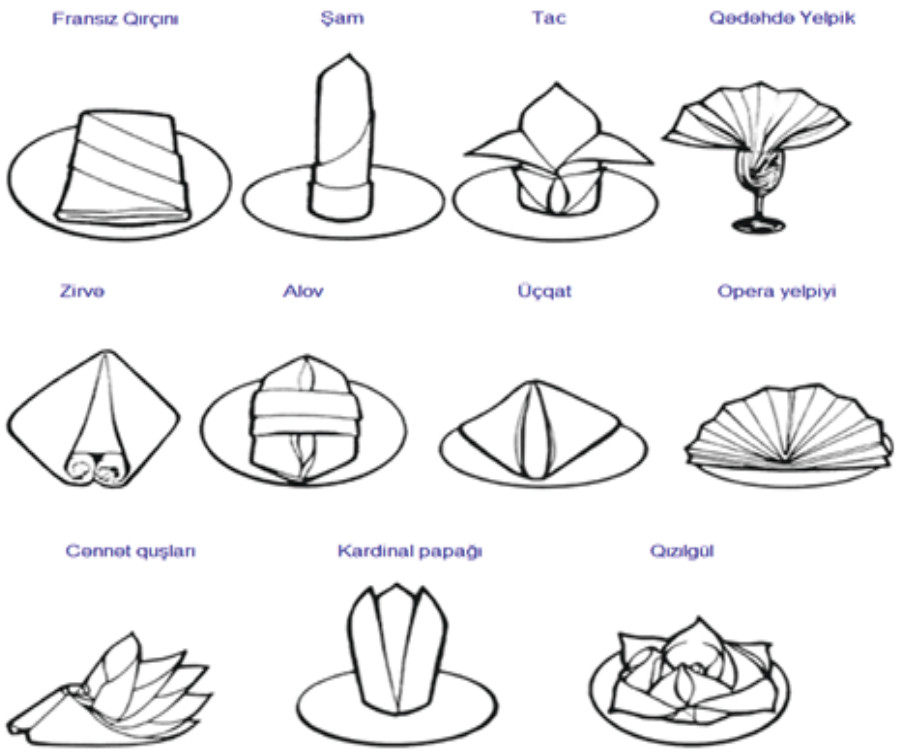
Yemək salfetləri şam və nahar yeməklərində istifadə edilir. 3 dəyişik ölçüdə olur: 50x50 sm; 55x55 sm və 60x60 sm.

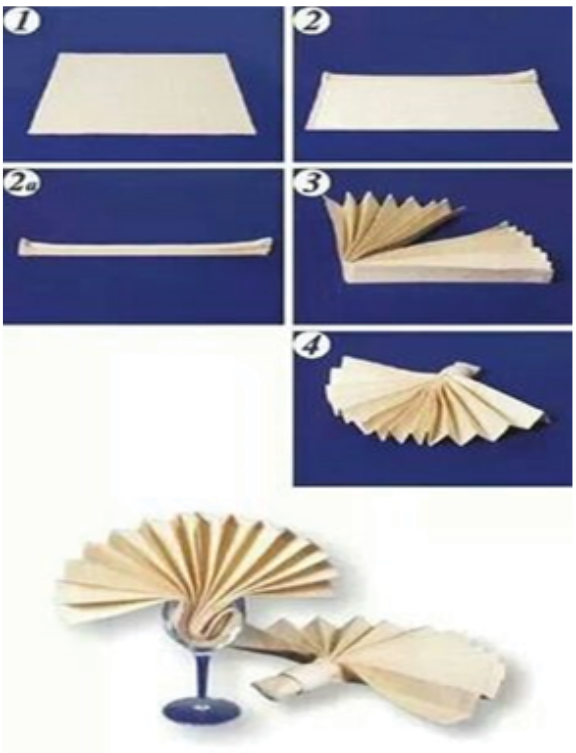
Qəlyanaltı və çay salfetləri rəngli parçalardan hazırlanır və ölçüləri daha kiçik olur – 30x30 sm ilə 40x40 sm arası.

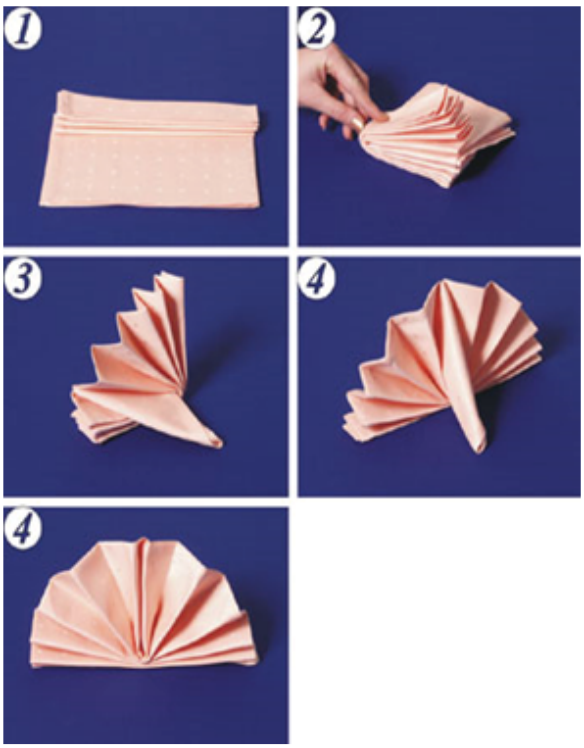
Ofisisnat salfetləri, ofisiantların xidmət zamanı istifadə etdikləri salfetdir. Pambıq parçadan hazırlanır və ölçüsü 60x60 sm – dır. Bu salfetlər isti qabların götürülməsi zamanı əlin yanmasını önləyir, təmiz boşqab və ləvazimatlarda barmaq izinin qalmamasını önləyir, yemək qablarının daşınması zamanı sürüşməni əngəlləyir.

