

NAKO TASHKOV
JULIJANA SAZDOVA



SHËRBIM HOTELIER

PËR VITIN II

PROFESIONI I HOTELERISË – TURIZMIT

Profili/kualifikimi :Teknik i hotelerisë

SHËRBIMI HOTELIER

për vitin II

Profesioni i hotelerisë-turizmit
Teknik i hotelerisë

SHËRBIMI HOTELIER për vitin II
Profesioni i hotelerisë – turizmit / Teknik i hotelerisë

AUTORË:

Nako Tashkov
Julijana Sazdova

RECENSENTË:

Vasko Cuculevski
Zoran Nikollovski
Limonka Arminovska

BOTUES: Ministria për Arsim dhe shkencë e Republikës së Maqedonisë së Veriut. rr., „Shën Kirili dhe Metodi” nr. 54, 1000, Shkup.

TITULLI I ORIGJINALIT:

УГОСТИТЕЛСКО ПОСЛУЖУВАЊЕ

за II година

Угостителско – туристичка струка Угостителски техничар

Нако Ташков

Јулијана Саздова

PËRKTHYER NGA GJUHA MAQEDONISHTE: Enver Berisha

REDAKTOR PROFESIONAL NË GJUHËN SHQIPE: Sahit Ibishi

LEKTOR: Refail Sulejmani

REDAKTOR: Refail Sulejmani

RREGULLIMI GRAFIK DHE TEKNIK: Leon Xhingo, Evgenija Pavlova
– ARS STUDIO

VENDI DHE VITI I BOTIMIT: Shkup, 2023

Me vendim për miratimin e tekstit mësimor për lëndën Shërbimi hotelier për vitin II, profesioni i Hotelerisë – turizmit, profili: Teknik i hotelerisë arsimit i mesëm profesional katërvjeçar, nr. 26-1490/1 të datës 28.10.2022, miratuar nga Komisioni Nacional për Tekste Mësimore.

H Y R J E

Ky tekst shkollor është i dedikuar për nevojat e nxënësve në shkollat e mesme profesionale nga sektori i hotelerisë dhe turizmit.

Për nevojat e programit mësimor shërbimi hotelier është përpiluar teksti shkollor **Shërbimi hotelier për vitin II**, nga profesioni hotelieri – turizëm, profili arsimor **teknik i hotelerisë**.

Qëllimi i këtij programi mësimor është që nxënësi të përvetësojë dituri, aftësi dhe kompetenca për: zbatimin e rregullave për shërbim profesional, të identifikuar objekte dhe hapësira për shërbim të ushqimit dhe pijeve, të sqaruar karakteristikat e stafit profesional, llojet e vendeve të punës dhe aktivitetet e vendeve të punës, të përdor terminologji profesionale, të shfrytëzuar pajisje dhe inventar, të zbatuar rregulla për mirëmbajtjen e higjienës personale dhe të punës në hapësirat për shërbim, sigurim, siguri dhe mbrojtje gjatë punës në shërbimin hotelier, të zbatuar rregulla për sjellje, komunikim me mysafirët gjatë pritjes, akomodimit dhe përcjelljes, të dalluar lloje dhe mënyra të shërbimit të pijeve jo alkoolike.

Përvetësimi i diturisë, aftësive dhe kompetencave me këtë program mësimor do të realizohet sipas ndarjes së materialit në njësi modulare.

Të parapara janë pesë njësi modulare edhe atë:

Njësia modulare 1:

Shërbimi hotelier – resurse hapësinore dhe kadrovike

Gjatë mësimimit të kësaj njësie modulare nxënësi do të përvetësojë dituri dhe kompetenca të: interpretojë nocione, detyra dhe rolin e shërbimit hotelier; zbaton rregulla për shërbimin hotelier bashkëkohor; shfrytëzon terminologji profesionale gjatë shërbimit të mysafirëve; sqaron për ndarjen e hapësirave për shërbim; përshkruan llojin e restoranteve dhe bareve; karakteristikat e tyre dhe mënyrat e punës; sqaron për shërbimin në mjetet transportuese (tren, anije, avion, autobus); sqaron vendet e punës në hapësirat për shërbim dhe të përshkruan veshjen e punës të stafit profesional;

Njësia modulare 2:

Mirëmbajtja e higjienës dhe mbrojtja gjatë punës

Gjatë mësimimit të kësaj njësie modulare nxënësi do të përvetësojë dituri dhe kompetenca të: zbaton masat higjienike-teknike dhe të shfrytëzojë mjete për punë për higjienë personale dhe të punës; miraton karakteristika të HACCP sistemit dhe standardeve për zbatimin e tij; zbaton karakteristikat dhe ndërmarrë aktivitete dhe procedura për mbrojtje gjatë punës.

Njësia modulare 3:

Pajisja dhe inventari në hapësirat për shërbim

Gjatë mësimimit të kësaj njësie modulare nxënësi do të përvetësojë dituri dhe kompetenca të: përshkruan mobilë dhe inventarin në hapësirat për shërbim; identifikon llojet e inventarit (mobile, pëlhurë, rostfraj, qelq, porcelan, inventar për në tryezë (menage); përgatit inventarin në office; e sqaron pajisjen dhe dedikimin e saj; zbaton rregullat themelore për punët përgatitore në sallë për shërbim dhe rregullimin e tavolinave me inventarin përkatës.

Njësia modulare 4:

Komunikimi me mysafirët

Gjatë mësimimit të kësaj njësie modulare nxënësi do të përvetësojë dituri dhe kompetenca të: zgjedh qasje të drejtë gjatë shërbimit të mysafirëve shfrytëzon rregulla për sjellje të mirë, të denjë dhe kulturor, zgjidh situata konfliktuale në punë.

Njësia modulare 5:

Shërbimi i pijeve jo alkoolike dhe pijeve

Gjatë mësimimit të kësaj njësie modulare nxënësi do të përvetësojë dituri dhe kompetenca të: dallon pije jo alkoolike dhe mënyrat e përgatitjes së tyre, servisimin dhe shërbimin; krahason përgatitjet, mënyrën e servisimit dhe shërbimit të pijeve të ngrohta dhe të ftohta.

Materiali në tekstin shkollor është i përgatitur në përputhje me rekomandimet e ligjit për tekste shkollore për arsimin fillor dhe të mesëm, si dhe konceptin për përpilimin e tekstit mësimor dhe metodologjisë për vlerësim të tekstit shkollor të byrosë për zhvillim të arsimit.

Përmbajtja është paraqitur në mënyrë koncize dhe të pasqyruar, ku janë shfrytëzuar edhe figura për qëllim të përvetësimit më të lehtë të materies mësimore nga ana e nxënësve për të cilët është i destinuar.

Autorët

Njësia modulare 1:

SHËRBIMI HOTELIER – RESURSET HAPSINORE DHE KADROVIKE

1.Nocioni për shërbim hotelier	10
1.2 Zhvillimi historik i hotelierisë.....	10
1.2.1 Periudhat kohore nga zhvillimi historik i hotelierisë.....	10
1.2.2 Hoteliera në botë	14
1.2.3 Hoteliera në Republikën e Maqedonisë së Veriut.....	15
1.3 Detyra dhe roli i shërbimit hotelier	22
2Shërbimi hotelier bashkëkohor	23
2.1 Shërbimi profesional, ekonomik dhe kulturor	23
2.2 Rregulla për shërbim profesional, ekonomik dhe kulturor	23
2.3 Ecja në sallon	26
2.2.1 Shërbimi efektiv	27
3.Terminologjia profesionale në shërbim	32
4.Ndarja e hapësirave për shërbim	35
4.1 Hapësirat për shërbim	35
4.2 Kuzhina.....	38
4.3 Hapësira dhe hapësira ndihmëse për ruajtjen e ushqimit dhe pijeve	39
4.4 Hapësira ndihmëse	39
4.5 Departamenti përgatitor i personelit për shërbim (ofis).....	39
4.6 Mbushësi.....	40
4.7 Kafe-kuzhina	41
4.8 Hapësirat e veçanta për të punësuarit dhe mysafirët (gardëroba)	41
4.9 Hapësirat për higjienën personale të mysafirëve	42
4.10 Obligimet e personit përgjegjës	42
5.Restorantet dhe baret	43
5.1 Llojet e restoranteve dhe karakteristikat e tyre	43
5.2 Llojet e bareve dhe karakteristikat e tyre	48
6Shërbimi në mjetet transportuese (tren, anije, avion dhe autobus)	53
6.1 Restorantet në mjetet transportuese	53
6.2 Restoranti në tren – karrocat për drekim.....	54
6.3 Restoranti në anije.....	54
6.4 Shërbimi në anije.....	55
6.5 Shërbimi në autobus	56
7Stafi profesional për shërbim dhe detyrat e tyre punuese.....	57
7.1 Stafi profesional për shërbim	57
7.2 Veshja për punë – uniforma e personelit profesional	63
7.2.1 Disa këshilla praktike që dalin nga kërkesat e profesionit	64

Njësia modulare 2:

MIRËMBAJTJA E HIGJENËS DHE MBROJTJA GJATË PUNËS

1.1.Masat higjienike-teknike dhe mjetet për punë për higjienën	68
1.1Mjetet higjienike-teknike për punë	68
1.2 Mirëmbajtja e mbrojtjes higjienike-teknike gjatë punës	68
1.3 Mirëmbajtja e higjienës personale dhe të punës	69
1.4 Mirëmbajtja e higjienës në hapësirat e punës	71
1.5 Mirëmbajtja e higjienës në hapësirat e punës	72
2.HACCP sistemi dhe standardet për zbatimin e tij	74
2.1HACCP standardet për punën në restorant	76
3 Karakteristikat, ndërmarrja e aktiviteteve dhe veprimeve për mbrojtje gjatë punës.....	78
3.1Zbatimi i masave mbrojtëse gjatë punës	78
3.2 Rregullat dhe rregulloret për mbrojtje gjatë punës.....	79
3.3 Fatkeqësitë gjatë punës.....	80

Njësia modulare 3:

PAJISA DHE INVENTARI NË HAPËSIRAT PËR SHËRBIM

1.Pajisja teknike dhe mobile në hapësirat për shërbim	84
1.1 Mobile.....	84
2.Inventari në hapësirat për shërbim	87
2.1 Inventari prej pëlhurës	87
2.2 Inventari prej porcelani – porcelan rezistues ndaj zjarrit	94
2.3 Inventari prej qelqi.....	105
2.4 Inventari prej argjendi dhe prej metaleve të tjera.....	109
2.5 Inventari ndihmës.....	114
2.6 Inventar i vogël për në tryezë (inventar i imët).....	114
2.7 Pajisja teknike.....	115
3.3. Përgatitja e inventarit në ofis.....	116
3.1 Punët përgatitore në hapësirat për shërbim	116
3.2 Përgatitja e inventarit – mise en place.....	119

Njësia modulare 4:

KOMUNIKIMI ME MYSAFIRËT

1.Shërbimi i mysafirëve	124
1.1 Komunikimi me mysafirët gjatë akomodimit, shërbimit dhe përcjelljes së mysafirëve	125
1.2 TLlojet e komunikimit në shërbimin hotelier.....	127
1.2.1Llojet e komunikimit.....	129
1.2.2 Komunikimi verbal dhe jo verbal në shërbimin hotelier	131
2.Llojet e personit dhe komunikimit	134

2.1 Komunikimi me lloje të ndryshme të mysafirëve sipas tipareve të personit	134
2.2 Shërbimi hotelier me lloje të ndryshme të ndryshme të klientëve	136
2.3 Zgjidhja e situatave konfliktuale.....	138

Njësia modulare 5:

SHERBIMI I PIJEVE JO ALKOOLIKE

1. Kuptimi dhe mënyra e shërbimit të pijeve jo alkoolike, pijeve të ngrohta dhe të ftohta	142
1.1 Uji	142
1.2 Lëngjet prej pemëve dhe lëngje prej perimeve	143
1.3 Pijet freskuese	144
2. 3. Mënyrat e shërbimit të pijeve të ngrohta dhe të ftohta	146
2.1 Qumështi.....	146
2.2 Kafja.....	146
2.3 Kakaoja.....	149
2.4 Çaji.....	150
Regjistri i nocioneve dhe termave	154
Literatura e shfrytëzuar	157

Njësia modulare 1:

SHËRBIMI HOTELIER – RESURSET HAPËSINORE DHE KADROVIKE



QËLLIMI

Gjatë mësimit të kësaj njësie modulare nxënësi do të përvetësojë dituri dhe kompetenca:

- të interpretojë nocionet, detyrat dhe rolin e shërbimit hotelier;
- të zbatojë rregulla për shërbimin hotelier bashkëkohor;
- të shfrytëzojë terminologji profesionale gjatë shërbimit të mysafirëve;
- të sqarojë për ndarjen e hapësirave për shërbim;
- të përshkruajë llojet e restoranteve dhe bareve, karakteristikat e tyre dhe mënyrat e punës;
- të sqarojë për shërbimin në mjetet transportuese (tren, anije, avion, autobus);
- të demonstrojë mënyrën e shërbimit në mjetet transportuese;
- të sqarojë vendet e punës dhe stafit profesional në hapësirat për shërbim dhe përshkruan veshjen për punë të stafit profesional.

Nocionet kryesore: Nocioni për hoteleri, shërbimi profesional, terminologjia profesionale, vendet e punës, veshja e punës, restoranti, kafeneja, kuzhina popullore, bar

1. Nocioni për shërbim hotelier

Nën nocionin hotelieri nënkuptohet veprimtaria ekonomike e cila merret me prodhimtarinë, përpunimin dhe shitjen e ushqimit dhe pijeve, dhënien e shërbimeve për akomodim. Nga ky përkufizim del edhe përcaktimi i lëndës së punës të hotelierisë. Nën lëndë të punës të hotelierisë nënkuptohet prodhimi specifik i ushqimit, shërbimit të pijeve alkoolike dhe jo alkoolike, si dhe dhënia e shërbimeve për akomodim. Këtu mund ta përkufizojmë nocionin shërbim hotelier, nën shërbim hotelier nënkuptohet shërbimi i ushqimit dhe pijeve të cilat prodhohen dhe shërbehen në një objekt hotelieri.

Nocioni hotelieri, vjen nga folja përkujdesje, që do të thotë të pranohet ndonjë mysafir dhe t'i jepet mikpritja e caktuar. Prej kësaj mund të përfundohet se fillimisht duhet të flitet për paraqitjen dhe zhvillimin e hotelierisë, si hap i parë fillestar në zhvillimin e hotelierisë. Kështu, shikuar prapa nëpër formacionet shoqërore historike, mund të shihet transformimi nga mikpritja, madje deri te paraqitja e formave të para fillestare të hotelierisë.

1.2 Zhvillimi historik i hotelierisë

Si në të kaluarën ashtu edhe sot hoteleria bazohet mbi mikpritjen, e cila është njëra nga faktorët më të rëndësishëm në këtë veprimtari shërbyese. Megjithatë, është e domosdoshme rishtazi të përkujtojmë se ndërmjet mikpritjes dhe hotelierisë ekziston dallimi edhe atë, para së gjithash, në atë se për mikpritje nuk merret kurrfarë kompensimi, kurse në hotelieri shërbimet paguhen.

Që të mundemi ta kuptojmë hotelierinë nga aspekti i sotëm, do të duhet shkurtimisht t'i rikthehemi të kaluarës dhe t'i perceptojmë pikat e tij të përbashkëta në zhvillimin e shoqërisë njerëzore.

1.2.1 Periudhat kohore nga zhvillimi historik i hotelierisë

Zhvillimi historik i hotelierisë mund të ndahet në periudhat si në vazhdim:

- Shoqëria primitive;
- Shoqëria skllëvër pronare;
- Perandoria romake;
- Feudalizmi;
- Zhvillimi i zmadhuar i prodhimtarisë.

Njerëzit në **shoqërinë primitive**, kanë jetuar në bashkësi në territor të caktuar, të cilin e kanë shfrytëzuar për mbijetesën e tyre. Në këtë territor i kanë grumbulluar frytet, janë marrë me gjueti edhe peshkatari dhe kështu kanë jetuar në mënyrë primitive, duke u ushqyer me mish të gjallë, peshq, fryte dhe me shfrytëzimin e bimëve. Gjatë kohës kur nga territori përkatës do të jenë shterë të gjitha pasurit natyrore për ushqim, bashkësia e ka braktisur atë territor dhe është shpërngulur në territor tjetër.

Në shoqërinë **skllavopronare**, skllavopronarët duke shfrytëzuar punën e skllavëve, skllavopronarët kanë prodhuar më tepër të mira materiale se sa kanë mundur të harxhojnë. Fillimisht tepicën e tyre ata e kanë zëvendësuar (këmbyer) për prodhime të tjera, që u ka munguar dhe më vonë i kanë shitur. Kështu ka filluar të zhvillohet tregtia. Në këtë mënyrë u paraqit nevoja që njerëzit të udhëtojnë prej një vendi në një vend tjetër, ku merrnin ushqim dhe strehim.

Gjatë kohës janë formuar shtete të forta dhe të mëdha, si në Evropë, ashtu edhe në Azi dhe në Afrikë. Tani mallrat tashmë gjatë kanë udhëtuar me karvanë prej një vendi në vend tjetër, ashtu që paraqit nevoja për strehimore për gjatë rrugës për ushqim dhe qëndrim gjatë natës të njerëzve dhe bagëtisë. Këto strehimore në fillim kanë qenë primitive, por gjatë kohës janë përsosur, ashtu që ata paraqesin edhe objektet e para hoteliere. Në **perandorinë romake**, për shembull, kanë ekzistuar objekte hotelerisë për gjatë rrugëve ku kanë kaluar karvanët, si dhe në vendet ku janë mbajtur lojërat sportive dhe festa të ndryshme. Historiani romak Taciti deklaroi se në atë kohë kanë ekzistuar objekte hotelerie për bura, kurse veçmas për femra, cilat kanë qenë të ndara për vendosjen e mysafirëve nga shtetasit e ndryshme të shoqërisë. Për zhvillimin e hotelerisë ka kontribuar edhe posta. Fillimisht informatat gojore dhe të shkruara i kanë transmetuar lajmëtarët, të cilët kanë kalëruar me kalë. Lajmëtarët kuaft e tyre duhej t'i zëvendësonin në vende të caktuara, ku edhe vetë janë ushqyer dhe kanë pushuar për ta vazhduar rrugën. Më vonë posta është transmetuar me karroca për nevojat e të cilës po ashtu kanë qenë të nevojshme ndalesa gjatë rrugës për pushim dhe ushqim, të cilat në realitet kanë paraqit një lloj hoteli.

Gjatë kohës së Perandorisë Romake objekte të këtilla kanë ekzistuar edhe në Gadishullin Ballkanik, të cilat shumë zmadhohen pas ardhjes së turqve. Objektet hotelerie nga kjo kohë (karvan-sarajet) kanë qenë të murosura me mure të larta dhe të trasha, pa dritare nga ana e jashtme, që të jenë të mbrojtur nga sulmet. Udhëtarët me vete kanë bartë gjithçka që u ka qenë e nevojshme, si dhe shtrojat dhe mbulesat.

Nëpër qytetet janë ndërtuar hane, të cilat sipas ndërtimit të vet kanë qenë të ngjashme me karvan-sarajet, mirëpo udhëtarëve u kanë ofruar komoditet më të mirë. Në disa nga hanet në hapësira të veçanta është zhvilluar edhe tregtia.

Gjatë kohës së **Feudalizmit** malli në vendet evropiane është transmetuar me karroca. Për këtë arsye për gjatë rrugëve janë ndërtuar gjithnjë e më shumë objekte hotelerie të cilat udhëtarëve u kanë dhënë shërbimet e tyre. Ata këtu merrnin ushqim dhe pije, kurse sipas nevojës edhe kanë kaluar natën. Karrocat dhe kuajt janë vendosur në oborre të gjëra dhe stalla. Në feudalizëm në qytetet janë zhvilluar zanate të ndryshme. Për të mësuar ndonjë zanat, të rinjtë shkonin në qytete, posaçërisht në ato në të cilat punonin mjeshtër të njohur si ekspertë të mirë. Ata më shpesh kanë udhëtuar në këmbë, sepse kryesisht ishin të varfër. Kur do t'i kishte zënë nata, ata janë lutur që t'i pranojnë në ndonjë manastir për të kaluar natën ose në oborin pronarit feudal.

Manastiret kanë pas dhoma të veçanta (hospitum) në të cilat i kanë pranuar udhëtarët për të kaluar natën. Edhe në oborret feudale, si edhe nëpër shtëpia, ka pasur vend për shërbimin e udhëtarëve të cilat kanë qenë të pranuar për të kaluar natën.

Në kohën e feudalizmit të zhvilluar në qytetet evropiane ekzistonin pijetore në të cilat derdhen pije dhe bujtina në të cilat mysafirët merrnin ushqim dhe pije, kurse sipas nevojës edhe kalonin natën. Siç që ishin bashkuar zejtarët në cehe për t'i mbrojtur interesat e tyre sociale, ashtu edhe pronarët bujtinave organizonin cehet e tyre që të mund të luftonin me luftë ekonomike kundër pronarëve feudal në territorin e të cilave ndodheshin, për arsye se feudalët i ngarkonin me një taksë të lartë. Zhvillimi i hotelierisë kontribuon për zhvillimin e trafikut postar, Trafiku postar nuk ka transportuar vetëm mallra, por edhe udhëtarë. Mjet i veçantë transporti ishin dilizhansat, të cilat kohë pas kohe qëndronin në vende të populluara të cilat kanë pasur bujtina përkatëse. Këtu udhëtarët pak do të pushonin, do të furnizoheshin me ushqim dhe pije, kuajt e lodhur do t'i zëvendësonin me kuaj të çlodhur dhe do të vazhdonin rrugën të njëjtën ditë ose do të kalonin natën në bujtinë, kurse të nesërmen do të vazhdonin rrugëtimin. Në Slloveni edhe sot në fshatrat ekzistojnë bujtina me emrin, “Kod s. poste”, të cilat na përkujtojnë kohërat kur është udhëtuar me karroca dhe dilizhanse.

Me zhvillimin gjithnjë e më të madh të **prodhimtarisë** në qytetet evropiane (punishtet e zejtarëve rriten në ato manufaktura) sasi gjithnjë më e madhe nga prodhimtaria sjellët në treg, kurse sipas kësaj tregtia bëhet gjithnjë më e gjallë. Tregtarët duhej gjithnjë e më shumë të udhëtojnë dhe të kërkojnë tregje për shitjen e mallit. Lëvizja e këtillë e tregtisë ka mundësuar zhvillim më të madh të trafikut, me atë edhe të hotelierisë. Në bujtinat më të mira në qytetet më të mëdha janë shërbyer numër më i madh i vakteve dhe ushqime më të larmishme, kurse edhe pajisshmëria është përmirësuar, sepse hotelierët janë munduar që t'i plotësojnë nevojat e mysafirëve të tyre, që t'i tërheqin për të ardhur përsëri tek ata. Në gjysmën e shekullit të XVII në Paris tash më

ekzistojnë hotelet e para, kurse së shpejti pastaj edhe në vendet e tjera evropiane ndërtohen hotele, si për shembull në Angli, Belgjikë, Itali, Gjermani, Holandë etj. Në shek. e XVIII tash më në të gjitha vendet evropiane ekzistojnë hotele.

Megjithatë, dedikim të veçantë kanë hotelet në Zvicër, për arsye të bukurive të veta natyrore të këtij vendi është bërë e tërheqshme për turistët. Këtu, në vendet malore të bukura, ndërtohen hotele të cilat mund të pranojnë mysafirë për qëndrim më të gjatë. Kështu, gradualisht krijohet hoteleria në Evropë, gjatë të cilës Franca dhe Zvicra kanë rol më të rëndësishëm.

Në zhvillimin e mëtejshëm të hotelerisë rëndësi të veçantë kanë prodhimtaria industriale dhe trafiku, kurse posaçërisht ai hekurudhor.

Me ndërtimin e qendrave të mëdha tregtare, administrative dhe të trafikut, kurse në të njëjtën kohë edhe në qytetet më të vogla, ku ka kushte dhe nevoja, shpejtë ndërtohen objekte hotelerie, ashtu që hoteleria është në rritje të përhershme. Që të sigurohen kuadro të cilët do të punojnë në objektet hotelerie, bashkësitë e hotelierëve në vendet evropiane i themelojnë shkollat e para hotelerie.

Sot hotelet ndërtohen gjithandej ku do të paraqitet nevojë për atë, megjithatë vëmendje të veçantë i përkushtohet të ndërtimit të objekteve hotelerie të cilat janë të dedikuara për rehabilitim dhe për pushim të punëtorëve. Këto objekte ndërtohen në varësi nga kushtet natyrore në secilin vend edhe atë afër brigjeve të detit dhe të liqeneve, të maleve, në vendet ku ka banja ajrore dhe minerale etj. Rregullimi i përgjithshëm i objekteve të këtilla është i përshtatur sipas nevojave të njerëzve, të cilët në ato do të kalojnë kohë të caktuar.

Hotelieria në botë

Hotelieria është përkufizuar si biznes për sigurim të ushqimit dhe pijeve. Ky term fillimisht ka qenë i shpikur nga marinsat tregtarë, të cilët kanë qenë ndër të parët që kanë punësuar në punës hotelerie për nevojat e tyre. Detyra themelore e nëpunësve të hotelerisë ka qenë që të kryejnë furnizime të mallrave, përgatitja e ushqimit dhe t'i shërbejnë vaktet dhe pijet njerëzve të tjerë të cilët janë gjendur në anijet. Ata po ashtu është dashur që të ndihmojnë edhe në detyrat e tjera të cilat janë të lidhura me anijen.

Hotelieria daton nga mileniumi i katërt para erës sonë në Kinë. Kultura e ushqimit dhe pijes së madhe ka qenë e pranishme edhe në Egjiptin e vjetër. Shumicën e shërbimeve e kanë siguruar skllevërit.

Në atë kohë, qëllimi ka qenë fillimisht që t'u shërbejnë ushtarëve. Në shek. e mesëm, hotelieria është fokusuar manastireve dhe pelegrinëve krishterë në Evropë. Tregtia përhapet gjatë kohës së sundimit të Karlit të Madh. Deri në fund të shek. të mesëm, ekonomia borgjeze dhe monetare e re kanë ndihmuar

që të zhvillohet popullariteti i hotelërisë. Kur industria ka tërhequr vëmendjen e ligjdhënësve gjerman në shek. e XIV dhe XV, rregulloret për ushqim dhe birrë kanë filluar të formohen. Pas revolucionit francez në shek. e XVIII dhe në mungesë të aristokracisë, esnafët e hotelërisë ishin të detyruar që të gjejnë mënyra të reja që t'i shesin talentet e tyre dhe filluan me punë restorantet e para franceze.

1.2.2 Hotelieria në botë

Hotelieria është përkufizuar si biznes për sigurim të ushqimit dhe pijeve. Ky term fillimisht ka qenë i shpikur nga marinsat tregtarë, të cilët kanë qenë ndër të parët që kanë punësuar në punës hotelierie për nevojat e tyre. Detyra themelore e nëpunësve të hotelërisë ka qenë që të kryejnë furnizime të mallrave, përgatitja e ushqimit dhe t'i shërbejnë vaktet dhe pijet njerëzve të tjerë të cilët janë gjendur në anijet. Ata po ashtu është dashur që të ndihmojnë edhe në detyrat e tjera të cilat janë të lidhura me anijen.

Hotelieria daton nga mileniumi i katërt para erës sonë në Kinë. Kultura e ushqimit dhe pijes së madhe ka qenë e pranishme edhe në Egjiptin e vjetër. Shumicën e shërbimeve e kanë siguruar skllevërit.

Në atë kohë, qëllimi ka qenë fillimisht që t'u shërbejnë ushtarëve. Në shek. e mesëm, hotelieria është fokusuar manastireve dhe pelegrinëve krishterë në Evropë. Tregtia përhapet gjatë kohës së sundimit të Karlit të Madh. Deri në fund të shek. të mesëm, ekonomia borgjeze dhe monetare e re kanë ndihmuar që të zhvillohet popullariteti i hotelërisë. Kur industria ka tërhequr vëmendjen e ligjdhënësve gjerman në shek. e XIV dhe XV, rregulloret për ushqim dhe birrë kanë filluar të formohen. Pas revolucionit francez në shek. e XVIII dhe në mungesë të aristokracisë, esnafët e hotelërisë ishin të detyruar që të gjejnë mënyra të reja që t'i shesin talentet e tyre dhe filluan me punë restorantet e para franceze.

Restorantet e para botërore janë paraqit në Paris nga shekulli 18, kur shërbëtorët, të papunësuarit në vigjilje të revolucionit francez, i kanë shfrytëzuar shkathhtësitë e tyre.

Në Amerikë hotelieria ka filluar të zhvillohet pas luftës kur me kompanitë të cilat paraprakisht kanë bërë ushqim rezervë për luftën e dytë botërore, është dashur diçka të bëjnë që të vazhdojnë t'i ofrojnë produktet e tyre.

Ashtu siç njerëzit janë bërë më të pasur edhe ekonomia është rritur, hotelerët kanë vërtetuar se ka kërkesa për shërbimet e tyre, të cilat paraprakisht kanë qenë të rezervuara për shumë të pasurit.

Përmirësimi bashkëkohor i transportit, risit teknike, zmadhimi i popullatës dhe rritja e papritur e tregtisë me udhëtime dhe turizëm i kanë dhënë gastronomisë sot gjithnjë rritje më të madhe të popullaritetit dhe faktori kryesor në ekonominë tonë të sotme.

1.2.3 Hotelieria në Republikën e Maqedonisë së Veriut

Në të kaluarën më të largët në Maqedoni nuk kanë qenë të ndërtuar disa hotele të veçanta as objekte hotelerie për vendosje për ushqim dhe shërbim të pijeve. Netët i kanë kaluar në hane dhe karvan – saraje. Llojet e reja të objekteve hotelerie janë paraqitur madje kah fundi i shekullit XIX. Në vitin 1896 në Shkup është ndërtuar hoteli “Turani”, hotelieria fillon të zhvillohet pas vitit 1918 dhe posaçërisht pas ndërtimit të hekurudhës Beograd – Selanik, me çka përshpejtohet zhvillimi i qarkullimit të udhëtarëve dhe i turizmit në këtë lëmi. Qendrat e hotelierisë bashkëkohore dhe të zhvilluara bëhen qytetet: Shkupi, Manastiri, Ohri, si dhe disa qendra të tjera malore dhe turistike dimërore, si Kodra e Diellit, Pelisteri etj.

Numri i vogël i objekteve të tjera të hotelierisë të cilat kanë ekzistuar para luftës, kanë qenë shumë të pazhvilluara. Ata kanë qenë në pronësi të hotelierëve privatë, ashtu që nuk kanë mbajtur llogari të avancimit të hotelierisë, por kanë shikuar vetëm që më tepër të fitojnë.

Tash më nuk durohen mejhanet e tymosura, kafenetë ku derdhet pije dhe nuk mbahet llogari për komoditetin e mysafirëve. Republika e jonë i ka të gjitha kushtet për turizëm të zhvilluar, sepse ka bollëk bukuri natyrore dhe monumente historike. Ka liqene të mrekullueshme, banja medicinale, gryka, male, lumenj etj. që është kushti kryesor për hotelierinë bashkëkohore. Nga çlirimi e deri më sot në Republikën tonë në vende të caktuara turistike janë ndërtuar objekte hotelerie me komfort bashkëkohor, posaçërisht për skaj brigjeve të liqenit të Dojranit, Prespës dhe Ohrit. Në Strugë dhe në Ohër. Në autostradën “miqësia”, e cila fillon nga Kumanova për mes Shkupit, Velesit, Gradsko, Negotinë deri në Gjevgjeli, po ashtu janë ndërtuar hotele, restorante dhe motele prej të cilëve më të njohur janë: moteli “Rankovci” afër Kumanovës, hoteli “Belvi” afër Shkupit, moteli “Katllanovë” në Katllanovë, motelet “Romantik” dhe “Llozar”, hotel – restorant “Brod Pllanini” në liqenin Mlladost dhe moteli “Makedonia” afër Velesit, pavijoni – restorant turistik “Stobi”, hoteli “Park”

afër lumit Vardar në afërsi të Gjevgjelisë është ndërtuar moteli “Ineks” dhe në kalimin kufitar Bogorodicë drejtë Greqisë janë ndërtuar njëra nga objektet hotelerie më bashkëkohore dhe më moderne, hotelet “Flamingo” dhe “Ramada Plaza hotel”.

Mungesa nga objektet hotelerie ndjehet në banjat tona medicinale, në përjashtim në Dibër, Bansko – Strumicë dhe Negorci afër Gjevgjelisë. Në vitin 1949 është hapur shkolla e parë e hotelierisë në Shkup, Republika e Maqedonisë së veriut për aftësimin e kuadrove profesional në hotelieri. Në vitin shkollor 1961/1962 në Ohër është hapur shkolla hotelerie. Në përbërje të shkollave të tjera profesionale janë hapur drejtime të hotelierisë për gatim, shërbim në qytetet të Velesit, Krushevë, Tetovë, Gjevgjeli, Shtip, Berovë, Kratovë, Kriva Pallankë, Makedonski Brod dhe në Manastir.

Njoftohu me

Zhvillimin historik të hotelierisë në Republikën e Maqedonisë së Veriut nga shekulli XV deri në shekullin XX

Këtu do të bëhet fjalë për objektet hotelerie më të vjetra edhe atë; hane, karvan saraje, mejhane, kafene, bujtina, restorante, hotele etj. nëpër qytetet janë ndërtuar hane të cilat sipas ndërtimit të tyre kanë qenë të ngjashme me karvan sarajet, mirëpo udhëtarëve u kanë dhënë komfort më të mirë. Hanet kanë qenë të ndërtuara sipas konceptit të caktuar, në përputhshmëri me funksionin e tyre. Në ata, natën e kanë kaluar dhe janë vendosur udhëtarët, tregtarët bashkë me prodhimet e tyre, bagëtinë, karvanin. Kjo mënyrë e ndërtimit vërehet tek të gjitha hanet, më tepër hane ka pasur në Shkup. Për shkak të vend pozitës së vet, Shkupi çdo herë ka qenë qytet u karvan– sarajeve, haneve, kafeneve, restoranteve, hoteleve. Karvan sarajet më të vjetra dhe më të njohura kanë qenë “Suli-an” i ndërtuar në gjysmën e parë të shekullit XV, kurse “Kapan an” ka qenë i ndërtuar në vitin 1472.

Përndryshe, sa i përket historisë së re të hanit, sipas tregimeve, pronarët të tij (bashkë me ndonjë nga krishterët maqedonas) kanë qenë Jaja dha Refik Beu. Në pjesën e poshtme të “Kapan anit” kanë qenë të vendosura dyqanet për shitje të djathit dhe kaçkavallit, kurse në katin e sipër kafene dhe dhoma për dhënie me qira (për të kaluar natën). Gjatë kohë “Kapan ani” ka qenë i njohur si karvan saraj i Isa beut. Kurshumli-ani është i ndërtuar në vitin 1550, por ka fundi i

shekullit XVIII, sarajet e këtilla tashmë nuk e kanë rolin dhe funksionin e mëparshëm. Në atë kohë, posaçërisht në fillim dhe në mesin e shekullit XIX ndërtohen hane të reja, të përshtatur shpirtit dhe nevojave të kohës së re. këto hane, prej të cilave shumica sot nuk ekzistojnë, kurse me vetë emrat e tyre ekzotike flasin për historinë e qytetit. Tabatli-han (i lëkurës), Qurçin-han, Pirinaç-han, Bajali-han, Dev-han, Xhamli-han, Jançev-han, Feneri-han etj.

