



NÁMSKEIÐSLÝSINGAR

ÞJÓNAÐ TIL BORDS/FRAMREIÐSLA

Starfsfólk í þjónustu/framreiðslu er andlit veitingastaðar og oft eina starfsfólkið sem gestir eiga samskipti við. Framkoma þess og þekking á starfinu skiptir sköpum fyrir orðstír og velgengni fyrirtækis, lipur starfsmaður sem að sýnir í verki umhyggju sína fyrir gestum getur tryggt endurkomu og jákvætt orðspor jafnvel þó eitthvað hafi borið út af. Léleg þjónusta sem ekki stenst væntingar getur eyðilagt annars fullkomna máltíð og upplifun á veitingastaðnum. Fæstir koma á veitingastaði til þess eins að seðja hungur sitt, í æ ríkara mæli sækjast gestir eftir jákvæðri upplifun og reynslu um leið og þeir borða. Jákvæð samskipti, alúð, natni og fumlaus þjónusta eru forsendur þess að svo geti orðið.

Góð þjálfun starfsfólks leggur grunn að velgengni fyrirtækisins. Hversu víðtæk þjálfun er nauðsynleg fer eftir eðli og þjónustustigi viðkomandi staðar, meiri og víðtækari þjálfun er þó alltaf til bóta og eykur öryggi starfsfólks og þar með færni þess til að veita góða þjónustu.

Efnisþættir fyrir námskeið í framreiðslu (athugið að í veitingahúsum með takmarkaða þjónustu eiga ákveðnir efnisþættir e.t.v. ekki við):

- 1) Árangursrík samskipti og trúverðugleiki
 - a) virk hlustun, þjónustulund, skýr tjáning og miðlun upplýsinga
 - b) hvernig má komast að væntingum viðskiptavina
 - c) hvernig má koma upplýsingum skilmerkilega frá sér
- 2) Þjónusta og þjónustusamskipti
 - a) hvað er framúrskarandi þjónusta og hvernig má fara fram úr væntingum viðskiptavina
 - b) kurteisi og samkennd
 - c) teymisvinna og liðsheild
- 3) Þarfir ólíkra hópa og þjónusta við þá
 - a) menning, trú, þjóðerni, sérþarfir
- 4) Trúnaður við gesti, friðhelgi einkalífs
- 5) Kvartanir og ábendingar
 - a) að taka á móti kvörtunum og bregðast við, stefna og reglur fyrirtækisins
- 6) Matarsjúkdómar, ofnæmi og óþol
 - a) einkenni og viðbrögð
 - b) örveirur og varnir gegn þeim
 - i) kjöraðstæður
 - ii) hiti, kuldi (heitt – heitt; kalt- kalt) hættuhitastig, hitun, kæling
 - iii) eftirlit með hitastigi, hitastigsmælingar
 - iv) dreifing
- 7) Tekið á móti gestum
 - a) tekið á móti yfirhöfnum
 - b) vísað til sætis
 - c) drykkjarpantanir
 - d) kynning á matseðli
 - i) sértíloð og réttir dagsins
- 8) Að taka pöntun

- a) skipulag
 - b) fá allar nauðsynlegar upplýsingar
 - c) samskipti við eldhús, samhæfing
- 9) Þjónað til borðs
- a) tímastjórnun þjónustu og viðeigandi samskipti við eldhúsið
 - b) framreiðsla vína og annarra drykkja
 - i) blöndun kokteila, áfengra og óáfengra (ef við á)
 - ii) kaffidrykkir
 - c) viðbótarsala til gesta/sölutækni
- 10) Að þekkja vöruna
- a) þekking á matseðli og vínseðli
 - i) hvað fer vel saman
 - ii) geta mælt með
 - (1) réttum, víni, víni með ákveðnum réttum
- 11) Að máltíð lokinni
- a) uppgjör og greiðslur
 - i) staðgreiðsla, kort, erlendur gjaldmiðill, í reikning
 - b) kveðja gesti
- 12) Salurinn undirbúinn
- a) stilla upp þjónastöðvum
 - b) stilla upp borðum og stólum
 - c) dúka borð
 - d) leggja á borð í samræmi við mismunandi tilefni
 - i) servíettur/servíettubrot
 - ii) aukahlutir á borðum
 - (1) pipar og salt, sósur, tannstönglar, kerti (allt eftir reglum staðarins)
- 13) Hreinsun borða, í hvaða röð
- a) á meðan að á máltíð stendur
 - b) að máltíð lokinni
- 14) Frágangur í sal
- a) þrif á tækjum og búnaði
 - b) uppgjör
 - c) frágangur á óhreinu líni
 - d) þrif á borðum og stólum (ef við á)
- 15) Hreinlæti og umgengni
- a) mikilvægi þess að halda sal ávallt hreinum og snyrtilegum
 - b) þrifaáætlanir
 - i) þrifaskráningar
 - c) meðferð glasa, hnífapara, leirtaus og annarra smáhluta og tækja sem notuð eru í framreiðslu
- 16) Persónulegt hreinlæti og heilbrigði
- a) almenn snyrtimennska
 - b) viðeigandi klæðnaður/einkennisfatnaður
 - c) handþvottur
 - i) salernisferðir
 - ii) máltíðir
 - iii) meðhöndlun óhreinna muna s.s. peninga
 - d) takmörkuð notkun skartgripa, snyrtivara og ilmvatna,
 - e) halda hári í skefjum

- f) smitnæmir sjúkdómar, viðbrögð
- g) sár og skrámur, viðbrögð og varnir
- h) neysla matar, drykkjar, tóbaks og notkun á tyggigúmmí

17) Vinnuvernd og öryggi

- a) líkamsbeiting
- b) skyndihjálp
- c) öryggisáætlanir fyrirtækis

18) Stefna, starfsemi og þjónusta viðkomandi fyrirtækis

- a) hlutverk einstakra deilda, samskipti og samvinna

19) Nærumhverfi

- a) þjónusta og afþreyingarmöguleikar
- b) undirstöðu atvinnuvegir, auðlindir og nýting þeirra
- c) samstarfsaðilar og birgjar
- d) sérkenni svæðis
 - i) menning og saga
 - ii) landafræði, náttúra, dýralíf og jarðfræði