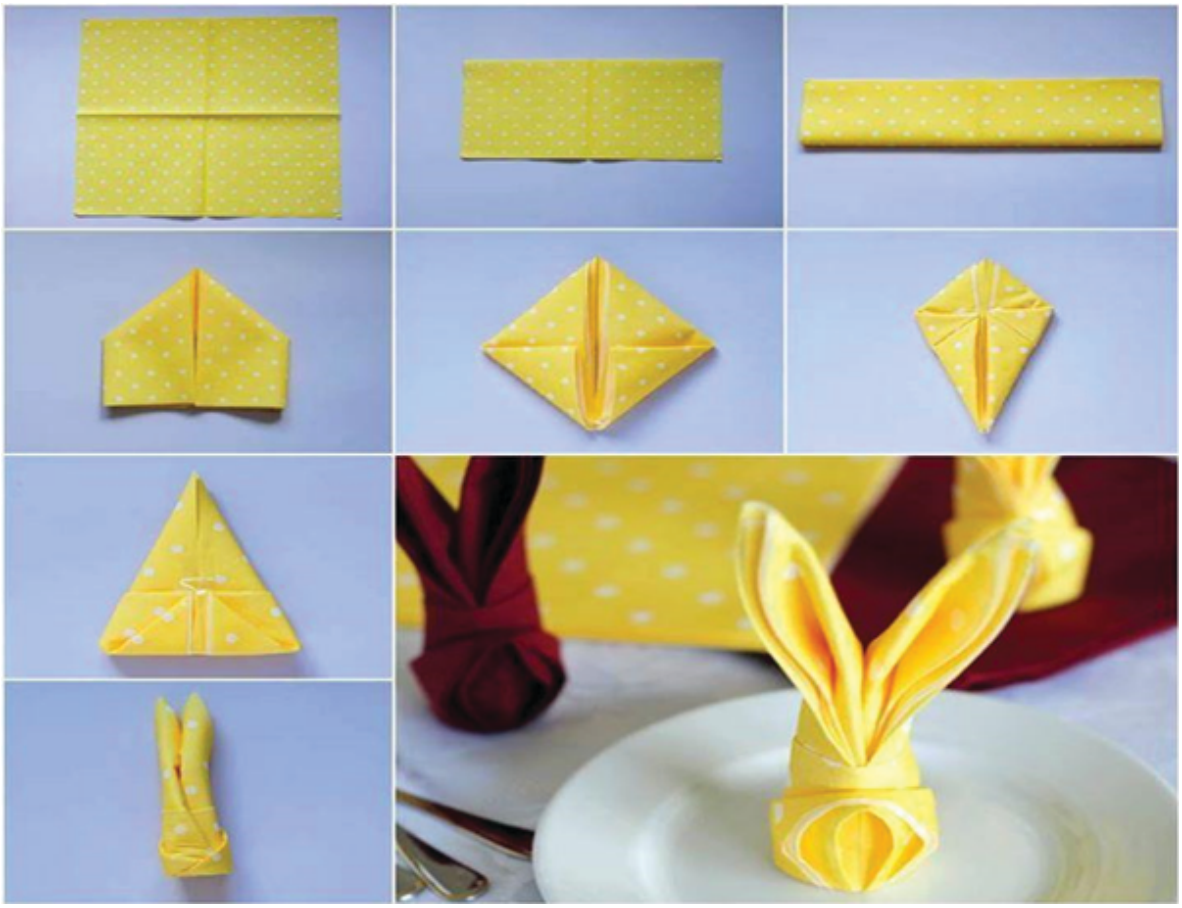
Salfetlər çamaşırxanada yuyulduqdan sonra eninə və uzununa bir dəfə qatlanaraq daha kiçik ölçüyə gətirilir. Buna ütü qatlaması deyilir. Salfetlərin qatlanmasının bir çox üsulları vardır. Qonağın salfeti asan açması üçün sadə üsullardan daha çox istifadə edilir.

İstər dekor istərsə də qonağın təmizliyi üçün istifadə edilsin , hər 2 halda salfetlər servisdə ən axırıncı yerləşdirilir. Masalar açıq havada yerləşibsə , bu zaman sadə, yatıq qatlama formalarından istifadə edilir ki, külək salfeti yıxmasın.









3.5. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR

- Masanın formasından asılı olaraq hansı növ süfrənin salınmasını müəyyən edin.
- Adi günlər və banketlər üçün süfrə seçimini dəqiqləşdirin.
- Skörtlərdən harada və nə zaman istifadə olunduğunu araşdırın.
- Masanın servirovkasının önəmini qeyd edin.
- “Set-up”ları növlərə ayırın.
- Masaya süfrənin salınmasını nümayiş etdirin.
- Masanı sadə “set-up”a görə hazırlayın.
- Servirovka zamanı diqqət edilməli qaydaları qeyd edin.
- Yemək ləvazimatlarının düzülmə qaydasını izzah edin və əyani şəkildə göstərin.
- Yemək ləvazimatları arasındakı məsafəni müəyyən edin.
- 2 nəfərlik masanı hazırlayın və simmetriya üçün nələrdən istifadə edildiyini izah edin.
- Servantın hazırlığı üçün lazım olan avadanlıq və ləvazimatları sadalayın.
- Servant hazırlığında əsas qaydaları izzah edin.
- Xidmət zamanı servantın üstün cəhətlərini qeyd edin.
- Servant hazırlığını nümayiş etdirin.
- Salfetlərin növlərini və istifadə qaydalarını fərqləndirin.
- Salfetlərin bükülmə formalarını əyani şəkildə göstərin.

3.6. QİYMƏTLƏNDİRMƏ

- Süfrə seçimi tədbirin növünə görə necə həyata keçirilir?
- Süfrə salarkən nələrə diqqət etmək lazımdır?
- Hansı masalara süfrə salmaq məqsədə uyğun deyil?
- Skörtlər nə zaman istifadə edilir?
- Servis nədir?
- Hansı növ 2set-up”lar mövcuddur?
- Ziyafət “set-up”ı üçün lazım olan qab-qacaq və ləvazimatlar hansılardır?
- Servirovka zamanı nələrə diqqət yetirilməlidir?
- Loqolu qablarda düzülüş qaydası necə olmalıdır?
- Servantlardan nə üçün istifadə edilir?

TƏLİM NƏTİCƏSİ 3

- Servantlar necə hazırlanır?
- Servantın hansı bölmələri var?
- Salfetlərin növləri hansılardır?
- Salfetlər adətən nə üçün istifadə edilir?
- Ofisiant salfetinin xüsusiyyətləri nədir?
- Salfetlərin hansı qatlanma üsulları var?

4.1.1 YEMƏK VƏ İÇKİNİN SÜFRƏYƏ VERİLMƏ QAYDASINI TƏSVIR EDİR

YEMƏK VƏ İÇKİNİN SÜFRƏYƏ VERİLMƏ QAYDALARI

Soyuq yeməklər süfrəyə kiçik paylarla verilməlidir. Onların görünüşü cəlbedici olmalıdır. Qəlyanaltılar iştah açıcı olduğuna görə acı və ədviyyatlı olmalıdır. Onlar 10-14 C – də verilir. Salatları, kürünü və sous qablarını masaya qəlyanaltı boşqablarında verirlər. Soyuq balıq yeməķləri oval şəkilli çini buludda verilir. Isti yeməklər süfrəyə 75 C- də verilir. Ev və ov quşları ətindən xüsusi qablarda hazırlanan juliyenlər pirojki boşqablarına yerləşdirilərək verilir. Şorbalar növlərinə görə şəfaf , püreyə bənzər, südlü, soyuq və şirin olur. İsti şorbalar 75 C – də, soyuq şorbalar isə 10 – 12 C – də süfrəyə veirlir. Şorblar bulyon kasalarında, dərin boşqablarda, keromik küpələrdə gətirilir.

İçki sifarişi zamanı butulkalar açıldıqdan sonra, ofisiant onların boğazını salfetlə silir. Sol tərəfdən göstərərək, qonaqların icazəsi ilə qadınlardan başlayaraq sağ tərəfdən qədəhlərə süzür. Suyu süzərkən butulkanı qədəhlərə toxundurmağ olmaz. Sonra içində içki olan butulkanı masanın üzərinə yerləşdirmək lazımdır. Bir porsiya şirə sifariş edilibsə , onda sizə bakalda gətirilərək sağ tərəfdə servis edilir. Qrup halında şirə sifariş edildikdə butulkadan qonağın sağ tərəfində yerləşdirilmiş bakallara 3\4 hissəsi doldurulmaqla servis edilir. Yeməkdən sonra qonaqlara desert və meyvə təklif edilir. Desertlər isti və soyuq halda süfrəyə veirilir. İsti desertlər 45 C-də soyuq desertlər 10 – 14 C – də veilir. Isti içkilərlə şərq şirniyyatları, müxtəlif mürəbbələr, kekslər və s. təqdim olunur.