Hanet më të mëdha dhe më të njohura kanë qenë në periferinë e qytetit dhe kjo nuk është e rastësishme. Njëri nga më të mëdhenjtë ka qenë hani– i Katllanovës (në disa vende është quajtur edhe Katllan-han sepse turqit Katllanovën e kanë quajtur si Katllan, respektivisht tigër). Hanet e Orizares kanë paraqit kompleks të tërë të ndërtimeve, pastaj hanet e tjera të cilat kanë qenë të ndërtuara janë: Hani Semenisht në fshatin Saraj, hani i madh ose hani i Sopishtes te fshati Sopishtë, hani në Ibraimovë (Petroveci i sotëm). Argëtimi më i preferuar i shkupjanëve ka qenë vizita e kafeneve të Shkupit. Numri i lokaleve publike, kafeneve, bodrumeve dhe bufeve në Shkup, në vitin 1924 është 300. Ky numër tregon për interesimin e madh të qytetarëve për vizitë të kafeneve. Në mes të kafeneve më të njohura dhe të para të hapura në Shkup janë kafenetë “Margjer” e hapur në vitin 1912, kafeneja “Metropol” e hapur në vitin 1935, kafeneja “Apollo” në vitin 1925, kafeneja “Paris”, “Ceqiçeviq podrum”, “Pazarishna kafeana”, “Bregallnica”, “Moskva”, kafenetë, “Jani han” dhe “Mavrovo”, kafeneja, “Rumbo”, “Bosfor”, “Centrall”, “Bosna”, “Sërpska krana”, “Kosmaj”, “Zagreb”, “Amerika”, “Mostar”, “Bačko”, “Imperijal”, “Bella kafeana”, “Brzi voz”, “Hajduk Veljko”, “Tri Vili” etj..

Në mes të restoranteve të para në Shkup është restoranti “Zrinski” i ndërtuar në vitin 1912. Ka pasur sallën më moderne dhe më të madhe në të cilën kanë ardhur mysafir me renome dhe është ofruar kuzhinë e vendit dhe vendeve të huaja me pije të llojllojshme. Salla ka grumbulluar rreth 400 mysafirë. I dyti sipas madhësisë ka qenë restoranti “Pallas” i cili përmendet se ka qenë më i vizituari në vitin 1920.

Me lëshimin e hekurudhës në vitin 1873, me interesin dhe depërtimin e kapitalit nga perëndimi, në Shkup hapen hotele të reja dhe moderne. Deri në fund të shekullit XIX, hanet pothuaj se krejtësisht zhduken.

Hoteli i parë në Shkup është hoteli “Turati” i ndërtuar rreth vitit 1870 dhe hoteli “Evropa”. Në periudhën ndërmjet dy luftërave botërore, po ashtu ndërtohen edhe një numër i madhe i hoteleve prej të cilave një numër i vogël janë të ruajtur edhe sot. Këto hotele në numër të madh kanë folur për një shpirt dhe jetë më ndryshe në qytet i cili ka dëshiruar të kyçet në rrjedhat moderne. Në rrugën “Makedonija” kanë ekzistuar hotelet e mëposhtme, “Rusia”, “Grand hotel”, “Orient”, “Kraguevac”, “Paris”, “Llondon”, “Moskva”, “Bristol”. Në qendër ose në afërsi të tij të njohur kanë qenë hotelet, “Amerika”, “Saraevo”, “Carigrad”, “Ballkan”, “Slavej”, “Ljuboten”, “Splendit”, “Skopje”, “Merkez”, “Shar”, “Jadran”, “Vodno”, “Saraj”, “Karposh”, “Belvi”, “Kontinentall”, “Aleksandar Pallas”...

Të dhënat e para për hanet dhe gjellëtoret për Velesin i ka dhënë udhëpërshkruesi turk Evlia Çelebi në vitin 1661 (Çelebi) i cili ka kaluar dhe ka qëndruar disa ditë në Veles. Qyteti ka pasur treg të madh dhe mirë të furnizuar, pesëdhjetë dyqane dhe një han. Në regjistrimin e vitit 1866 thuhet se në qytetin e Velesit ka pasur 25 bujtina dhe hane, 20 kafene dhe 7 dyqane për pastërmajli.

Në vitin 1901 përmendet se në Veles ka pasur 24 kafene, 4 hane më të mëdha, 3 më të vogla. Mejhanexhiu me emrin Pando Bago në mes të parëve në Veles në vitin 1888 ka hapur bujtinë të cilën e ka quajtur hotel. Në këtë hotel natën e ka kaluar edhe udhëpërshkruesi gjerman Spiridon Gobçeviq, autori i librit “Serbia e vjetër dhe Maqedonia”.

Hotelin e parë në stilin evropian e ka ndërtuar Millan Vojnaçaliev në vitin 1909 dhe e ka quajtur hotel “Beograd” më saktë (Moskva). Hoteli ka pasur 14 dhoma, kuzhinë dhe sallë për drekim, pastaj hoteli “Ballkan” i ndërtuar në vitin 1924, hoteli “Sollun” i ndërtuar në vitin 1935 dhe hoteli “Makedonija”. Nga objektet e tjera hotelerie në Veles do t’i përmendim kafenenë “Zagreb” e ndërtuar në vitin 1939, kafenenë “Ade Kafezi”, “Meçkina dupka”, pastaj “Kruna”, “Sollun”, “Atina”, bufen “Vkus”. Në kohën më të re është hapur hotel restoranti “Internacional”, moteli “Makedonija”, kafeneja “Pod mostot”, bufe zgara “Saat” bufe “Olimpik”, “Boem” dhe të tjera. Në vitin 1960 është themeluar ndërmarrja hotelerike “Makedonija”. Sipas të dhënave nga arkivi i Maqedonisë në Veles, në Sveti Nikole ka ekzistuar hani deri në vitin 1936, pastaj i rrënuar dhe në vendi e tij është hapur kafene në të njëjtin vit. Në vitin 1981 është hapur hoteli i parë “Ovçe Pole”. Para prijës të objekteve hotelerike bashkëkohore të sotme të hoteleve kanë qenë hanet.

Hani më i vjetër në Kumanovë përmendet në vitin 1792. Ka fundi i shekullit XIX dhe fillimin e shekullit XX në Kumanovë ka pasur 33 hane.

Hanet më të njohura në atë kohë kanë qenë “Bajllovekjot han”, hani i Xhaftovëve dhe hani i Karabaxhakovëve”. Kafeneja e parë ka qenë e hapur në vitin 1919, “Edisan” pastaj kafeneja “Mostar”. Në vitin 1928 ka qenë i hapur restoranti i parë “Paris” dhe restoranti “Pallas”. Hoteli i parë ka qenë hoteli “Kumanovo” i cili ka pasur 10 dhoma për të kaluar natën dhe restorant me kopsht të verës dhe në vitin 1963 është hapur hoteli “Kristall”. Në rrugën Kumanovë– Kriva Pallankë te fshati Stracin ka ekzistuar han i madh i cili është quajtur “Tash-an”. Në këtë han në vitin 1969 ka qëndruar udhëpërshkruesi anglez doktor Eduard Braun dhe në të njëjtin han në vitin 1888 ka kaluar natën udhëpërshkruesi gjerman Spiridon.

Hoteli parë në Kriva Pallankë është ndërtuar në vitin 1983 hoteli “Turst” dhe hoteli “Makedinija”. Në rrugën Kumanovë-Kratovë ka ekzistuar hani i cili është quajtur, “Vuçkin han”. Hoteli i parë i ndërtuar në Kratovë është hoteli “Kratist”. Në Probishtip ka ekzistuar hani deri në vitin 1943. E ndërtuar dhe në vend të tij është hapur mejhania “43” pastaj është hapur kafeneja “Gurman” dhe në vitin 1953 është hapur hotel-restoranti “Creshevo Topçe”.

Në Berovë në vitin 1982 është hapur hoteli “Maleshevo” i cili gjendet në bregun e liqenit të Berovës, ne malet e Maleshevisë. Hoteli “Berovo” është hapur në vitin 1991.

Në Vinicë janë të hapura hoteli “Shagall” i themeluar në vitin 1994, restoranti “Lihnida” i hapur në vitin 1999 dhe hoteli “Sliv” i hapur në vitin 1988, i cili paraqet perlën e hotelerisë dhe turizmit në Maqedoninë Lindore.

Në Shtip në vitin 1661 udhëpërshkruesi turk Evlia Çelebi ka shkruar se Shtipi ka 7 hane prej të cilave më të njohura kanë qenë: Kuquk-Emir han, Sinan Bellv, Kaja Kadin, Çumulixhizadeov, Elmozov, Akijov, Anllar – Ilinde dhe Pirinçan han. Në vitin 1883 kanë qenë të ndërtuara 12 hane dhe është ndërtuar një kafene dhe kanë qenë të rindërtuara rreth 32 hane. Në gjysmën e dytë të shekullit XIX deri në vitin 1912 në Shtip gjithsej ka pasur 47 hane dhe një hotel. Në vitin 1920 është ndërtuar hoteli “Kral Aleksandar” pastaj janë ndërtuar hotelet “Sollun”, “Novi Beograd”, “Savin hotel”, “Grand hotel”, hoteli “Proleçe”, hoteli “Jagoda”, hoteli “Lepi Izgled”, hoteli “Astibo” dhe në vitin 1993 është ndërtuar hoteli “Izgrev”.

Në vitin 1662 në Radovish ka pasur tre hane, kurse në vitin 1879 tashmë ka pasur 12 hane dhe 7 bujtina. Organizatori kryesor dhe bartës i hotelerisë në Radovish është organizata punues-hotelerie “Hunab” e

themeluar në vitin 1950. Hoteli i parë në Radovish është hapur në vitin 1960 kurse në vitin 1975 është hapur moteli “Pilaf tepe”, në vitin 1979 është hapur hoteli “Panorama”.

Në periudhën prej vitit 1894/95 në **Strumicë** kanë ekzistuar 5 hane prej të cilave më i madhi ka qenë “Tash-han” i cili ka pasur tri stalla më të mëdha, një shtëpi, një kafene, një dyqan dhe pesë dhoma. Në vitin 1913 në Strumicë kanë ekzistuar 33 kafene, në vitin 1929 është ndërtuar restoranti “Srbski krov” pastaj restoranti “Hunap” në vitin 1950 dhe në vitin 1962 është ndërtuar hoteli “Esperanto”.

Në **Dojranin e Vjetër** ka pasur rreth 30 hane prej të cilave tre kanë qenë në pronësi të familjeve turke. Kanë ekzistuar gjithsej 25 kafene, prej të cilave më të njohura kanë qenë Galjakovid, Sheçergjievit, Demerlievit dhe kafeneja Fug-Tag e cila është hapur 1892. Në mes të hoteleve të para të ndërtuara në Dojranin e Vjetër është hoteli “Shopoviot”, pushimorja “Partizan” e ndërtuar në vitin 1952, hoteli “Polin” i ndërtuar në vitin 1962, hoteli “Dojran” 1965, hoteli “Merkur Import”, hoteli “Galev” viti 1973, hoteli “Irdor”, hotelet “Beton”, “Jama” “Buçim”, “Alkaloid” dhe hoteli i Stopanska Bankës,

Kafenetë më të njohura në Bogdancë kanë qenë “Mineva”, “Stara Kafeana”, “Gazda Gorgi”, “Gazda Stefan”, “Arnaudova”, “Shimovi”, “Matine”. Hoteli i parë është hapur në vitin 1959 hotel-restoranti “Izvorski. Nga ana e djathtë e lumit Vardar në Gjevgjeli kanë ekzistuar hane. Kafeneja e parë në Gjevgjeli është hapur në vitin 1912, kafeneja “Dull”. Hotelet e para të hapura janë “Otomak” dhe hoteli “Jugo” me katër yje.

Kafeneja e parë në Demir Kapi është hapur nga një grua me prejardhje nga Italia në vitin 1888, në stacionin hekurudhor kurse kafeneja e dytë është hapur në vitin 1931 nga Pando Dagov nga Krusheva. Në vitin 1959 është hapur hotel – restoranti i parë “Llovec”, në vitin 1972 është hapur kafeneja “Pallankova” dhe në vitin 1974 “Gonçeva kafeana”.

Në Negotinë objekti hotelerie i parë “Emshova meana” është hapur në vitin 1854. Në vitin 1913 janë regjistruar katër hane prej të cilëve më i madh ka qenë “Tançe-an”, në vitin 1928 është hapur kafeneja: Jugosllavija”, në vitin 1950 “Buallovata kafeana” dhe kafeneja “Kita”. Restoranti i parë është hapur në vitin 1946, kurse në vitin 1956 është hapur hotel restoranti “Vardar”. Në vitin 1973 në afërsi të autostradës është hapur avio restorantit “III-14” i vetmi nga

ky lloj në botë i cili disponon me sallë të banketit dhe të restorantit.

Në vitin 1964 në Kavadar ka pasur 2 hane. Në vitin 1926 ka qenë e hapur kafeneja “Jugosllavija”, kurse në vitin 1928 është hapur restoranti i parë “Star Ballkan”. Pas çlirimit të Kavadarit ka qenë i hapur hoteli “Llovec” në mes kafeneve të para kanë qenë “Javor” dhe “Baxhato”. Në vitin 1968 është hapur hoteli “Ballkan” dhe në vitin 1980 është hapur hoteli “Feni”. Në vitin 1918 në Gradsko është ndërtuar hoteli i parë “Kostoçevi” në vitin 1926 është hapur kafeneja e parë e Rade Ifkoviçit, kafeneja e Astarxhievit, Crkovi dhe Vanev. Në vitin 1965 është hapur restoranti “Internacional” dhe moteli “Stobi”.

Hani i parë në **Prilep** është ndërtuar në vitin 1961, kurse në periudhën më të re nga shekulli XIX janë ndërtuar “Dërven-an” dhe “Petillapa-an”. Në vitin 1875 në Prilep ka pasur 26 hane. Hoteli “Lipa” është ndërtuar në vitin 1974.

Në **Krushevë** hoteli më i vjetër ka qenë hoteli “Koshku”, kurse pastaj hoteli “Ilinden” është ndërtuar në vitin 1947 dhe hoteli “Montana” në vitin 1974.

Hanet më të njohura në Manastir kanë qenë Kiçevskiot-an, Debarskiot-an, Prespanskiot-an, Diovskiot-an, Smilevskiot-an, Anglejskito-an dhe të tjera.

Hotel i parë në Manastir është ndërtuar në vitin 1843, emri nuk është i njohur, kurse e ka ndërtuar konsulli i parë grek në Manastir. Pastaj janë ndërtuar hotelet: Grand-Jevtiç, hoteli Bosnja, hoteli Centar, hoteli Sollun. Ndërmarrja e parë hotelerie është formuar në vitin 1956. Në vitin 1974 është ndërtuar hoteli “Epinall”, kurse më atraktiv është hoteli “Molika” etj. sipas një të dhëne në vitin 1827 numri i haneve në qytet ka qenë 17, 24 mejhane në çarshi dhe 20 mejhane në periferi.

Në vitin 1976 në Resnje është ndërtuar hoteli “Kitka”. Objekti hotelerie parë në kuptimin e plotë të fjalës në Ohër është ndërtuar në vitin 1923/24 dhe ky është hoteli “Sërpsi Kral”, pastaj hoteli “Turist”, hoteli “Belvi”, hoteli “Ohrid” dhe në kohën më të re janë të hapura hotelet: “Metropoll”, “Bellvi”, “Inkes”, “Gorica”, “Desaret”, “Letnica” etj dhe janë të hapura më tepër pushimore.

Hotelet e para në Strugë kanë filluar të ndërtohen në gjysmën e dytë të shekullit XX dhe i kanë ndërtuar gurbetçarët nga Struga. Hotelet e para të ndërtuara në Strugë janë; hoteli “Bellgrad”, hoteli “Turist” dhe hoteli “Galeb”.

Në këtë periudhë në buzë të bregut të liqenit të Ohrit janë të ndërtuara lagje turistike për punëtorët. Më vonë janë ndërtuar hotelet:

“Biser”, “Drim”, “Izgrev”, “Makpetrol” dhe “Galeb”. Sot Struga është qytet turistik me numër të madh të objekteve hotelerie bashkëkohore. Edhe në Kërçovë kanë ekzistuar hane. Hotel ii parë i ndërtuar në vitin 1919 ka qenë hoteli “Sollun”, hoteli “Union” viti 1973, hoteli “Kiçevo” viti 1992 dhe hoteli “Biser” i ndërtuar në vitin 1996. Në mes kafeneve të para të hapura në Kërçovë ka qenë “Velika Zhupa”, kurse në Makedonski Brod janë moteli “Peshna” dhe moteli “Suvenir”. Në vitin 1973 në Mavrovë është ndërtuar hoteli “Bistra”, hoteli “Radika”, kurse në vitit 1998 është ndërtuar hoteli “Mavro hotel”. Në Gostivar në vitin 1963 është ndërtuar hoteli “Centar”, kurse në vitin 1969 të largët në Gostivar ka ekzistuar edhe karvan saraji. Në Tetovë në vitin 1972 është ndërtuar hoteli “Teqe”. Përveç haneve të shumta në Tetovë në vitin 1585 ka qenë e ndërtuar “Arabati Baba Teqe” e cila ka shërbyer edhe për vendosjen e udhëtarëve.

1.3 Detyra dhe roli i shërbimit hotelier

Shërbimi në hoteleri përfshin dhënien e shërbimeve në ushqim dhe pije. Kuptimi i shërbyerjes përbëhet në atë që mysafiri të shërbehet me ushqim ose pije në mënyrë që atij i përgjigjet, si dhe shprehive dhe traditat e rrethinës. Këtu do të bëhet fjalë për shërbyerjen në restorante, dhoma të hotelit, kafene dhe bare, gjatë së cilës do të sugjerohet në mikpritjen nga ana e personelit shërbyes, ku përfshihen operacionet përgatitore që kryhen para ardhjes së mysafirëve, pritja e mysafirëve, shërbimi me ushqime dhe pije (shërbimi në kuptimin më të ngushtë), pagesa e harxhimeve, mbarimi i shërbimeve dhe përcjellja e mysafirëve.

Pyetje:

1. Çka nënkuptohet me nocionin shërbim hotelier?
2. Si mund të ndahet zhvillimi historik i hotelerisë?
3. Kur është hapur shkolla e parë e hotelerisë në Republikën e Maqedonisë së Veriut?
4. Cila është detyra e shërbimit hotelier?
5. Cili është roli i shërbimit hotelier?

2. Shërbimi hotelier bashkëkohor

2.1 Shërbimi profesional, ekonomik dhe kulturor

Nën nocionin shërbyerje në hoteleri nënkuptojmë dhënien e shërbimit në ushqim dhe mbushjes së pijeve në mënyrë të veçantë hotelerie. Nën shërbyerje në kuptimin më të gjerë i nënkuptojmë të gjitha ato punë të cilat personeli i kryen në mënyrë të shpejtë dhe ekonomike, shërbim në ushqim, mbushja e pijeve, përgatitje e ushqimeve të ndryshme para mysafirit dhe kryerja e të gjitha punëve përgatitore në shërbyerjen e mysafirit.

Nën *shërbyerje profesionale* nënkuptohet shërbyerja sipas rregullave të dhëna dhe zbatimi i shkathtësisë dhe teknikës gjatë punës.

Aftësia profesionale e personit në restorant duhet t'i plotësojë kërkesat e mysafirëve, kurse t'i mbrojë interesat dhe renomenë e restorantit. Sjellja e kamerierit drejtë mysafirit e paraqet nivelin e soliditetit të punës. Cilësia e këtij raporti reflektohet në rrethin e klientëve, i cili ose gjithmonë rritet, ose stagnon ose bie. Do me thënë puna profesionale kulturore dhe ekonomike janë parakushte thelbësore për shërbyerje cilësore. Me këtë mënyrë arrihet efekt i dyfishtë: Fillimisht mysafirët mbeten të kënaqur, që do të thotë se prapë do të kthehen në objektin dhe e dyta, organizatë punuese ka të ardhura më të mëdha. Kuptohet se për sukses të plotë të restorantit, është shumë i rëndësishëm edhe cilësia e ushqimit dhe pijeve.

2.2 Rregullat për shërbim profesional, ekonomik dhe kulturor

Çdo punëtor hotelerie që ta kryej punën e vet në mënyrë profesionale, ekonomike dhe kulturore është e nevojshme që të udhëhiqet nga rregullat vijuese:

1. Të mos vonohet në punë, çdoherë vjen prej 10 deri 15 minuta para fillimit të kohës së punës, për shkak të përgatitjes personale të vendit të punës.
2. Duhet të mbahet llogari për përgatitjen e kamerierit (ofis) mbushësit të pijeve, hapësirës së kuzhinës, sallës, si dhe në hapësirat e tjera çdoherë të mbizotërojnë paqe dhe heshtje e përsosur. Gjatë kohës së zhvillimit të procesit të shërbyerjes së mysafirëve. Çdo bërtitje, zhurmë, trokitje ose rënie e inventarit, e zvogëlon reputacionin dhe renomenë e objektit hotelerie si dhe personelit të punësuar.
3. Duhet gjithmonë të mendosh për reputacionin tënd, të kolegut tënd, të objektit hotelerie në të cilin je i punësuar.

4. Mos përtyp çamçakëz, as bonbone gjatë kohës së punës-gjatë shërbyerjes.
5. Gjatë kohës së punës të mos bartsh mjekër të parruar, bakenbarde të gjata, mustaqe të gjata, as flokë të gjata.
6. Gjatë kohës së punës mos i mban duart në xhepa, gjej diçka të punosh, sepse në restorant gjithmonë ka se çka të punosh.
7. Mos e prek hundën me gishta, sepse kjo duket e turpshme.
8. Mbaj në mend se: trupi i pastër, veshja e punës dhe vendi i punës lë përshtypje më të mirë tek mysafirët-konsumuesit
9. Orvateni çdo ditë edhe kolegët e rinjë t'i mësoni për higjienën personale si dhe për higjienën në vendi e punës.
10. Kur e zëvendëson tavllën e përdorur (zëvendësohet atëherë kur në të ka më së paku një cigare të pirë), para se ta shkundni në shportë e cila është e destinuar për atë qëllim, kontrolloni se a është pjesa e cigares e fikur, që mos të vijë deri te pasojat e padëshiruara.
11. Vepro në mënyrë njerëzore (me kujdes dhe butësi) drejt inventarit.
12. Kurse gjithkund ku të jepet mundësi, sepse sjellja ekonomike në vendi e vet të punës në objektin hotelerie është parakusht i rëndësishëm për punën ekonomik respektivisht për përparimin e organizatës në të cilën punoni.
13. Kamerieri duhet të jetë i shpejt, i lëvizshëm, i gjindshëm, i sinqertë, mikpritës, i shoqërueshëm dhe çdo herë i aftë për kryerjen me sukses të punës së vet të përditshme dhe detyrave të punës.
14. Çdo herë të kesh në mendje se je në vendi e punës (në rajonin tënd) për shkak të mysafirit dhe jo mysafiri për shkak teje.
15. Çdo herë duhet të kesh në mendje se mysafiri është personi kryesor në objektin hotelerie dhe sipas kësaj dhe në rajonin tënd.
16. Kur vjen në punë dhe hynë në hapësirën për shërbyerje të mysafirëve, pyet gjithçka që mysafirët atë ditë presin nga ti dhe a mundesh të gjithëve t'ua plotësosh dëshirën. Duhet të përpiqesh, sepse vetëm ashtu do të kesh sukses.
17. Deri sa flet me mysafirin, qëndro i drejtë, korrekt dhe shikoje në sy. Nuk është e hijshme që të mbështetemi në karrige, tavolinë, mur dhe ngjashëm. Me lëvizjen tuaj të sjellshme, para mysafirit lini përshtypje të njeriut punëtor.
18. Përpiqu që peceta e jote e kamerierit (hanglla e dorës) e vendosur përgjatë dorës së majtë, çdo herë të jetë e pastër dhe e rregullt. Mos e bart në shpatulla, në xhep, nën sqetull dhe ngjashëm.
19. Gjatë kohës së punës-shërbyerjes, kamerieri nuk guxon të bëjë kurrfarë biseda private me mysafirin, veçanërisht kur mysafiri atë nuk e do.

20. Mos ju bën i bezdisshëm mysafirit me bisedën tënde.
21. Të jesh në mënyrë të barabartë i sjellshëm drejt secilit mysafir.
22. Asnjëherë mos e përgjo bisedën e mysafirëve.
23. Secilës pyetje të cilën do ta parashtron mysafiri, përgjigju në mënyrë të sjellshme.
24. Mysafirit i jepen vetëm përgjigje të sakta.
25. Kamerieri i mirë, tashmë gjatë takimit të parë me mysafirin e di se si ai dëshiron të jetë i shërbyer.
26. Nëse mysafiri nga rajoni tjetër të thërret, afroju, dëgjoje dëshirën e tij dhe transmetoje deri te kolegu yt i cili e shërben.
27. Para pranimit të porosisë për ushqim dhe pije nga mysafiri, mirë lexojeni listën e ushqimeve, kartën e verërave, kartën e pijeve dhe meny kartën.
28. Mësohu që mysafirëve të huaj çdo herë t'u ofrosh fillimisht specialitete të shtëpisë.
29. Mysafirët të pirë dhe të mitur asnjëherë mos i shërbeni me pije alkoolike.
30. Kur e shërben mysafirin me pije mos e prek tehun e gotës prej ku konsumohet pija, por të njëjtën kape nga ana e poshtme, që mos të shihen gjurmët e gishtave.
31. Gjatë shërbimit të mysafirëve me shishe të verës ose me ndonjë pije tjetër në shishe origjinale, është e nevojshme që mysafirit t'i tregohet (prezantohet) shishja e mbyllur, kurse pastaj të hapet dhe të derdhet pija në gotë.
32. Mos lejo ushqimi të cilin e ka porositë mysafiri të ftohet në banakun e kuzhinës, por shërbeje mysafirin sa më shpejt.
33. Para se ta shërbeni mysafirin, kontrolloni se a është tavolina e pastër.
34. Para se ta shërbesh mysafirin me ushqim, tregoja ushqimin mysafirit, sepse secili dëshiron të shohë ushqimin në tërësi, se si është zbukuruar.
35. Kur grumbullohet inventari i përdorur të kesh kujdes në atë se si është vendosur aksesor i për ushqim nga ana e mysafirit, sepse me atë tregon se a guxon ta merrni pjatën, se a i ka pëlqyer ose jo ushqimi, a dëshiron të jetë i shërbyer me ushqim tjetër.
36. Kur e grumbulloni inventarin e përdorur dhe aksesorin për ushqim nga para mysafirit, të kesh kujdes që thika, piruni ose ndonjë send tjetër të mos bjerrë në dysheme.

37. Deri sa të zgjatë koha e punës nuk duhet të shfrytëzohet celulari.
38. Deri sa ka mysafir në rajonin tënd ose në departamentin për shërbyerje të mysafirëve, nuk guxon që të braktisë vendi e punës.
39. Nëse dëshiron që para kohe ta marrish pagesën nga mysafiri (nëse zëvendësohesh ose të ka mbaruar koha e punës), me kujdes kërko falje nga mysafiri, sqaroje se e braktis rajonin tënd dhe se do të zëvendësojë kolegu tjetër.
40. Mysafirit çdo herë duhet t'i jepet llogari në formë të shkruar. Çdo njeri mund të gabojë në llogaritje, por ai gabim i bërë nga kamerieri nuk pranohet si gabim. Llogaria e shkruar në çdo rast do të tregojë kush është në të drejt.
41. Mysafiri nuk është çdo herë në të drejtë, por nëse dëshirojmë që t'i dëshmojmë mund shtrenjtë të na kushtoj. Për këtë arsye me dashamirësi do t'i japim përparësi.
42. Nëse diçka nuk ke të qartë, pyete atë i cili di. Sepse vetëm njeriu i mençur kërkon këshillë.
43. Ushqehuni në vende të cilat janë të parapara për atë qëllim, në pjesën e brendshme të restorantit.
44. Punoni në ekipe, jo kundër të tjerëve
45. Të mos jeni arrogant sepse ajo aspak nuk qon drejt atmosferës pozitive.

2.3 Ecja në sallon

Personeli për shërbyerje i cili punon në objektet hotelerie vlerësohen për persona me qëndrim të qetë, lëvizje elegante, mendjemprehtë, me pamje të gjerë drejt botës. Ai duhet të jetë mirë “i mbathur” me informata jo vetëm për lëmin e vet por edhe për tema të tjera që t'u jetë i këndshëm biseda mysafirëve.

Aftësia profesionale e personelit për shërbyerje në objektin hotelerie përveç kërkesave që t'i plotësojë dëshirat e mysafirëve, t'i mbrojë interesat dhe reputacionin e restorantit, ai duhet të ketë kujdes edhe mënyrës së lëvizjes në objektin hotelerie. Karakteristika kryesore e lëvizjes në restorant është mundësia që të mbahet vetëbesimi. Ata në hapësirat për shërbyerje të ushqimit dhe pijeve duhet të lëvizin me hap të sigurt, elegant, lëvizje glamuroze dhe efektive, kjo do të arrijë nëse i kushtohet vëmendje:

- Trupi të jetë i drejtë, mjekra pak e ngritur, shpatullat të drejta.

- Gjithë këmba të marrë pjesë në lëvizje– nga ijët.
- Mos bëni hap të gjerë, filloni më të vegjël, mos i përkulni gjunjët.
- Mos i zbritni takat dhe gishtërinjtë në të njëjtën kohë.
- Mos mbartni peshë në një dorë.
- Sigurohuni që këpucët të jenë të rehatshme.
- Të mos shpejtoni në pjesën ku shërbehen mysafirët.
- Kur lëvizin në restorant asnjëherë nuk duhet të ecin me duar të zbrazëta, nëse nuk kanë çka të bartin ose qëndrojnë në një vend dora e majtë është e vendosur përpara nën kënd të drejt në të cilën ka hangllë të dorës, kurse dora e djathtë është pas shpinës po ashtu nën kënd të drejt

2.2.1 Shërbimi efektiv

Që të kryhet shërbyerja efektive është e nevojshme që të përdoren shkathtësi të caktuara, të cilat fitohen vetëm me ushtrime efektive dhe mund gjithmonë të përsosen..

Bartja e pllajës

Puna me pllajë është e domosdoshme kur është e nevojshme që të barten sasi më e madhe e ushqimit, pijeve, aksesoreve ose inventari prej vendit të dorëzimit deri te salla e restorantit dhe anasjelltas nga salla e restorantit deri te vendi ku do të duhet të lahen. Pllaja shfrytëzohet posaçërisht kur duhet të shërbehet në vend i cili është në distancë më të madhe nga kuzhina (tarraca, kopsht) ose kur ka shërbim të katit (shërbim në dhomën e hotelit).

- Pllaja e lëmuar mbulohet me pecetë e lagur prej pëlhure (pengohet rrëshqitja).
- Pllajat e vrazhda nuk rrëshqasin, mbi ato vendoset pecetë prej pëlhure sepse ka pamje më të mirë nga njëra anë, kurse nga ana tjetër nëse diçka derdhet menjëherë do të përthithet në pecetë.
- Pllajat barten në dorën e majtë
- Për balancë të mirë pesha e cila vendoset në vetë pllajën duhet mirë të jetë e shpërndarë.
- Sendet e rënda në pllajë barten nga ana e cila është më afër trupit, më saktë afër shpatullës.
- Pijet e ngrohta, salcat e hapura duhet të mbahen më larg nga trupi (që të shmangen djegiet dhe ndotja e trupit eventualisht gjatë derdhjes së tyre).

Gjatë bartjes së pllajës ajo nuk i prekë supet, sepse lëvizjet e trupit do të përcjellën në pllajë. Kur kamerieri duhet të kalojë nëpër derë me dorën e djathtë e mban derën dhe lartë e ngritë pllajën që të kalojë, në parim kur kamerieri lëvizë me pllajën çdo herë lëvizja duhet të jetë nga ana e djathtë.

Kur ngjiteni ose zbrisni nëpër shkallët me dorën e djathtë mbahet këndi i përparmë i djathtë i pllajës.

Gjatë shërbyerjes në rajone duhet të keni në dispozicion dy, tri pllaja prej të cilave njëra do të shfrytëzohet për shërbimin e ushqimit, e dyta për apservirim (grumbullimi i inventarit të përdorur) dhe e treta si rezervë.

Pllajat e zbraztë nuk mbahen lartë por barten horizontalisht pllaja vendoset në mënyrë diagonal nëpër pëllëmbë e cila është e mbuluar me hangllë të dorës për së gjati tri herë të palosur, parakrahu i dorës së majtë është paralel me dyshtën. ana e djathtë e pllajës është paralele me gjoksin. Në shumë situata të rralla sepse është shumë vështirë të barten edhe nga dy pllaja me atë që dora e majtë është e ngritur lartë, kurse e djathta poshtë.



Fig. 1. Bartja e pllajës

Bartja e pjatave

Ekzistojnë disa mënyra për bartjen e rregullt dhe të sigurt të pjatave. Sipas rregullës është që pijatat të barten në dorën e majtë, kurse me dorën e djathtë servohet dhe apservohet.



Fig. 2. Bartja e pjatave – bartja e poshtme



Fig. 3. Bartja e pjatave – bartja e sipërme

Shërbimi me ndërhyrje të sipërme

Pozita e dorës është e drejtë dhe e natyrshme. është e siguar shpërndarja më e madhe e peshës, mundësia për balancim dhe liria e lëvizjes.

Bartja e numrit më të madh të pjatave

Numri më i madh i pjatave bartet me dy duart dhe pecetë prej pëlhere.



Fig. 4. Bartja e numrit më të madh të pjatave

Pjata për servisim në tavolinë të rregullt ose banketi

nëse është e nevojshme që të barten numër më i madh i pjatave të zbrazëta në tavolinë në prani të mysafirëve, ato barten përmes dorës së majtë me pecetë prej pëlhere



Fig. 5. Bartja e numrit më të madh të pjatave para mysafirëve

Bartja e përfundëseve

Përfundëset shfrytëzohen për servisim të thjeshtë dhe për pritjet zyrtare ku shërbehet me mënyrën e shërbimit francez ose anglez.



Fig. 6. Filxhani për konsome



Fig. 7. Apservimi i filxhanit për konsome

Bartja e gotave

Gjatë servirjes dhe apservirjes së gotave shfrytëzohen pllaja ose tabaka special prej porcelanit. gotat kapen për një të tretën e poshtme ose për fundin. nëse gota është me fund ata mund të barten edhe me dorë, vetëm të kapen për fundin. Gotat me fund kapen ndërmjet gishtërinjve me hapje teposhtë. kjo mënyrë e bartjes mund të shfrytëzohet vetëm atëherë kur nuk ka mysafir.