4.2.1 MENYUNUN TƏQDİM EDİLMƏSİNİ VƏ SİFARİŞİN ALINMASINI NÜMAYİŞ ETDİRİR

MENYU VƏ SİFARİŞ

Restorana gələn qonaq qapıda diqqət göstərilərək, gülər üzlə qarşılanmalıdır. Qonağın bu gözləntisini yerinə yetirmək müştəri məmnuniyyətinin qorunması üçün mühüm addımdır. Qonaq qapıdan görününcə göz təması qurub ona doğru hərəkət edib içəri dəvət etməli, səmimi şəkildə salamlamalı, rezervasiyası olub – olmadığını soruşmalı: rezervaziyası olan qonaq onlar üçün ayrılmış masaya yönləndirilməli:

reverzasiyası olmayanlar isə imkan daxilində uyğun bir masaya, yoxsa masa boşalana qədər barda və ya uyğun bir yerdə yerləşdirilməlidir. Qonaqların masaya əyləşmələrinə köməklik etmək lazımdır. Masaya yerləşdikdən sonra, ofisiant uyğun tərəfdən qadınlardan başlayaraq menyunu qonaqlara təqdim etməlidir. Menyu qonağa sağ tərəfdən birinci səhifəsi açıq şəkildə sağ əllə təqdim edilməlidir.

Qonaqlar qrup şəkildə gəldiyi zaman menyu baş qonağa və yaxud yaşca və rütbəcə ən böyük olan qonağa təqdim edilir. Axşam yeməyi zamanı masada şam varsa yandırılmalıdır. Daha sonra aperetiv soruşulur. Aperetiv təklif etmə prosesi uyğun bir tərzdə satış texnikalarından istifadə etməklə aparılmalıdır. Sonra qonağa seçim etmək üçün vaxt vermək və masadan uzaaqlaşmaq lazımdır. Menyumasanın üzərinə qoyulduqdan və ya ofisiantı çağırdıqdan sonra yaxınlaşmaq lazımdır. Sifariş götürən zaman ofisiant sifarişləri sifariştalonuna və ya qeyd blaknotuna qeyd etməli, sifarişlər tamamlandıqdan sonra oxuyub qonaqla dəqiqləşdirilməlidir.

Qonaqlar şərab istəyərlərsə, onlara şərab kartları təqdim edilir. Ali və lüks dərəcəli restoranlarda somelier qonaqlara şərab seçimində köməklik göstərir. Qonaq istəyinə uyğun şərabı seçdikdən sonra şərab servisi edir.

4.3.1 YEMƏKLƏRİ ARDICILLIQLA QONAQLARA TƏQDİM EDİR

YEMƏKLƏRİN TƏQDİMATI

Sifarişi sifariş talonuna yazdıqdan sonra ofisinat nüsxənin birini mətbəxə , birini bara təqdim edir. Müasir dövrdə sifarişlər sistemə işlənir və mətbəxə aid olan sifariş mətbəx terminalından , bara və şirniyyata aid sifariş həmin bölmənin terminalından çek şəklində çıxır. Həmin bölümün personalları da uyğun şəkildə sifarişləri hazırlamağa başlayırlar.

Qonaq aperetiv sifariş edibsə, ilk öncə ofisiant aperetivi qonaqlara təqdim edir. Sonra ilk yemək servisinə başlanılır. İlk yeməklərdə şorbalar və soyuq qəlyanaltılar üstünlük təşkil edir. Bu yeməklərin hazırlanması çox vaxt aparmadığı üçün mətbəxdən tez alınır və qonaqlara servis olunur. Sonra isə mətbəxdə digər sfariş olunan yeməklərin izlənməsinə keçilir.

İlk yemək bitdikdən sonra ikinci yeməyin servisinə keçirilir. Daha sonra varsa digər yeməklərin servisi sıra ilə yerinə yetirilir. (Yemək servisi zamanı masaya çörək və su servis edilir). Ehtiyac olarsa əl yuma tası (Fingerboul) gətirməlidir.

(Əsasən əllə yeyilən yemək zamanı verilir. İçərisində limon qabığı, gül yarpağı, cəfəri və s. olan ilıq su xüsusi tas və ya kasada qonağa təqdim olunur. Qonaq barmaqlarını qabdakı su ilə yuyar və salfet ilə qurulayar. Limon dəniz məhsulları və toyuğun qoxusunu götürmək üçün isifadə edilir.)

Qarnitur və soslar ayrıca servis edilirsə, yemək əsnasında verilməlidir. İsti yeməklər isti , soyuq yeməklər soyuq boşqablarda verilir. Yemək bitdikdən sonra desert sifariş olunubsa, desertlər hazırlanmalı, masa təmizlənməli və desert ləvazimatları servis edilməlidir. Sonda qəhvə və likör servisi edilir.

4.4.1 İSTİFADƏ OLUNAN QAB-QACAĞI VƏ DƏSTLƏRİ QAYDAYA UYĞUN DƏYİŞDİRİR

NÖVBƏTİ YEMƏYİN VERİLMƏSİ

Servis zamanı ofisiant növbəti yeməyin verilməsi üçün masanı cəld hazırlamalıdır. Istifadə olunan qab–qacağı və dəstləri yığışdırıb təmizləri ilə əvəz etməlidir. Bunun üçün ofisiantın köməyinə köməkçi masa vəya servant çatır. Köməkçi masada əvvəlcədən hazırlanmış qab-qacaq, çəngəl–qaşıq-bıçaq, süfrə ağları, salfetlər və s. ləvazimatlar olur. Boşqabların dəyişdirilməsi zamanı köməkçi masadan yeni boşqab alaraq tez bir zamanda dəyişdirmək mümkündür.

İlk yeməkdə qonaqlar şorba və ya qəlyanaltı sifariş veriblərsə, ofisinat yemək bitdikdən sonra qabları masadan götürür. Qablar qonaqların sağ tərəfindən götürülməlidir. Bu zaman yeməyin bitdiyini göstərən işarələrə diqqət yetirmək lazımdır. Masadakı qonaqların hamısı yeməyi bitirmədən boş qablar götürülməli və yaxud qonaqdan icazə alınaraq götürülməlidir. Sonra II yeməyin dəstləri hazırlanmalı və servis üsuluna görə yemək servis edilməlidir. Yemək bitdikdən sonra boş qablar masadan alınır. Çəngəl və bıçağın boşqabdan düşməməsi üçün onları boşqabın üzərində yan- yana qoyurlar. Sonra boşqaba başbarmaq və ilk iki barmağın köməyi ilə masadan götürürlər. Əgər qonağın boşqabında yemək çox qalıbsa və götürməyini istəyirs, bu zaman yeməklə bağlı bir problemin olub – olmamasını soruşmaq lazımdır. Boş qabları toplayarkən və ya dəyişərkən asta olmaq lazımdır ki, qablar bir- birinə dəyib səs çıxarmasınlar. Ana yemək bitidkdən sonra

qırıntılar masaının üzərindən süpürülməli, lazım gələrsə süfrə dəyişdirilməlidir. Sonda desert ləvazimatları düzülərək desert servis edilir.

4.5.1 XİDMƏT ZAMANI SİFARİŞ EDİLƏN YEMƏYƏ GÖRƏ İÇKİLƏR VƏ ƏLAVƏ QİDA TƏKLIF EDİR

İÇKİLƏR VƏ ƏLAVƏ QİDA

Ofisiant yaxşı bir servis personalı olmaqla yanaşı, həm də müəssisənin mənafeyini düşünən bir satışçı olmalıdır. Bunun üçün o, qonaqlara yeməyinə uyğun içkilər və digər qidalar təklif etməlidir.

Qəlayanaltı , yemək və alkaqollu içkilər verilərkən diqqət etməli məqamlar:

Aperativ kimi, ədətən yüngül sərinləşdirirci turş, ağşərab təklif olunur. Aperativ şampan və köpüklənən şərab ideal şərablardır. Heç vaxt tünd və ağır şərablar təklif etmək olmaz, çünki operativin əsas məqsədi qonağın iştahını açmaqdır

Bütün soyuq, xüsusən də acı və duzlu qəlyanaltılarla araq məsləhət görülür. Araq xüsusi qədəhlərdə 8-10 C- yə qədər soyudulmuş vəziyyətdə verilir. Acı olmayan qəlyanaltılarda otaq temperaturunda olan qədəhlərdə kanyak vermək məsləhət görülür. Yüngül balıq və dəniz məsulları ilə 10-12 C- dək soyudulmuş ağ turş və kəmşirin şərab gətirilir. Isti ət, quşəti yeməkləri ilə qırmızı turş və kəmşirin şərabları təklif olunur.

Soyutma tərəvəzlərlə və sousda hazırlanmış qəlyanaltılarla ağ kəmşirin şərablar verilir. Göbələk yeməkləri ilə isə araq məsləhət görülür. Şorbalarla alkaqollu içkilər məsləhət görülmür. Ev quşlarının ətindən hazırlanmış isti yeməklərə ağ turş və kəmşirin şərab məsləhət görülür. Bir qayda olaraq, pendir desertdən əvvəl yeyilir. Pendirlər müxtəlif dadda olduğu üçün onlara müxtəlif növ şərablar uyğun gəlir. Isti içkilərlə, xüsusi ilə də espresso qəhvəsi ilə müxtəlif növ konyaklar, otaq

temperaturunda saxlanmış brendi məsləhət görülür . Çay süfrəsində giləmeyvəli likör vermək olar.

4.6.1 HESABIN ALINMASI VƏ QONAĞIN YOLA SALINMASI PROSESİNİ ƏLAQƏLƏNDİRİR

HESABIN ALINMASI

Yemək sırasında qonaqların verdiyi sifarişlər sistemə və ya hesab kartına əlavə olunur. Qonaq hesabı istədiyi vaxt hesab kartı qonağa hesab sümenində (check folder) qonağın sağ tərəfindən masaya qoyulur. Hesabı verməzdən öncə bir daha kontrol etmək lazımdır. Hesab kartına

yeməklərin qiymətləri qeyd edilməli , ƏDV göstərməli, servis xidmətiüçün əlavəödəniş varsa (servis charge), o da əlavə edilib ümumi (total) hesab qeyd edilməlidir. Hesab masaya verildikdən sonra, qonaqların hesabı incələmələri üçün gözlənilməlidir. Qonaqlar hesabı nəğd və ya kredir kartı iləödəyə bilərlər. Nəğd hesab zamanı ofisiant hesabı alıb, kassaya təhvil verər və qonağa çeki təqdim edər. Kredit kartı iləödəmə zamanı POS - terminaldan istifadə olunur. Məbləğ yazıldıqdan sonra qonaq şifrəni yığır və təsdiqləyir. Terminaldan 2 nüsxəçek çıxır, bir nüsxə qonağa , digər nüsxə isə qonağın imzası alındıqdan sonra kassaya təhvil veirlir.

Qonaqlar durmağa qərar verdiyi zaman masaya yaxınlaşmaq, qadınların, uşaqların və yaşlıların masadan qalxmasına kömək etmək lazmıdır. Qonaqlarda təşəkkür edib “ümid edirik servisimizi və yeməklərimzi bəyəndiniz” , “ Təkrar gözləyirik “ sözləri ilə yola salmaq lazmdır. VİP qonaqları müəssisə sahibi və ya müdir qonaqların solundan və yol göstərərək qapıya qədər müşayət edir.

4.7. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR

- Qəlyanaltıların kulinar xüsusiyyətlərini izah edin.
- Şorbaları növlərinə görə fərqləndirin.
- Butulkanın açılma qaydasını nümayiş etdirin.
- İçkinin bardağa süzülmə qaydasını əyani şəkildə göstərin.
- Yeməklərin verilmə temperaturunu fərqləndirin.
- İsti içkilərlə təklif olunan desertləri ,şirniyyatları sadalayın.
- Menyu təqdimi zamanı diqqət edilməli addımları qeyd edin.

- Menyunun təqdim edilməsini nümayiş etdirin.
- Sifarişin götürülmə qaydalarını izah edin və əyani şəkildə göstərin.
- Yeməklərin təqdimedilmə ardıcıllığını sadalayın.
- Yemək zamanı qab-qacağın və ləvazimatların dəyişdirilmə qaydasını izzah edin.
- Yeni yeməyə keçid zamanı ləvazimat və dəstlərin dəyişdirilməsini həyata keçirin.
- Dəstlərin və ləvazimatların dəyişdirilməsi zamanı servantın rolunu müzakirə edin.
- Seçilmiş yeməyə uyğun hansı içkilərin təklif olunacağını sadalayın.
- Qonağa əlavə qida təklif edərkən satışçı bacarıqlarını nümayiş etdirin.
- Hesabın alınması zamanı atılacaq addımları qeyd edin.
- Ödəniş formalarını dəqiqləşdirin.
- Qonağın yola salınması prosedurunu həyata keçirin.

4.8. QİYMƏTLƏNDİRMƏ

- Qəlyanaltılar süfrəyə hansı temperaturda verilir?
- İsti və soyuq şorbaların verilmə temperaturu neçədir?
- İçkilərin süzülməsi qaydası necə həyata keçirilir?
- Qonaqlar necə qarşılanmalıdır?
- Rezervasiya etdirmədən gələn qonaqların yerləşdirilməsi hansı qaydada həyata keçirilməlidir?
- Menyunu qonaqlara necə təqdim etmək lazımdır?
- Sifarişin götürülməsi zamanı nələrə diqqət etmək lazımdır?
- Yeməklər hansı ardıcıllıqla təqdim edilir?
- Yemək dəstləri və ləvazimatlar nə zaman dəyişdirilir?
- Dəstləri dəyişən zaman nələrə diqqət etmək lazımdır?
- Acı və duzlu qəlyanaltılarla hansı içkilər məsləhət görülür?
- Ağ şərablar hansı içkilərlə verilir?
- Qonağın hesab kartında nələr qeyd edilməlidir?
- Hansı ödəniş formalarını tanıyırsınız?
- Qonağa hesab necə təqdim edilir?
- Qonağın yola salınması hansı qaydaya əsasən aparılmalıdır?
- Qonaq məmnuniyyəti üçün nə etmək lazımdır?

TƏLİM NƏTİCƏSİ 5

5.1.1.FƏRQLİ XİDMƏT NÖVLƏRİNİ (FRANSIZ,RUS) HƏYATA KEÇİRMƏKLƏ YANAŞI ZİYAFƏTLƏRDƏ KOMANDA ŞƏKLİNDƏ İŞLƏYİR

FRANSIZ SERVİSİ

Bu xidmət üsulu uzun bir müddətdir Fransada və bütün dünyada birinci sinif və ya De Lüks restoranlarda tətbiq olunmaqdadır. Rəsmi dəvət və yeməklərdə, iş yeməklərində ziyafətlərdə tətbiq olunan bir xidmət növüdür. Təhsilli, məlumatlı və qabiliyyətli xidmət personalı tələb edir.