Fig. 8. Bartja e gotave

Aksesorë për servirje, Forgeler

Forgeleri përbëhet nga luga dhe piruni dhe kjo është aksesor i vetëm universal në punën e kamerierit. ky aksesor ka më tepër zbatime, shfrytëzohet për servirjen e ovalit, mënyra angleze e shërbimit, marinizmi, dressing (përzierje) të sallatës madje mund të shfrytëzohet edhe për filirim të peshkut.



Fig. 9. Forgeler

Apservimi i gotave

Apservimi kryhet nga e djathta ose nga e majta në varësi se si i kemi vendosur në tavolinë. pjatat të cilat servohen nga ana e djathtë apserviren nga ana e djathtë kurse pjatat të cilat servohen nga e majta apservohen nga ana e majtë. Apservim respektivisht mënjanimi i pjatave kryhet në mënyrën vijuese: pjatat dhe aksesori ngritën me dorën e djathtë, pastaj pas mysafirit ato barten në dorën e majtë dhe aksesori rregullohet. lëvizja realizohet në kahe të akrepave të orës fillimisht grumbullohen pjatat dhe aksesori para mysafirëve dhe barten në kuzhinë, pastaj mënjanohet pjata për bukë dhe thika për gjalpë.



Fig. 10. Apservimi i pjatave

Mbledhja e inventarit nga tavolina

Nga tavolinat grumbullohet i tërë inventari atëherë kur nuk do të ketë mysafir. fillimisht në pllajë grumbullohet inventari i vogël (vazot me lule, shandanët dhe ngjashëm), çarçafët dhe mbi çarçafët palosen dhe vendosen në vendi për inventarin prej pëlhere të përdorur ku më tej barten në lavanderi që të përgatiten për përdorimin e sërishëm.

Pyetje:

1. Çka nënkuptojmë me shërbimin profesional?
2. Numëro 10 rregulla për shërbimin profesional, ekonomik dhe kulturor!
3. Cila është karakteristika kryesore e lëvizjes në restorant?
4. Si arrihet Si arrihet shërbimi efektiv?

Ushtrime:

1. Demonstroni ushtrime për lëvizjen në sallën!
2. Demonstroni ushtrime për bartjen e pjatave, pllajës dhe menysë!

3. Terminologjia profesionale në shërbyerje

Në hoteleri përdoren shumë fjalë të huaja. Ato më shpesh janë terma franceze të cilat saktë nënkuptojnë nocion të caktuar në hoteleri. Përveç termave franceze në përdorim të shpeshtë janë edhe emërtime nga ndonjë gjuhë tjetër, për shembull nga gjuha angleze, gjermane, hungareze, italiane, turke etj.

Emërtimet (termat) të cilat përdoren në degë të caktuara i quajmë terminologji. Kështu këtu flasim për terminologjinë hotelere. Në vazhdim do të përmendim disa emërtime të cilat në hoteleri janë në përdorim më të shpeshtë, kurse vijnë në shprehje në listën e ushqimeve dhe në meny.

Admiral – rakia holandeze e bërë nga distilimi i verës, të cilës i shtohet kim.

Avokat – liker holandez me vezë

Ananas – frutë i pemëve nga Amerika jugore dhe Kalifornia. Ka shije të këndshme. Përdoret në gjendje të freskët dhe të konservuar edhe atë më së shumti sallata të bardha dhe të pemëve. Po ashtu, është i njohur edhe lëngu i ananasit, i cili shërbehet si aperitiv.

Angostura – prejardhjen e ka nga Amerika jugore. Ky është frutë prej të cilit përdoret vetëm lëvorja të cilës i shtohen disa barishte. Zihet bashkë me barishtet dhe fitohet raki me forcë prej 45 gradëve. Më tepër përdoret në baret për përzierjen e pijeve-koktejeve. Po ashtu përdoret edhe për sëmundje të stomakut, në sasi shumë të vogla edhe atë disa pika në kub të sheqerit.

A la kart – shprehje franceze e cila nënkupton shërbimin e mysafirëve me ushqime sipas zgjidhjes së tyre.

A la minut – shprehje franceze e cila nënkupton ushqim i cili përgatitet sipas porosisë.

Aperitiv – lloje të pijeve të cilat e irritojnë lukthin për ushqim dhe çelin apetit. Këtu përfshihen të gjitha llojet e rakive, uiski, vermut, biteret etj.

Arak – lloj rakie e cila fitohet nga orizi dhe kallama e sheqerit.

Armanjon – lloj distilat i verës që rrjedh nga Franca, kurse më i njohur është në rajonet jugore të saj. Bëhet si konjak por nuk e bart këtë emër, sepse lëshohet në shitje para se të fermentohet.

Asti spumante – verëra italiane të shkumëzuara.

Apetisan – meze për aperitiv. Përbëhen nga bajamet me krip, poçips, pompaj, ullinj dhe etj.

Alaa belvi – fjalë franceze e cila nënkupton pamje të bukur

Bordirim – mbështjellja e një cope të mishit në copa të holla të të proshutës së thatë para se të piset.

Barmen(barterder) – person i cili në bar përgatit kokteje dhe pije të tjera të barit

Ben-mari – shprehje franceze e cila nënkupton lëvizje të ushqimeve të përgatitura me ujë të ngrohtë për mirëmbajtjen e nxehtësisë së ushqimit.

Beshamell – artist i njohur – gatues dhe gurman në oborrin e Llui XIV sipas emrit të të cilit gastronomët e quajnë një lloj të salcës.

Biter – Pije alkoolike e cila bëhet nga barishte të ndryshme ose nga ndonjë ekstrakt nga lëvoret e pemëve, shijen e ka të hidhur. Shërben si aperitiv dhe hollohet me sodë dhe ujë të thartë.

Branq – term amerikan i cili rrjedh nga fjalët Brekfast (mëngjes) dhe Lunch (drekë). Ky vakt zakonisht shërbehet në periudhën prej 11 deri në ora 14.

Vauqer – term anglez për kupon (për shembull për një ushqim).

Kasis – rrush pa fara i zi prej të cilit bëhet lëng peme, shurup dhe liker.

Gastronim – gurman i cili është adhurues i ushqimeve të mira dhe ekspert në përgatitjen e ushqimeve prej çfarë do produkteve.

Garafa – bokall prej qelqi për shërbyerjen të ujit dhe verës.

Gratinirim – pjekje.

Graves – emër i përbashkët për verërat e bardha dhe të zeza, të cilat prodhohen në Girande– Francë.

Grog – pije e ngrohtë prej rumit, sheqerit dhe ujit të vluar, me shtesë të limonit por mund të jetë e përbërë edhe nga uiski– arak, konjak etj.

Dekantim – transferimi me kujdes i verërave origjinale të vjetra në bukall.

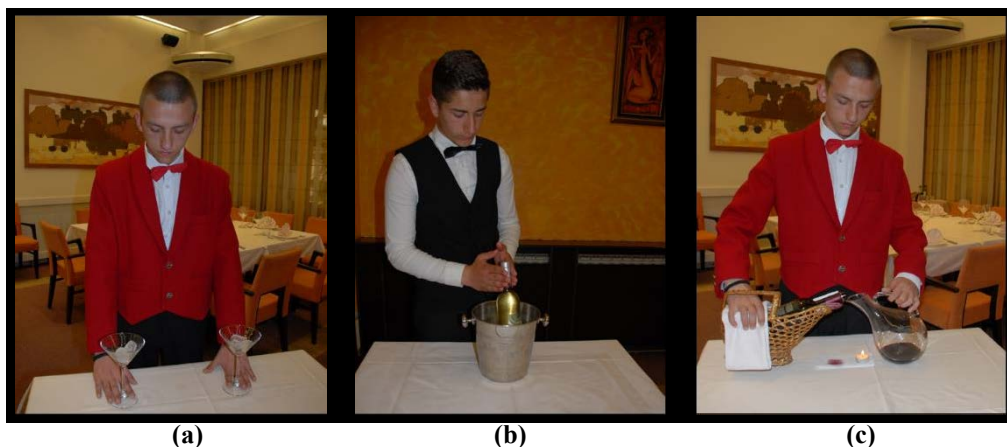


Fig. 11. Frapirim, (a, b), dekantirim (c)

Degustim – testim dhe vlerësim të pijeve për shembull verës.

Depo – me këtë fjalë nënkuptohet mbetje nga verërat e zeza të ëmbla të vjetra.

Demi sek – verëra të shkumëzuara gjysmë të ëmbla.

Dizhestiv – pije të cilat pihen pas ushqimit bashkë me kafe, në të cilët binë konjaku dhe likerit.

Dresirim – veshje sipas dëshirës.

Ivent – fjalë angleze e cila nënkupton ngjarje të madhe (festive)

Enologji – shkencë për verën.

Kalvados – raki spanjolle ose franceze nga molla.

Kjanit – verë e kuqe e famshme italiane nga vendi me të njëjtin emër.

Krikëll – gotë për birrë.

Kvas – pije e thartë freskuese e bërë nga shurupi, mielli thekni dhe ujë. Kjo pije është e preferuar në Bashkimin Sovjetik.

Gota e Napoleonit – gota për konjak

Natservirje – shërbim i sërishëm të mysafirëve me të njëjtin ushqim.

Molltom – çoja e cila vendoset në pllakën e tavolinës para çarçafit për të mbrojtur çarçafin nga rrëshqitja dhe që të mirëmbahet nxehtësia e ushqimit.

Miksgalls – gota e madhe e cila quhet edhe bar gllas, gotë e barit e cila shërben për përgatitjen e koktejeve.

Ofis – vendi i cili ndodhet ndërmjet kuzhinës dhe sallës për shërbim, atje ruhet inventari për shërbim.

Plejt master – termi për pajisje elektrike në të cilin ruhen pjatat të ngrohta dhe vendoset në tavolinë para mysafirëve.

Puni – pije induse e cila nënkupton “pet: përbëhet nga rumi dhe arraku, qaj, ujë, limon dhe sheqer. Kjo pije shërben si e ngrohte dhe e ftohtë.

Poreter – emri i një lloji të rëndë të birrës së errët në Angli.

Simpll – diçka e thjeshtë (e zakonshme).

Sosier – term francez i cili nënkupton enë për salcë.

Tost– bukë e thekur

Tambler– gota për viski

Tranzhirim – ndarja e mishit nga eshtrat

Filirim – ndarja e mishit nga eshtrat tek peshqit.

Frapirim – ftohja e shpejtë e verëra vetë shkumuar dhe të bardha
Frapirimi bëhet edhe në gotat.

Flambirim – të ndezë diçka në flakë.

Fondu – term francez për ushqim, të cilin mysafir vetë e përgatitë në tavolinë në enë speciale për fondu, për shembull djathë fondu, mish fondu, çokollatë fondu etj.

Shabllis– emër i verërave franceze.

Sheri brendi – liker vishnje.

Shejker – emër anglez për enë prej disa pjesëve e cila shërben për përzierjen e pijeve.

Shambririm – me këtë fjalë nënkuptohet vera të fitojë temperaturë dhome.

Pyetje:

1. Çka paraqet terminologjia profesionale?
2. Numëro 10 terme profesionale të cilat shfrytëzohen në shërbyerje?
3. Sqaro 10 terme profesionale të cilat shfrytëzohen në shërbyerje?

Ushtrim:

1. Në mënyrë praktike zbato terminologjinë profesionale në praktikë (frapirim, shambririm, tranzhirim, sosjer, mbiservirje, mollton etj.)

4. Ndarja e hapësirave për shërbyerje

4.1 Hapësirat për shërbyerje

Mbi bazën e Ligjit për veprimtari hoteliere dhe rregullores së veçantë për kushtet teknike minimale, objektet hoteliere mund të jenë:

A) Objekte hoteliere për akomodim

- objekte hotelere themelore për akomodim (hotele, lagje hoteliere, lagje apartamente, motele, pensione, rezidenca, lagje turistike etj.)

– Kapacitete komplementare për akomodim, për të kaluar natën, bujtina, kampe, kapacitete private për akomodim (dhoma, apartamente, banesa, shtëpi), pushimore (për fëmijë, për të rinj, punëtorë, persona me aftësi të kufizuar etj.), objekte tjera komplementare (shtëpi feriale, shtëpi malore dhe të gjuetisë, objekte për akomodim të përkohshëm etj.).

B) Objekte hoteliere për ushqim

– restorante (restorante, bujtina, restorante për vetëshërbim, ekspres restorante, kioske, restorante të qumështit, restorant kopshte, kopshte të verës, qebaptore, bistro, piceri, objekte për ushqim të shpejtë dhe ngjashëm).

– bare (kafene, kafeteri, bar të natës, kafe bar, kabare, disko klub, disko klub në hapësirë të hapur, pijetore dhe ngjashëm)

– restorant kombëtarë-mejhane

– kantina dhe

– objekte hotelerie të tjera për ushqim.

Për kryerjen e veprimtarisë hotelere, pa marrë parasysh emrin e objektit hoteliere përveç nëse me rregullore nuk është më ndryshe e caktuar, është e nevojshme që të jenë të plotësuara kushtet minimale– teknike ato janë: që objekti të mund të përdoret, të plotësojë kushtet sanitare shëndetësore, kushtet për mbrojtje gjatë punës, mbrojtje dhe avancim të mjedisit jetësor, mbrojtje kundër zjarrit dhe kushtet për mbrojtje nga zhurma të parapara me ligj.

Objektet hoteliere duhet të jenë të rregulluara dhe të pajisura ashtu që të mundësojnë shfrytëzim racional të hapësirës, lëvizja pa pengesë të mysafirëve dhe personelit të punësuar, bartja e papenguar materialit, përgatitja e rregullt dhe higjienike, manipulim, ruajtje, shërbyerje dhe dorëzim të produkteve ushqimore, mbrojtja e shëndetit të mysafirëve dhe personelit të punësuar.

Në hyrjen kryesore të objektit hotelier duhet në mënyrë të dukshme të jetë i theksuar lloji, emri dhe orari i punës së objektit. Afër hyrjes kryesore të objektit hoteliere, i cili plotëson kushtet për kategorizim duhet të jetë e shfaqur pllakëza e standardizuar me shenjën dhe llojin e kategorisë së objektit.

Në të gjitha hapësirat në të cilat qëndrojnë mysafirët duhet të ketë mundësi për ngrohje të atyre hapësirave ashtu që temperatura të mos jetë më e vogël se 19° C, objektet hoteliere të cilat punojnë vetëm gjatë verës, nuk duhet të kenë ngrohje. Në objektet hotelere lartësia nga dyshemeja deri te tavani duhet të jetë më së paku 2,6 m në hapësirat e përbashkëta për qëndrim, hapësirat për shërbyerje dhe kuzhinat.

Në objektet po ashtu duhet të jetë e siguar ajrosja përkatëse natyrale ose mekanike, në pajtueshmëri me rregulloren sanitare dhe shëndetësore dhe rregulloret për mbrojtje gjatë punës.

Në restorantet dhe objektet e tjera hoteliere në të cilat hapësirat për shërbyerje të mysafirëve kanë galeri (hapësirë në dy nivele), lartësia e hapësirave për shërbyerje të mysafirëve duhet të jetë më së paku 4,8 m nga dyshemeja deri në tavan, kurse lartësia e galerisë prej dyshemesë deri në tavan duhet të jetë më së paku 2,2 m.

Për restorantet dhe objektet të tjera hoteliere për ushqim të cilat gjenden në objektet e mbrojtura dhe pjesët e vjetra të qytetit të cilat janë monumente të kulturës, lartësia prej dyshemesë deri në tavan duhet të jetë më së paku 2,5 m.

në objektet hoteliere pa marrë parasysh emrin në të cilët mysafirët përveç banakut ose barit shërbehen me ushqim dhe pije, si edhe ato objekte hoteliere të cilat japin edhe shërbime për argëtim-vallëzues, programe muzikore dhe kabare (bar nate, dansing bar, kabare, disko klub ose objekte nate të ngjashme), duhet të jetë e siguar hapësira prej më së paku 0, 8m për një mysafir duke mos llogaritur hapësirën e përfshirë me pajisjen (banakun, barin dhe ngjashëm).

Në hapësirat, gjegjësisht hapësirën për shërbyerje, duhet të ketë mjaftueshëm hapësirë dhe numër të nevojshëm të tavolinave, banakëve konsumuese, karrige dhe stola. Pjesa e objektit hoteliere, në të cilin shërbimet e ushqimit jepen mbi bazën e vetëshërbimit, duhet të jetë i ndarë nga pjesa tjetër e objektit të dedikuar për mysafirë dhe është e realizuar dhe i rregulluar ashtu që të sigurojë kushtet e nevojshme higjienike. Në hapësirën, gjegjësisht hapësirën për shërbyerje duhet të ketë ajrosje dhe ndriçim. dyshemeja në hapësirat për shërbyerje duhet të mirëmbahet në gjendje të rregullt dhe të jetë nga material i cili lehtë pastrohet.

Në hapësirën për shërbyerje të mysafirëve pa marrë parasysh emrin e objektit hotelier ku ka të vendosura tavolina duhet të jetë e siguar hapësira prej më së paku 4, 8 m² për një tavolinë me 4 karrige. Porcelani, qelqi, çarçafët për tavolina dhe aksesori për ushqim, në kohën kur nuk shfrytëzohet duhet të jenë të vendosura në dollapë të mbyllura, sirtarë dhe të jenë të mbrojtura nga pluhuri. Aksesorët për ushqim (lugët, thikat, pirunët etj) duhet të jenë nga materiali i cili nuk ndryshket.

Hapësira për shërbim në natyrë është pjesë e hapësirës të oborrit, tarracës, kurse ngjashëm në të cilën shërbehen mysafirët kurse në një pjesë nga kjo hapësirë para mysafirëve mund të përgatiten pije, ushqime të ftohta dhe të ngrohta.

Në objektet hoteliere të cilat punojnë në mënyrë sezonale ose përkohësisht (në plazh, pishina, në evenimente, panairë, vende pikniku etj.), kurse nuk kanë hapësirë për shërbyerje, si hapësirë për shërbyerje llogaritet hapësira e mbuluar në natyrë.

Në objektet hoteliere në derën hyrëse duhet të jetë i theksuar mbishkrimi me shenjën për ndalim të pirjes së duhanit nën të cilin ka tekst “pirja e duhanit është e ndaluar në tërë objektin” me dimensione 15x20 cm. Nëse në derën hyrëse të objektit hoteliere nuk ka mbishkrim me shenjën për ndalesë të pirjes së duhanit, është e nevojshme në hapësirën në të cilën pirja e duhanit është e ndaluar në vend të dukshëm të jetë i theksuar mbishkrimi me shenjën për ndalimin e pirjes së duhanit nën të cilin ka tekst “pirja e duhanit është e ndaluar dhe dënohet me ligj” me dimensione prej 15x20 cm. Dhe në çdo tavolinë dhe bar të cilat gjenden në hapësirë në të cilën është e ndaluar pirja e duhanit duhet të jetë e theksuar shenja për ndalesë të pirjes së duhanit me dimensione 10x10 cm.

4.2 Kuzhina

Kuzhinat në objektet hoteliere me kapacitetin e vet duhet t'i përgjigjen kapacitet të hapësirave, gjegjësisht hapësirës për shërbyerje. Në kuzhinë po ashtu duhet të ketë:

- aparate përkatëse termike;
- dhoma për ftohje ose aparate për ftohje me sirtarë të ndara për mish dhe peshk;
- enët e kuzhinës dhe aksesoret me kapacitet përkatës (sipas kategorisë së objektit)
- sipërfaqet e punës;
- hapësira dhe aparate për pastrim dhe përpunimi i produkteve ushqimore;
- hapësirat e ndara dhe aparate për larje të enëve të zeza dhe të bardha;
- uji i ngrohtë i rrjedhshëm;

magazinë ndihmës ose hapësirë për ruajtjen e produkteve ushqimore.

Në kuzhinë duhet të ketë të siguar dalje të tymit, avullit dhe erërave të cilat duhet të jenë në pajtueshmëri me legjislacionin për siguri të ushqimit. muret e kuzhinave si dhe hapësirat për përgatitjen e ushqimit dhe larje të enëve në lartësi prej 1,80m lartësia nga dyshemeja duhet të jetë me material i cili nuk lëshon ujë dhe lehtë pastrohet dhe sipërfaqe të lëmuar përkatëse për kryerjen e operacioneve. Dyshemeja e kuzhinës duhet të jetë nga material i cili nuk lëshon lagështi dhe i cili mund lehtë të lahet. në dysheme duhet të ketë kullues uji me sifon dhe me grilë mbrojtëse. kuzhina duhet të ketë rafte dhe dollapë për pastrim higjienik të enëve dhe të aksesorit për punë.

Në çdo vend të punës në kuzhinë duhet të ketë të siguar ndriçim. Dritaret dhe hapjet në kuzhinë duhet të jenë të mbrojtura nga hyrja e mizave dhe insekteve të tjera. Përveç rubinetit prej ku merret uji për përgatitjen e ushqimit, për nevojat e personelit të kuzhinës duhet të ketë lavaman të veçantë me ujë të ngrohtë dhe të ftohtë rrjedhës, brushë, aksesori dhe mjete për larje, dezinfektim, fshirje dhe tharje të duarve. Mbeturinat nga ushqimi dhe mbeturinat e tjera nuk duhet të grumbullohen në kuzhinë.

Në objektin hoteliere i cili nuk ka kuzhinë kurse mysafirët shërbehen me ushqime të ngrohta, duhet të ketë hapësirë për përgatitjen e ushqimit. Hapësira për përgatitjen e ushqimit duhet të ketë bllok termik përkatës, sipërfaqe të punës dhe aparat për larje të enëve me ujë të ngrohtë rrjedhës. Në bllokun termik duhet të jetë i realizuar dalja për tym, avull dhe erëra me kapacitet të mjaftueshëm të ajrosjes.

4.3 Hapësira dhe hapësira ndihmëse për ruajtjen e ushqimit dhe pijes

Në objektin hoteliere hapësira për ruajtjen e ushqimit dhe pijes duhet të jetë e ndarë nga kuzhina ose hapësira për përgatitjen e ushqimit, të jetë e ndriçuar, e mbrojtur nga insektet dhe të jetë e pajisur me ormanë, rafte dhe pajisje ftohëse për ruajtjen e ushqimit me origjinë të ndryshme. Hapësira ndihmëse për ruajtjen e ushqimit dhe pijes duhet të jetë e vendosur afër hapësirës për përgatitjen e ushqimit dhe pijes ose afër hapësirës për shërbyerje të mysafirëve, kurse mund të jetë edhe hapësirë e ndarë në ato hapësira.

4.4 Hapësirat ndihmëse

Ndërmjet hapësirave ndihmëse në restorant bëjnë pjesë departamenti përgatitor kamerierit-ofis, mbushësi për pije, kafe-kuzhina, gardëroba dhe blloku sanitar.

4.5 Departamenti përgatitor i personelit për shërbim (ofis)

Ofisi gjendet ndërmjet kuzhinës dhe restorantit. Madhësia e tij dhe pajisja duhet t'i përgjigjen kapacitetit të restorantit, të mundësojë lëvizje të lira dhe punë të personave për shërbyerje.



Fig. 12. Ofis

Ofisi është i destinuar për ruajtjen e tërë inventarit i cili është i nevojshëm në restorant për kryerjen e punës gjatë shërbyerjes. Ato janë: çarçafët e nevojshëm të restorantit për një ditë, pjata, filxhanë, gota për qaj, aksesore për ushqim, të gjitha llojet e gotave, kiblla për ftohje të pijeve, shporta për verë të zezë, inventar të vogël për tavolinat, nxehtë të ndryshëm, inventar dhe aksesori për prerje dhe tranzhirim, për flambirim, tabakatë nga të gjitha llojet, karrocë për shërbyerje, tavolina lëvizëse montues/çmontuese, për shërbyerje të kateve dhe inventar tjetër ndihmës i nevojshëm për shërbyerje. Përveç kësaj, në ofis duhet të ketë të pajisura tavolina të ngrohta për ngrohje të pjatave, të gotave për qaj të ovaleve dhe të kënaqeve për supë.

4.6 Mbushësit e pijeve

Në objektin hotelier në të cilin shërbehen pije duhet të ketë mbushës të pijeve me sipërfaqe e cila i përgjigjet madhësisë së objektit. Mbushësi mund të jetë tërësi vetanake funksionale, tërësi funksionale në hapësirë të veçantë, hapësirë në afërsi të ofisit ose në hapësirën për shërbyerjen e mysafirëve. Mbushësi duhet të ketë pajisje me ujë të ngrohtë dhe të ftohtë dhe dalje, pajisjet për vendosjen e pijeve, pajisje ftohëse për pijet, bar me hapësirë punuese me sipërfaqe prej materialit që nuk ndryshket i cili lehtë pastrohet dhe lavaman dy pjesësh i ndarë ose makinë për larjen e gotave të cilat mund të jenë të vendosura edhe jashtë nga mbushësi. Në mbushësin e pijeve punon personi i cili i një të gjitha pijet alkoolike dhe jo alkoolike dhe është i aftë të përgatis kokteje të ndryshme (pije të përziera).

Nëse në mbushësin përgatiten dhe shërben ushqime të ftohta dhe të ngrohta të thjeshta, mbushësi duhet të ketë bllok termik, sipërfaqe punuese për përpunimin e ushqimit, pajisje për largimin e avullit, tymit dhe erës, ndriçim, lavaman për ujë të ngrohtë dhe të ftohtë. Nëse në mbushësin në mënyrë direkte shërbehen mysafirët ai duhet të ketë banak me ose pa karrige të larta. Afër mbushësit të pijeve gjendet hapësira ndihmëse me pije për nevojat një ditore.

4.7 Kafe – kuzhina

Kafe-kuzhina është e vendosur në të njëjtën hapësirë me mbushësin (mbushësin për pije). Ajo duhet të ketë tavolinë të ngrohtë për ngrohjen e tërë inventarit, gotave për qaj, filxhanëve për lloje të ndryshme të kafesë, gota për pije të ngrohta, përfundëse për pije të ngrohta dhe aksesore tjerë të nevojshëm për pijet e ngrohta; pajisje për ftohje, qumësht dhe produkte nga qumështi, numër të caktuar të rafteve dhe ormanë në të cilat ruhet aksessori, makina për përgatitjen e llojeve të ndryshme të kafes (kafe ekspres, kafe filtër, turke etj.), përzierëse për ajkë të ëmbël dhe pajisje të tjera teknike që mundësojnë punë racionale dhe efikase.



Fig. 13. Kafe – Kuzhina

4.8 Hapësirat e veçanta për të punësuarit dhe mysafirët (gardëroba)

Në objektet hoteliere duhet të ketë gardërobë për të punësuarit, hapësira përkatëse sanitare dhe të tjera. Në gardërobën ose hapësirën tjetër përkatëse për çdo të punësuar duhet të ketë orman për gardërobë me qelës, kurse orman të dyfishtë për personelin i cili punon në përgatitjen e ushqimit.

Në hapësirat dhe hapësirën për shërbyerje përveç në hapësirën për shërbyerje jashtë, duhet të ketë numër të mjaftueshëm varëse për veshje, përkatësisht numrit të vendeve konsumuese. Gardërobat e vendosura jashtë nga këto hapësirat duhet të jenë të ruajtura ose në mënyrë të dukshme të jetë i theksuar paralajmërimi për mysafirët se veshja e cila lihet në të njëjtin nuk ruhet.

4.9 Hapësirat për higjienën personale të mysafirëve

Në objektet hoteliere duhet të ketë hapësira sanitare përkatëse (tualetë, banja dhe pajisje të tjera). Këto hapësira duhet përherë të jenë të pastra, të kenë ventilim dhe duhet të jenë të dezinfektuara. Hapësirat sanitare nuk guxojnë në mënyrë direkte të qojnë deri te hapësirat në të cilat ruhet dhe përgatitet ushqimi. Dyshemetë nuk duhet të jenë të rrëshqitshme dhe duhet të jenë nga material i cili lehtë pastrohet, dezinfektohet dhe nuk lëshon ujë. Muret deri në lartësinë prej më së paku 1, 7m nga dyshemeja duhet të jenë të mbështjella me material i cili lehtë pastrohet, dezinfektohet dhe nuk lëshon ujë.

Objektet hotelere duhet të kenë hapësira sanitare të veçanta për mysafirët dhe për personelin e vet.

4.10 Obligimet e personit përgjegjës

Në objektet hoteliere për ushqim duhet të ketë të punësuar person me përgatitje profesionale nga fusha e hotelierisë. Në çdo objekt hoteliere është e nevojshme të caktohet person përgjegjës (drejtor, menaxher, shef dhe ngjashëm). Personi përgjegjës është i obliguar për funksionimin e objektit hoteliere. Personi përgjegjës është i obliguar:

- Në vend të dukshëm të hyrjes të objektit hotelier – bar nate dhe kabare në tabelë me dimensione 20x50 të theksojë mbishkrim me përmbajtje “Persona në moshën nën 18 vjet nuk kanë të drejtë të vizitës”
- ta verifikojnë moshën e personave para hyrjes së tyre në objekt;
- në objektin hoteliere të ndalojë shërbyerje të pijeve alkoolike personave nën 18 vjet dhe shërbyerjen të pijeve alkoolike nga ana e personave të mitur;
- në vende të dukshme në objektin hoteliere të shfaqë mbishkrim me përmbajtje “Personat e moshës nën 18 vjet nuk shërbehen me pije alkoolike” në tabelë me dimensione 20x50cm
- në objektin hotelier të ndalojë shërbyerje të pijeve alkoolike në fillim të orarit të punës prej orës 07:00 deri 10:00

- ti përmbahet çmimeve të shfaqura
- të posedojnë dokumente për produktet e blera (fatura, llogaritë, fletëngarkesë dhe ngjashëm)
- për çdo shërbim të dhënë të jep llogari me specifikim të shërbimeve nga kasa fiskale
- ne vend të dukshëm të hyrjes të objektit hotelier të shfaq llojin dhe kartelat pagese të cilat mund të shfrytëzohen
- ti përcaktojë normativat e ushqimit dhe pijeve të cilat i shërben si edhe t’u mundësojë shfrytëzuesve inspektim në ato normative
- ti dorëzojë normative për ushqim për vulosje kryetarit të komunës

Pyetje:

1. Numëroi hapësirat me të cilat disponojnë objektet hoteliere?
2. Sqaro cilët kushte duhet t’i plotësojë një hapësirë që të mundet në të të shërbehen mysafirët?
3. Çfarë përfshihet në hapësirat dhe shpjego?
4. Cilët janë detyrat e personit përgjegjës?

Ushtrim:

1. Demonstroni detyrat punuese në hapësirat për shërbim?

5. Restorante dhe bare

5.1 Llojet e restoranteve dhe karakteristikat e tyre

Restorantet janë objekte hoteliere të mëdha të cilat punojnë gjatë tërë ditës. Restorantet mund të jenë në kuadër të objekteve hoteliere ose të punojnë në mënyrë të pavarur. Nëse janë në kuadër të disa objekteve hoteliere, i bartin karakteristikat e objekteve. Në ta mysafirëve u ofrohen ushqime të ndryshme nga kuzhina e vendit dhe asaj të huaj, verërat e vendit dhe vendeve të huaja dhe pije alkoolike dhe jo alkoolike. Nën nocionin restorant nënkuptohet edhe kuzhina, kurse kështu edhe karakteristikat i merr kryesisht sipas kuzhinës (dieta, vegjetarian, të peshkut etj). Zhvillimi i gastronomisë është shumë dinamik, kurse gjatë kohës diferencohen lloje të ndryshme të restoranteve të cilat mund të klasifikohen nga më tepër aspekte.

Në disa restorante ofrohen specialitete të caktuara, kurse kështu i quajmë restorante të specializuara, si për shembull: restorant peshku, i gjuetisë, restorante-mejhane kombëtare, dietale, vegjetarian, grill-restorante, bujtina, ekspres-restorante, restorant për vetëshërbim, tavernë, kafene, kuzhina popullore, bar. Objekti hotelier për ushqim restoranti dhe restoranti-mejhane kombëtare para se të filloj me kryerjen e veprimtarisë detyrimisht kategorizohen sipas kushteve dhe standardeve të parapara për lloje të caktuara të këtyre objekteve në aspektin e rregullimit, pajisjes dhe cilësisë së shërbimeve me yje.

Restorante klasike janë ato të cilat kryesisht japin shërbime me ushqim: ushqime të ftohta dhe të ngrohta, ushqime nga kuzhina e vendit dhe ajo ndërkombëtare, pastaj shërbime me pije alkoolike, si dhe pije të ngrohta dhe të ftohta. Gjithsesi, këtu nënkuptohet edhe kuzhina e restorantit, pa të cilën nuk mund të paramendohet një restorant. Restorantet më të mëdha kanë edhe aperitiv-bar më të madh. Këto restorante kryesisht përgatisin vetëm vakte ditore (drekë dhe darkë). Karakteristike për këto restorante është se shërbejnë ushqime, pije në kohë të caktuar të ditës.



Fig. 14. Restorant

Restorante nga tipi kalimtar kryesisht punojnë me mysafirë të përkohshëm (kalimtarë), kurse mund të jenë në përbërje të hotelit ose të pavarur. Nëse janë në përbërje të hotelit dhe në të ka kafene ose sallë për mëngjes, atëherë mëngjesi shërbehet në këto restorante. Punojnë kryesisht mbi bazën e listës për ushqime kurse në vëllim të vogël përgatisin edhe meny të veçantë. Nëse përgatitet meny, zakonisht ato janë specialitete të ditës.



Fig. 15. Restorant pensioni

Restorantet pension më shpesh janë në përbërje të hotelit dhe kryejnë shërbime për ato mysafirë të cilët shfrytëzojnë shërbime pensione dhe gjysmë pensione. për dallim nga restorantet me karakter kalimtar, restorantet pensione përgatisin meny ditore për vakte të caktuara sipas numrit të mysafirëve. Në këto restorante koha e shërbyerjes së drekës dhe darkës duhet të jetë e shfaqur në hyrje të restorantit. Zakonisht shërbyerja e drekës kryet prej orës 12 deri në orën 15, kurse darka prej orës 19 deri në orës 21.

Restorante dietale zakonisht gjenden në përbërje të spitaleve, banjave dhe në qendrat e mëdha industriale.

Restorantet vegjetarianë përgatisin ushqim bimor, respektivisht ushqimet i përgatisin pa mish dhe për këtë arsye përfshihen në restorantet e llojit të veçantë.

Restorantet e qumështit përgatisin ushqime të ngrohta dhe të ftohta kryesisht nga qumështi dhe produktet e qumështit, nga pasta, vezët, pemë dhe perime. Në ta kryesisht shërbehen pije jo alkoolike dhe të qumështit.