Fransız xidmətində yeməyin porsiyonlarını qonaq özü təyin edər. Başqa bir deyişlə öz boşqabını özü hazırlayır. Buna görə qonaqların da bu xidmət haqqında az da olsa məlumat sahibi olması lazımdır.

Bu üsulda tabldot menyu servis ediləcəksə qonaqlar salona gəlmədən əvvəl hazırlıqlar tamamlanır ve başlanğıc yeməyin tabağı masaya qoyulur. Alakart menyularda isə masa sadə servirovka edilir. Deyirlər ki; "Fransızların yemək haqqında kimsədən öyrənəcəkləri bir şey yoxdur. Bunun üçün öz yeməklərini özləri alırlar. "

Xidmətə tost çörəyi, kərə yağı və soyuq su servisi ilə başlanılır.Porsla olan yeməkləri, qarnirləri, sousları qablarında və podnos ilə müştərinin masasına gətirmək lazımdır.İsti boşqabları servis boşqabının üstünə qoymaq lazımdı. Yemək və qarnirlər qonağın sol tərəfindən servis edilir.

İngilis servisi

İngilis servsi - əksərən mətbəxdə hazırlanıb, porsiyalanmış yeməklərin "gueridon" arabasında gətirilərək buradan masaya servis edilməsidir. Bu servis üçün bilikli və təcrübəli ofisiant lazımdır. Ofisiant yeməyi porsiyalara ayırır və boşqablara yığır. İngilis servisi yüksək səviyyəli alakart restoranlarda istifadə olunur. Yeməyin servisi uzun müddət çəkdiyi üçün ziyafət və qrup yeməkləri üçün uyğun deyil.

Demək olar ki, bütün yeməklər ingilis üsulu servis edilə bilər. Masaya servis ediləcək yeməklərin isti olmasına diqqət yetirilməlidir.

Çəngəl ilə asanlıqla alınan və bıçaqla kəsilə bilən qarniturlar boşqabın sağ tərəfinə, karbohidrat qarniturları ətin üst hissəsində yerləşdirilir. Axıcı soslar isə ətin üzərinə tökülür.

Rus Servisi

Rus servisi, əsasən canlı musiqi olan ziyafətlərdə istifadə edilən və menyunun daha öncədən bəlli olduğu bir servis usuludur. Ayrıca bu servis üçün çox sayda ve bir-biri ile uyumlu çalışan, təcrübəli personal lazımdır. Servis bir ahəngdə, eyni vaxtda vəardıcıl şəkildə həyata keçməlidir.

Ruslar yeməmişdən əvvəl yemək sənətini görmək istəyirlər. Rus servisində salatlar, məzələr qonaqlar salona gəlməmişdən əvvəl masalara yerləşdirilir. Menyuda şorba varsa,şorba kasalarda eyni vaxtda olmaqla qonaqların sağından masaya sunulur.

Ana yemək gəlməmişdən əvvəl masa təmizlənir.Rus servisinin ən önəmli özəlliyi ana yeməyin verilməsidir. Bu servis digər servislər kimi sakit, səssiz keçməz, əksinə burada bir şou və aksiyon olar. Ana yemək salona gəlməmişdən öncə orkestr musiqisi səsləndirilər,işıqlar minumuma endirilər və ofisiantlar məcməyidə qarnitur və soslandırılmış yeməklərlə salonda bir az gəzərlər. Sonra masaya gedərək yeməklərin təqdimatına keçilər.

Əgər yemək xüsusidirsə, porsiyalara bölünmədən öncə o, qısa zamanlı qonaqların yeməyi izləməsi üçün masaya qoyulur. Sonra yemək porsiyalanmaq üçün masadan alınaraq gueridon arabasına qoyulur. Porsiyalar boşqaba yerləşdirildikdən sonra qonağın sağ tərəfindən servis edilir. Digər üsulda isə yemək masaya qoyulur,ətrafına qonaq sayına uyğun maşa düzülür və qonaqlar yeməyi özü çəkir.

Amerkan servisi

Amerkan servisinin özəlliyi vaxtaqənaət edilməsidir. Klassik amerkan setapı restoranın xüsusiyyətindən asılı olaraq alakart setapıdır. Ancaq servis boşqabı yerinə parça salfet qoyulur. İçki sifarişində qonaqdan qəhvə içib-içməyəcəyi soruşulur.

Çörək boşqabı çəngəlin solunda olmalıykən, bu servisdə çəngəlin önündə qoyulur.

Amerkan servisində qonaq masaya əyləşdikdən sonra su bardağı çevrilərək su servisi edilir. Axşam yeməklərində kərə yağı və qızardılmış çörək servis edilir.

Yemək boşqabları qarnitur və soslarla birlikdə boşqabın içərisində hazırlanır. Boşqalarda yeməyin

istiliyini qorumaq məqsədilə qapaqlardan istifadə olunur. Yeməyi qonağa servis edən zaman qapaqlar götürülür və yemək qonağın sağ tərəfindən servis olunur. Amerkan servisində boşqabların sağ tərəfdən verilməsinin səbəbi servis axışını sürətləndirmək üçündür.

5.2.1 TOY VƏ DİGƏR BANKETLƏRDƏ SERVİSİ ƏLAQƏLƏNDİRİR

TOY VƏ DIGƏR BANKETLƏRDƏ SERVİS

Banketlərin təşkili formasından aslı olaraq,müxtəlif növ xidmətlərdən istifadə olunur. Banketin keçirilməsinə hazırlıq işi sifarişin qəbulundan, banketin keçirilməsinə hazırlıqdan və xidmətdən ibarətdir.

Banketin təşkili zamanı əsas-sifarişin qəbuludu. Sifarişi banket üzrə menecer,banket üzrə nəzarətçi və yaxud baş ofisiant götürür və o, bilavasitə banketə rəhbərlik edir.Bu zaman banketin keçirilmə tarixi va vaxtı dəqiqləşdirilir, qonaqlarin sayı, banket proqramı,ümumi məbləğin cəmi,

ödənişnövü, dəvət edilmiş mötəbər qonaqların siyahısı və s. dəqiqləşdirilir. Bundan sonra menyu tərtib etmək olar. Sifarişçi ilə menyu razılaşdırıldıqdan sonra banketə hazırlıq işləri başlayır. Qonaq sayına uyğun ofisiantlar çağırılır və xidmət üçün tapşırıqlar verilir. Ofisiantlar masaları menyu yeməklərinə uyğun şəkildə servirovka edirlər. Xidmət zamanıasan olsun deyə alavə masanı hazırlayıb, ehtiyyat qab-qacaq və digər ləvazimatları yığırlar. Banket başladıqda ofisiantlar, qonaqların əyləşmələrinə kömək edir, hər kəs yerləşdikdən sonra servisə başlayırlar.

Yeməklər menyuya uyğun ilk yeməkdən-desertə qədər ardıcıllıqla həyata keçirilir. Hər 6-8

qonağa 2 nəfər ofisiant xidmət etməlidir. Xidmət zamanı masanın üstü tez-tez səliqəyə salınmalı, boş qablar götürülməli, dəstlər dəyişdirilməlidir. Ofisiant mütəmadi olaraq içkiləri yeniləməli və bu zaman hansı qonağın nə içdiyinə diqqət etməlidir.

Toy, digər banketərdən fərqli olaraq,daha çox qonaq üçün nəzərdə tutulub. Hər masada 10-15 nəfər qonaq olmaqla 1 nəfər ofisiant onlara qulluq edir. Həmin ofisiant hər an qonaqların yanında olmalı və hər bir qonağa fərdi qulluq etməlidir. Ümumi toy şənliyinə qulluq isə briqada şəklində olur. Yeməkləri masaya qədər ofisiant köməkçiləri gətirir, masaya təhkim edilmiş ofisiant isə qonaqlara servis edir. Toy mərasimi digərlərindən həm soyuq və isti qəlyanaltılar, həm isti yeməklər, həm də desert və qənnadı məmulatların çoxluq təşkil etməsi ilə fərqlənir.

5.3.1 MENYULARI NÖVLƏRİNƏ GÖRƏ AYIRIR

MENYU

Menyu - ictimai iaşə müəssisələrində qonaqlara təklif edilən qəlyanaltıların,yeməklərin və içkilərin müəyyən ardıcıllıqla düzülmüş siyahısıdır. Menyunun növü restoranın profilindən asılıdır. Tabldot menyunu (Table D hote) “qonaq süfrəsi” olaraq ifadə etmək olar. İçərisinə daxil olan yeməklər əvvəlcədən müəyyənləşdirilmiş və uyğun sabit qiymətlə servis edilən yeyəcək və içəcəklərdir. Bu menyu növü ən çox Avropa mehmanxanalarında istifadə olunur. Üstünlüyü qənaətli və sabit qiymətli olmasıdır.

Alakart menyu (A La Carte) - karta görə, kartdan seçilərək sifariş vermə mənasını daşıyır. Bu menyuda yeməklər və içəcəklər list və ya kitapça şəklində qonağatəqdim edilir və seçim qonaq tərəfindən aparılır.

Dövrü menyu (Cycle) - Bəlli bir zaman dilimi içində hər öynə üçün, qidalanma qaydaları diqqətə alınaraq hazırlanan menyudur. Zaman dilimi bitdikdə təkrar əvvələ qayıdaraq istifadə olunur. Adətən 1 həftədən 1 aya qədər olan zamanı əhatə edir.

Kaliforniya menyusu-ilk dəfə kaliforniyada istifadə edildiyi üçün belə adlanır. Menyuya əsasən günün istənilən vaxtı istənilən yeməyi sifariş edə bilərsiz. Bir növ alakart menyu kimidir.

Günün menyusu (Carte Djour) - fransızca günün kartı mənasını verir.

Sadəcə həmin gün hazır olan yeməklərin siyahısını əks etdirir.

Eyni qiymətə satılan menyu tez hazırlanabilən və günlük olaraq dəyişən bir və ya iki ana yeməkdən ibarət olur.

Bundan başqa zamana görə də menyu növləri var: Qəlyanaltı menyusu, səhər yeməyi menyusu, nahar menyusu, şam menyusu və branç (brunch) menyu. Branç menyu bazar günləri saat 10:00-ilə 14:00 arası yemək menyusudur.

Əlavə olaraq vegetarian, pəhriz, turist, fastfood menyularını da qeyd etmək olar.

5.4.1 MÜXTƏLİF YEMƏK LƏVAZİMATLARININ DÜZÜLÜŞÜNÜ VƏ İSTİFADƏSİNİ İZAH EDİR

YEMƏK LƏVAZİMATLARI

Yemək ləvazımatları iki yerə: əsas və köməkçi dəstlərə bölünür.

Əsas dəstlərə qəlyanaltı, balıq, xörək, desert və meyvə dəstləri aiddir. Köməkçi dəstlər isə ümumi yeməklərin ofisiant tərəfindən kəsilərək müştəri boşqablarına qoyulan zaman istifadə edilir. Qəlyanaltı dəstələrindən soyuq yeməkləri, bütün növ qəlyanaltıları və bir neçə isti qəlyanaltını (qizardılmış ət,qayğanaq) üçün istifadə edilir.

Bıçağın uzunluğu qəlyanaltı boşqabının diametrinə bərabər olmalıdır.Balıq dəstindən balıq yeməklərində istifadə olunur.Balıq bıçağı küt, belə oxşar olmalı,çəngəlin dişləri daha qısa olmalıdır.

Yemək dəsti (bıçaq,çəngəl,qaşıq) birinci və ikinci isti xörəklər üçün verilir.
Desert dəstləri (bıçaq,çənqəl,qaşıq) şirniyyat və meyvə servisi zamanı istifadə edilir. Desert dəstləri yemək dəstlərindən qısa olur.

Köməkçi dəstlərə: enliağızlı yag üçün bıçaq; bıçaq-çəngəl-dişli, orağabənzər olub pendiri nazik dilimlərə bölüb düzmək üçün; bıçaq-mişar - Limon doğramaq üçün; şirniyyat maşası- undan hazırlanmış şirniyyat məmulatları götürmək üçün; buz üçün maşa, kürü qaşığı-(xəkandaza oxşar formada olur) və s.aiddir

Çəngəl-bıçaq-qaşığın bir-biri ilə ara məsafəsi 2 sm olmalı və masa kənarına dik olaraq yerləşdirilməlidir. Həmçinin çəngəl, bıçaq, qaşığın sapı servis boşqabının alt qismi ilə paralel olmalıdır. Desert çəngəl-bıçağı masa kənarına paralel olmalıdır.

Maşa Servisi

Maşa- eyni ölçüdə qaşıq və çəngəlin sağ əl ilə tutulub yemək servisini etməyə kömək edən vasitədir. Daha çox böyük qaşıq və böyük çəngəldən istifadə olunur və çəngəli sol əlinə, qaşığı da sağ əlinə alaraq yeməyi qarşıdakı boşqabdan qonaq boşqabına çəkər. Düz maşa tutmaq: qaşığın altda, çəngəlin üstdə iç hissələrinin bir-birinə paralel olaraq tutmaq üsuludur. Asan götürülə biləcək yeməkləri, qarnirlərin sousların servisində istifadə edilir.

Bitişik maşa tutmaq: qaşığın solda, çəngəlin sağda olduğu üçün iç hissələrinin yuxarı baxdığı tutmaq üsuludur. Plov, balaca doğranmış tərəvəzlər və sote yeməklərin servisində istifadə olunur.

5.5.1 SƏYYAR TƏDBİRLƏRDƏ SERVİS QAYDALARINI MÜƏYYƏN EDİR

BANKETLƏR

Banketlər bir sıra hallarda “səyyar”, yəni kənarda təşkil olunur. Sifarişçi öz ərazisində,təbiət qoynunda və s. yerlərdə ad günü, yubiley, nişan və bu kimi tədbir keçirmək istəyən zaman bu xidmətdən istifadə edilir.

Mehmanxana səyyar xidmətlər göstərən bölməni özü təşkil edir və oraya cəlb olunan ofisiantlar, aşpazlar xüsusi təlim keçmiş mütəxəsislər olmalıdır.

Mehmanxana tərkibində olmayıb, sərbəst şəkildə bu xidməti təşkil edən firmalar da fəaliyyət

göstərir. Səyyar tətbirlər təkçə əla xidmət göstərmir, eyni zamanda şəraitə uygun təxəyyül nümayiş etdirir. Bu xidmətdə aşpaz və ofisiantlar öz məharətlərini nümayiş etdirirlər. Ancaq bu nümayış sistemli şəkildə və əvvəlcədən planlaşdırılmış olmalıdır. Ofisiantlar xüsusi geyimdə xidmət edirlər. Səyyar tədbirlər üçün seçilmiş ofisiantlar xarici görünüşcə gözəl, səliqəli geyinmiş, servis xidmətini yaxşı bacaran və bunun üçün xüsusi təlim keçmiş olmalıdırlar.