Restorantet kombëtare emrin e vet e kanë fituar sipas asaj se kryesisht përgatisin ushqime kombëtare. Te ne ekzistojnë restorante të këtilla, që të mund të punojnë si restorante kombëtare është e nevojshme që të plotësojnë kriteret të caktuara për çka edhe fitojnë shenjë të veçantë



Fig. 16. Restorant kombëtarë

Restorant– mejhane kombëtare një objekt hotelierie për ushqim që të punojë si restorant– mejhane kombëtare, është e nevojshme që të fitojë shenjë të veçantë. Për të fituar këtë shenjë objekti hoteliere duhet t'i plotësojë kriteret vijues:

- kategorizimi i kryer me afat të pa kaluar të vlefshmërisë;
- oferta e ushqimit në listat për ushqim duhet të jetë në raport prej më së paku 70% ushqime të vendit tradicionale në krahasim me ushqimet ndërkombëtare, ndërsa oferta e verës dhe pijeve të tjera duhet të jetë në raport prej më së paku 80 % verëra dhe pije të tjera të prodhuara në Republikën e Maqedonisë së Veriut krahasuar me verërat ndërkombëtare dhe pijet e tjera.
- gjatë rregullimit të jashtëm dhe të brendshëm të objektit hoteliere të përdoren material natyrale si dhe motive nga kultura tradicionale e vendit, instrumente popullore, veshje, mallra shtëpiake– enë dhe ngjashëm
- veshja e personelit duhet të ketë aplikacione dhe motive nga tradita dhe
- muzika e cila luhet në objektet hoteliere duhet të jetë burimore me tinguj akustik.

Restorantet e gjuetisë gatuajnë dhe shërbejnë ushqime prej shpendëve dhe të gjahut me shtojcat përkatëse dhe kryesisht gjenden në rajonet e gjuetisë. Megjithatë nuk ka pengesa ato t'i ketë edhe në qytet më të mëdha, madje edhe në vendet turistike.

Restorantet e peshkut karakterizohen me përgatitjen e ushqimeve nga peshqit, gaforret, guacat dhe produkteve të tjera nga deti dhe nga ujërat e ëmbël. Më shpesh këto restorante gjenden buzë ujit (deti, liqen, pishina etj.) prej ku do të mund të shërbehen produktet e freskëta.

Grill– restoranti përgatit ushqime kryesisht nga mishi në zgarë, në prush ose me hell. Mund të shërbejë edhe ushqime të tjera të përgatitura në mënyrë tjetër, por në sasi më të vogla.

Taverna është lloji i veçantë i restorantit i rregulluar në stilin rustikal, në përdhës dhe bodrum. Ofron specialitete lokale të ndryshme respektivisht rajonale. Shprehja “tavernë” është përdorur në për bujtina në Romën e vjetër.

Restorantet-ekspres duhet t’i plotësojnë kushtet e parapara për restorante, si dhe të kenë pajisje përkatëse për mirëmbajtjen e temperaturës së përshtatshme të ushqimit. Restorantet– ekspres mund të kenë banak për në këmbë për shërbyerjen e mysafirëve.

Restoranti për vetëshërbim përveç kushteve të parapara për restorant, duhet të ketë edhe linjë pranë së cilës janë të vendosura vitrina të ngrohura për ushqime të ngrohura dhe vitrina ftohëse për ushqime të ftohta dhe për pije prej të cilave mysafirët kryesisht vetë shërbehen. Në dhomën e ngrënies së restorantit për vetëshërbim duhet të ketë më së paku 50% nga kapaciteti i tavolinave me karriget për ulje, kurse mbetja mund të jetë e pajisur me banak për qëndrim në këmbë.

Bujtina

Në bujtinë përgatiten dhe shërbehen ushqime të ngrohta, specialitete dhe pije. Mbushësi i pijeve në bujtinë mund të jetë e vendosur edhe në hapësirën për shërbim. Dhënia ushqimit nga kuzhina mund të kryhet nëpër hapjen përkatëse në mënyrë direkte në hapësirën për shërbim, por duhet të jetë e siguar manipulimi i ndarë me enët e pastra dhe të papastra.

Kuzhina popullore

Në kuzhinën popullore përgatiten dhe shërbehen ushqime më të thjeshta të nxehta dhe të ftohta. Në të nuk guxojnë të përgatiten dhe të shërbehen specialitete dhe të shërbehen pije alkoolike

Bufeja

Në bufe shërbehen pije dhe ushqime të ftohta. Bufeja sipas rregullës ka vetëm hapësirë për shërbyerje të mysafirëve. Në hapësirën për mysafirët duhet të ketë mbushës për pije dhe tavolina të larta në të cilën mysafirët shërbehen duke qëndruar në këmbë. Në bufe mund të vendosen edhe tavolina me karrige, nëse sipërfaqja e tij është më e madhe se 20 m².

Qebaptorja

Në qebaptore përgatiten dhe shërbehen specialitete nga mishi, të shërbehen edhe me pije alkoolike. Qebaptorja duhet të ketë hapësirë për përgatitje, për shërbyerje të ushqimit dhe hapësirë për larjen e aksesorit për ushqim.

Kioska

Në kioskun në të cilin kryhet shërbimi përmes sportelit duhet të ketë frigorifer, dollap të mbyllur për ruajtje të produkteve ushqimore dhe vegla për punë, tavolinë të punës dhe lavaman me bojler në mënyrë të rregullt të kyçur në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Në kioskë mund të jenë të vendosura një ose më tepër pajisje: zgarë ose hell, toster dhe enë përkatëse për paditjen e salsiçeve, patateve të skuqura etj. Në kiosk duhet të jenë siguruar edhe kushtet për largimin e tymit dhe pajisje për ajrosje të objektit.

Objekte të lëvizshme

Shërbimet hoteliere të konfeksionua jepen në objekte të lëvizshme të cilat kanë më së paku 3 m² sipërfaqe dhe lartësi 1, 90m nga dysHEMEJA deri në tavan.

Objekti duhet të ketë frigorifer, dollap të mbyllur për ruajtjen e produkteve ushqimore, vegla për punë dhe vend përkatës për ruajtjen e aksesorit, tavolinë të punës dhe tavolinë për shërbyerje, lavaman me bojler dhe dysHEMEJA e objektit të jetë nga material i cili lehtë pastrohet.

Në objektet hoteliere për **ushqim të shpejtë** (sandviç bërës) është e ndaluar shitja dhe shërbimi i pijeve alkoolike si dhe të lëshojnë muzikë pas orës 24.

5.2 Llojet e bareve dhe karakteristikat e tyre

Bari

Bari zakonisht punon natën dhe në të përgatiten dhe shërbehen pije alkoolike dhe jo alkoolike si dhe ushqime sipas porosisë. Bari zakonisht është i vendosur në katin përdhes ose në katin e fundit të hotelit.

Arsyeja për këtë vendndodhje është dëshira që të shmanget zhurma e cila e prish qetësinë e mysafirëve në hotel. Bari duhet të jetë në dispozicion botës së jashtme dhe për këtë arsye hyrja e tij qon kah rruga. Ashtu që mysafirët nuk duhet të kalojnë nëpër sallën e hotelit. Bari duhet të ketë hapësirë për muzikë dhe vallëzim. Hapësira për vallëzim sipas madhësisë së saj duhet t'i përgjigjet madhësisë së barit. Nëse në bar mbahen evenimente artistike dhe të ngjashme, për realizuesit, duhet të rregullohet gardërobë e meshkujve dhe femrave, hapësira sanitare ku ka ujë të ftohtë dhe të ngrohtë. Ekzistojnë lloje të ndryshme të bareve dhe atë:

- Bare për pije dhe argëtim: kabare (variete bar), bar nate, disko klub, bar amerikan, aperitiv bar, automatik bar, kuik bar.
- bare për pije dhe ushqim: bar qumështi, snek bar, ekspres bar etj.

Kabare, bar nate, disko klub – baret e natës, dansing baret, disko klubet dhe objektet e ngjashme duhet të jenë të vendosura në hapësira të mbyllura, por mund të punojnë edhe në hapësirë të hapur vetëm nëse fitohet pajtueshmëri (licencë) nga organi i administratës shtetërore i obliguar për punët nga fusha për punët e brendshme se janë plotësuar kushtet për mbrojtje të paqes dhe rendit publik dhe sigurisë në trafik. Në ta duhet të jetë i siguruar hapësira për vallëzim dhe hapësira për realizimin e programeve muzikore dhe ngjashëm. Këto objekte nuk mund të punojnë në hapësirë afariste e cila gjendet në ndërtesë banimi kolektiv.

Te objektet të cilat ofrojnë shërbime për argëtim duhet të ekzistojnë hapësira të veçanta të cilat do të jenë të shënuara si gardërobë për grupet artistike.

Objektet duhet të kenë pajisje për klimatizim dhe ventilim përkatës i cili mundëson ndryshim të ajrit 20 herë në 1 orë. Objektet duhet të kenë izolim përkatës të zërit në pajtueshmëri me rregulloret për mbrojtje nga zhurma. Në objekte duhet të ketë më së paku një dalje për situata urgjente për kapacitet prej 100 mysafirëve, kurse për numër më të madh të personave numër përkatës të daljeve ndihmëse.

pajisja për objektet hoteliere përbëhet nga garnitura për ulje ose tavolina me karrige, banak, shank me dozues për shërbim të alkoolit dhe pijeve jo alkoolike.

Disko klubi në hapësirë të hapur duhet të jetë larg nga objektet për banim në rreze prej më së paku 300 m linjë ajrore. Në disko klubin në hapësirën e hapur duhet të ketë hapësirë prej më së paku

300 m² dhe të ketë të siguruar hapësirë për vallëzim dhe hapësirë për realizim të programeve muzikore dhe ngjashëm. Te objektet të cilat ofrojnë shërbime për argëtim duhet të ekzistojnë hapësira të veçanta të cilat duhet të jenë të shënuara si gardërobë për grupet artistike. Objekti duhet të ketë të siguruar dhe dalje ndihmëse edhe atë më së paku nga një për kapacitet prej 200 vizitorëve.

ky lloj i objektit pas orës 01:00 mund të shfrytëzojë muzikë me nivel maksimal të lejuar të zhurmës deri 35 decibela.

Bari-amerikan në realitet është paraardhësi i të gjithave bareve, në të ka pult të rrumbullakët të barit, karrige të larta të përforcuara në dyshe. Mysafirët shërbehen në mënyrë direkte afër pultit të barit, i cili e ndanë mysafirin nga barmën. Më vonë ka ardh deri te specializimi i bareve sipas llojeve të shërbimeve, mënyrës së dhënies së shërbimit dhe kohës në të cilën punojnë.

Aperitiv– bar ka për qëllim me asortimentin e pijeve (të gatshëm dhe kokteje) të hapë apetitin tek mysafirët para një vakti. Mysafirët zakonisht ulë në karriget e larta të barit afër pultit. Në pultin e barit zakonisht vendosen apetisane, meze për aperitivin: bajame me krip, kikirikëve, ullinjve etj. Përveç kësaj, mund të fitohet edhe kanapei. Aperitiv baret mund të jenë në përbërje të hoteleve dhe restoranteve kurse mund të jenë edhe të pavarura.

Çajtore – shërbehet qaj dhe pije të tjera si edhe pije jo alkoolike.

bar i qumështit – shërbehen produkte të qumështit, ushqime të thjeshta të qumështit, pije jo alkoolike, akullore, sandviç, kafe etj. Punon vetëm gjatë ditës.

Bari ekspres – shërbehet kafe, akullore, aperitiv, sandviç etj. Ndërtohet në vende të ngarkuara dhe në të vijnë mysafirë të cilët janë në kalim. Shërbimet më shpesh shfrytëzohen duke qëndruar në këmbë.

Snek bari – përgatiten dhe shërbehen para mysafirit shpejt ushqime dhe pije të ndryshme. Mysafiri mund ta vëzhgojë procesin e përgatitjes së ushqimit. Shërbehen në banak ose në tavolinë. Snek barin e kanë më tepër vende: kinema, teatro, në plazh, përkaj pishinës. Politika e snek barit është “nuk ka ushqim ose pije nga jashtë” me qëllim që ta inkurajojnë shitjen e produkteve të tyre. Përdorimi i parë i fjalës “snek bar” është në vitin 1930.

Kuik bar – Ky bar paraqet kombinim të automatik dhe snek barit modern. Shërbime të caktuara të cilat nuk mund të merren nga automati përgatiten në pult– barin, i cili gjendet në hapësirën e njëjtë kurse mysafirët shërbehen vetë.

Pijetore është lloj restoranti me zgjidhje të gjerë të shprehur të birrës dhe disa specialitete të gatimit.

Kafeneja

Kafenetë janë objekte hoteliere në të cilat mysafirët qëndrojnë një kohë më të gjatë. Këtu karriget janë mbuluara kurse tavolinat nuk janë të mbuluara me çarçafë. Në këto objekte hoteliere mysafirëve u janë në dispozicion mjete të llojllojshme për argëtim në kafene shërbehen pije alkoolike dhe jo alkoolike, ushqime të ftohta, ëmbëlsira etj. Ata mund të jenë të përgatitura në hapësirat e kafenesë ose të jenë të përgatitura në vend tjetër dhe të sjella në kafene vetëm për shërbyerje. Në kafene mund të shërbehet mëngjes klasik, nëse punon në kuadër të hotelit. Kafeneja paraqet vend për pushim dhe argëtim të rrethit më të gjerë të njerëzve. Hapësirat dhe pajisja në kafene janë të rehatshme, kurse mysafirët qëndrojnë një kohë më të gjatë. Në kafene shfrytëzohen mjete të ndryshme për kalimin e kohës dhe argëtimit të mysafirëve— muzikë, lojëra, bilardo, shah etj. Një pjesë e kafenesë mund të punojë si restorant, nëse disponon me pajisje për restorant. Kafenetë duhet t'i kenë të gjitha hapësirat ndihmëse të nevojshme për pranim të mysafirëve edhe atë: sallë për pranim të mysafirëve, kafe-kuzhinë, ofis dhe mbushës të pijeve. Ekzistojnë lloje të ndryshme të kafeneve prej të cilave më të njohura janë:

- Kafene e tipit të Parisit e krijuar në Francë. Kalimi i kohës është i thjeshtë, më shpesh muzikë në orët e natës, kurse më tepër është e dedikuar për biseda. Në këtë lloj të objekteve mysafirët nuk qëndrojnë kohë më të gjatë, për këtë arsye nuk u mundësohet ndonjë argëtim i veçantë.
- Kafeneja vjeneze dallohet nga tipi i Parisit nga ajo se ka argëtime të llojllojshme. Në të mysafiri mund të marrë gazeta për lexim, shah dhe ngjashëm. Në këto kafene në orët e natës luan muzikë. Të gjitha gazetat dhe revistat gjenden në sirtarë të veçantë ose në vend të caktuar. Kur nuk shfrytëzohen nuk guxojnë të shpërndahen nëpër karrige në hapësira për shërbyerje. Mysafirëve në kafenetë u ofrohen revista dhe gazeta nëse janë ulur vetëm. Në kafenetë vijnë edhe mysafir të përhershëm. Kamerierët duhet të mësohen me ta dhe t'i dinë dëshirat e tyre. Të gjitha llojet e lojërave argëtuese me të cilat disponon kafeneja mysafirëve u janë në dispozicion për kalimin e kohës. Shërbyerja në kafenetë përbëhet nga pijet e ngrohta dhe të ftohta, alkoolike (verëra, liker) dhe pije jo alkoolike, nga produktet e ëmbla dhe të qumështit.

ato shërbehen në pjatë, në tabaka dhe në mënyrë direkte vendosen në tavolinën e mysafirit, për arsye se tavolinat nuk janë të mbuluara me çarçafë. Të gjitha llojet e pijeve shërbehen në tabaka. Në tabaka vendoset kuver i njejtë të tillë siç që ka tavolina. Drejt asaj që shërbehet në kafene i shtohet edhe një gotë më ujë. Në kafe-restorantet dhe kafenetë pija e nxehtë shërbehet me servis të ashtuquajtur servis për pije të nxehta.

Në kohën më të re kafenetë klasike janë të zëvendësuara me kafe-restorante në të cilat servohen:

- Ushqime të thjeshta, ushqime të ftohta, sandviç, ushqime prej vezëve, ëmbëlsira, të gjitha llojet e akullores etj;
- të gjitha llojet e pijeve (të thjeshta, të kompletuara, vjeneze, zvicerane, angleze);
- pije të ngrohta-lloje të ndryshme të kafes, çokollatë e ngrohtë, qumësht çokollate, qumësht, qaj, punç, produkte të qumështit etj;
- Pije të ndryshme alkoolike– birra, verë, likerë, rakia etj;
- Pije freskuese jo alkoolike, lëngje të ndryshme të pemëve, kokteje dhe ngjashëm.

Pyetje:

1. Si janë të ndarë restorantet?
2. Cilët janë restorantet e specializuara?
3. Çka është kuzhina populluara, bujtina?
4. Cili është dallimi ndërmjet restorantit klasik dhe atij të pensionit?
5. Si janë të ndarë baret?
6. Çka është karakteristike për kabare, bar të natës dhe disko klub?
7. Sqaro çka është snek bar, bar qumështi dhe pijetore?
8. Si janë të ndara kafenetë?

Ushtrim:

1. Analizoni restorantet dhe baret të cilat gjenden në vendi tuaj të banimit!

Mëso më tepër për:

Tipi austriak ose vjenez i kafeneve janë më të pasura pajisura në stilin klasik. Kanë komfort bashkëkohorë, kurse mysafirëve u mundësohet të kalojnë kohën e lirë (revista të ndryshme, gazeta etj), kurse natën mysafirët dëgjojnë muzikë klasike. Në disa rajone të vendit tonë kafenetë të këtilla kanë ekzistuar deri te lufta e parë botërore, kur kanë qenë të adaptuara dhe të rregulluara në kafene të tipit bashkëkohorë. Në tipin vjenez të kafenesë mysafirët qëndrojnë një kohë më të gjatë, për këtë arsye karriget duhet të jenë më komode për ulje, respektivisht të jenë gjysmë kolltukë. Kafeneja e parë në Evropë përmendet në vitin 1590 në Sarajevë, në vitin 1660 kafene e këtillë është hapur edhe në Mostar. Diçka më vonë, në vitin 1683 kafenë është paraqitur edhe në Vjen, në Angli në vitin 1650, në Francë në vitin 1671, në Hamburg në vitin 1678, në Berlin në vitin 1721, në Zagreb në vitin 1749. Kafenetë janë të hapura gjatë tërë ditës.

6. Shërbimi në mjetet transportuese (tren, anije, avion dhe autobus)

6.1 Restorantet në mjetet transportuese

Shërbimet hoteliere për ushqim jepen edhe në mjetet transportuese: tren, anije, aeroplan, autobus etj. gjatë udhëtimit më të gjatë paraqitet nevoja nga ky lloj i shërbimeve. Këto shërbime sot janë në dispozicion për pjesën më të madhe të udhëtarëve, për këtë arsye gjithnjë e masovikisht shfrytëzohen. Hapësira në këto njësi punuese është e ngushtë, pajisjet të cilat shfrytëzohen (në anijet dhe tren), janë më masive dhe më të rënda, për arsye se përgatitja dhe shërbimi kryhet në lëvizje të mjetit transportues. Shërbimet jepen në kushte të ndryshme kohore. Punëtorët të cilët japin shërbime hotelere, mbeten në mjetin transportues gjatë tërë kohës së udhëtimit dhe janë larg nga organizata të cilës i takojnë. Dhe sipas kësaj, restorante të mjeteve transportuese ka në trend he anije kurse në aeroplan dhe autobus vetëm shërbehet në vendi ku janë ulur, ajo paraprakisht është përgatitur dhe e servuar në inventar special.

6.2 Restoranti në tren – karroca për drekim

“A dining car” (American English) ose, “a restaurant car” (British English), është tren për udhëtarë që shërben vakte në mënyrën e shërbimit të plotë. Në restorant ka pjesë të veçantë ku përgatitet (kuzhina) dhe shërbehet (restorant) ushqimi. Ky restorant është i gjerë tre metra, kurse ka 46 deri 58 ulëse. Personeli i cili kryen shërbimin është i ndarë në brigada për shërbyerje dhe brigada për përgatitjen e ushqimit. Në një brigadë përfshihen: shefi i vagon– restorantit, shefi i rajonit dhe ndihmësi, kurse në brigadën tjetër përfshihen: shefi i kuzhinës dhe ndihmësi.

Në tren zakonisht shërbehet meny komplete prej 3 deri 4 ganga.

Sot, numri i madh i hekurudhave turistike– të orientuara ofrojnë ekskursione për darkë, që të shfrytëzohet magjepsja e publikut me përvojën e trapezarisë.

6.3 Restoranti në anije

Në anijet shërbehet në sallone ose në restorante, në varësi nga madhësia e anijes dhe nga numri i udhëtarëve. Kushtet për punë janë më të volitshme sesa në karrocet për drekim. Ushqimi përgatitet në kuzhinën e anijes, asortimenti është i gjerë, kurse ushqimi dhe pijet janë me cilësi kulmore.

Renditja në secilën anije është e ndryshme, por në përgjithësi ka opsione të ngjashme për restorantet. Anijet e madha, për lundrim kanë më tepër restorante kryesore (me tarracë të hapur) me ushqim të përfshirë, restorante “a la carte” dhe disa restorante të specializuara ku udhëtarët mund të porosisin nga menyuja a la cart. Restorantet për specialitete vijnë me kompensim plotësues për njeri dhe duhet paraprakisht të bëhet rezervimi.

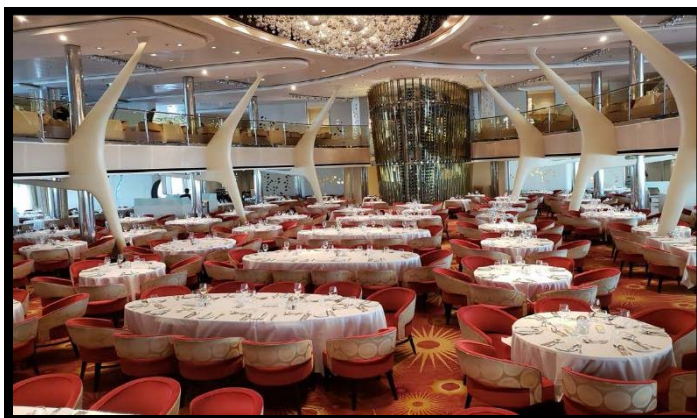


Fig. 17. Restoranti në anije

Anijet për lundrim kanë saktë kohën e caktuar të shërbimit të vakteve dhe vendosin ku dhe me kë do të jenë të shërbyer. Ekzistojnë edhe anije të tilla ku ka zgjidhje të lirë, udhëtarët vetë vendosin ku, kur dhe me kë do të jenë të shërbyer.

Në anijet mund të shfrytëzohet edhe shërbimi në dhomë me faturim të vogël. Shërbyerja e ushqimit në anijet në shumicën e rasteve është 24/7.

Personeli për shërbyerje në anijet përbëhet prej:

- shef i sallës;
- shef i rajonit (është prej 14 deri 24 mysafirë);
- ndihmës shef i rajonit;
- somelier;
- kamerier për shërbyerje të pijeve nga bari;
- shef i barit;
- barmeni;
- ndihmësi i hostesës – i merr mysafirët nga hostesa dhe i çojnë deri te tavolina;
- hostesa – e cila i mirëpret mysafirët para restorantit.

6.4 Shërbimi në aeroplan

Në aeroplan udhëtarët shërbehen me ushqim dhe pije të përgatitura në kuzhinën e aeroportit (ketering). Ushqimi paketohe në enë speciale nga letra ose material gjysmë të plastifikuar me aksesori përkatës për ngrënie (pirun, thikë, lugë). Gjatë kohës së fluturimit udhëtarët shërbehen me para ushqime të ftohta dhe të ngrohta, me pije alkoolike dhe freskuese (kafe, qaj etj). Pijet e ngrohta përgatiten në aeroplan. Shërbimi në aeroplan e kryen stjuardi ose stjuardesa. Në aeroplanët e mëdhenj të linjave interkontinentale ekziston aperitiv bar i vogël për shërbim të pijeve alkoolike dhe jo alkoolike, por me zgjidhje të kufizuara. Në çmimin e biletës për udhëtim është përllogaritur edhe çmimi i vaktit, ashtu që personeli shërbyes nuk kryen markimin dhe faturimin e këtij shërbimi, por mban llogari për çdo vakt në aeroplan. Megjithatë, pijet alkoolike dhe jo alkoolike që u servohen udhëtarëve paguhen, përveç kafes.

Uniforma punuese e personelit i cili shërben është veçmas i përshkruar në çdo avio kompani.

6.5 Shërbimi në autobus

Në autobusë udhëtarët shërbehen me ushqim dhe pije të përgatitura në kuzhinën e stacionit të autobusit (ketering). Ushqimi paketohej në enë speciale prej letre ose materialit gjysmë të plastifikuar me aksesori përkatës për ushqim (pirun, thikë, lugë).

Me pije freskuese (kafe, qaj etj) dhe me pije alkoolike të cilat janë me sasi të kufizuar dhe të njëjtat faturon.

Pijet e ngrohta përgatiten në autobus. Shërbimi në autobus e kryen udhëheqësi i grupit. Në çmimin e biletës për udhëtim është përllogaritur edhe çmimi i vaktit dhe kafes, ashtu që personeli shërbyes nuk kryen markimin dhe faturimin e këtij shërbimi, por mban llogari për çdo vakt në autobus.

Uniforma punuese e personelit i cili shërben është veçmas i përshkruar në çdo kompani veprimtaria e së cilës është transport i udhëtarëve me autobus.

Pyetje:

1. Në cilat mjete transportuese ofrohet shërbimi i ushqimit dhe pijeve?
2. Në sa brigada është i ndarë personeli për shërbyerje makinat për drekim?
3. Sa karrige ka restoranti në makinat për drekim?
4. Ku përgatitet ushqime në anijet?
5. Nga çka përbëhet personeli për shërbim në anije?
6. Me çka shërbehen udhëtarët në aeroplan?
7. Në çka servohet ushqimi në aeroplan dhe autobus?
8. Kush e bën shërbyerjen në aeroplanët dhe autobusët?
9. Çfarë shërbehet në aeroplan dhe tarifohej?

Ushtrim:

1. Analizoni në cilat mjete transportuese të cilat gjenden në mjedisin tuaj të afërt shërbehet ushqim dhe pije dhe cilat janë kushtet për punë në ta!

Mëso më tepër për:

Mikpritja e mysafirëve në restorantin e anijes

Në restorantin kryesor “dining room” para hyrjes mysafirët i mirëpret hostesa me buzëqeshje të gjerë të fytyrës dhe mysafirëve u dëshiron mirëseardhje të ngrohtë, i pyet si e kanë kaluar ditën... pastaj i pyet a dëshirojnë tavolinë vetëm për ta ose dëshirojnë tavolinë në të cilën do të jenë të vendosur me mysafirë të tjerë nga anija me të cilat nuk njihen. Nëse ka tavolinë të lirë ndihmësi i hostesës i çon deri te tavolina. Këto “ eskort” vajzë ose djalë lëvizin në sallën e restorantit dhe sipas nevojës thirren me pejxher. Te anijet restorantet dallohen sipas mënyrës së uljes të mysafirëve respektivisht se a janë të lirë ose me kohë fikse të shërbimit. Te ulja e hapur mysafirët nuk bëjnë rezervim dhe vijën kur dëshirojnë, kurse te vendosja fikse ka terminë saktë të caktuara të shërbimit për shembull prej orës 17:30 deri 20:00 dhe prej orës 20:30 deri 21:30. Restoranti është i ndarë në rajone (prej 14 deri 24 mysafir) dhe çdo rajon ka tym i cili është i përbërë prej kamerierit, ndihmësit të kamerierit, kamerierit për shërbim të pijeve nga bari, sommelier.

Vendet e punës të tjera në anije të cilat janë të lidhura me shërbimin e mysafirëve janë:

- “Assistant Manager” i cili është përgjegjës për servisin e të gjithë kamerierëve dhe ndihmësve të kamerierëve;
- “Manager” i cili është shef i “Assistant Manager” dhe ai është përgjegjës për tërë shërbimin në restorant;
- “Operation Manager” është kryesori i të gjithëve;
- “Food and Beverage Manager” drejtor i cili është kryesor për furnizimin e tërësishëm të pijeve dhe ushqimit në anije dhe është shef kryesor operativ i të gjithë shefe në kuzhinë dhe në restorant;
- “Hotel Manager” është titulli më i madh në anije, ai është kryesori për organizimin e tërësishëm të anijes (dhoma, restorante, ekskursione dhe ngjashëm).

7. Personeli profesional për shërbim dhe detyrat e tyre punuese

7.1 Personeli profesional për shërbim

Personeli profesional për shërbim në hoteleri përbëhet prej shefit të sallës, shefit të rajonit, ndihmës shefit të rajonit, kamerierit për shërbim të ushqimit, kamerier për shërbim të pijeve kamerier për shërbim të verës

(sommelier), nxënës– praktikant, përzierës për pije (barman), kamerier të katit, mbushësi i pijeve etj.

Shefi i sallës – ky person është përgjegjës për organizimin e shërbimit, mysafirët të jenë të shërbyer në mënyrë korrekte dhe në kohë, kujdeset për rendi dhe pastërtinë në restorant, në ofisin e kamerierit, në mbushësin e pijeve dhe në kafe– kuzhinën. i mirëpret dhe i përcjellë mysafirët. bën kontrollin e personelit për shërbim në aspektin e disiplinës së punës, sjelljes ndaj mysafirëve dhe sjelljes ndaj organizatës punuese. Çdo ditë kryen kontroll rreth pastërtisë dhe mirëmbajtjes së inventarit. Në kohën e vakteve kryesore (drekë, darkë), kryen mbikëqyrje. Bashkëpunon me shefin e kuzhinës gjatë përpilimit të menysë, kartës ditore dhe listës së ushqimeve. Çdo ditë kujdeset rreth aftësisë të të rinjve dhe punëtorëve të rinj. i udhëzon në punë, i këshillon dhe u ndihmon në zhvillimin e tyre profesional. Shefi i sallës zakonisht është kamerier me përvojë ose i shkallës VII të arsimimit me praktikë shumë vjeçare në restorantet e mëdha dhe me njohje të më së paku dy gjuhëve të huaja, kurse në restorantet luksoze edhe më tepër. I njeh të gjitha llojet dhe mënyrat e shërbimit, përbërjen e të gjitha llojeve të ushqimeve vendase dhe të huaja dhe pijeve. I njeh të gjitha verërat cilësore vendase dhe koktejet themelore të barit. E shkruan listën e ushqimeve dhe menysë në dy gjuhë të huaja. Përveç kësaj duhet t'i dijë të përgatis ushqim para mysafirëve flambirim dhe tranzhirim.

Shefi i rajonit – detyra e shefit të rajonit është të kujdeset për punët përgatitore të rajonit të vet. Kujdeset për shërbimin korrekt dhe në kohë të mysafirëve nga rajoni i vet. Pranon porosi për ushqim dhe pije, kurse me ndihmën e ndihmësit të tij i shërben mysafirët. Duhet të përpiqet që t'i kënaqë mysafirët dhe nëse këtë nuk është në mundësi vetë ta bëjë, kërkon ndihmë nga shefi i sallës. Shefi i rajonit është e nevojshme që plotësisht të njohë përbërjen e ushqimeve nga kuzhina vendase dhe ndërkombëtare, të njohë të gjitha llojet e pijeve të barit dhe përzierjet, mirë t'i njohë verërat cilësore vendase dhe vetitë e tyre. Duhet të njohë rregullat për shërbyerje bashkëkohore të të gjitha ushqimeve dhe pijeve dhe të dijë të shkruaj listën e ushqimeve dhe menynë në një deri në dy gjuhë të huaja. Duhet ketë veti të caktuara të cilat i mundësojnë sjellje korrekte dhe kulturore ndaj mysafirëve, ndaj komunitetit të punës, udhëheqjes si dhe ndaj organizatës.

Vetitë e veçanta që duhet t'i ketë janë: shpejtësia, shkathtësia, saktësia

singeriteti, sjellje të mirë, kujtesë të mirë (mbajtja në mend të konsumimit, çmimeve, fizionomisë dhe posaçërisht emrave të mysafirëve).

Shefi i rajonit zakonisht është kamerier me përvojë të punës shumë vjeçare ose kamerier i cili ka specializuar për flambirim dhe prerje.

Ndihmës shefi i rajonit – ndihmës shefi i rajonit është zakonisht kamerier i ri, fillestar ose nxënës i vitit të dytë ose të tretë. Detyra e tij është që t'i kryejë punët përgatitore në departamentin e kamerierit-ofisit dhe në restorant (fshirje, lustrim të porcelanit, të gotave, të aksesorit, tavolinave, zëvendësimin e inventarit prej pëlhure të tavolinave, rregullimin e karrigeve, rregullimin e tavolinave punues, përgatitjen e bukës etj.). Gjatë kohës së vaktit kryesor nga kuzhina i mbart ushqimet për mysafirët dhe po ashtu nga mbushësi i pijeve i mbartë pijet si dhe porositë e tjera. E mënjanon dhe e bartë aksesorin e përdorur, i pastron dhe përsëri i vendos tavolinat. Duhet t'i dijë mënyrat e shërbimit që zbatohen në restorantin në të cilin punon. Duhet të njohë inventarin e tërësishëm për shërbim kurse nga aksessori për ushqim duhet të dijë se me cilin ushqim cili lloj i aksesorit përdoret. Duhet t'i identifikojë ushqimet dhe pijet që të mos gabojë gjatë bartjes së tyre nga kuzhina, respektivisht nga mbushësi i pijeve.

Kamerieri për shërbim të ushqimeve– i pranon porositë e ushqimeve, të cilat i merr nga kuzhina, vet i sjell në restorant dhe me ta i shërben mysafirët. Është e domosdoshme që të njohë ushqimet nga kuzhinat vendase dhe të huaja, t'i njohë të gjitha llojet e pijeve dhe si ato shërbehen. Duhet të njohë të gjitha mënyrat e shërbimit (drekës solemne, darkës solemne, bankete). Duhet të jetë mirë i trajnuar në shkrimin e listës për ushqim.

Kamerieri për shërbim të pijeve – restorantet, hotelet e mëdha dhe restorantet luksoze të cilat disponojnë me asortiment të madh të pijeve kanë shërbyes të veçantë– kamerier vetëm për pije.

Ai zakonisht është kamerier me përvojë, ai i njeh të gjitha llojet e verërave dhe pijeve të tjera alkoolike dhe jo alkoolike, pijeve të ftohta dhe të ngrohta. Të dijë cila pije në çfarë gote servohet dhe shërbehet, cila pije në cilën temperaturë shërbehet.

Nxënës – praktikantë – nxënësit të cilët përcaktohen për studimin e veprimtarisë hoteliere. Nxënësi duhet të jetë në qendër të vëmendjes të të gjitha kolegëve më të vjetër. Nga momenti i parë duhet të mësohet dhe të udhëzohet me të gjitha punët. Disa shkathtësi të komplikuar duhet t'i tregohej edhe disa herë derisa nuk i përvetëson tërësisht. Nxënësi duhet të mësohet në rend, rregullsi, disiplinë, derisa ajo t'i bëhet shprehje. Ditët dhe muajt e para duhet të mësojë si në mënyrën e duhur të përdor inventarin dhe si ta përgatitë për shërbim.