Səyyar tədbirlər üçün menyu əvvəlcədən razılaşdırılır, hazırlıq işləri görülür və təşkil edilir. Tədbirin rezervasiyasi firma səyyar tədbirləri üzrə menecer və ya nəzarətçi tərəfindən götürülür.

Sərbəst fəaliyyat göstərən firmalarda isə firma rəhbəri tərəfindən götürülür. Tədbirin baş tutacagı yerə baxış keçirilir, qonaqların sayı və menyu müəyyənləşdirilir. Ofisiantlar əvvəlcədən razılaşdırılmış servis üsuluna görə xidmət edirlər.

Tədbir başlayana qədər ofisiantlar içkilər və kiçik buterbrodlar və ya kanepelər olan məcməyidə qonaqların oldugu ərazidə gəzərəkiçkilər və qəlyanaltılar təqdim edirlər. Tədbir başladıqdan sonra baş ofisiantın göstərişi ilə masa arxasında yemək servisinə başlanılır

5.6. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR

- Fransız servisinin xüsusiyyətlərini izzah edin.
- Rus servisi ilə Amerkan servisinin fərqli cəhətlərini müəyyənləşdirin.
- İngilis servisinin hansı yeməklərdə və restoranlarda uyğun olduğunu qeyd edin.

- Komanda və ya briqada işinin üstünlüklərini sadalayın.
- Toy banketində ofisiantların xidmət etmə üslubunu izzag edin.
- Banketləri menyularına və davam etməmə müddətinə görə fərqləndirin.
- Menyuları növlərinə görə sadalayın.
- Müxtəlif menyuları xüsusiyyətlərinə görə ayırın.
- Yemək ləvazimatlarının menyuya görə düzülüşünü nümayiş etdirin.
- Desert üçün ləvazimatları düzgün şəkildə yerləşdirin.

5.7. QİYMƏTLƏNDİRMƏ

- Fransız servisi zamanı masanın hazırlığı necə olur?
- İngilis servisi nə üçün qrup yeməkləri zamanı uyğyn deyil?
- Rus servisi necə həyata keçirilir?
- Rus servisi zamanı ofisiantların bir-biri ilə kordinasiyası necə qurulmalıdır?
- Amerkan servisində servis qaydaları hansılardır?
- Hansı banketlər daha çox davam edir?
- Toy banketlərində xidmət üçün ofisiantların iş bölgüsü hansı qaydaya uyğun aparılır?
- Menyunun hansı növləri var?
- Restoranın profilinə uyğun menyunu necə hazırlamaq olar?
- Alakart menyu ilə tabldot menyunun fərqi nədədir?
- Yemək ləvazimatlarının hansı növləri var?

Otaqlara xidmət-otellərdə yemək və içkilərin otaqlara servisini təşkil edən bölümüdür.Burada servisi sürətlə həyata keçirmək lazımdır.Yemək və içkilərin hazırlandığı yer ilə sevis edildiyi yer arasındakı məsafə çox olduğundan burada servis personalının sistemli və əksiksiz işləməyi lazımdı. Məsələn yumurta sifariş verən bir qonğın otağına duz və istiot unudularaq gedilsə,bu xətanın aradan qalxması üçün personalın bir neçə mərtəbə enib qalxmağı lazım olacaq.Bu vaxt içində isə yemək soyuyacaq və qonaq narazı qalacaq.Xüsusi ilə səhər yeməklərində,qonaq yeməyini vaxtında vermək üçün sifariş zamanı vaxtı dəqiqləşdirin.Bunun üçün personal hazırlıq işlərini elə tamamlamalıdır ki,yemək qonağın istəyinə uyğun olaraq vaxtında otağa verilsin.

Otaq servisinin özünə xas hazırlıq yeri,ləvazimatları saxlamaq üçün deposu,özünə məxsus dəsti və ləvazimatları vardır.Ləvazimatlar və qab-qacaq hər an servisə hazır halda təmiz və düzənli olaraq saxlanılır.

6.1.1 VERİLMİŞ SİFARİŞƏ UYĞUN LƏVAZİMATLARI SEÇİR

OTAQLARDA SERVİSİN TƏŞKİLİ

Otaq servisində sifarişlər,otaqlardan gələn sifariş kartlatrı və ya telefon vasitəsilə alınır.Otaq qapılarından toplanan sifariş kartları əsasında qonağın istəyi nəzərə alınaraq otaqlara vaxtında yemək və içki servisi edilir.

Telefonla götürülən sifarişdə isə sifartiş alan personal (order taker) sifarişi dəqiqləşdirir, seçimdə qonağa köməklik göstərir, otaq nömrəsini, qonaq sayını dəqiqləşdirir və sifarişin çatdırılma vaxtını qeyd edir. Sifarşi hazırlayan personal isə sifariş olunan yeməklərə uyğun qab-qacaq, yemək ləvazimatlarını seçir. Əgər qonaq səhər yeməyi sifariş edibsə ofisiant qonaq sayına uyğun qab-qacaq və yemək ləvazimatlarını seçir, kərə yağı, bal, cem, su bardağı, duz-istiot qabı, salfet qabı götürərək arabaya yerləşdirir. Digər yeməklərdə də yemək növünə əsasən qab-qacaq seçilir,əgər balıq yeməyi və desert də varsa uyğun olaraq dəstlər əlavə edilir.

6.2.1 LAZIM OLAN HAZIRLIQLARI YERİNƏ YETİRİR

ƏLAVƏ HAZIRLIQLAR

Otaqlara xidmət zamanı yeməklər və içkilər məcməyidə və ya arabada aparılır. Səhər yeməyi üçün məcməyilər yarı hazır və tam hazır formada saxlanılır. Yarı hazır formada: məcməyiyə uyğun böyüklükdə süfrə açılır; qəlyanaltı boşqabı, qəlyanaltı ləvazimatı, salfet, fincan üçün boşqab,kərə yağı, cem üçün kiçik boşqablar yerləşdirilir. Digər tərəfdən məcməyiyə səhər qoyulacaq şəkər qabı, duz-istiot qabı, fincan, çay və qəhvə potları, çörək səbəti təmizlənib doldurularaq xüsusi ayrılmış

rəflərə yerləşdirilir.

Tam hazır formada: məcməyiyə sufrə açılır; bir və ya iki nəfərlik set-up hazırlanır; salfet, şəkər qabı, duz-istiot, kərə yağı və cem üçün qablar qoyulur;qapalı qutularda olan bal və jem qablara qoyulur. Səhər yeməyi saatında sadəcə kərə yağı, çörək, meyvə şirəsi və qonağın istəyinə uyğun çay və ya qəhvə qoyularaq servisə gedir. Əlavə olaraq kiçik güldanda gül qoyulsa daha məqsədə uyğun olar.

Arabaların hazırlanmasızamanı dairəvi formada olan qənədli arabalardan istifadə edilir. Açılıb bağlanan qənədlər ofisdə və daşınma vaxtı endirilir.Otağa gəldiyi zaman açılaraq dairəvi forma alır. Arabanın altında 2 və ya 3 rəf vardır.