Çdo punë të cilën e punon duhet të kontrollohet dhe t'i sugjerohet për atë që nuk është mire e bërë. Me nxënësin duhet të veprohet në mënyrë korrekte, ashtu që ai vetë të fitojë besim në kolegët më të vjetër ta do drejtimin për të cilin është përcaktuar. Në vitin e dytë nxënësi tashmë kryen punë i pavarur.

Ai mund të shërbej mysafir me disa konsumime të thjeshta. Në vitin e tretë tashmë kryen punë më të komplikuar në shërbim. Shërben mysafirë me ndihmën e kolegëve më të vjetër edhe atë me ato konsumime të cilat mirë i ka mësuar.

Kamerieri për shërbimin e verës

– Somelier

– Restorantet, hotelet e mëdha dhe restorantet luksoze, të cilat disponojnë me asortiment të madh të verërave, kanë shërbyes të veçantë – kamerier vetëm për verë. Ai zakonisht është kamerier me përvojë i cili i njeh të gjitha llojet e verave. Ai duhet të jetë i veshur në veshje të veçanta zyrtare dhe rreth qafës të bart zinxhir prej argjendi në të cilin si zbukurim

qëndron çelësi që asocon në “bodrumin e verës” dhe enë të vogël për degustim të verës. Kamerieri duhet të njohë të gjitha llojet e verës që i ka në kartën e verërave dhe me të cilat disponon objekti hotelier. Duhet të njohë origjinën e verës dhe nga cilat vreshta e ka origjinën, cilin vit është prodhuar, sa është përqindja e alkoolit, cila verë në cilën temperaturë shërbehet dhe cila verë në çfarë gote shërbehet. Detyra e tij është që të pranojë porosi vetëm për verë dhe t'i shërbejë.



Fig. 18. Kamerieri për shërbimin e verës – Somelier



Fig. 19. Kamerier i etazhit (kamerier i katit)

Kamerieri i etazhit (Kamerieri i katit) – Në hotelet luksoze të mëdha, mysafirët mund të jenë të shërbyer edhe në dhomat – apartamentet me ushqim, pije. Kamerieri i etazhit duhet mirë të njeh organizimin gjatë shërbimit. Në dhomat e hotelit porosit i pranon në mënyrë direkte nga mysafirët në dhomë ose për mes recepcionit. Ushqimet, pijet i porosit nga njësia prodhuese. Njësia prodhuese i dorëzon porosit për mes ashensorit i cili është i lidhur me ofisin e kamerierëve të katit. Kamerieri gjatë orarit të punës nuk guxon të konsumojë pije alkoolike, kurse para mysafirëve nuk guxon të pijë cigare as të ushqehet. Nuk guxon të përdor erëra të forta (parfume), as të haj ushqim që mund të ketë erë të pakëndshme.

Kamerieri i kryen punët e mëposhtme:

- Punët përgatitore në ofis;
- Punët përgatitore në dhomat;
- **Përgatitjet e tavolinave për vaktet;**
- Pranimi i porosive nga mysafirët;
- Shërbimin e mysafirëve;
- Faturimin.

Këto punë përbëjnë një tërësi. Për këtë arsye kamerierët duhet gjithnjë e më mirë të njihen. Përveç njohurive profesionale të kamerierit rreth shërbimit të mysafirit në dhomën e hotelit duhet të njohë edhe mënyrën e përgatitjes së ushqimit si dhe të prodhimtarisë dhe përbërjes së pijeve alkoolike dhe jo alkoolike, pijeve të ftohta dhe të ngrohta.

Përzierës i pijeve (barmen) – duhet t'i ketë vetitë e mëposhtme:

- Në mënyrë të shkëlqyer të dijë më tepër gjuhë;
- Të jetë llafazan, të jetë gjerësisht i informuar për të gjitha ngjarjet;
- Të njohë të gjitha llojet e pijeve dhe pijeve alkoolike, si dhe shijen e mysafirëve nga nacionalitetet e ndryshme;
- Të njohë aksesoren e nevojshëm rreth përgatitjes së koktejeve;
- Të dijë cila pije me çka përzihet.



Fig. 20. Përzierës i pijeve (Barmen)

Barmeni i kryen punët e mëposhtme:

- Kujdeset për furnizimin sipas nevojave;
- I përgatitë dhe i mbushë pijet e porositura (shërbimet individuale);
- Shërben pije sipas kartës së barit të pijeve; kafe, çaj, sandviçë etj.;
- Në mënyrë direkte i shërben mysafirët të cilët janë pranë banakut të barit;
- I përmbahet listës së çmimeve në të cilën janë përcaktuar çmimet e të gjitha llojeve të shërbimeve;
- Në fund të orarit të punës e dorëzon tregun ditorë dhe i regjistron konsumet e shitura sipas llojit dhe sasisë.

Kamerieri për prerje (Tranzhier) – Në restorantet luksoze kryhet shërbimi i mysafirëve me karrocë të ngrohtë, ku e pjekura bartet e ngrohtë në copa të plota dhe para mysafirëve sipas dëshirës së tyre kryhet prerja – tranzhirimi. Kamerieri për tranzhirim duhet t'i ketë këto veti: duhet në mënyrë të shkëlqyer t'i njohë të gjitha pjesët e mishit, si dhe të gjitha pjesëve të kafshëve të gjahut dhe shpendëve. Ai duhet të ketë dorë të fortë dhe të sigurt që të mund ta presë mishin pa gabim. Tranzhier i bënë këto punë:

- Përgatit mishin në sallatë për drekë;
- Sipas dëshirës së mysafirit me mjeshtri i pret copat që i ka zgjedhur dhe me dashamirësi shërben ma ta.

Kamerier për flambirim

Në restorantet luksoze sot kryhet shërbimi i mysafirëve me karrocë për flambirim. Këtu përgatitet trajtimi termik final i ushqimit në prani të mysafirëve, që kërkon aftësi të veçantë dhe përvojë nga ana e kamerierit. Kamerieri për flambirim duhet në mënyrë të shkëlqyer t'i njohë recetat për flambirim të ushqimeve të cilat përgatiten para mysafirëve. Ai duhet të ketë dorë të fortë dhe të sigurt sepse vetëm mënyra e përgatitjes dhe mbarimi i ushqimeve para mysafirëve, gjegjësisht flambirimi i ushqimeve, tërheq vëmendje të madhe dhe kuriozitet jo vetëm tek mysafirët para të cilëve mbarimi i ushqimit por edhe te mysafirët e tjerë të cilët në momentin gjenden në objektin hotelier.

7.2 Veshje pune – uniforma e personelit profesional

Për shkak të rëndësisë së thellë të vetë: funksionale, civilizuese dhe estetike, veshja merr vend të rëndësishëm në hotelieri. Mysafirët sipas veshjes i njohin rolet e punonjësve në një objekt hotelier. Veshjet tek punonjësit në hotelieri duhet të ketë një nën ton të diskrecionit dhe mos imponimit, kurse kjo arrihet me ngjyra të qeta dhe delikate dhe prerje që nuk bien në sy. Pamja e jashtme dhe veshja e punonjësve hotelerie, duhet të bart informata deri tek mysafirët se bëhet fjalë për persona të suksesshëm, dinamik, të besueshëm dhe të denjë. Prerjet e veshjeve të punës duhet të jenë në përputhje me detyrat e punës dhe hapësirës së punës, kurse punonjësi hotelerie të ndjehet i rehatshëm dhe këndshëm në ta.

Sipas parimeve të rekomanduara për organizatat hotelerie, kërkohet personeli për shërbim në restorante, kafenetë, baret dhe në objekte të tjera hotelerie, gjatë orarit të punës të bart veshje të punës (uniform).

Veshja e punës të personelit shërbyes duhet të jetë një ngjyrëshe, e pastër dhe bukur të përshtatura. Veshja e punës të personelit për shërbim ndahet në:

- klasike,
- solemne dhe
- uniforma speciale.

Uniforma klasike për kamerierë përbëhet prej: xhaketë e bardhë, këmbishë e bardhë, kravatë flutur ose kravatë, pantallona të zeza, këpucë të zeza me taka të ulëta, çorape të zeza dhe hangllë dore.

Në varësi nga lloji i restorantit dhe pritjes solemne mund të shfrytëzohet uniforma kombëtare, smoking, frak, xhaketë ose jelek.

Uniforma klasike për kameriere përbëhet prej: xhaketë e zezë, këmishë e bardhë, kravatë flutur ose kravatë, pantallona të ose fund me gjatësi deri te mesi i gjurit, këpucë të zeza me taka të ulëta, çorape të përshtatshme për veshjen dhe hangllë dore.

Uniforma solemne përbëhet prej: frak, këmishë e bardhë, kravata flutur, këpucë të zeza me taka të ulëta, çorape të zeza, doreza të bardha, hanglla e dorës.

Uniforma speciale përbëhet prej: këmishë me qëndisje popullore, rrip me qëndisje popullore, pantallona të zeza me shirit, jelek, këmishë e bardhë (me kravatë flutur), hanglla e dorës (e bardhë ose me qëndisje popullore), këpucë të zeza me taka të ulëta.

Uniforma speciale bartet nëse objekti hotelier është i karakterit kombëtarë dhe kur kemi shërbim të drekës ose darkës kombëtare solemne.

7.2.1 Disa këshilla praktike që dalin nga kërkesat e profesionit

Veshja nuk duhet të jetë me ngjyra, sepse nuk lë pamje të mirë. Personeli duhet të mbaj llogari për veshjen e vet të punës. Çdo shërbyes duhet të ketë edhe disa hanglla të dorës me të cilat e mbrojnë veshjen e vet të punës. Personeli shërbyes me të duhet të bartë: Hangllë të dorës, shami, shkrepsë ose çakmak, 2 stilolapsa, bllok për pranimin e porosive tapashkë (hapëse), portmone dhe fletore. Në afërsi për shembull në dollapin e tij duhet të ketë bllok për faturim, nëse nuk ka aparat për faturim ose është i prishur, fjalor të specializuar me gjuhë më të njohura, përfundëse prej tapës të cilët vendosen nën këmbët e tavolinës, prospekte të restorantit, plani i qytetit etj. Gjësundet të cilat shfrytëzohen rrallë mund të vendos në gardërobë siç që janë: mjetet për pastrim të këpucëve, dezodorans, krehër, pasqyrë, gjilpërë me pe, veshje e punës rezerve. Rreptësisht është e ndaluar shfrytëzimi i celularit në vendi e punës. Në çdo kohë kur është në punë personeli shërbyes duhet të jetë i ruajtur dhe me një model flokësh të rregullt. Flokët duhet të jenë të pastra dhe të rregulluara me mjeshtri në çdo kohë. Asnjëherë nuk janë të lejuara stilet të tepruara të flokëve ose ngjyrave. Kamerieret flokët i lidhin me aksesore flokësh të cilat do t'i përshtaten uniformës, thonjtë priten sa më

shkurt, nuk guxojnë të lihen me llak, kurse duart lahen pothuajse pas çdo porosie së dërguar.

Buzëqeshja është pjesë shumë e rëndësishme e uniformës.

Pyetje:

1. Çfarë përfshihet në personelin profesional për shërbim?
2. Përshkruani detyrën dhe përgjegjësinë e shefit të sallës, shefit të rajonit dhe ndihmës – shefit të rajonit!
3. Cila është detyra dhe përgjegjësia e kamerierit për shërbim të ushqimeve, kamerierit për shërbim të pijeve dhe kamerierit për shërbim të verës në restorantet e mëdha luksoze?
4. Si është e ndarë uniforma e punës?
5. Cilat njohuri duhet t'i ketë kamerieri për shërbim të verës?
6. Cila është detyra dhe përgjegjësia e nxënësve – praktikantëve?
7. Çfarë duhet të dijë barmeni?
8. Çfarë duhet të dijë kamerieri për prerje – tranzhierin?
9. Bëni krahasimin ndërmjet uniformës solemne dhe asaj speciale !

Ushtrime:

1. Analizo vendet e punës dhe uniformës së punës nga tre objekte hoteliere nga rrethina juaj e afërt!
2. Shpjegoni një vend të punës me uniform të punë dhe detyrat e punës të personelit në hapësirat për shërbim!

Konkluzion

Nën nocionin shërbim në hoteleri nënkuptojmë dhënien e shërbimit në ushqim dhe derdhja e pijeve në mënyrë të veçantë hotelerie. Nën shërbim në kuptimin e gjerë i nën kuptojmë të gjitha ato punë të cilët personeli i kryen: shërbimi në ushqim, derdhja e pijeve, përgatitja e ushqimeve të ndryshme para mysafirit dhe kryerja e të gjitha punëve përgatitore në shërbimin e mysafirit.

Nën shërbim profesional nënkuptohet shërbimi sipas rregullave të caktuara dhe zbatimi i shkathhtësisë dhe teknikës gjatë punës.

Në legjislativin maqedonas, rregulla për kryerjen e veprimtarisë hotelerie si dhe kushtet minimale – teknike për punë me objektin hotelerie janë të përshkruara me ligjin për veprimtari hotelerie dhe rregullores për kushtet minimale – teknike për kryerjen e veprimtarisë hotelerie. Sipas rregullores për kushtet minimale teknike në objektet hotelerie përfshihen: hoteli, moteli, pension, lagjja turistike, akomodimi gjatë natës, pushimore, kamp, restoranti (klasik, i qumështit, kombëtar, ekspres – restoranti, restoranti për vetëshërbim, restoranti i tipit kalimtar, pasionit, dietal, vegjetarian, të gjuetisë, të peshkut, grill – restorant, tavernë, pijetore, kafe – restorant), restorante në mjetet transportuese (anije, tren, aeroplan, autobus) kuzhinë popullore, qebaptore, kafene, bujtinë, snek – bar, bar nate, çajtoje, bufe dhe disko klub. Përveç këtyre, mund të ketë edhe lloje të tjera të objekteve hotelerie nëse ato i përgjigjen rregullave të hotelierisë. Në hapësirën për shërbim të mysafirëve (dhoma e ngrënies) duhet të ketë të siguar hapësirë prej 4.80 m² për një tavolinë me katër karrige.

Hapësira e punës për përgatitje të ushqimit (kuzhina), sipas madhësisë së vet duhet t'i përgjigjet madhësisë dhe kapacitetit të dhomës për ngrënie. Personelit për shërbim në hoteleri përbëhet nga: shef i sallës, shef i rajonit, ndihmës shef i rajonit, kamerier për shërbimin e ushqimeve, kamerier për shërbimin e pijeve, kamerier për shërbimin e verës (nxënës – praktikant), përzierës për pije, kamerier të etazhit, derdhës të pijeve, kameriere.

Veshja e punës e personelit për shërbim ndahet në: klasike, solemne dhe uniform speciale.

Njësia modulare 2:

MIRËMBAJTJA E HIGJENËS DHE MBROJTJA GJATË PUNËS



QËLLIMI

Gjatë studimit të kësaj teme nxënësi do të fitojë dituri dhe kompetenca:

- të zbatojë masat higjienike-teknike dhe shfrytëzon mjete për punë për higjienë personale dhe të punës;
- të miratojë karakteristika e HACCP sistemit dhe standardeve për zbatimin e tij;
- të zbatojë karakteristikat dhe ndërmerr aktivitete dhe veprime për mbrojtje gjatë punës

Nocione kyç: higjiena personale, higjiena e punës, HACCP

1. Masat higjienike-teknike dhe mjetet për punë për higjienën personale edhe atë të punës

1.1 Mjetet higjienike-teknike për punë

Në të gjithë objektin hotelier është e nevojshme të sigurohet:

- ventilim adekuat, natyrale ose artificial ose të dyja, përmes së cilës do të furnizohet ajër i freskët ose ajër i pastruar;
- ndriçim adekuat natyral ose artificial;
- temperaturë adekuate, lagështia dhe lëvizja e ajrit, duke marrë parasysh natyrën e dhe klimën;
- hapësira punuese adekuate për kryerjen e punës pa rrezik për shëndetin;
- ujë i shëndetshëm për pije;
- kapacitet adekuate për larje (lavaman, dushe me ujë të nxehtë, sapun i lëngshëm etj.), në vende adekuate, të cilat do të mirëmbahen si duhet;
- zvogëlim i dukshëm i zhurmës dhe vibracioneve të shkaktuara nga makinat dhe pajisja dhe pajisjet që nxjerrin tinguj;
- pajisje për ndihmën e parë, e njëjta duhet të jetë aseptike dhe në mënyrë adekuate të mirëmbahet, si dhe të kontrollohet më së paku një herë në muaj dhe e njëjta të jetë në dispozicion dhe e lehtë për të gjetur në çdo kohë dhe duhet të jetë në kompetencë të personit të emëruar i cil mund të jep ndihmën e parë, siç është përcaktuar nga organi kompetent.

1.2 Mirëmbajtja e mbrojtjes higjienike-teknike gjatë punës

Konferenca e përgjithshme e organizatës ndërkombëtare të punës, e thirrur në Gjeneve në vitin 1964, nga ana e organit drejtues të zyrës ndërkombëtare të punës solli një rekomandim për higjienën (tregti dhe hapësirat të punës). Ky rekomandim i referohet edhe: hoteleve dhe bujtinave, restoranteve, klubeve, kafeneve dhe objekteve të tjera hotelerie.

Duke pas parasysh llojllojshmërinë e rrethanave kombëtare dhe të praktikave, dispozitat nga ky rekomandim vendosen në fuqi me ligjet kombëtare ose rregulloret; me kontratë kolektive ose në mënyrë tjetër të kontraktuar nga ana e punëdhënësve dhe të punonjësve të interesuar ose në cilëndo mënyrë tjetër të miratuar nga organi kompetent pas konsultimit dhe organizatat reprezentative të interesuara të punëdhënësve dhe punonjësve.

Në të gjithë vendet ku realizohet puna, ku duhet e kalojnë punëtorët ose ku janë të siguruara kapacitetet sanitare ose të tjera për përdorim të përbashkët nga ana e punonjësve dhe pajisja e atyre vendeve duhet në mënyrë adekuate të mirëmbahen. Pastrimi duhet të bëhet me mjete që do të ngrejë sasi minimale të pluhurit; Jashtë nga koha e punës, përveç në rrethana të caktuara kur pastrimi gjatë orarit të punës mund të realizohet pa mos i dëmtuar punonjësit. Gardërobat, tualetet, lavamanët dhe nëse është e domosdoshme, objektet e tjera për përdorim të përbashkët të punonjësve duhet rregullisht të pastrohen dhe në mënyrë periodike të dezinfektohen.

1.3 Shfrytëzimi i mjeteve për punë

Punonjësit janë të obliguar që mjetet për punë t'i mirëmbajnë në gjendje të rregullt, ta kontrollojnë rregullshmërinë dhe sigurinë për punë dhe kontrollimet të kohëpaskohshme edhe testime të cilat i bënë në mënyrën dhe afatet e parapara, të cilat janë të dhëna në udhëzimin e prodhuesit, rregullore teknike dhe standardet. Nëse në udhëzimet e prodhuesit dhe me rregullore të tjera nuk janë të parapara afate të tjera, punonjësit janë të detyruar mjete për punë t'i kontrollojnë dhe t'i testojnë:

- para përdorimit të parë,
- pas rindërtimit ose prishjes dhe
- pas zhvendosjes nga një vend në vend tjetër.

Punëdhënësi nuk guxon të vendos në punë mjete për punë të cilët nuk janë të kontrolluar dhe të testuar për punë të sigurt, gjegjësisht nëse nuk janë të rregullta për punë të sigurt, por edhe punonjësi nuk guxon të përdor mjete të tilla për punë.

Detyrat e punëdhënësit janë:

- në hapësirat e punës dhe ato ndihmëse në të cilat zhvillohen procese teknologjike të bën testimin e dëshmërisë kimike, biologjike dhe fizike, mikroklimën dhe ndriçueshmërinë.
- testet mikro klimatike t'i bëjë në periudhën e verës dhe të dimrit gjatë kohës së procesit të punës.

Këto testime duhet t'i kryejë më së voni në afat prej një viti nga dita e fillimit me punë, gjegjësisht pas çdo ndryshimi të procesit teknologjik, rikonstruktimit të objektit, rikonstruktimit të sistemit për ventilim, nxehje dhe klimatizim ose pas ndryshimit të realizuar të pajisjes teknologjike.

Detyrat e tjera të punëdhënësit janë:

- në mënyrë të shkruar ta njoftojë organin e administratës shtetërore përgjegjës për punë e inspektimit të punës dhe kryetarit të organizatës sindikale, nëse ndodh ngjarje e caktuar (rast vdekje, fatkeqësi kolektive dhe lëndimet gjatë punës të cilat shkaktojnë pa aftësi të përkohshme për punë më tepër se 3 ditë pune dhe dukuria e cila paraqet rrezik direkt dhe e rrezikon sigurinë e punonjësve gjatë punës). Njoftimi i jepet në afat prej 24 h. Pas ndodhjes së fatkeqësisë, me përshkrim të shkurt me shkrim të ngjarjes dhe pasojat e tyre.
- Të mban evidencë (dokumentet teknike, raporte, gjetjet, opinionet etj.), për:
 - trajnim profesional dhe aftësim të punonjësve për punë të sigurt,
 - rishikimet e kryera të mjeteve të punës,
 - testimet e zbatuara të dëshmërisë fizike, kurse biologjike dhe të mikroklimës në hapësirat e punës dhe ato ndihmëse, gjegjësisht të vendeve të punës,
 - kontrollimet shëndetësore paraprake dhe periodike të punonjësve dhe
 - sëmundjet profesionale, sëmundjet në lidhje me punën, lëndimet gjatë punës dhe rastet e vdekjes gjatë punës.

Detyrimet e punonjësve janë:

- të respektojnë masat e përcaktuara për shfrytëzim të drejtë të mjeteve për punë (makinat, aparatet, veglat, substancat e rrezikshme, pajisjes për transport dhe mjeteve të tjera për prodhimtari) dhe nuk guxon t'i shkyçë, ndryshon ose mënjanon elementet mbrojtëse të pajisjes.
- të respektojnë masat e përcaktuara për siguri dhe shëndet gjatë punë dhe ta shfrytëzojnë pajisjen e përcaktuar për mbrojtje personale dhe pas përdorimit ta kthejnë në vendi adekuat, si dhe të bëjnë kontrollime shëndetësore në përputhje me këtë ligj dhe rregulloret e tjera nga kjo fushë.
- ta njoftojnë punëdhënësin e tyre, në mënyrë direkte ose përmes ndërmjetësuesit, me gojë ose në formë të shkruar, për çdo mangësi, rrezik për sigurinë dhe shëndetin ose për ngjarje tjetër me të cilën mund të rrezikohet siguria dhe shëndeti i tij dhe siguria dhe shëndeti i punonjësve të tjerë.

- vazhdimisht të bashkëpunojnë me punëdhënësin dhe personin profesionist përderisa të sigurohet mjedis i punës i sigurt dhe kushtet e punës të cilat nuk paraqesin rrezik në kuadër aktivitetit të tij dhe zbatimin e masave të rekomanduara nga inspektorati kompetent për punë.

Nëse punonjësi nuk i respektojnë masat e parapara për siguri dhe shëndet gjatë punës, llogaritet se ato e ekspozojnë jetën e vet në rrezik dhe shëndetin, si dhe jetën dhe shëndetin e punonjësve të tjerë.

Nëse punëdhënësi nuk ndërmerr masa për mënjanimin e dukurive për rrezik ose nëse punonjësi mendon se nuk janë të zbatuara masat përkatëse për siguri dhe shëndet, punonjësi mund të kërkojë intervenim nga inspektorati përgjegjës për punë.

1.4 Mirëmbajtja e higjienës personale dhe të punës

Higjiena personale na mëson si ta ruajmë shëndetin tonë me mirëmbajtje të rregullt të pastërtisë dhe kujdesia për trupin tonë. Kjo na udhëzon se si ta mbrojmë trupin tonë nga mikroorganizma ngjitëse, si dhe nga ndikimet e dëmshme nga rrethina.

Shprehitë e higjienës janë veprime në mirëmbajtje e pastërtisë dhe kujdesjes për trupin tonë, kurse i fitojmë nga mosha më e vogël. Në fëmijërinë e hershme ata i referohen larjes, larje të trupit, kujdesjes për flokët dhe thonjtë, më vonë për mirëmbajtjen dhe kujdesjen e zgavrës së gojës etj. Shprehitë higjienike në fillim i përvetësojmë për mes veprimit edukativ të prindërve tanë, kurse më vonë vetë i realizojmë dhe i plotësojmë.

Duart janë pjesë e trupit që janë më së shumti të ekspozuara papastërtive të ndryshme. Me ta prekim gjësende të ndryshme gjatë punës, shtrëngojmë duart me njerëz të tjerë, marrim ushqim etj. Për mes duarve mund t'i transmetojmë shkaktuesin e sëmundjeve të ndryshme. Pastërtia dhe kujdesia e duarve janë posaçërisht të rëndësishme për hotelerinë. Punonjësi hotelierie është i obliguar t'i lajë duart para fillimit me punë, gjatë punës, posaçërisht pas mbarimit të punëve të ndotura rreth përgatitjes së ushqimit dhe para kalimit në punë të pastra rreth gatimit – servirjes së ushqimit. Duart çdoherë duhet të lahen edhe nëse kemi prekur gojën, hundën, veshët, sytë ose flokët, që ta ruajmë shëndetin e mysafirëve. Për shkak të ruajtjes së shëndetit vetanak, duart duhet t'i lajmë para çdo vakti. Larja e duarve kryhet me ujë rrjedhëse dhe sapun të rrjedhshëm. Duart e lara i fshijmë me peshqir vetanak, me peceta prej letre (të cilët pas përdorimit hidhen), ose i thajmë me aparat elektrik për atë dedikim.

1.5 Mirëmbajtja e higjienës në hapësirat e punës

Përveç higjienës personale të personelit, me objektet hotelerie duhet të mbahet llogari më e madhe edhe për higjienën e të gjitha hapësirave, duke filluar nga kuzhina, hapësirat ndihmëse dhe hapësirat për shërbim, gjegjësisht për pranim të mysafirëve – sallave. Nëse objekti hotelerie ka kuzhinë të mirë, punonjës të mirë, kurse higjiena e punës nuk është si duhet, për atë objekt do të flitet se nuk i përgjigjet kërkesave hotelerie të sotme. Për këtë arsye çdo punonjës hotelerie, përveç higjienës personale duhet të mbaj llogari të veçantë edhe për higjienën e punës. Ja vetëm disa kërkesa për higjienën e punës në objektin hotelerie:

- Të gjitha hapësirat, në të cilat përgatitet ushqimi dhe kryhet shërbim duhet në çdo kohë të jenë në mënyrë të përsosur të pastra;
- Inventari duhet të jetë i pastër dhe në mënyrë të rregullt i renditur;
- Për përgatitjen e ushqimit duhet të blihen produkte ushqimore të shëndosha dhe të freskëta;
- Gjatë përgatitjes së ushqimit duhet të mbahet llogari edhe për parimet themelore të higjienës;
- Hapësirat sanitare duhet të jenë të pastra në çdo kohë, të siguruara me letra higjienike dhe t'u përgjigjen të rregulloreve sanitare;
- Për higjienën, për furnizimin me të gjitha materialet për nivelin e lartë të saj kujdeset person i veçantë – higjienisti;
- Puna e personelit për shërbim shpërndahet ashtu që një pjesë nga personeli për shërbim vjen më herët, kurse tjetra pjesë më vonë;
- Për punën e personelit për shërbim ekziston plani i punës në të cilin për çdo punonjës në mënyrë individuale është dhënë orari se çka duhet të punojë pas mbarimit të ndërrimit;
- Personeli për shërbim është i obliguar t'i kryejë të gjitha punët përgatitore dhe t'i kontrollojë të gjitha hapësirat se a janë të pastra. Nëse hapësirat nuk janë mjaftueshëm të pastra, gjegjësisht të ajrosura, atëherë ai është i obliguar të thërret personin që është përgjegjës për atë punë;
- Personeli nuk duhet të kollitet apo të teshtin në produktet ushqimore,
- Tavolinat dhe karriget renditen sipas planit të përcaktuar dhe ato duhet të jenë të pastra në çdo kohë. Karriget duhet çdo herë të kontrollohen që të mos kenë papastërti;
- Të gjitha çarçafët e papastër, mbi çarçafët, pecetat, peshqirët për lustrim zëvendësohen me të pastra.

Me një fjalë, i gjithë inventari për shërbim në çdo kohë duhet të jetë i pastër. Në hapësirat, gjegjësisht në sallë nuk është i lejuar pastrimi, nëse salla është paraprakisht e konvertuar. Para hyrjes në sallë duhet të ketë fshirës për këpucë. Në disa objekte hotelerie ekziston makinë për pastrimin e këpucëve. Pas kryerjes së punës përgatitore në ofis dhe në restorant, personeli për shërbim duhet të ketë të paktën 15 min. kohë për rregullimin e vet personal (pastrim të veshjes, pastrim të këpucëve, larje të duarve me ujë të ngrohtë dhe me sapunë, rregullim të flokëve etj.). Në restorantet me renome shefi i sallës çdo ditë bënë kontrollimin e sallës dhe të personelit.

Si mjete për mirëmbajtje të higjienës në restorantet llogariten: brusha të ndryshme, detergjente, peshqirë etj. Të gjitha këto mjete duhet të mirëmbahen të pastra, për shkak se vetëm atëherë mund të llogariten si mjete për mirëmbajtje të pastërtisë. Pas përdorimit duhet të mbahen një kohë të caktuar në tretje nga mjetet dezinfektuese dhe pastaj të teren. Vëmendje të posaçme duhet t'i kushtohet mirëmbajtjes së pastërtisë në hapësirat ndihmëse dhe prodhuese, si dhe në hapësirat sanitare. Hapësirat sanitare duhet çdo ditë të dezinfektohen. Sa i përket mbeturinave të grumbulluara në hapësirën për shërbim është e nevojshme që të sigurojnë numër të mjaftueshëm të shportave ose koshave me kapak, ku do të vendoset mbeturina. Këto kosha duhet të jenë të larguara nga objekti hotelerie. Nuk duhet të lejohet koshat të tejmbushen që të mos mund të mbyllen. Kafshëve shtëpiake, qenve dhe maceve, duhet t'u pamundësohet qasja në hapësirat e objektit hotelerie. Megjithatë, në objektet e kategorisë më të larta ekziston hapësira e veçantë për ruajtjen e kafshëve të cilat mysafirët i kanë marrë me vete.

Pyetje:

1. Cilat mjete higjienike-teknike për punë duhet të sigurohen në objektin hotelier?
2. Cilat janë obligimet e punonjësve në objektet hotelerie?
3. Çfarë do të ndodhë nëse punonjësit nuk i respektojnë masat e parapara për siguri dhe shëndet gjatë punës?
4. Si mirëmbahet higjiena personale dhe higjiena e punës?
5. Si mirëmbahet higjiena në hapësirat e punës në objektin hotelerie?

Ushtrim:

1. Analizo obligimet e punonjësve në objektet hoteliere dhe demonstro mirëmbajtjen e higjienës personale dhe të punës!

2. Sistemi HACCP dhe standardet për zbatimin e tyre

Neni 26 nga ligji për siguri të ushqimit dhe të produkteve dhe të materialeve të cilat vijnë në kontakt me ushqimin (Gazeta zyrtare e RM nr. 54/2002), kërkon nga operatorët e produkteve ushqimore që ta zbatojnë sistemin për vlerësim të rrezikut në pikat kritike të kontrollit.

Sistemi HACCP në përgjithësi paraqet vegël të dobishme për operatorët në veprimtarinë e ushqimit, e dedikuar për kontroll të rreziqeve të cilat mund të paraqiten në ushqim. Për shkak të diapazonit të gjerë të veprimtarive të ushqimit dhe numrit të madh të produkteve ushqimore të ndryshme dhe proceseve prodhuese të cilat zbatohen mbi ushqimin është e dobishme që të jepet udhëzim për zhvillim dhe zbatim të procedurave të bazuara në HACCP. Zbatimi i sistemit HACCP në veprimtaritë e ushqimit përveç asaj që mundëson prodhim të ushqimit të sigurt po ashtu u ndihmon edhe shërbimeve të inspektoratit gjatë kryerjes së kontrollimit të tyre. Në këtë mënyrë zmadhohet besimi në pikëpamje të sigurisë të ushqimit dhe lehtësohet tregtia ndërkombëtare.

Kontrollim (folje) – duke marrë të gjitha veprimet e nevojshme (veprimet, masat) për sigurim dhe mirëmbajtje të kushteve për punë, në përputhje me kriteret e caktuara me HACCP planin;

Kontrollim (emër) – gjendja ku procedurat e sakta përcjellën dhe respektohen kriteret e sakta;

Masa e kontrollit -

çfarë do veprimi ose aktivitet i cili mund të shfrytëzohet për parandalim ose eliminim të rrezikut për sigurinë e ushqimit ose për zvogëlimin e tij deri në nivel të pranueshëm;

Veprim korrigjues – çfarë do veprimi që ndërmerret kur rezultatet nga monitorimi i PKK tregojnë humbje të kontrollit;

PKK – pika kritike e kontrollit – faza, pika ose procesi ku mund të zbatohet kontrolli i cili është i domosdoshëm për parandalim, eliminim ose reduktim deri në nivel të pranueshëm të rrezikut për sigurinë e ushqimit;

Kufiri kritik – kriteri që dallon nivelin e pranueshëm prej atij të papranueshëm;

Devijimi – mosrespektim të kufizimit kritik;

Diagrami i rrjedhës së prodhimit – prezantimi sistematik i hapave ose operacioneve të cilat përdoren në prodhimtarinë e përgjithshme ose gjatë prodhimit të produktit ushqimorë të caktuar;

HACCP (Analiza e rreziqeve dhe pikave kritike të kontrollit) – sistemi me ndihmën e të cilit kryhet identifikimi, vlerësimi dhe kontrolli i rreziqeve të cilat janë të rëndësishme për sigurinë e ushqimit;

HACCP plani – dokument i përgatitur në përputhje me parimet e HACCP që siguron kontroll të rreziqeve të cilat janë të rëndësishme për sigurinë e ushqimit në segmentin të cilit i referohet;

Rrezik – çdo shkaktarë biologjik, kimik ose fizik në produktet ushqimore ose ushqim për kafshët ose kushtet biologjike, kimike dhe fizike për produktet ushqimore ose ushqimit të kafshëve të afta të shkaktojnë veprime të padëshiruara për shëndetin;

Analiza e rreziqeve – procesi i grumbullimit dhe vlerësimit të informatave për rrezikun lidhur me ushqimin dhe kushtet të cilat sjellin deri te prania e tij me qëllim që të vendoset cilat nga rreziqet janë të rëndësishme për sigurinë e ushqimit dhe për këtë arsye ata duhet të jenë të listuara në HACCP planin;

Monitorimi – paraqet përmbledhje të renditjes së planifikuar të vëzhgimeve, observimeve ose matjeve të parametrave kontrolluese, të cilat zbatohen me qëllim të fitohen shënime të sakta që të sigurohet se kufijtë kritike e mirëmbajnë sigurinë e ushqimit. Monitorim i vazhdueshëm do të thotë udhëheqje të shënimit të pandërprerë të të dhënave;

Hapi – Pikë, procedura, operacion ose fazë në zinxhirin e ushqimit duke i përfshirë edhe lëndët e para nga prodhimtaria primare deri te konsumimi final;

Validimi i planit HACCP – element i verifikimit i fokusuar në grumbullimin dhe vlerësimin e informatave shkencore dhe teknike që të caktohet se plani HACCP kur në mënyrën e duhur zbatohet a i kontrollon rreziqet në mënyrë efektive;

Verifikimi – zbatimi i metodave, procedurave, analiza dhe vlerësime të tjera si plotësim i monitorimit që të caktohet përputhja e sistemit HACCP me planin HACCP;

Masat korigjuese – do veprim që duhet të ndërmerret kur rezultati nga monitorimi i pikës kritike të kontrollit inicion humbje të kontrollit;

Masa parandaluese – (a) faktori fizik, kimik ose ndonjë tjetër i cili mund të shfrytëzohet për kontroll të rrezikut të identifikuar për shëndetin; (b) çdo aktivitet me ndihmën e të cilit parandalohet, eliminohet rreziku dhe pengohet ndotja e sërishme me zbatimin e masave efektive;

Nivel i pranueshëm – prania e rrezikut për të cilën nuk ekziston gjasa se do të shkaktojë rrezik të papranueshëm për shëndetin;

Pika kontrolluese – çdo pikë në sistemin kontrollues të produkteve ushqimore në të cilën, nëse humbet kontrolli, na çon deri te paraqitja e rrezikut të papranueshëm për shëndetin;

HACCP kontrolli – hetimi sistematik dhe i pavarur i HACCP planit të zbatuar për të përcaktuar se a bashkëveprojnë aktivitetet dhe rezultatet e tyre me masat e planifikuara, a zbatohen ato masa në mënyrë efikase dhe i arrijnë qëllimet e vendosura në një bazë të tillë;

HACCP sistemi – rezultati nga zbatimi i HACCP planit;

Programi i parakushteve – program i dokumentuar i cili i përfshinë aktivitete higjienike të bazuara mbi praktikën e mirë prodhuese, kurse të cilat mund të ndikojnë mbi një numër të madh të fazave të procesit në repartet prodhuese dhe të cilat kanë potencial të ndikojnë mbi statusin higjienik të produktit;

Rrezik – funksioni i gjasës së veprimit të dëmshëm për shëndetin dhe serioziteti i atij veprimi, si pasojë nga ai rrezik.

2.1 Standardet HACCP në punën e restorantit

Para aplikimit të HACCP sistemit në objektin hotelier, operatori me ushqimin duhet të zbatojë programet e parakushteve për zbatimin e procedurave për zbatimin e HACCP parimeve sa i përket higjienës ushqimore edhe atë:

- Siguria e ujit dhe akullit;
- higjiena e sipërfaqeve që vijnë në kontakt me ushqimin;
- gjendja higjienike dhe shëndetësore e personelit;
- parandalimi i kontaminimit të kryqëzuar;
- mirëmbajtja e hapësirave për higjienë personale;
- mbrojtja e ushqimit nga ndotësit;
- menaxhimi me mbetjet;
- tërheqja e produktit;
- trajnimi i personelit;
- kontrolli i insekteve;
- etiketimi i duhur dhe magazinimi i sigurt dhe shfrytëzimi i kompozimeve toksike;
- kontrolli i blerjeve/furnizuesve dhe
- transporti dhe magazinimi.

Udhëzimet për zbatimin programeve të parakushteve, praktika e mirë higjienike (PMH) dhe praktika e mirë prodhuese (PMP) përfshijnë:

- kriteret, gjegjësisht (çka kërkohet);
- monitorim, (çka, si, kur dhe kush);
- aktivitete korrigjuese, (nëse diçka nuk është në rregull)
- evidenca, (dëshmi fizike); dhe
- verifikimi, respektivisht kontroll se a janë në funksion.

Pyetje:

1. Çka paraqet HACCP sistemi?
2. Cilat parime duhet të zbatohen në HACCP nga pikëpamja e higjienës së ushqimit?
3. Çfarë përfshijnë udhëzimet për zbatimin programeve parakushte, praktika e mirë higjienike (PMH) dhe praktika e mirë prodhuese (PMP)?

Ushtrime:

1. Analizo zbatimin e HACCP në një objekt hotelerie!
2. Prezanto fotografi, vizatime ose video regjistrime për funksionimin e rregullt sipas standardeve të vendosura.

3. Karakteristikat, ndërmarrja e aktiviteteve dhe procedurave për mbrojtje gjatë punës

3.1 Zbatimi i masave mbrojtëse gjatë punës

Punëdhënësi ka për obligim të sigurojë siguri dhe shëndet gjatë punës për punonjësit e tij nga çdo aspekt lidhur me punën. Në kuadër të obligimeve të tij, ai duhet të ndërmerr masa të nevojshme për siguri dhe shëndet gjatë punës të punonjësve, duke përfshirë mbrojtje nga rreziqet profesionale, sigurimi i informatave dhe trajnim dhe sigurimi i organizimit adekuat dhe mjetet e nevojshme. Ka obligim të zbatojë masa mbrojtëse të tilla dhe të përzgjedh punë të atilla dhe metoda prodhuese të cilat do ta përmirësojnë nivelin e sigurisë dhe shëndetin gjatë punës, kurse do të përfshijë në të gjitha veprimtaritë e punëdhënësit dhe në të gjitha nivelet e organizatës. Punëdhënësi është i obliguar të planifikojë masë dhe mjete për sigurimin e zhvillimit dhe të avancimit të sigurisë dhe shëndetit gjatë punës dhe për ndryshimin e proceseve teknologjike ekzistuese me më pak të rrezikshme, respektivisht me procese më të sigurta dhe t'i përshtatë masat duke marr parasysh rrethanat e ndryshueshme për përmirësimin e gjendjeve ekzistuese.

Punëdhënësi i zbaton masat për siguri dhe shëndet gjatë punës mbi bazën e parimeve themelore vijuese:

- shmangia nga rreziqet,
- vlerësimi i rreziqeve të cilat nuk mund të shmangen,
- ballafaqimi me rreziqet në vetë fillimin,
- përshtatja e punës drejtë individit, posaçërisht në raport të karakteristikave të vendit të punës dhe mjedisit të punës dhe lehtësimi e punës monotone dhe punës me tempo të punës paraprakisht të përcaktuar,
- përzgjidhja e pajisjes mbrojtëse personale,
- përzgjidhja e substancave kimike ose preparateve,
- përzgjidhja e metodave të punës dhe prodhimit,
- zbatimi i masave të nevojshme për mirëmbajtje dhe përforcim të shëndetit,
- përshtatja drejtë përparimit tekniko– teknologjik,
- zëvendësimi i të rrezikshmes me pa rrezikshme ose më pak të rrezikshme,
- zhvillimi i strategjisë të plotë të sigurt të cilat përfshijnë: teknologjia, organizimi i punës, kushtet e punës, raportet ndër njerëzore dhe faktorët të cilët ndikojnë mbi mjedisin e punës,

- dhënia e prioritetit të masave të sigurisë kolektive kundrejt masave individuale dhe
- sigurimi i udhëzimeve përkatëse dhe instruksioneve dhe njoftimi i punonjësve.

3.2 Rregullat dhe rregulloret për mbrojtje gjatë punës

Punëdhënësi ka obligim që në vend të dukshëm t'i shfaqë rregullat dhe rregulloret për mbrojtje gjatë punës. Këto rregulla dhe rregullore janë të domosdoshme që të shfaqen për të qenë në dispozicion punonjësve. Masat mbrojtëse dhe metodat e punës dhe të prodhimit të cilat do ta përmirësojnë nivelin e sigurisë dhe shëndetin gjatë punës. Punëdhënësi ka për obligim të angazhojë persona juridik dhe fizik të autorizuar të cilët do të bashkëpunojnë në mes veti, për të gjithë këto çështje të lidhura me sigurinë parandaluese dhe shëndetin gjatë punës.

Punëdhënësi duhet procesin e punës ta përshtatë drejt aftësive të punonjësve, gjatë çka mjedisi i punës dhe mjetit për punë duhet të jenë të sigurta dhe të parrezikshme për shëndetin, duke marrë parasysh natyrën e punës.

Punëdhënësi duhet pajisjen për punë dhe mjetet për punë t'i sigurojë me shenjë për rrezik dhe udhëzime për punë të sigurt në përputhje me rregullore të veçantë.

Punëdhënësi duhet të sigurojë masa për siguri dhe shëndet gjatë punës posaçërisht me:

- emërimi i një ose më tepër personave profesional për sigurinë gjatë punës,
- angazhimi e institucionit shëndetësor të autorizuar për kryerjen e detyrave personal për shëndet gjatë punës,
- miratimi i masave të sigurisë kundër zjarrit në përputhje e rregulloreve të veçantë,
- miratimi i masave për ndihmën e parë dhe evakuimi në rast të rrezikut,
- trajnim i punonjësve për kryerjen e sigurt të punës mbi bazën e programit vetanak,
- sigurimi i pajisjes për mbrojtje personale për punonjësit dhe përdorimi i saj, nëse masat e sigurisë të ndërmarra në mjedisin e punës nuk janë të mjaftueshme,
- kryerjen e rishikimeve të herë pas hershme dhe testimi të mjedisit të punës dhe pajisjes dhe
- përcjellja e gjendjes shëndetësore të punonjësve.

Nga ana e punëdhënësit duhet të sigurohen kushte për dhënien e provimit nga provimi profesional për siguri gjatë punës. Personat të cilët do të japin këtë provim profesional obligim i tyre primar do të jetë të:

- këshillojnë punëdhënësin për planifikim, zgjidhje, blerje dhe mirëmbajtje të mjeteve për punë,
- këshillojnë punëdhënësin për pajisjen e vendit të punës dhe të mjedisit të punës,
- përgatitja e deklaratës mbi bazë profesionale për siguri,
- të kryejnë kontrollime të rregullta dhe kontrolluese të rreziqeve kimike, fizike ose biologjike në mjedisin e punës,
- kryejnë kontrollime të rregullta dhe kontrolluese dhe testime të pajisjes së punës,
- kryejnë mbikëqyrje të brendshëm mbi zbatimin e masave për kryerjes të sigurt të punës,
- përpilojnë udhëzime për kryerjen e sigurt të punës,
- përcjellin dhe analizojnë lëndimet të lidhura me punën, sëmundjet profesionale, identifikimin e shkaqeve për të njëjtat dhe përgatitja e raporteve për punëdhënësin, bashkë me të gjitha masat e propozuara të sigurisë dhe
- përgatisin program dhe zbatojnë trajnime të punonjësve për kryerje të sigurt të punës.

3.3 Fatkeqësitë gjatë punës

Ekzistojnë më tepër përkufizime të ndryshme për fatkeqësi dhe lëndime në punë.

Organizata ndërkombëtare e punës në rezolucionin për përpunim statistikë të lëndimeve në punë të cilët janë pasojë e fatkeqësive në punë nga viti 1998, jep këto përkufizime:

- a) Fatkeqësi në punë: ngjarja e papritur dhe pa planifikuar, duke përfshirë dhe aktin e dhunës, i cili është i lidhur me punën dhe shkakton lëndim, sëmundje ose vdekje të punonjësit;
- b) fatkeqësia në rrugë: fatkeqësia e cila ndodh në rrugën e zakonshme gjatë ardhjes dhe kthimit nga puna, nga trajnime profesionale dhe aktivitete tjera të zakonshme të cilat janë të lidhura me punën, për të cilat është e nevojshme udhëtimi;
- c) Lëndimi në punë: lëndimi, sëmundja ose vdekja e punonjësit që është pasojë e fatkeqësisë në punë;
- d) Paaftësia për punë: paaftësia e punonjësit i cili ka qenë i lënduar që t'i realizojë detyrat normale të punës të cilat i ka realizuar para lëndimit.

Sipas ligjit për sigurim pensional dhe invalidorë të Republikës së Maqedonisë së Veriut, në lëndim në punë nënkuptohet lëndimi i cili është i shkaktuar nga veprimi direkt dhe mekanik afatshkurtër, fizik ose kimik, si dhe lëndimi i cili është shkaktuar me ndryshime të shpejta të pozitës së trupit, ngarkesa e papritur e trupit ose me ndryshime të tjera të gjendjes fiziologjike të organizmit, nëse lëndimi i këtillë është e lidhur shkakësore për kryerjen e punëve në vendi e punës.

Rregullat themelore për parandalim nga fatkeqësitë në punën hotelerie janë:

- shmangia e e përplasjeve, duke i parandaluar kolegët dhe mysafirët se jeni pas tyre;
- mos pengoni në lëvizjen gjatë korridoreve dhe daljeve;
- çdoherë lëvizni nga ana e djathtë;
- kur do të derdhet ndonjë lëng, menjëherë ta fshini që të pengoni rrezikun nga rrëshqitja;
- mirëmbani higjienën dhe rendin;
- menjëherë largojeni inventarin e përdorur;
- respektoji rekomandimet dhe udhëzimet gjatë përdorimit të pajisjeve dhe aparateve, si dhe rregullave për siguri dhe
- mbyllni objektet për magazinim, pastroni pajisjet me peshqir të thatë, të vendosen udhëzime për përdorime e aparateve etj.

Pyetje:

1. Mbi bazën e cilave parime punëdhënësi i zbaton masat për siguri dhe shëndet gjatë punës?
2. Si punëdhënësi mundet të sigurojë masa për siguri dhe shëndet gjatë punës?
3. Cilat janë obligimet e personave me provim profesional të dhënë?
4. Cilat janë rregullat themelore për parandalim të fatkeqësive në biznesin e hotelerisë?

1. Ushtrim:

1. Demonstrro dhe ndërmerr masa për parandalimin e fatkeqësive gjatë punës!

Konkluzion

Zbatimi i sistemit HACCP në veprimtaritë e ushqimit përveç asaj që mundëson prodhim të sigurt të ushqimit po ashtu u ndihmon edhe shërbimeve të inspektimit gjatë kryerjes së kontrollit të tyre. Me këtë mënyrë zmadhohet besimi në aspektin e sigurisë të ushqimit dhe lehtësohet tregtia ndërkombëtare.

Punëdhënësi ka obligim të sigurojë siguri dhe shëndet gjatë punës për punonjësit e vet nga çdo aspekt të lidhur me punën. Në kuadër të obligimeve të tij, ai duhet të ndërmerr masa të nevojshme për siguri dhe shëndet gjatë punës të punonjësve, duke e përfshirë mbrojtje nga rreziqet profesionale, sigurim të informatave dhe trajnim dhe sigurim të organizimit përkatës dhe të mjeteve të nevojshme. Ka për obligim të zbatojë masa mbrojtëse të tilla dhe të përzgjedh metoda të punës dhe të prodhimit të atilla të cilat do ta përmirësojnë nivelin e sigurisë dhe shëndetin gjatë punës, kurse do të përfshihen në të gjitha veprimtaritë e punëdhënësit dhe në të gjitha nivelet e organizimit. Punëdhënësi është i obliguar të planifikojë masa dhe mjete për siguri të zhvillimit dhe avancim të sigurisë dhe shëndetit gjatë punës dhe për ndryshimin e proceseve teknologjike ekzistuese me më pak të rrezikshme, gjegjësisht me procese dhe të sigurta dhe t'i përshtatë masa duke marrë parasysh rrethanat e ndryshueshme për përmirësim të gjendjeve ekzistuese.

Punëdhënësi ka për obligim që në vend të dukshëm të shfaq rregullat dhe rregulloret për mbrojtje gjatë punës.

Njësia modulare 3:

PAJISJA DHE INVERTARI NË HAPËSIRAT PËR SHËRBIM



Qëllimi

Gjatë studimit të kësaj teme nxënësi do të fitojë dituri dhe kompetenca që:

- të përshkruajë mobilet dhe shërbyerjet;
- të kombinojë lloje dhe inventarin e nevojshëm në hapësirat për shërbyerjen e mysafirëve;
- të përgatitë inventarin në ofis;
- të zbatojë rregullat themelore për punët përgatitore në sallën për shërbyerje dhe servirje të tavolinave me inventarin përkatës.

Termat kyç: geridon, inventari prej pëlhure, inventari prej porcelani–zjarrdurues, inventari prej qelqi– zjarrdurues, inventari prej argjendi, inventari ndihmës, inventari i vogël për në tavolinë (menage), pajisja teknike, “mise en place”, ofis.

1. Pajisja teknike dhe mobile në hapësirat për shërbim

1.1 Mobile

Në mobile përfshihen lloje të ndryshme të tavolinave, karrigeve, karrigeve ndihmëse, tavolinave të punës, dollapë dhe rafte. Mobilja është e renditur sipas dedikimit të tij në departamente të ndryshme të shitjes dhe ndihmëse. Me inventarin në restorant të obliguar janë shefat e departamenteve, shefi i sallës, shefi i kuzhinës etj.



Fig. 21. Tavolina ndihmëse e mbyllur

Llojet e tavolinave – Ka disa lloje të tavolinave edhe atë:

- tavolina të restorantit,
- tavolina banketi,
- të kafenesë
- tavolina të barit dhe
- tavolina ndihmëse – gerido për tarraca dhe kopshte.

Sipas formës dhe dedikimit dallojmë llojet e më poshtme të tavolinave të restorantit:

- katrore,
- drejtkëndore,
- të rrumbullakëta dhe
- ovale.

Në përdorim më të madh (në objektet e vogla) janë tavolinat në formë të katrorit me gjatësi të anëve prej 80 ose 90 cm. Tavolina për dy persona është e madhe 80 x 63 cm, për 4 persona 90 x 90 ose 90 x 120 cm, kurse për 6 persona 130 x 80 cm.

Tavolinat e rrumbullakëta në restorant janë me diametër prej 65 cm për dy persona, kurse me 100 ose 120 cm për 4 deri 5 persona. Për më tepër persona është e gjatë deri 150 cm.



(a)



(b)

Fig. 22. Magazinimi i tavolinës së banketit të rrumbullakët (a) Tavolina e banketit drejtkëndore me karrige (b)



(a)



(b)

Fig. 23. Tavolina e rrumbullakët e restorantit me karrige (a) Tavolina e restorantit me karrige (b)



Fig. 24. Tavolina të kafenesë dhe të barit

Lartësia e tavolinave të restorantit lëviz prej 72 deri 75 cm. Tavolinat e banketit janë shumë më të gjerë se ato të restorantit. Zakonisht sipërfaqja e tyre është prej 110 deri 120 cm, sepse përveç tjerash në ato duhet të ketë më tepër vend edhe për lulet. Ato zakonisht janë të përbëra nga këmbët dhe pjesë e sipërme, i cili mund të çmontohet dhe të vendoset në ndonjë hapësirë ndihmëse.

Tavolinat e kafeneve dhe të barit janë më të ulëta nga ato të restoranteve. Dimensionet e tyre lëvizin prej 60 x 65 cm, kurse lartësia prej 60 deri 65 cm. Ato zakonisht janë tavolina me një këmbë. Tavolinat e vjetra të kafenesë dhe të barit me pllakë të mermerit sot janë larguar nga përdorimi dhe gjithnjë e më tepër përpunohen prej materialit të lehtë me pllakë ose të mbuluar me qelq.

Tavolinat ndihmëse ose bashkëngjitëse (geridon) janë tavolina të vogla, të cilat zakonisht u bashkëngjiten tavolinave të restorantit, kurse shërbejnë mënyrës angleze të shërbyerjes ose në ato vendoset kibëll për pije, mund të bëhet filirimi i peshkut, të pritët pjekuria etj. Të larta janë sa tavolinat e restoranteve të cilave u bashkëngjiten.

Karriget shërbejnë për ulje në objektet hotelerie. janë të disponueshme pa mbështetëse për duart dhe me mbështetëse (gjysmë kolltukë). Janë të përpunuara nga druri i fortë (ahu, elm, panje, arrë dhe deri te llojet më të shtrenjta). Mund të jenë edhe prej konstruksionit prej aluminit me ulëse dhe me mbështetëse prej masës plastike. Karriget e drurit mund të jenë të mbuluara me lëkurë, tekstil (pëlhurë, kadife) ose me material plastik. Lartësia e karriges (deri te ulësja) zakonisht është 45 cm. Karriget e përpunuara nga materiali i lehtë (alumin dhe plastik) më shpesh përdoren në tarraca para kafeneve dhe bufeve dhe në restorantet për vetëshërbim, kurse karriget e mbuluara në restorantet, baret dhe në kafenetë. Karriget e thurura përdoren në parqe dhe në tarracë. Është e dëshirueshme të kenë jastëk. Stola prej druri kanë edhe restorantet popullore (pijetore, konobe etj.), kurse stola të drurit të veshura në kafenetë.

Pyetje:

1. Çfarë përfshihet në mobile?
2. Si janë të ndara tavolinat sipas llojeve?
3. Si janë të ndara tavolinat sipas formës dhe dedikimit?

Ushtrim:

1. Demonstroni radhitjen profesionale të tavolinave, tavolinave ndihmëse (geridoneve) dhe karrigeve për restorante, bareve, tarracave etj.!

2. Inventari në hapësirat për shërbyerje

Cilësia e inventarit për shërbyerje, gjegjësisht vlera e tij varet nga kategoria e objektit hotelerie.

Personeli hotelerie duhet t'i njohë inventarin e përgjithshëm për shërbyerje.

Inventari për shërbyerje ndahet në disa grupe:

- Inventari prej pëlhure,
- Inventari prej porcelani – porcelani zjarrdurues,
- Inventari prej qelqi – qelq zjarrdurues,
- Inventari prej argjendi dhe metaleve të tjera,
- Inventari ndihmës, (inventar i imët),
- Pajisje teknike.

2.1 Inventari prej pëlhure

Në inventarin prej pëlhure përfshihen:

- çarçafët,
- mbi çarçafët,
- pecetat,
- hangllat,
- peshqirët për lustrim,
- çoja etj.

Çarçafët në objektet bashkëkohore zakonisht bëhen nga pëlhura e lenit, pambukut dhe damaskut me ngjyrë të bardhë. Në kopshtet dhe në tarracat shfrytëzohet çarçafët të larmishme, kurse në kafenetë, bufet dhe në objektet tjera shfrytëzohen çarçaf me ngjyrë pastel. Çarçaf të bardhë ka disa lloje edhe atë tek, dopio, trefishtë dhe nga pesëfish deri në pesëdhjetë metra gjatësi. Çarçafët e gjata shërbejnë për pritje solemne (bankete) të gjitha çarçafët duhet të kenë të përpunuar monogram (emblemë) të organizatës hotelerie. Emblemat shërbejnë për propaganda të objektit hotelerie dhe për identifikimin e çarçafëve. Çarçafët duhet çdoherë të jenë në mënyrë të përsosur të pastra, që do të thotë se për ata do të mbahet llogari e madhe rreth higjienës.

Çarçafët lahen në lavatriçe, pas çka mirë hekurosen, ashtu që shihet vija. Personeli shërbyes duhet të mbaj llogari se si i vendoset çarçafët mbi tavolina. Tehu i mesëm i çarçafëve duhet të jetë në mes të tavolinës dhe duhet të jetë i ngritur përpjetë. Po ashtu duhet të mbahet llogari se si palosen çarçafët.



Fig. 25. Vendorsja e çarçafëve – faza e parë



Fig. 26. Vendorsja e çarçafëve – faza e dytë



Fig. 27. Vendorsja e çarçafëve – faza e tretë



Fig. 28. Mbledhja e çarçafit – faza e parë



Fig. 29. Mbledhja e çarçafit – faza e dytë



Fig. 30. Mbledhja e çarçafit – faza e tretë



Fig. 31. Mbledhja e çarçafit – faza e katërt



Fig. 32. Mbledhja e çarçafit – faza e pestë



Fig. 33. Mbledhja e çarçafit – faza e gjashtë

Palosja duhet të kryhet nëpër vijat e njëjta siç ka qenë i hekurosur çarçafi. Nga të gjitha anët e tavolinës duhet të varen njësojë nga 30 cm, respektivisht deri te ulësja e karriges. Gjatë kohës së shërbyerjes, nëse ndonjë çarçaf është i ndotur, mbi të duhet të vendoset mbi çarçaf ose pecetë nga pëlhura.

Dimensionet e çarçafëve varen nga madhësia e tavolinës. Nëse tavolina është 80 x 80 cm, çarçafi duhet të jetë 140 x 140 cm (çarçaf tek). Nëse tavolina është 80 x 160 cm, atëherë ai duhet të jetë 140 x 220 cm. Nëse tavolina është 80 x 240 cm, atëherë çarçafët do të jenë 140 x 300 cm. Nëse tavolina është më e gjatë, atëherë gjatësia, gjegjësisht numri i mysafirëve shumëzohet me 70, kurse pastaj pjesëtohet me 2 dhe fitohet gjatësia e çarçafëve.

Numrin e mysafirëve e shumëzojmë me 70 për arsye se distanca prej njërit mysafir deri te tjetri mysafir është 70 cm; e pjesëtojmë me dy për arsye se nga të dy anët janë ulur mysafir. Vendosjen e çarçafëve e bëjnë dy shërbyes. Personeli shërbyes është i obliguar menjëherë ta zëvendësojë inventarin prej pëlhure të papastër. Me çdo objekt duhet të ketë tavolinë, gjegjësisht vitrinë me sirtar të veçantë. Në një sirtar vendoset inventari prej pëlhure i pa pastër, kurse në tjetrin inventari prej pëlhure i pastër. Personeli shërbyes mban llogari të veçantë për higjienën e inventarit prej pëlhure. Nën çarçafët e tavolinave gjendet molton ose çoj, të cilët shërbejnë që të mos rrëshqasin çarçafët dhe të mos dëgjohet tingulli nga inventari.

Mbi çarçafët janë të përpunuara nga materiali i njëjtë si dhe çarçafët. Shfrytëzohen në restorantet, kurse vendosen mbi tavolinat në formë të katrorit dhe drejtkëndëshit. Çdo tavolinë në restorant duhet të ketë mbi çarçafë i cili në çdo kohë duhet të jetë i pastër. Mbi çarçafët mund të vendosen mbi çarçafët me ngjyrë paste. Madhësia e mbi çarçafëve varet nga madhësia e vetë tavolinave. Nëse tavolina është 80 x 80 cm, atëherë mbi çarçafi duhet të jetë 80 x 80 cm.

Pecetat janë të përpunuara nga materiali i njëjtë si dhe çarçafët. Pecetat kanë ngjyrë të bardhë dhe paste. Pecetat e bardha shfrytëzohen në restorant, kurse pecetat me ngjyrë paste shfrytëzohen në sallë për ngrënie, kafene, bufe etj. Madhësia e pecetave të bardha është 60 x 60 cm, kurse madhësia e pecetave me ngjyrë paste është 40 x 40 cm. Në ta duhet të ketë monogram të shtypur, gjegjësisht emblemë të objektit hotelerie.

Pecetat duhet çdoherë të jenë të pastra dhe mirë të hekurosura. Hekurosën në njësi të veçantë dhe palosen për së gjati dhe dy herë në mënyrë tërthore. Prej pecetave nuk është e lejuar që të bëhen figura përveç në ndonjë pritje solemne.

Shmanget bërja e figurave prej pecetave sepse është jo higjienike. Nëse duhet të bëhen disa figura, atëherë personeli shërbyes duhet të punojë me duar. Pecetat çdoherë para mysafirit vendosen me forlege dhe jo me dorë të zhveshur. Në hoteleri përdoren edhe peceta prej letre të cilat shfrytëzohen në kafene, bufe dhe në disa restorante. Pecetat prej letre kryesisht u shërbejnë femrave për fshirjen e grimit. Madhësia e këtyre pecetave është 30 x 30 cm.



Fig. 34. Shërbimi i pecetës prej pëlhure me forlegim

Pecetat e palosura në mënyrë specifike, mund të kontribuojnë për pamje profesionale më të bukur të tavolinës së shtruar. Palosja e pecetave mund të jetë prej më të thjeshtës deri te ndonjë më të komplikuar. Peceta mund të vendoset në mes të pjatës për servis. Nëse nuk shfrytëzohet pjata për servis, në vend të saj mund të vendoset peceta. Nëse tavolinat janë të vendosura për banket ose catering, kurse nëse sallata duhet të servohet, atëherë peceta vendoset mbi anën e sipërme të pjatës për sallatë.



Fig. 35. Zbukurimi i tavolinës me peceta

Hanglla e dorës personelit shërbyes i shërben gjatë shërbimit të ushqimeve të ngrohta të ndryshme. Shërben edhe për abservirjen e inventarit të përdorur. Personeli shërbyes hangllën e dorës e mban në dorën e majtë, kurse jo në xhep ose në supe ose në ndonjë vend tjetër. Duhet të ndërrohet 2 – 3 herë në ditë, kjo varet nga vetë puna. Me të nuk është e lejuar të fshihen thërmijat në karrige ose pluhuri. Ajo shërben vetëm gjatë shërbyerjes të ushqimeve të ndryshme. Shërbyesi me ndihmën e hangllës së dorës e mbron veshjen, siç që i mbron edhe duart nga nxehtësia e ovaleve.



Fig. 36. Bartja e hangllës së dorës

Peshqirët për lustrim janë të përpunuara nga materiali i cili gjatë ilustrimit nuk lëshon, gjegjësisht nuk lë qime të imëta. Madhësia e tyre duhet të jetë 50 deri 100 cm ose më së paku 40 x 70 cm. Këto peshqir në çdo kohë duhet të jenë të pastra ose të thata dhe çdoherë të qëndrojnë në ofis.

Pyetje

1. Çfarë përfshihet në inventarin prej pëlhure?
2. Sa është madhësia e çarçafit tek; pecetës prej pëlhure dhe hangllës së dorës?
3. Si përllogaritet madhësia e çarçafit?

Ushtrime:

1. Demonstratë vendosjen dhe grumbullimin e Çarçafëve!
2. Demonstratë vendosjen e pecetave dhe bërjen e figurave prej pecetave!

2.2 Inventari prej porcelani – porcelan zjarrdurues

Në hoteleri inventari prej porcelani është në përdorim shumë të gjerë dhe për këtë arsye duhet ta mirëmbajmë, kujdesemi dhe gjatë përdorimit duhet t'i përkushtohet vëmendje e madhe. Është e nevojshme më së paku njëherë në javë të dezinfektohet i tërë inventari prej porcelanit. Duhet të mbahet llogari porcelani i plasaritur, i thyer, i cili tash më nuk është për përdorim në kohë të mënjanohet për shkaqe shëndetësore. Te ne në përdorim është aksesori prej porcelani si në vazhdim: pjata të thella, pjata të cekëta dhe pjata të desertit për ëmbëlsira, ovale, filxhanë për kafe, përfundëse për kafe të zezë, për pije të ngrohta me pjata përfundëse, kanaqe për supë (supier), pjatë për supë me kapak, pjatë për gjellë, konsome – kanaqe, bukall me kapak, sosierë të ndryshëm, çajnik me kapak, mbajtëse për vezë, bukall, kantë me kapak, kantë pa kapak, pjatë për bukë etj. I tërë inventari prej porcelanit prodhohet te ne.

Pjata të thella – për shërbyerje shfrytëzohet pjata e thellë me diametër prej 23 cm. Megjithatë, ekzistojnë pjata të thellë me diametër prej 19, 5 deri 23, 5 cm. Këto pjata shërbejnë për servis të të gjitha llojeve të supave dhe çorbave, si dhe të zierjeve. Kur supa, çorba, gjegjësisht zierjet, shërbehen në pjatë të thellë, nga kuzhina para mysafirit servohet në përfundëse (pjatë të cekët). Lartësia e pjatës së thellë është rreth 3, 5 cm.

Pjata të cekëta – madhësia standarde e pjatës së cekët është me diametër rreth 25 cm. Megjithatë, ekzistojnë madhësi të ndryshme të pjatave të cekëta dhe lëvizin prej 21, 5 deri 23, 5 cm. Sipas asaj se çfarë pjata prodhon një fabrikë ose sipas dëshirës së porositorit. Lartësia e pjatës së cekët është rreth 2 cm, por edhe këtu ka devijime. Pjatat e cekëta shërbejnë për servirje të të gjitha llojeve të ushqimeve prej mishit, pastaj ushqimet prej perimeve, pastave, ushqime nga peshku, para ushqimeve të ngrohta dhe të ftohta, ushqime të gatshme, të pjekura, ushqime sipas porosisë dhe ushqime nga zgara. Pjata e cekët vendoset si pjatë qendrore gjatë vendosjes mbi kovertin, pastaj si përfundëse dhe pjatë për servirje në të cilën paraprakisht është servuar ushqimi.

Pjata të desertit (të vogla)– këto pjata me diametër 19 cm shërbejnë për servirje të të gjitha llojeve të tortave dhe ëmbëlsirave. Pjata mund të shërbejë edhe si përfundëse të pjatave të tjera, qoftë nga qelqi ose nga porcelani. Kjo pjatë përdoret edhe për servirje të menysë paraprakisht të caktuar, në këtë rast pjata paraprakisht është e vendosur në tavolinë dhe në të servohet në mënyrë direkte para ushqimit i ftohtë ose deserti.

Pjata për pemë – kjo pjatë është diçka më e vogël se pjata për servim të desertit. Diametri është rreth 17 cm. Shërben për servirim të të gjitha llojeve të pemëve dhe në raste të jashtëzakonshme si pjatë për bukë.

Pjata për bukë – kjo pjatë ka diametër prej rreth 13 cm. Shfrytëzohet gjatë shërbyerjes së banketit, për arsye se çdo mysafiri në mënyrë individuale i servohet buka.



Fig. 37. Pjata për bukë

Filxhani për konsome ka vëllim prej 0, 30 l. Ai është i përpunuar me dy doreza, për arsye se konsomeja pihet. Ekziston edhe një lloj filxhani për konsome me vëllim të njëjtë vetëm me një dorezë. Shërben si për konsome, ashtu edhe për të gjitha llojet e supave të pemëve dhe supave pa aditiv.

Filxhani për pije të ngrohta – është me vëllim prej rreth 0, 20l shërbehen të gjitha llojet e pijeve të ngrohta (çaj, qumësht çokollate, kakao, kafe franceze etj.). Filxhanët e këtillë ka më shumë lloje. Dallohen sipas madhësisë, formës dhe cilësisë së porcelanit. Vëllimi i këtyre filxhanëve lëviz prej 0, 15 deri 0, 25l. Në filxhan servohet kafja, kurse filxhani për moka kafe ka vëllim prej 0, 10 l. Në filxhanin me vëllim prej 0, 25 l servohet çaj, në filxhan me vëllim prej 0, 8 l servohet filtër kafe dhe çaj me krem, gjegjësisht qumësht.

Filxhan për kafe – ka vëllim prej rreth 0, 12 l. Vendoset në pjatë adekuate si përfundëse.