Arabaların səhər yeməyi üçün hazirlanması:

Arabanın üstünə süfrə salınlır; qənədləri endirilir; iki nəfərlik "set-up" açılır. Arabanın üstünə qəlyanaltı boşqabları, çəngəl-bıçaq-qaşıq dəsti,salfet,meyvə şirəsi bardağı, fincanlar, şəkər qabı uyğun şəkildə yerləşdirilir. Səhər vaxtı servis başlamazdan əvəl çiçəklər, cem, bal və.s. arabadakı yerlərinə qoyulur. Beləcə arabalar sifarişə hazır şəkilə gəlmiş olur.

Arabaların nahar və şam yeməyi üçün hazırlığı zamanı süfrə salınır,alakart "set -up"-ı açılır,çiçəklər kantrol edilir,əgər lazım gələrsə güldana bir neçə parça buz atılır.İçkinin növünə görə qədəhlər,yeməyin növünə görə isə çəngəl-bıçaq dəstləri qoyulur.

6.3.1 BÜTÜN SİFARİŞLƏRİN VAXTINDA SERVİSİNİ TƏŞKİL EDİR

SƏHƏR YEMƏYİ SERVİSİ

Səhər yemeyi servisi üçün axşamdan görülən hazırlıq işləri gözdən keçirilir. Əksikliklər varsa, vaxtında aradan qaldırılır. Kərə yağı, bal və cem məcməyi və ya arabalara paylaşdırılır. Meyvə şirələri gətirilir. Sifarişlər servis edəcək personala paylanır. Hər bir ofisiant əlindəki sifariş karıtına görə məcməyi və ya arabanı hazırlayır. Otaq xidməti bufetinin yanı ilə irəliləyərək sifariş olunan yeməkləri və içkiləri tamamlayaraq otağa gedir. Otaq qapısına çatdıqda sifariş kartındakı nömrə ilə

otaq nömrəsini kontrol edərək qapını döyər. Qonağın icazəsi ilə içəri girər, nəzakətli şəkildə qonağı salamlayıb yeməkləri təqdim edər.

Nahar və Şam yeməyi zamanı otaq servisinə arabalar istifadə olunur. Çünki bu yeməklərdə qonaqlar bir deyil bir neçə qab yemək istəyərlər. Bir də içkiləri düşünərsək bunlar üçün məcməyidə yer olmayacaq. Sifariş çekini şefindən alan ofisiantdərhal mətbəxə yeməkləri sifariş etməlidir. Bir tərəfdən yeməklər hazırlanarkən, digər tərəfdən ofisiant arabanı hazırlayır. Yeməklər bişənə qədər araba hazır olmalıdır.

Soyuq yeməklər arabanın üstünə,isti yeməklər isə arabanın altındakı dolaba qoyularaq qapağı örtülür. Ofisiant yola çıxmadan öncə əlindəki sifariş çeki ilə arabadakı yemək və içkiləri bir daha gözdən keçirir.

Duz-istiot, salfet, kərə yağı, salatlar, digər yemək və içkilər tamam olduğunu gördükdən sonra otağa doğru hərəkət edər. Otağa daxil olduqdan sonra arabanı qonağın istediyi yerə qoyaraq, təkərlərin

əyləcini sıxar. Sonra otaqdakı stulları servisə uyğun arabanin ətrafında yerləşdirir. Qonağın istəyinə uyğun olaraq, lazım gələrsə, şüşələri açar və ilk servisə başlayar.

Gətirdiyi hesab çekini qonağa imzaladar və yaxud digər ödəniş formalarını həyata keçirər. Qonağın başqa arzusunun olub olmadığını soruşub, icazə alaraq otağı tərk edər.

Otaqlara sadəcə içki servisi etmək lazım gəldikdə kiçik dairəvi və ya dördcubaq məcməyilərdən istifadə olunur. Məcməyinin üzərinə kağız salfet salınaraq içkilər və çərəzlər qoyulur. Servisdə istifadə ediləcək qədəhlər və şüşələr məcməyiyə yerləşdirilərək otağa aparılır. Digər prosedurlar yeməklərdə olduğu kimi davam etdirilir.

6.4.1 QONAQ OTAĞINDA MƏXFİLİYİN QORUNMASINI VƏ ÇƏTİN VƏZİYYƏTLƏRİN İDARƏ OLUNMASINI İZAH EDİR

QONAQ OTAĞLARI

Otaq, qonağın gizli sahəsi olduğu üçün otaqlara servis personalı qonağın bəzi sirlərinə ortaq ola bilər. Belə halda personal qətiyyən gördüyü və ya şahid olduğu hadisələr haqqında heç kimə danışmamalı, işçilərlə bu barədə dedi-qodu etməməlidir. Bu hal qonağın şəxsi həyatına müdaxilə deməkdir və otel sistemində qəbul olunmaz haldır.

Otaq servisi personalı otaqda işlədiyi müddətdə gülər üzlü olmalı və yalnız servis işiylə məşğul olmalıdır. Lazımsız sözlərdən, ətrafı kontrol edərcəsinə baxınmaqdan çəkinməlidir. Ofisiant otaqda həddindən çox qalmamalıdır. Əgər qonaq nə isə soruşsa, o zaman danışmaq məsləhət görülür.İstənilən hal və hadisə zamanı ofisant nəzakətli davranmalıdır. Hər hansı münaqişəli vəziyyətdən çıxış yolunu tapmaq iqtidarında olmalıdır. Əgər vəziyyəti idarə etməkdə çətinlik çəkərsə özündən üstünə müraciət etməlidir.

6.5. TƏLƏBƏLƏR ÜÇÜN FƏALİYYƏTLƏR

- Otaqlara xidmət qaydalarını sadalayın.
- Sifariş götürərkən atılacaq addımları qeyd edin.
- Sifarişə uyğun lazimi ləvazimatları seçin.
- Məcməyi və araba hazırlığını fərqləndirin.

- Servisin vaxtında təşkilini planlaşdırın.
- Səhər yeməyinin otağa servisini qeyd edin.
- Şam yeməyi sifarişinin otağa çatdırılmasını izzah edin.
- Qonaq otağına daxil olarkən vacib məqamları sadalayın.
- Qonaq otağında davranış qaydalarını nümayiş etdirin.
- Məlumatların gizliliyinin təmin edilməsinin vacibliyini vurğulayın.

6.6. QİYMƏTLƏNDİRMƏ

- Otaqlara xidmətin xüsusiyyətləri hansılardır?
- Otaq servisi üçün ləvazimatlar harada saxlanılır?
- Ləvazimatlar nəyə əsasən seçilir?
- Məcməyinin hazırlanma formaları hansılardır?
- Arabaların hazırlanması hansı qaydada aparılır?
- Səhər yeməyi servisi üçün hansı hazırlıq işləri görülür?
- Nahar və şam yeməyi üçün sifarişlər necə həyata keçirilir?
- Ofisiant qonaq otağında necə rəftar etməlidir?
- Məlumatların məxfiliyi nə üçün lazımdır?

ƏDƏBİYYAT

1. “1001 Şirniyyat”. Əhməd – Cabir İsmayıloğlu
2. Новое одесерте. Более 150 – рецептов от всемирно известной кулинарной школы.
3. Əhmədov Ə.I. - Ərzaq Mallari əmtəəşünasliğI - Ali Məktəb Tələbələri Üçün Dərslik
4. Lalə Məhəmməd Qizi Hüseynova - Qida Məhsullarinin Hazirlanmasi Texnologiyasi