Fig. 38. Filxhani për kafe

SHTOJCË – INVENTARI PREJ PORCELANI















Fig. 39. Magazinimi i inventarit prej porcelani

Ovalet – kanë madhësi të ndryshme në varësi nga ajo sa vakte me ushqim të caktuar duhet të barten me ato. Për këtë arsye ka ovale për një, për dy etj. deri dhjetë vakte ose persona. Ushqimi nga kuzhina bartet në mënyrë direkte në ovalet. Dimensioni i ovaleve është e ndryshme dhe lëviz prej 21 deri 42 cm. Në ovalet servohet para ushqimi i ftohtë, pastaj para ushqim, peshq, ushqime të gatshme, pjekje, ushqime sipas porosisë, ushqime nga zgara dhe specialitete të tjera.

Pjata e rrumbullakëta dhe të cekëta – për servimin e llojeve të ndryshme të ushqimeve dhe zierjeve ekziston pjatë e thellë me diametër prej 30 cm. Pemë për më tepër persona servohen në zhardinierë. Ekziston edhe pjatë e cekët e rrumbullakët prej porcelanit për pemë me madhësi me diametër rreth 30 cm.

Pjata për ushqime të ziera – mund të jenë me kapak ose pa kapak, kurse vëllimi e kanë të ndryshme. Në ta bartet ushqimi për më tepër mysafir. Madhësia e pjatës varet nga numri i mysafirëve.

Çorballakët (për supë) – kanë vëllim të ndryshëm i cili lëviz prej një deri në katër litra. Në tehun e kapakut kanë vrimë në të cilën qëndron doreza e lugës të çorballëkut me të cilën vendoset supa. Çorballëku bartet në përfundëse.

Pjatat për sallatë – ekzistojnë pjata speciale për servirjen e sallatave (sallatorë) edhe atë në madhësi të ndryshme, për një person, dy, katër, gjashtë. Ato janë në formë të katrorit ose të rrumbullakëta dhe barten në përfundëse me madhësi adekuate.

Pjatat për komposto – pjata prej porcelanit për komposto zakonisht ka formë të rrumbullakët. Madhësia e pjatës për një person është me diametër rreth 13 cm. Kjo pjatë me përfundëse përdoret për servime individuale të kompostit.

Ovali prej porcelani me një ndarje është i gjatë rreth 21 cm, kurse zakonisht shërben për shërbyerje të një personi. Në këtë oval servohen lloje të ndryshme të zierjeve me pjekje ose me biftek, ose pjekje me garner. Në ovalin servohen edhe zierje me aditiv nga mishi dhe shtojca të ndryshme dhe salca.

Ovali me dy ndarje – Ky oval është i gjatë rreth 23 cm dhe shërben për servirjen e të gjitha llojeve të mishit me dy garnire, ose salcë dhe zierje. Ovalet sipas madhësisë mund të jenë të dedikuara për shërbyerjen e një ose dy personave.

Bukall porcelani me kapak – ekzistojnë shumë lloje të bokallave me kapak prej porcelani me vëllim dhe formë të ndryshme. Vëllimi i tyre lëvizet prej 0, 60 deri 2,25 litra. Bokallët shërbejnë për servimin e pijeve të ngrohta, verërave të ngrohta dhe rakisë.

Enë për pije të nxehtë me kapak – servimin prej porcelani me kapak kanë formë dhe vëllim të ndryshëm, i cili lëviz prej 0, 20 deri 0, 40 litra. Shërben për servirjen të llojeve të imëta të pijeve të ngrohta për mëngjes dhe në mënyrë individuale në varësi nga normativi.

Çajnik – vëllimi i çajnikut është prej 0, 40 deri 1, 10 litra. Nëse servohet çaj për një person merret çajniku prej 0, 40 litrave, kurse për dy persona prej 0, 80 litra.

Enë për qumësht dhe ujë të nxehtë pa kapak – këta bukallë përpunohen në madhësi të ndryshme. Vëllimi i tyre lëviz prej 0, 25 deri 0, 45 litra. Bukallët shërbejnë për servim të qumështit dhe ujit të ngrohtë me çaj edhe atë për më tepër persona.

Enë për sheqer shërben për servirjen e sheqerit në kube ose kristal sheqerit. Nëse servohet kristal sheqeri në enën për sheqer shtohet me lugë të vogël për ëmbëlsimin e pijes së ngrohtë, kurse për sheqerin në kube jepet pinceta.

Gota për qumësht ka vëllim prej 0, 2 litrave, ka formë të rrumbullakët dhe është e ngjashme me gotën për ujë prej 2 dl.

Pjata për marmelatë, reçel ose mjaltë – për servim të përbashkët marmelatë, reçelit ose mjaltës përdoret pjatë e përbashkët për më tepër persona (vakt). Pjata ka vëllim prej 0, 30 litrave.

Tavllat mund të jenë në formë të katrorit dhe të rrumbullakëta, prej qelqit, porcelanit ose prej ndonjë materies tjetër.

Vazot për lule kanë madhësi të ndryshme. Ka vazo prej kristalit shumë të shtrenjta, kurse ka edhe nga qelqi i thjeshtë. Cilësia e vazove varet nga kategoria e restorantit.

Ovali për peshk është më i gjerë dhe më i gjatë nga ovali për mish dhe për ushqime të tjera. Këto ovale kanë madhësi të ndryshme.

Sosierë mund të kenë madhësi dhe formë të ndryshme, kurse shërbejnë për një, dy dhe më tepër persona. Mund të jenë prej metalit dhe porcelanit.

Çanak për larjen e gishtave (larëse e gishtave) – kjo enë zbatohet pas disa ushqimeve, si për shembull: peshqve, gaforreve, mishit të pulës, pastaj pemëve etj.

Spërkatës janë të ndryshme sipas formës dhe madhësisë. Përdoren për sheqer pluhur, për piper të zi, krip etj. Në objektet e kategorisë më të lartë inventari i përgjithshëm prej porcelanit është i shënuar me monogram, gjegjësisht me emblemë të objektit hotelieri.

Pyetje:

1. Çka përfshihen në inventarin prej porcelani për servirje dhe shërbim?
2. Sa është diametri i pjatës përfundëse, pjatës së madhe dhe pjatës së thellë?

Ushtrime:

1. Demonstroni lustrimin dhe fshirjen e porcelanit, renditjen e inventarit të tërësishëm në ofis! dhe të karrocave të servisit.
2. Mbajtja profesionale e pjatave në dorë, në pllato dhe në karrocë të shërbimit.

2.3 Inventari prej qelqi

Në inventarin prej qelqi përfshihen gota të ndryshme, bukallë, shishe, kriklla, tavllave etj. Gota ka më tepër lloje edhe atë: gota për ujë, për verë të bardhë dhe të zezë, për verë të desertit dhe të shkumuar etj. Gotat për ujë dhe ujë të thartë kanë vëllim prej 2 dl, gotat për verë të bardhë 1, 1 dl kurse për verë të zezë 1, 3 dl. Gotat për verë të zezë janë më të mëdha se gotat për verë të bardhë, posaçërisht nëse në ta derdhet verë e zezë fine. Gotat për verë të desertit zakonisht kanë vëllim prej 0, 5 deri 1 dl, kurse gotat për verë të shkumuar 1, 5 dl. Në inventarin prej qelqi përfshihen edhe gotat për konjak, vinjak, liker, kokteje, limonada, gota për uiski, për frappe, për kafë irlandeze, për birrë prej 0, 3 deri 0, 5 dhe prej 1 litri, krikëll për ujë, pjata prej qelqi, vazo për lule dhe tavlla. Do të përmendim llojet e më poshtme të inventarit prej qelqi:

- Gota për konjak (gota e napoleonit prej 1, 2 dhe 3 dl);
- Gota për raki prej 0, 5 dl me karrigeve;
- Gota për liker prej 0, 5 dl e hapur me karrigeve;
- Gota për uiski (gota tubler prej 2 dl – qelq i trashë);
- Gota për birrë prej shishes deri 2 dl pa karrige;
- Gota për birrë prej fuçisë prej 3 dl (shtuc gota);
- Gota për birrë prej fuçisë prej 5 dl (krikëll pa karrige me dorëz);
- Gota për limonadë 2 – 3 dl (me karrige, e hapur);
- Gota kokteji prej 0, 6 – 1 dl (me karrige);
- Gota për punç, grog dhe çaj prej 2 dl pa karrige – zjarrrdruet;
- Gota për limonadë amerikane dhe koblerë prej 3 dl (me karrige);
- Gota për flipe prej 1 deri 1, 5 dl (me karrige) hapje të larta
- Gota për vermut prej 0, 6 – 1 dl (me karrige, të hapura);

SHTOJCË – INVENTARI PREJ QELQI





- Gota për lëngje të pemëve prej 2 dl me karrige pa karrige;
- Gota për raki të ngrohtë prej 1 dl me dorezë (zjarrdurues);
- Bukall prej 2, 3, 5 dl dhe prej 1 dhe 2 litrave;
- Shishe për dekantim të verërave të zeza;
- Pjata të thella për dekantim;
- Vazo për lule;
- Zhardiniera për lule;
- Vazo për pemë;
- Vazo për ëmbëlsira;
- Larëse e gishtave (“finger bowl”);
- Tavlla;
- Bonbonierë;
- Pjata speciale për gjalpë dhe reçel;
- Spërkatës për krip dhe piper të zi;
- Spërkatës për sheqer pluhur;
- Spërkatës për kaçkavallin e grirë;
- Shishe për uthull dhe vaj (karanfingëll);
- Garafa (Sifon) për ujë prej 2,5 dl, 1 dhe 2 litra;
- Shandanët;
- Kofa të vogla për kube të akullit.

Në objektet hoteliere bashkëkohore përdoret inventari i përmendur,

ndërsa në objektet e kategorisë më të ulët përzgjedhja e tij është më e kufizuar.

Pyetje:

1. Prej çfarë lloji të qelqit mund të jetë i përpunuar inventari prej qelqi?
2. Cilat lloje të gotave përfshihen në inventarin prej qelqi?

Ushtrim:

1. Demonstrimi i lustrimit – fshirjen e qelqit dhe bartjen e gotave në tabaka

2.4 Inventari prej argjendi dhe prej metaleve të tjera

Sot në objektet hoteliere nga kategoria më e lartë shfrytëzohet inventari prej argjendi, si dhe prej metaleve të tjera të shtrenjta. Megjithatë në përdorim më të shpeshtë gjendet inventari i cili nuk është shumë i shtrenjtë dhe i cili nuk ndryshket (rostfraj), përdorimi i të cilëve është i gjatë. Në hotelet shumë luksoze të kategorisë ekstra për raste speciale shfrytëzohet inventari prej ari. Personeli shërbyes duhet të mbajë llogari të madhe për ruajtjen dhe mirëmbajtjen e inventarit për arsye se është goxha shtrenjtë.

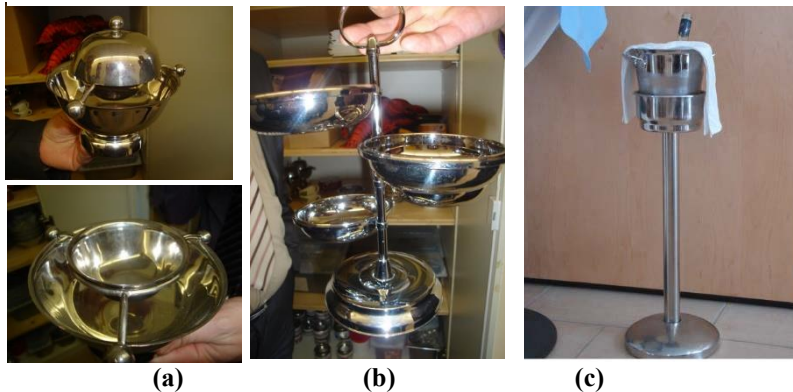


Fig. 40. Pjata për kavijar (a), rafti për sheqer(b), kiblla për verë (c).

Në aksesore për ushqim përfshihen lloje të ndryshme të lugëve, pirunëve dhe thikave. Përveç tyre ekziston edhe aksesori special.



Fig. 41. Aksesori për ngrënie

➤ LUGËT

Luga e madhe – për supë dhe çorbë shërbejnë për konsumimin e llojeve të ndryshme të supave dhe çorbave, si dhe të ushqimeve në formë të çorbës. Kur luga do të bashkohet me pirunin, shërben si kapëse (forlege). Lugët dallohen sipas madhësisë së tyre. Lugët më të mëdha

shërbejnë për servim të zierjeve dhe ushqimeve në formë të çorbës.

Luga për desert shërben për konsumimin e llojeve të ndryshme të supave të kthjelltë, puding, sallatave prej pemëve, supë të pemëve, porik etj.

Luga për pije të ngrohtë ose siç që e quan kamerieri lugë e kafes, jepet gjatë servimit të pijeve të ngrohta (çaj, qumësht çokollate, kakao, komposto, vezë butë e zier etj.).

Lugë e kafes quhet edhe lugë e vogël. Jepet gjatë servimit të kafes turke ose moka kafes. Ajo është më e vogël nga luga për pije të ngrohta.

Luga për akullore është në formë të rrumbullakët ose në formë të zgjatur, shërben për të gjitha llojet e akulloreve.

Luga për limonadë ka dorezë të gjatë për shkak të përdorimit të saj në gota të thella. Shërben për të gjitha llojet e limonadave dhe lëngjeve të pemëve të përqendruara.

Lugë e barit shërben për përzierjen e pijeve të barit. E ngjashme është me lugën për limonadë.

Luga për salcë ka formë të lugës së thjeshtë, pak është më e thellë dhe nga anët është e shpuar, për këtë arsye është shumë praktike për vendosjen e salcës në pjatën e mysafirit.

➤ PIRUNAT

Piruni për ngrënien e mishit (piruni i madh) – ky pirun shërben për ngrënien e para ushqimeve të ngrohta dhe të ftohta, ushqimeve të gatshme, pjekjeve, ushqimeve sipas porosisë, ushqime nga zgara. Përveç kësaj, bashkë me lugën shërben edhe si kapëse (forlege).

Piruni për desert vendoset gjatë servimit të brumërave, pastave, ëmbëlsirave, djathit dhe disa llojeve të ushqimit.

Piruni për peshk – me këtë pirun hahen të gjitha llojet e peshqve. Nëse nuk ka pirun për peshk, vendoset pirun i madh. Piruni i madh, piruni për desert dhe piruni për peshk janë tri pirunët themelor me të cilat mund pa vështirësi të kryhet shërbyerja e mysafirëve. Megjithatë, ka edhe pirunë të tjerë të cilët përdoren për ushqime speciale, ato janë:

- **pirun për gaforre,**
- **pirun për ëmbëlsira,**
- **pirun për karavidhe,**
- **pirun për kërmijtë,**
- **pirun për fondu** – për lloje të ndryshme të fundu prej mishi, djathit, çokollatës,
- **pirun për tranzhirim,**
- **pirun special për shërbyerjen e sallatave.**

➤ THIKAT

Thika për ushqime me mish – kjo thikë në praktikë quhet thika e madhe, kurse shërben gjatë ngrënies së të gjitha llojeve me mish, para ushqimeve të ftohta dhe të ngrohta, për ushqimet e gatshme, për ushqim të pjekur sipas porosisë, për ushqim nga zgara, si dhe për lloje të ndryshme të ushqimeve. Në mungesë të thikës speciale, për tranzhirim, mund të përdoret thika e madhe nëse është e mprehtë.

Thikë për desert – Kjo thikë përdoret gjatë ngrënies të të gjitha llojeve të ëmbëlsirave, djathërave të butë të cilat hahen të lyera me bukë, kurse sipas nevojës mund të shërbej edhe si gjalpë – thikë.

Thikë për peshq janë të ngjashme me shpatllë. Afër majës janë në formë të shigjetës dhe shërbejnë për ndarjen e mishit të peshkut nga kockat (filirim).

Thikë për gaforre – kjo është thikë speciale për pastrimin e mishit nga gaforret. Është e madhe si thika e desertit.

Thikë për perime – është e madhe si thika e desertit. Ka dy lloje të thikave për pemë prej të cilëve njëra është shumë e vogël.

Thikë për grejpfrut dhe portokall – kjo thikë shërben për pastrimin e grejpfrutit dhe portokallit. Është në formë të shigjetës dhe i mprehtë, pak është më i vogël se thika e desertit.

Thikë për tranzhirim – më i madh është edhe nga thika e madhe, është e mprehtë dhe i përpunuar nga materiali i fortë dhe shumë cilësor. Shërben vetëm për prerje para mysafirëve (tranzhirim).

Thikë për kavijar – ka prerëse më të shkurtë por më të gjërë se sa thika e madhe. Shërben për shpërndarjen e kavijarit në copë buke ose të tostit.

Thikë për djathë.

Thikë për djathë të butë.

➤ AKSESORË SPECIALE

Pincë për kërmij – kjo vegël shërben që të mund të kapet shtëpiza e kërmillit, ndërsa me pirun nxjerrët mishi nga shtëpiza në pjatë.

Pincë për thyerjen e frutave me thelb (arra, lajthi, bajame etj.) – me shtypjen e të dy krahëve lehtë thyhen arra dhe lajthia. Ka më tepër lloje të pincave të këtilla.

Pirun për tranzhim – ky pirun ka dy krahë (dy maje). Është e ngjashme me pirunin për të pjekura, Me këtë pirun dhe me gërshërët mund të bëhet tranzhirimi i pulës, pëllumbit, rosës etj.

Thikë për goca deti – me ose pa mbrojtje të dorës për hapjen e guacës së detit të freskët.

Pinceta për asparagus– për asparagus të freskët dhe të përgatitur.

Shpatull për djathë – për shërbyerje të djathit të fortë.

Shpatull për tartufë – për prerjen e tartufeve në fletat të holla.

Tartufet servohen për mbi pastë, rizoto dhe ushqime nga vezët.

Forleger (pinceta për sallatë) – për servimin e sallatës në pjatë..

Shpatull për tortë – për servimin e një cope të tortës, madhësia rreth 23 cm.

Pinceta për sheqer– për shërbyerjen e kube sheqerit nga ena e hapur për sheqer, madhësia 17 cm.

Prej aksesorit special mund t'i përmendim edhe pincën për kapje të ëmbëlsirave, kapëses – akullit, shpatulla për akull, gërshtë për rrush etj.

Pyetje:

1. Prej çfarë materiali mund të jetë i përpunuar inventari prej metali?
2. Cili aksesorë kryesorë për ushqim më së shumti përdoret?
3. Cili aksesorë për ushqim përfshihet në atë special?
4. Cili inventar përfshihet në inventarin metalik dhe të argjendit për shërbim?

Ushtrime:

1. Demonstro bartje dhe shërbyerje me ovale dhe inventar tjetër prej metalit në restorant, lustrim dhe mirëmbajtje të aksesorit!
2. Demonstro vendosjen korrekte të aksesorit në tavolinë në restorant në raste të ndryshme dhe vendosja e tavolinë ndihmëse!
3. Demonstro manipulimin me aksesorin për ushqim: të madh, të desertit dhe atij special!

SHTOJCA – INVENTARI PREJ ARGJENDI DHE PREJ METALEVE TË TJERA



2.5 Inventari ndihmës

Në inventarin ndihmës për shërbyerje përfshihen të gjitha gjësendet për shërbim, të cilat i janë të nevojshme personelit për shërbyerje që ta kryejnë punën e vetë si që duhet. Në inventarin ndihmës përfshihen:

- tabaka të ndryshme,
- ngrohës për ushqim,
- ngrohës për kafe,
- vankiblla për pije,
- hapëse që shërbejnë për hapjen e shisheve,
- thika të ndryshme për hapjen e konservave etj.

Tabakatë janë të nevojshme për shërbyerjen e pijeve të ndryshme dhe për abservirjen e gotave të përdorura.

Vankiblet shërbejnë për ftohje të pijeve, kryesisht të verërave të shkumuara. Vankiblet para mysafirëve barten në pjatë të cekët ose pecetë prej pëlhure, kurse gasip vendoset një pecetë prej pëlhure. Në vankiblet vendoset ujë me një kub akull dhe pastaj vendoset shishja me pije. Nxehësit përdoren gjatë servirjes së ushqimeve të ndryshme të gatshme. Çdo hotelier gjegjësisht personeli për shërbyerje, në vendi e punës duhet të ketë nga një hapës dhe tapashkë.

2.6 Inventar i vogël për në tavolinë (inventar i imët)

Inventari i vogël ndahet në dy grupe:

1. Inventari që gjendet në tavolinë para mysafirëve dhe
2. Inventari që gjendet në tavolinën ndihmëse, kurse bartet sipas nevojës ose sipas dëshirës së mysafirit.



Fig. 42. Inventar i imët në tavolinë

Në inventarin e vogël i cili gjendet në tavolinë i numërojmë:

- vazon për lule,
- tavllën,
- spërkatësin për krip dhe piper të zi,
- numri i tavolinës, kurse në restorantet e pansionit numrin e dhomës së mysafirit.

Në tavolinën e punës gjendet inventari i vogël si më poshtë:

- makinë për bluarjen e piperit të zi,
- cukër – dozna me sheqer,
- spërkatës i piperit të zi,
- karanfinglla për vaj dhe uthull,
- salca industriale,
- raft me gypëza,
- tabela me mbishkrim, “E rezervuar”,
- përfundëse për birrë,
- ngrohës për birrë,
- rëmojsa,
- shpatull dhe brushë për pastrimin e tavolinës,
- vazo të rezervuara,
- enë për larjen e gishtave etj.

2.7 Pajisja teknike

Restorantet bashkëkohore sot përdorin pajisje të ndryshme teknike dhe pajisje si mjete ndihmëse për shërbyerje:

- Karrocë me gaz për flambirim dhe zierje në tavolinë;
- Ngrohës elektrik për ushqime të ngrohta dhe për përgatitjen e kafes irlandeze para mysafirëve.
- Ngrohës elektrik për skuqje dhe pjekje bukë dhe tost;
- Ngrohës për shkrirje të margarinës (gjalpë);
- Ngrohës për çaj në filxhanë për shërbyerje;
- Karroca për shërbyerje;
- Bar i vogël i lëvizshëm;
- Resho me gaz për flambirim.



Fig. 43. Karroca për shërbyerje

Pyetje:

1. Çka përfshihet me inventarin e vogël për në tavolinë (inventar i imët)?
2. Çka përfshihet me inventarin ndihmës?
3. Për çka shërbejnë tabakatë,ngrohësit për ushqim dhe vankibllat?
4. Çka përfshihet me pajisjen teknike?

Ushtrime:

1. Demonstro si mirëmbahet dhe vendoset inventari i vogël në restorant!
2. Demonstro si mirëmbahet dhe manipulohet me inventarin ndihmës!

3. Përgatitja e inventarit në ofis

3.1 Punët përgatitore në hapësirat për shërbyerje

Kultura e lartë e servimit në tavolinën e restorantit është rezultat i shfrytëzimit në të gjitha detajet. Mysafirët në objektet hotelerie përveç specialiteteve të mira të gatimit dëshirojnë atmosferë të këndshme e cila shprehet për mes interiorit të brendshëm dhe tavolinës mirë të servuar. Sa më saktë dhe me më kujdes servohet tavolina e restorantit aq më e madhe është përshtypja e brendshme dhe me këtë mundësohet që mysafirët të ndjehen këndshëm në vetë objektin hotelerie. Tavinat e restorantit mund të servohen para ardhjes së mysafirëve. Këtu aksesori fillimisht lustrohet dhe vendoset në tavolinë. Tavolina e restorantit mund të servohet edhe kur mysafirët tash më janë në objektin hotelerie. Këtu inventari ilustruar bartet në tabaka, kurse aksesori për ushqim bartet në pjatë prej porcelani me pecetë prej pëlhure. Kështu servohet aksesori për ngrënie të cilat mysafiri i porositi sipas listës së ushqimeve (a la carte).

Gjatë renditjes së tavolinave dhe karrigeve duhet pasur kujdes në distancat ndërmjet tavolinave dhe karrigeve, ashtu që mysafirët në asnjë rast të mos ngushtohen pa problem, gjegjësisht vështirësi në punë do të ketë edhe personeli për shërbyerje. Të gjitha tavinat dhe karriget duhet të jenë të vendosura në një rend dhe me distancë të ndërsjellët të njëjtë me çka paraqitet harmoni në vetë hapësirë pasi që tavinat do të vendosen, kontrollohet stabiliteti i tyre dhe kalohet drejtë vendosjes së mbulesës, gjegjësisht molton e cila pengon rrëshqitjen e çarçafëve dhe e zbutë goditjen e inventarit gjatë shërbyerjes së mysafirëve.

Pastaj vendosen çarçafët në tavolina ku tregohet kujdes që skajet e çarçafit të varen në mënyrë të barabartë nga të gjitha anët rreth 30 cm, por jo më tepër se 1 cm mbi ulësen e karriges. Kur mbulohet tavolina më e madhe ose tavolina e banketit mbulimi bëhet me më tepër çarçaf, palosja bëhet në kahje të kundërt nga pamja e mysafirit. Kur mbulohet tavolina e rrumbullakët me çarçaf në formë të katrorit tregohet kujdes që të mbulohet këmbë të tavolinës. Pasi që do të vendoset çarçafi mund të vendoset mbi çarçafi i cili duhet t'i përgjigjet formës së tavolinës dhe madhësisë dhe nuk duhet të varet mbi tehun e çarçafit. Karriget vendosen ashtu që tehu i çarçafit të vij deri te tehu i ulëses së karriges, kurse gjerësia nga njëra karrige deri te tjetra, gjegjësisht matet nga mesi i njëres deri te mesi i tjetres të jetë (prej 70 cm deri 80 cm). Pas vendosjes mbi çarçaf vendoset dekorimi në mesin e tabelës i cili mund të jetë një lule, ikebanë (drekë) ose qiri (darkë) me lartësi jo më të madhe se 30 cm. Dekorimi mund të vendoset edhe në fund, gjegjësisht e fundit pas vendosjes së aksesorit. Këto mund të vendosen edhe spërkatësit për krip dhe piper të zi, kurse të gjitha punët e tjera vendosen në tavolinën ndihmëse ose dollapin për inventar dhe jepen sipas nevojës, gjegjësisht sipas kërkesës së mysafirit. Dekorimi dhe spërkatësi për krip dhe piper të zi mund të vendosen edhe në fund të tavolinës në anën e kundërt nga qasja e personelit për shërbim. Fillimisht para karriges vendoset pjata përfundëse ose peceta dekorative prej pëlhure, ku skaji i pjatës ose pecetës duhet të jetë e larguar 2 cm nga tehu i tavolinës.

Peceta prej pëlhure vendoset mbi pjatën përfundëse. Më së miri është që të shfrytëzohet peceta në formë të katrorit me dimensione 50 x 50 ose 60 x 60 cm, në varësi nga lloji i vaktit mund të shfrytëzohen edhe peceta me dimensione 30 x 30 cm. Pecetat detyrimisht duhet të jenë pak të ngurta, mirë të hekurosura dhe të forta. Më tej procesi i punës varet nga koha kur do të shfrytëzohet shërbimi dhe lloji i ushqimeve të porositura. Pavarësisht nga madhësia e aksesorit për ushqim (thikë, pirun, lugë) veprohet sipas rregullës saktë të caktuar, gjegjësisht gjithçka ka renditjen e vet. Kur servohet sipas menysë së caktuar, nëse menya është e përbërë prej më tepër ushqimeve në tavolinë servohen më së shumti deri 5 aksesore, kurse të tjerat barten në mënyrë plotësuese para se të shërbehen mysafirët me ushqimin për të cilin nuk ka të vendosur aksesor në tavolinë. Pasi që aksessori për ushqim është i vendosur kalohet drejtë vendosjes të gotave. Gotat mund të vendosen në disa mënyra edhe atë:

- ☞ Pjerrtas nga e majta në të djathtë (lloji i hapur i tavolinës);
- ☞ Pjerrtas nga e djathta në të majtë (lloji i mbyllur i tavolinës);
- ☞ Në grumbull kur nuk ka vend të mjaftueshëm në tavolinë.



Fig. 44. Gotat e vendosura pjerrtas nga ana e majtë në të djathtë



Fig. 45. Gotat e vendosura pjerrtas nga ana e djathtë në të majtë



Fig. 46. Gotat të vendosura në grumbull

Gota për ujë vendoset e para edhe atë sipër majës së thikës për ushqimin kryesorë, pastaj vendoset gota për verë të bardhë, gota për verë të kuqe dhe në fund gota për shampanjë. Në tavolinë vendosen më së shumti 4 gota nëse është e paraparë të shërbehen më tepër pije të ndryshme gotat barten në mënyrë plotësuese para se të shërbehen me pijen e paraparë.

3.2 Përgatitja e inventarit – “mise en place”

Dita e punës e personelit për shërbyerje duhet të filloj me mise en place ose në përkthim gjithçka në vendi e vet. Që mysafirët të mos e vërejnë se personeli nuk është i përgatitur për punë ky është procesi të cilin çdo ditë para ose pas mbarimit të ndërrimit të punës personeli e përgatit restorantin për punë të përsosur. Nëse përgatitja është e bërë në mënyrë të duhur, personeli nuk do të ketë nevojë nga “vrapimi” gjatë shërbyerjes së mysafirëve, gjegjësisht shërbimit dhe te të njëjtët do të zvogëlohej stresi në kushte kur restoranti është plotë me mysafir. Nën mise en place nënkuptohet përgatitja dhe renditja e të gjitha punëve (gjësendeve) të domosdoshme të cilat janë të nevojshme për servirjen të tavolinës së restorantit dhe shërbyerjes së mysafirëve. Puna përgatitore varet nga lloji i shërbimit e cila është e planifikuar gjatë ndërrimit të punës dhe përgatitja për drekë dhe darkë.



Fig. 47. Lustrim i inventarit

➤ Përgatitja e inventarit në ofis:

Kontrollimi i inventarit prej pëlhure të vendosur, nëse nuk janë të pastra, bëhet zëvendësimi i tyre.

Ndërrimi i çarçafit dhe mbi çarçafit.

Pastrimi i pajisjeve – nxehtësve për pjata etj.

Pastrimi dhe plotësimi i enëve për spërkatje, krip, piper të zi, uthull, vaj (ménages).

Përgatitja e inventarit të domosdoshëm për vaktet e rregullta (mëngjes, drekë, darkë) ose vaktet solemne (të jashtëzakonshme) (kokteje, parti, lloje të ndryshme të banketeve etj.).

Kontroll të të gjitha aparateve elektrike se a janë në funksion (klima, avulli, drita, muzika).

Kontrollimi i luleve të freskëta se a janë ende të freskëta, a duhet të zëvendësohen të njëjtat ose është e mjaftueshme të ndërohet vetëm uji.

➤ **Përgatitja e inventarit në sallën e restorantit:**

Fillimisht bëhet kryerja e punëve përgatitore themelore, të llojeve të ndryshme të tavolinave ose të tavolinës ndihmëse (dollapit për servirje) krejt kjo me qëllim që të shkurtohet koha e sjelljes së inventarit të nevojshëm prej ofisit. Punët përgatitore themelore përbëhen në përgatitjen e gjësendeve të më poshtme:

Çarçafi, mbi çarçafi, peceta, kartë për zgjidhje të shërbimit;

Ilustrim të inventarit para se të vendoset në tavolinën ndihmëse;

Pjata: pjata për para ngrënie të ftohtë dhe të ngrohtë, pjata për supë, çorbë, potashe, pjata për ushqimin kryesor, pjata për bukë, pjata për desert dhe lloje të tjera të pjatave;

Aksesor: aksessori për para ngrënien e ftohtë dhe të ngrohtë, për ushqimin kryesor, për desert, thikë për gjalpë, për peshk, lugë për kafe, çaj, aksesor special dhe lloj tjetër të aksesorit sipas nevojës;

Spërkatës për krip, piper, sheqer, uthull, vaj, lloje të ndryshme të salcave etj.;

Tabaka për shërbyerje të ushqimit dhe pijes;

Nxehës për pjata, ushqim;

Rafte për rezervim;

Qiri;

Brushë dhe shpatull për pastrimin e tavolinës;

Peceta prej letre, rrëmojsat është e dëshirueshme që të jenë të paketuara ndaras;

Hanglla të dorës;

Lista e ushqimeve, karta e pijeve, menyja ditore, karta e verës; Libër për të ngjyrosur për fëmijë me ngjyra;

Kalli për shënim, kalli për pranimin e porosisë, letra për shtypje;

Hapës për verë.

Para se të kryhet servimi i tavolinave dhe renditja e karrigeve është e nevojshme që të pastrohet. Pas pastrimit tavolinat renditen në një linjë gjatë çka ruhet distanca ndërmjet tyre të jetë e barabartë. Gjatë kësaj fitohet një tërësi harmonike.

Pastaj kontrollonhet stabiliteti i tavolinës, nëse tavolinat nuk janë stabile vendoset përfundëse. Nëse salla e restorantit përgatitet për pranim solemn, tavolinat vendosen sipas renditjes paraprakisht të caktuar (plani i sallës).

Pyetje:

1. Çka është „mise en place“?
2. Cilat punë përgatitore kryen në ofis?
3. Ku realizohen punët përgatitore themelore?
4. Cilat janë punët përgatitore themelore?

Ushtrime:

1. Demonstron përgatitjen e inventarit në ofis!
2. Demonstron përgatitjen e inventarit në sallën e restorantit!

Konkluzion

Në mobile përfshihen lloje të ndryshme të tavolinave, karrigeve, karrigeve ndihmëse, tavolina të punës, ormanë dhe rafte. Mobilja është e renditur sipas zbatimit të saj në njësi të ndryshme shitëse ose ndihmëse. Me inventarin në restorant janë të obliguar shefat e njërive, shefi i sallës, shefi i kuzhinës etj. Ka disa lloje të tavolinave edhe atë: tavolina e restorantit, tavolina e banketit, kafenesë dhe tavolinat e barit dhe tavolinat – gerido ndihmëse për tarraca dhe kopshte. Sipas formës dhe dedikimit dallojmë lloje vijuese të tavolinave të restorantit: katrore, drejtkëndore, të rrumbullakëta dhe ovale. Karriget shërbejnë për ujë në objektet hotelerie. Janë të disponueshme pa mbështetëse për duart dhe me mbështetëse (gjysmë kolltuk). Të përpunuara janë nga druri i fortë (ahu, elm, panjë, arrë dhe deri te llojet më të shtrenjta). Mund të jenë edhe prej konstruksionit të aluminit me ulëse dhe me mbështetës prej masës plastike. Karriget prej druri mund të jenë të mbuluara me lëkurë, tekstil (pëlhurë, kadife) ose me material plastik. Karriget e përpunuara nga materiali i lehtë (alumin dhe plastik) më shpesh përdoren në tarraca para kafeneve dhe bufeve dhe në restorantet për vetëshërbim, kurse karriget e mbuluara në restorantet, baret dhe në kafenetë. Karriget e tkurrura përdoren në parqe dhe në tarraca. Është e dëshirueshme që të kenë edhe jastëk. Stolat prej druri kanë edhe restorantet popullore (piketoret, konobet etj.), kurse stolat prej druri të mbuluara në kafenetë. Inventari për shërbyerje ndahet në disa grupe: inventar prej pëlhure; inventar prej porcelani – zjarrdurues; inventarit prej qelqi – zjarrdurues; inventari prej argjendi dhe metaleve të tjera; inventari ndihmës; inventari i vogël për në tavolinë (inventar i imët); pajisja teknike. Dita e punës e personelit për shërbyerje duhet të filloj

me mise en place ose në përkthim gjithçka në vendi e vet. Që mysafirët të mos e vërejnë se personeli nuk është i përgatitur për punë ky është procesi të cilin çdo ditë para ose pas mbarimit të ndërrimit të punës personeli e përgatit restorantin për punë të përsosur. Nëse përgatitja është e bërë në mënyrë të duhur, personeli nuk do të ketë nevojë nga “vrapimi” gjatë shërbyerjes së mysafirëve, gjegjësisht shërbimit dhe te të njëjtët do të zvogëlohej stresi në kushte kur restoranti është plotë me mysafir. Nën mise en place nënkuptohet përgatitja dhe renditja e të gjitha punëve (gjësendeve) të domosdoshme të cilat janë të nevojshme për servirjen të tavolinës së restorantit dhe shërbyerjes së mysafirëve. Puna përgatitore varet nga lloji i shërbimit e cila është e planifikuar gjatë ndërrimit të punës dhe përgatitja për drekë dhe darkë.

Para se të kryhet servirja e tavolinave dhe renditja e karrigeve është e nevojshme që të pastrohen. Pas pastrimit tavolinat renditen në një linjë duke ruajtur distancën ndërmjet tyre që të jetë e barabartë. Gjatë kësaj fitohet një tërësi harmonike. Pastaj kontrollohet stabiliteti i tavolinës, nëse tavolinat nuk janë stabile vendoset përfundëse. Nëse salla e restorantit përgatitet për pranim solemn, tavolinat vendosen sipas renditjes paraprakisht të caktuar (plani i sallës).

Njësia modulare 4: KOMUNIKIMI ME MYSAFIRËT



QËLLIM

Gjatë studimit të kësaj teme nxënësi do të jetë i aftë:

- të përzgjedhë qasje korrekte gjatë shërbyerjes së mysafirëve, shfrytëzon rregulla për sjellje të mirë, të denjë dhe kulturore;
- të zgjidhë situata konfliktuale në punë.

Nocionet kyç: bonton, komunikim verbal, komunikim jo verbal, llojet e personalitetit

1. Shërbyerja e mysafirëve

Personeli për shërbyerje, përveç asaj që duhet të posedon dituri, , duhet duhet t'i njohë të gjitha rregullat për sjellje të këndshme, të denjë dhe kulturore. Në përgjithësi është i njohur se sjellja e punonjësve hotelerie, nga shkathtësitë dhe aftësitë e tyre, shumë varet suksesi i objektit hotelerie.

Për këtë arsye, punonjësi hotelerie është i obliguar të shfrytëzojë bonton, gjegjësisht të sjellët mirë ndaj mysafirëve, drejtë punonjësve dhe nëpunësve në organizatë. Me mysafirët personeli për shërbyerje nuk guxon të lëshohet në bisedë më të gjatë, por vetëm shkurtimisht t'i përgjigjet pyetjeve të tyre. Në angazhimin e vet personal personi shërbyes duhet të orvatet që t'i kënaqë të gjithë mysafirët në kornizat e shërbimeve hotelerie të llojeve të ndryshme, pa dallim të kombësisë, shkallës së arsimimit, gjinisë etj. Kur mysafiri hynë në objektin hotelerie, ai duhet të ndjehet këndshëm, i rehatshëm dhe mikpritje sikur të gjendet në shtëpinë e vet. Biseda e ndërsjellë e personelit për shërbyerje në objektin hotelerie do të bëhet me gjysmë zë, me kuptim të shkurt dhe marrëveshje, ashtu siç veprojnë njerëzit e kulturuar. Po ashtu edhe përshëndetjet e mysafirëve nuk shprehen me zë dhe nga lart. Përshëndetja shprehet shkurtimisht në mënyrë të denjë, si për shembull: mirëmëngjesi, mirëdita, mirëmbrema, natën e mirë, mirupafshim etj. Të gjithë mysafirët përshëndeten në mënyrë të barabartë të denjë dhe të kulturuar, kurse jo vetëm ata të cilët japin “peshqesh”. Përkuljet e thella nuk janë të domosdoshme! Shefi i sallës, ose ndonjë person tjetër i caktuar është i obliguar që t'i gjejë vend çdo mysafiri. Gjatë nisjes drejtë vendit, jepet shenjë me dorë dhe pastaj një përkulje e vogël. Është e nevojshme që mysafiri të ndihmohet gjatë heqjes të palltos së pranverës ose të dimrit. Nëse mysafiri bart ndonjë send në duar, pranohet gjësendi nga ai, edhe nëse ai nuk e lejon këtë atëherë nuk duhet të jetë insistues. Veshja, gjegjësisht palltoja e dimrit ose mantila barten në gardërobë. Nëse mysafiri ka shall dhe dorashka, ato vendosen në xhepat. Për çdo pallto ose mantil në gardërobë, mysafirët i jepet bllok. Kur mysafiri do të afrohet afër tavolinës, karrigen e tij personeli shërbyes e tërheq pak, aq sa që i është i nevojshëm mysafirët që të ulet në mënyrë komode. Fjalët që zbatohen në hoteleri, përafërsisht janë: “urdhëroni, sipas dëshirave tuaja!”, “me çka mundem të ju shërbej?”. Nëse mysafiri dëshiron listë të ushqimeve atëherë ajo i jepet nga ana e djathtë. Pas vizitës së mysafirët në objektin hotelerie, personeli shërbyes duhet të gjendet në afërsi, për arsye se gjatë ngritjes karriget duhet pak t'i tërhiqet. Atëherë mysafirët i sjellën të gjitha gjësendet që gjenden në gardërobë ose në vend tjetër që është e dedikuar për atë qëllim. Pastaj personeli shërbyes i ndihmon mysafirët gjatë veshjes, e hap derën dhe e përshëndet me “mirupafshim, urdhëroni përsëri”.

1.1 Komunikimi me mysafirët gjatë akomodimit, shërbyerja dhe përcjellja e mysafirëve

Përveç asaj se si bëhet rezervimi shumë i rëndësishëm është edhe kontakti i parë me mysafirët në restorant. Mysafirët mirëpritën qysh në vetë hyrjen e restorantit dhe këtu mysafiri mund të fitojë përshtypje të mirë ose të keqe. Personi i cili është i obliguar për mirëpritjen e mysafirëve duhet i pari të përshëndetet me: mirëmëngjesi, mirëdita, mirëmbrëma. Në restorantet e mëdha luksoze ka dyer të veçanta ku pranohen mysafirë. Këtu i mirëpret person i cili është i veshur me veshje zyrtare. Për shembull, në hyrjen e restorantit mysafirët i mirëpret shefi i sallës, megjithatë kjo varet nga kategoria e restorantit dhe nga organizimi i brendshëm i punës. Te tavolinat e rezervuara duhet t'i kushtohet vëmendje dëshirë së mysafirit për tavolinën, Ato të kenë pamje të mirë në sallë, pamje të këndshme në natyrë, gjatë dimrit të jenë afër radiatorit ose me pamje drejtë muzikës etj. Nuk bëhet dallim ndërmjet mysafirëve, çdo mysafiri i tregohet se është i mirëseardhur në restorant, pyetet se a kanë rezervuar vend dhe me çfarë emri, nëse nuk ka rezervim pyetet për sa persona dhe kontrollon se a ka tavolina të lira, ndihmohet gjatë heqjes së palltos dhe bartet nga gardërobë, në mënyrë të duhur shqiptohet emri dhe nëse posedon titull fillimisht shqiptohet titulli pastaj emri. Udhëzohen drejtë tavolinës, ndihmohet gjatë vendosjes fillimisht u ndihmohet gjinisë femërore ose fëmijëve. Të më të moshuarve dhe në fund burrave. Kur mysafirët janë të vendosur në tavolinë të caktuar, nëse vërehet se ata nuk janë të kënaqur nga pozita e tavolinës, kamerieri është i obliguar sipas dëshirës së tyre t'i vendosë në tavolinë tjetër. Nëse këtë herë vendosja ka sukses, mysafirët sigurisht do të jenë të kënaqur. Pasi që do të vendosen pyeten se me çka dëshirojnë të jenë të shërbyer, u jepet lista e ushqimeve dhe menysë ditore nga ana e majtë ose e djathtë, i jepet çdo mysafiri në tavolinë dhe kamerieri tërhiqet rreth 5 minuta që mysafirët të mund të mendojnë, gjegjësisht në mënyrë të lirë të bëjnë zgjidhjen e ushqimeve.

Pasi që mysafirët do të bëjnë zgjidhjen e ushqimit, i japin shenjë kamerierit dhe ai drejtohet drejtë tyre. E merr porosinë dhe duhet të mbaj mend cili mysafir çka ka porosit: fillimisht shkruhet numri i tavolinës, numri i personave, data, çdo person numërohet, çdoherë shkruhet në kahe të akrepave të orës, tek ushqimet, nëse ka gra vendoset yll si shenjë, kur shkruhet ushqimi, vendoset edhe numri i mysafirit gjatë kësaj një e marrin për kryesor dhe prej tij shkojmë sipas akrepave të orës.

Shefi i rajonit i afrohet tavolinës së mysafirëve dhe ndalet afër mysafirit kryesor (mysafiri i cili porosit), gjatë kësaj pyet se a mund t'i ndihmojë, për shembull:

, “A guxoje të ju sugjeroje specialitetet e restorantit tonë ose për specialitetet nga shefi i kuzhinës sonë?”,

, “A guxoje diçka të ju sugjeroj?”,

, “A mundem”.

Nëse janë në pyetje mysafir të huaj, duhet të ju rekomandoje ushqime tradicionale ose specialitetet e shtëpisë. Pasi që mysafiri do të porositë ushqimin, në atë moment shefi i rajonit, për arsye se ai e ka pranuar porosinë duhet menjëherë të ndërlidhet: “cilin para ushqim e dëshironi, ju lutem?”. Assesi nuk guxon të parashtroni pyetjen “A nuk doni para ushqim?”. Nëse përgjigjja e mysafirit është negative “kurrfarë para ushqimi do të jetë shumë për mua”, atëherë nuk guxon që të hutohet, por menjëherë duhet të sugjerohet ndonjë supë. Çdo shef profesional dhe i aftë i rajonit, çdoherë do të mund të ofrojë dhe të lë disponim të mirë të mysafirit, ashtu që ato sigurisht do të porosisin drekë ose darkë complete. Kur mysafiri është përcaktuar për ushqimin, duhet përsëri të pyetet:

, “A keni zgjedh verën?”.

Kur mysafiri tash më ka porosit verë dhe ka pa se ajo verë nuk i përgjigjet ushqimit të porositur, detyrë e shefit të rajonit është që t’i ofrojë ndonjë lloj tjetër të verës. Në asnjë rast mysafirit nuk guxon t’i thuhet “nuk keni zgjedhur verë të mirë”, për arsye se do të mundej të jetë i ofenduar. Me zgjidhjen biseda është e kryer. Kur mysafiri dëshiron të paguaj kamerieri është i obliguar që në mënyrë të lexueshme ta shkruajë llogarinë dhe ta lexojë para mysafirit që të shohë se a është vendosur gjithçka që ka qenë e porositur.

Mysafirët fillimisht shërbehen me pije, bartet aksesori për adekuat, pastaj ushqimi sipas radhitjes. Fillimisht shërben fëmijët, zonjat, pastaj burrat ose sipas moshës më të moshuarit, pastaj më të rinjtë, por sot para të moshuarve u jepet vëmendje fëmijëve të vegjël me këtë tregohet respekt ndaj prindërve që i kanë sjell fëmijët në restorant. Sugjerohen pije sipas zgjidhjes së ushqimit, pas mbarimit të ushqimit rekomandohet kafe dhe dizhestivë..

Që të rritet shitja në restorant është e nevojshme që të bëhet edhe publicitet (për ofertën ditore, ofertën e javës ose të muajit, prezantim të ushqimit të ri) me të cilin do të tërheqin më tepër mysafir. Publicitetet mund të prezantohen për mes medimeve të ndryshme dhe mund të jenë të ngjitura në vitrinë e vetë objektit, në vetë tavolinë (listave të ushqimit, kartës ditore, menysë për ndonjë solemnitë). Publiciteti mund të jetë edhe për mes bufesë ku ekspozohen më tepër ushqime dhe mysafirët vetë zgjedhin me çka do të shërbehen, oferta për mes llojeve të ndryshme të karrocave (për aperitivë, para ushqimit të ftohta, para ushqimeve të ngrohta, flambirim, tranzhirim etj). Organizohen atraksione të ndryshme me angazhimin e personave special për të tërhequr numër më të madh të mysafirëve.

Gjatë punës mund të vijë edhe deri te ankesa nga ana e mysafirit. Gjatë pranimit të ankesës duhet të dëgjohen mysafirët, të jesh i sjellshëm, të kërkon falje tregoni mirëkuptim dhe plotësoni dëmin me ndonjë shërbim tjetër ose të njëjtë për të cilin ka ankesë zëvendësojeni me ndonjë tjetër. Për shembull si ankesë mund të jetë: ushqimi është me tepër krip, supa është e ftohtë, aksesori nuk është i pasur, mishi nuk është i pjekur, mishi është i rëndë etj., por mund të ketë gabime në sjelljen nga ana e personelit: mysafirët, shumë gjatë, shërbimi jo i duhur, mos njohja e gjuhës së huaj, mysafirëve nuk u kushtohet vëmendje e mjaftueshme. Me këto raste është e nevojshme që të kërkon falje nga mysafirët dhe të gjendet zgjidhje adekuate që në fund mysafirët të jenë të kënaqur nga shërbimi të cilin e kanë marrë në restorant.

Faturimi i llogarisë kryhet pas mbarimit të shërbimit, çdoherë faturohet atë që ka harxhuar mysafiri. Llogaria mysafirit i jepet në tabelë speciale ose në pjatë të mbuluar me pecet prej pëlhure. Llogaria i jepet mysafirit i cili do të paguaj dhe shumë nuk duhet ta shohin edhe mysafirët e tjerë. Kamrieri tërhiqet, mysafiri i lë parat afër llogarisë vjen kamrieri dhe bënë faturimin. Në fund kamrieri duhet të pyet se a ka qenë gjithçka në rregull, a kanë ndonjë vërejtje, ndihmohet gjatë veshjes së palltos, falënderohet për vizitën dhe e ftojme përsëri ta vizitojë restorantin tonë.

1.2 Llojet e komunikimit në shërbimin hotelier

Kultura e të folurit nuk është punë që menjëherë mësohet dhe dihet. Ajo përvetësohet gradualisht dhe përsoset, nëse ekziston dëshira dhe dashuria drejtë punës. Zëri i këndshëm dhe i qetë i punonjësit hotelier, nxitë ndjenja të këndshme tek mysafirët. Të folurit jo vetëm që kontribuon për krijimin e atmosferës më të mirë, por sugjeron edhe në seriozitetin dhe profesionalizmin në punë. Njëra nga dimensionet më të rëndësishme të komunikimit në shërbimin hotelier është si të tërhiqet vëmendje e bashkëbiseduesit:

- nga melodioziteti varet suksesi i përgjithshëm i performancës,
- gjatë përcjelljes së ndjenjave është shumë e rëndësishme se si është intonuar zëri,
- zëri tepër i dobët e lodh dëgjuesin,
- zëri i këndshëm nxitë interes,
- **zëri i njëtrajtshëm kalon në monotoni,**
- shqiptimi i qartë dhe i saktë i fjalëve është shumë e rëndësishme,
- shpejtësia e të folurit duhet të jetë e moderuar,
- intonacioni i saktë dhe i jep kuptimtë veçantë mendimit,
- pauzat janë një lloj pikësimi të të folurit, në këtë mënyrë tërhiqet

vëmendja,

- bashkëbiseduesi dëgjohej pa ndërprerje,
- në mënyrë të moderuar e shprehë mendimin e vet,
- nuk sulmohen ata të cilët kanë mendime të ndryshme,
- bashkëbiseduesi i mirë është dëgjues i vëmendshëm.

Kultura e të folurit në hoteleri nënkupton personalitete gjithanshëm të arsimuar, të cilët do të jenë të përgatitur në çdo moment t'u përgjigjen pyetjeve nga fusha të ndryshme, shërbejnë me gjuhën letrare maqedonase, njohin gjuhë të huaj dhe dinë se si t'i përshëndesin dhe pranojnë mysafir.

Kultura e sjelljes me partnerët e punës dhe palëve hoteliere – turistike do të thotë respektim të protokollit të caktuar. Protokoll sipas interpretimit leksikor është caktim me proces verbal të ndonjë aktiviteti të kryer sipas urdhëresës ose detyrës zyrtare. Në interpretim më të lirë, protokoll janë disa rregulla të caktuara të sjelljes. Në fushën e hotelierisë, **nën protokoll nënkuptojmë akt zyrtar, dokument ose marrëveshje, të lidhur ndërmjet dy palëve organizatë hoteliere – turistike si dhënës të shërbimeve dhe mysafir, gjegjësisht shfrytëzuesit të shërbimit.** Më shpesh protokollin lidhet kur personalitete të rëndësishme nga jeta publike dhe shoqërore paraqiten si shfrytëzues të shërbimeve hoteliere turistike. Protokollin mund të organizohet edhe për çdo mysafir tjetër i cili ka dëshirë të qëndrojë nën kushte të veçanta, jashtë kuadrit të shërbimeve ditore. Në këtë rast edhe çmimi i këtyre shërbimeve do të jetë më e lartë në raport me atë të zakonshme. Po ashtu protokollin mund të organizohet edhe gjatë mbajtjes së seminareve, simpoziumeve, solemnitete të ndryshme dhe pritje.

Kur përgatitet protokollin, duhet në procesverbal të konstatohen të gjitha detajet nga ana e shërbimeve për protokoll, kjo i referohet:

- numrit të mysafirëve,
- llojit dhe vëllimit të shërbimeve,
- kohës së shfrytëzimit të shërbimeve,
- renditja e tavolinave, karrigeve, gjegjësisht sipas hierarkia,
- rend i punës ose ashtu siç do kërkon shfrytëzuesi i shërbimit.

Kur bëhet fjalë për personalitete të njohur dhe të respektuar, artikuj të domethënës në protokoll është në mënyrën në të cilën do të sigurohen persona gjatë kohës së qëndrimit të tyre në hotel. Për sigurinë e mysafirëve mund të kujdeset shërbimi i veçantë i objektit hotelier ose ajo të jetë nga ana e shërbimit për sigurim i cili e përcjell dhe e shoqëron mysafirin. Me aktin protokollar parashihen edhe planifikohen aktivitete në lidhje me rregullimin dhe dekorimin e hapësirave të cilat do të jenë të shfrytëzuara nga ana e mysafirëve, si dhe prania e përfaqësuesve të mjeteve për informim publik. Gjatë vizitës dhe ardhjes të personaliteteve jashtëzakonisht të rëndësishëm, i tërë personeli duhet të jetë në lartësi të detyrave protokollare dhe obligime.

Në raste të këtilla drejtuesi i timit menaxhues ose drejtori i objektit hotelier, personalisht i mirëpret dhe i përshëndet mysafirët në hyrje të objektit. Gjithë këto reflektohen në reputacion dhe dinjitetin e objektit hotelier.

1.2.1 Llojet e komunikimit

Numri i madh i autorëve gjatë sqarimit të nocionit komunikime i potencojnë dhe lloje të ndryshme të komunikimit. Ekzistojnë më tepër mënyra të komunikimit ndërmjet njerëzve. Sipas kriterëve të ndryshme, komunikimi ndërmjet njerëzve mund të jetë: komunikim i cili është i bazuar në sinjale dhe komunikim i cili shfrytëzon simbolet. Ndarja e dytë e rëndësishme e komunikimit është ndarja në komunikim verbal dhe jo verbal.

Komunikimi verbal është komunikim me fjalë pa marr parasysh mënyrën e transmetimit të mesazheve me gojë ose me ndihmën e mediumit tjetër. Komunikimi verbal është nën kontroll të vetëdijes dhe është më adekuate kur bëhet fjalë për objekte ose njerëz tjerë. Me atë shprehet ideja, ajo është në funksion të informatorit. Për mes saj rrjedhin informatat, ngjarjet dhe ndodhitë, gjendje, gjësende, emocione, qëndrime, vlera, gjegjësisht informon për objektiven dhe atë subjektive.

Komunikimi jo verbal mund të jetë tërësisht e ndryshme dhe e ndarë nga të folurit. Komunikimi jo verbal është mjet për shprehjen e emocioneve dhe disponimin e brendshëm, qëndrime interpersonale të ndërsjella, prezantues të vetive vetanake (vetit e personit). Komunikimi jo verbal është mënyra e të shprehurit në mënyrë konvencionale. Kjo jo vetëm që e përcjell e mbështet dhe e plotëson komunikim verbal, por mund edhe ta zëvendësoj. Në këtë kontekst krejtësisht me të drejtë mund të themi se biseda mund të mbaroj, por nuk mund të ndërpritet komunikimi jo verbal. Do me thënë, mesazhet jo verbale e ndryshojnë ose vërtetojnë rëndësinë e përmbajtjes së shprehur; e formësojnë mesazhin e shprehur; i zëvendësojnë, plotësojnë dhe zgjerojnë përmbajtjet të cilat më vështirë në mënyrë verbale shprehen; i vlerësojnë përmbajtjet e shprehura dhe udhëzojnë në gradualitet në ta.

Komunikimi verbal dhe jo verbal nuk mund të ndahen, por të studiohen në lidhshmërinë e tyre dialektike. Komunikimi verbal është simbolik kurse jo verbal është komunikim për mes sinjaleve. Sipas kuantitetit, gjegjësisht diapazonit të procesit komunikativ dallojmë kategori vijuese të komunikimit:

Komunikimi intrapersonal Është komunikim të cilin subjekti e ka në vete. Kjo është “biseda me vete”. Këtu nuk ka interaksion ndërmjet dy personave, por “monoveprim”.

Veprimi fillon nga individual, zhvillohet në të dhe në të mbaron. Në realitet bëhet fjalë për rishqyrtim, gjegjësisht introspektim të sjelljes vetanake, aftësitë dhe qëndrimet me çka ngushtë lidhet me vetë vlerësimin. Komunikimi interpersonal është komunikimi ndërmjet më së paku dy personave në kushte të afërsisë fizike, me mundësi që të shfrytëzohen të gjitha shqisat njerëzore. Komunikimi interpersonal është direkte ndërmjet dy ose më tepër personave, fytyrën ose për mes ndonjë medium a personal. Në komunikimin interpersonal, një person prezanton përmbajtje personit tjetër me qëllim të ndikojë në sjelljen e tij dhe qëndrimet, me çka sigurohen kushte për interaksion. Në komunikimin interpersonal ekzistojnë mundësi për shfrytëzim të të gjitha shqisave dhe sigurohet prania e ndikimit kthyes direkt, me çka bëhet instrument themelor për zhvillim të identitetit vetanak dhe zhvillimit të përgjithshëm të personit.

Komunikimi grupor ka atje ku njerëzit shoqërohen në grupe për shkak të dy shkaqeve themelore. Të parët i referohen realizimit të qëllimeve të përbashkëta për përballimin e vështirësive, kurse tjerët i referohen ndjenjave të përkatësisë dhe sigurisë që i siguron përkatësia e grupit. Grupet mund të jenë formale dhe jo formale, të vogla dhe të mëdha, lokale ose ndërkombëtare. Në raport të karakterit të funksioneve të grupit mund të dallojmë tre lloje të grupeve.

1) grupi parë janë grupet familjare të cilat sigurojnë siguri fizike dhe emocionale në rrethin e familjes.

2) grupi i dytë janë grupet shoqërore jo formale. Atmosfera e komunikimit të lirë me personat e tjerë krijohet në grupet shoqërore që i karakterizojnë shoqërimin ndërmjet të barabartëve.

3) grupi i tretë janë grupe të organizuara formale. Në ta përfshihen organizata shkollore, grupet e universitetit, organizata sportive, klubet e të rinjve etj.

1.2.2 Komunikimi verbal dhe jo verbal në shërbimin hotelier

Çdo proces pune është i mbushur me komunikim i cili realizohet ndërmjet punonjësve në lidhje me realizimin e detyrave të punës së përditshme, miratimi i vendimeve dhe këmbimi i mendimeve dhe qëndrimeve. Komunikimi i mirë verbal dhe jo verbal jo vetëm që i lidh punonjësit, por u ndihmon që të punojnë në mënyrë ekipore, ashtu që i bashkon pjesët e ndryshme të ndërmarrjes në një tërësi. Pa komunikim efikas do të vinte deri te konfuzioni dhe disharmonia në punën e sektorëve individual. për shembull, pa praninë e komunikimit verbal, sektori shitës nuk do të kishte “ditur”çka të shet, ai prodhues nuk do të kishte “ditur” çka të prodhon dhe gjithë kjo do të ndikojë edhe mbi punën e sektorit financiar. Në tërë organizmin, komunikimi, qoftë ai me shkrim ose me gojë, shërben që të transmetohen informatat prej njërit individ deri te grupi dhe anasjelltas. Do me thënë komunikimi i biznesit paraqet transmetim të informatave suksesi i të cilave varet nga ajo se sa mesazhi është i kuptuar. Nuk është e mjaftueshme që mesazhi vetëm të pranohet, por është e nevojshme që e njëjta të kuptohet, sepse vetëm në këtë mënyrë ky proces do të ishte i plotë. Komunikimi mund të zhvillohet në mënyrë të ndryshme. Mund të komunikojmë me ndihmën e simboleve, nëpër fjala të shqiptuara ose të shkruara, fotografi ose gjeste, nëpër disa shprehje të fytyrës, tonit të zërit, madje edhe veshja paraqet mesazh për të tjerët. Edhe pse të folurit është formë më e shpeshtë e komunikimit, komunikimi i suksesshëm nuk zhvillohet vetëm atëherë kur njerëzit flasin. Ndonjëherë edhe vet fjalët mund të jenë pengesë në komunikim– zhargone të ndryshme dhe kuptime të ndryshme të cilat mund t’i bashkëngjiten fjalëve të njëjta, kontribuojnë që mesazhi të pranohet në mënyrë të gabuar. Mënyra se si shprehet porosia, shpeshherë ka rëndësi më të madhe nga vet fjalët. Hulumtimet tregojnë se vetëm 10% nga mesazhi kuptohet prej fjalëve, kurse të tjerat 90 % kuptohen nga mesazhi jo verbal edhe atë 30% nga toni i zërit kurse 60% nga lëvizja e trupit, mënyrës se si qëndrojmë, ulemi etj. Nëse përmbajtja jo verbale e mesazhit nuk është korresponduar me përmbajtjen verbale, thuhet se nuk ka përputhshmëri të komunikimit. Punonjësit përveç përgatitjes profesionale si kusht për punë të suksesshme, gjatë punës duhet ta përvetësojnë këtë shkathtësi, e cila do ta lehtësonte komunikimin dhe kjo do të ndikojë edhe mbi rezultatet e përgjithshme.

Kur flitet për komunikimin jo verbal më shpesh identifikohet me lëvizjet e trupit, shprehjes së fytyrës, buzëqeshjes dhe gjesteve të tjera. Në numrin më të madh të rasteve kjo është ashtu. Për shembull, lëvizja e menaxherit u tregon të tjerëve sa ai është i besueshëm, gjegjësisht i sinjalizon rrethinës për nivelin e përgjegjësisë së tij dhe kompetencës. Megjithatë, në botën e biznesit, komunikimi jo verbal nënkupton edhe format e tjera të cilat janë shumë të rëndësishme. Madhësia e zyrës, gjegjësisht kabineti i punës dhe lloji i inventarit, e simbolizojnë statusin dhe nuk mund të injorohen. Veshja, shpesh herë është shenjë për rangun ose llojin e punës të cilën personi e realizon, respektivisht mënyrën se si ai pret të jetë i trajtuar nga të tjerët. Ekzistojnë mesazhe jo verbale të cilat janë të orientuara drejt punës dhe simbolizojnë operacione të caktuara. Për shembull, në njësitë ose shërbimet në të cilat procesi i punës është i lidhur me shfrytëzimin e pajisjeve elektrike të ndryshme, makinave dhe aparateve, butonat me ngjyra të ndryshme të tabelës kontrolluese mundësojnë reaksion të shpejt nga ana e punonjësve, për shkak se më shikim të shkurt ata mund të dallojnë ftohtë ose ngrohtë, rrezik ose siguri etj. Shembull tjetër të ngjashëm mund të haset edhe në shërbimet arkivore, ku rregullohet dokumentacioni zyrtar. Me ndihmën e shifrave të ndryshme, ngjyrave, shenjave, shumë lehtë mund të shfrytëzohen objekte tashmë njëherë të arkivuara. Ekzistojnë edhe mënyra të tjera në të cilat mund të transmetohet një mesazh. Çdo njeri ka zona hapësinore të vetën e cila e rrethon. Nëse ekziston rreziku nga prishja e saj paraqitet ndjesia e shqetësimit. Me miqtë e afërt dhe të afërmeve kjo hapësirë personale ajrore kufizohet në 45 cm, por në vendi e punës përpiqemi që të jemi në distancë më të madhe për shembull, sa “gjatësia e dorës”. Ndërsa me njerëzit të cilët nuk i njohim mjaftueshëm, përpiqemi që të jemi në distancë hapësinore ende më të madhe. Në punën e biznesit, mosrespektimi i kësaj rregulle të pashkruar mundësojnë punonjësit të ndjehen komod dhe të sigurt. Në të kundërtën mesazhi mund të jetë i interpretuar si imponimi i pakëndshëm ose si shmangie.

Pyetje:

1. Ku mirëpriten mysafirët në restorant?
2. Kush i mirëpret mysafirët në restorant?
3. Si akomodohen mysafirët në restorant?
4. Si bëhet negociation me mysafirët për përzgjedhjen e ushqimit dhe pijes?
5. Si zhvillohet biseda gjatë përzgjedhjes së ushqimit dhe pijes?
6. Cilat janë mënyrat e komunikimit ndërmjet njerëzve?
7. Shpjego çka është komunikim verbal, kurse çka jo verbal

Ushtrime:

1. Demonstratë mirëpritje, përshëndetje, akomodim dhe përzgjedhja e tavolinës sipas dëshirës së mysafirit gjatë shërbimit hotelier!
2. Demonstratë shërbyerje të mysafirit sipas standardeve të vendosura të shërbimit me zbatimin e të folurit kulturorë dhe mënyrës së sjelljes me mysafirët!

Mëso më tepër

Komunikimi jo verbal studiohet madje në fillim të shekullit XX. Gjatë raporteve ndër njerëzore (kontakteve) ndërmjet njerëzve, vetëm 20% të informatave transmetohen me ndihmën e fjalëve si mjete verbale, kurse 60-80% përdoren simbole jo verbale (gjeste, shprehjeve të fytyrës) ose disa mjeteve teknike (kompjuterë dhe mjete tjera teknike). Çdo njeri mund të mësojë gjuhë të ndryshme dhe punë me kompjuter. Gjuha e trupit është unike në botë, gjuha e shprehjeve të fytyrës dhe gjestet, gjuha me të cilën mund të komunikohet plotësisht me të gjithë njerëzit, nëse nuk e dimë ta flasim gjuhën e

bashkëbiseduesit me të cilin në një farë mënyre dëshirojmë të kontaktojmë. Rëndësia më e madhe e komunikimit jo verbal është ajo se simbolet e tij më shpesh janë impulse pa vetëdijshme të cilat janë të pamundur që të falsifikohen, kurse mund të zbulohet se bashkëbiseduesi e flet të vërtetën ose tjetër çka mendon ndërsa tjetër çka flet. Hulumtime të ndryshme kanë treguar se njeriu mesatarisht flet 15 minuta gjatë 12 orëve aktive derisa është në gjendje të zgjuar, gjegjësisht për një fjalë harxhon 2-3 sekonda. Llogaritet se pavarësisht nga kultura dhe arsimimit të individit, argumentohet se nëse individi është i përgatitur të pranojë informata të karakterit të ndryshëm (verbale dhe jo verbal), mund sipas zërit ta përcaktojë lëvizjen e bashkëbiseduesit në momentin e dërgimit të ndonjë mesazhi. Njeriu, për arsye se është qenie e vetëdijshme, për dallim nga kafshët mund deri diku t'i kontrollojë veprimet emocionale dhe aktivitete e veta por ky kontroll para së gjithash është për shkak të të kuptuarit të gjuhës së trupit shprehjeve të fytyrës dhe gjesteve, gjegjësisht të mjeteve për komunikim jo verbal. Më interesante është të kuptuarit se njeriu si qenie e gjallë se rrallë e kupton qëndrimin e tij, mënyrën se si lëvizë gjestet dhe shprehjet e fytyrës mund t'i kundërshtojnë asaj që njeriu e ka shqiptuar dhe shpall me zërin e vet. Njeri nuk e di se çdo mendim formon gjestin e vet. Nëse ky mendim përsëritet, ai mendim formon një pozë që pasqyrohet në një gjest të caktuar të fytyrës. Ideja dhe shprehja e jashtme janë ngushtë të lidhura në mes vete. Komunikimi jo verbal ose gjuha e trupit shpesh herë mund të tregojë shumë më tepër për atë se çka ndodhë brenda njeriut, sepse shpesh herë fjala mund të jetë shprehje e rreme e vetëdijes.

2. Llojet e personalitetit dhe komunikimit

2.1 Komunikimi me lloje të ndryshme të mysafirëve sipas tipologjisë së personit

Kultura e shërbyerjes përcaktohet në masë të madhe nga sjellja e personelit shërbyes ndaj mysafirëve. Kjo obligon personelin shërbyes, por më tepër kamerierët për të treguar vëmendje dhe takt ndaj mysafirëve gjegjësisht të përshtaten me karakterin e tyre, kulturën, të kuptuarit dhe disponimin e tyre, por po ashtu edhe për moshën, gjininë dhe statusin shoqërorë etj.

Personeli shërbyes duhet të jetë në gjendje të depërtojë në psikikën e mysafirëve dhe në atë mënyrë të njohë karakterin e tij me çka do të përgjigjet në mënyrën përkatëse ndaj sjelljes së tij. Komunikimi është i ndryshëm për lloje të ndryshme të mysafirëve.

Mysafirë me vetëbesim – sjellja e tyre karakterizohet me vetëveprim të lartë. Dallohen me karakter të vendosur dhe liri të lëvizjes. Të parët përshëndesin, parashtrojnë pyetje, vet e zgjedhin vendi për ulje dhe pa mëdyshje e bëjnë zgjedhjen e vet në lidhje me përzgjedhjen e ushqimeve dhe pijeve. Me ta personeli shërbyes duhet të jetë i kujdesshëm, i përmbajtur me çka do të mundohet më shpejt dhe më mirë t'i shërbejë.

Mysafirë nervoz – këta mysafirë karakterizohen me lëvizje të sforcuara dhe të pa përmbajtura, pyetje dhe përgjigje të shpejta si dhe lëvizje të panevojshëm gjestikulative. Këto mysafirë janë të padurueshëm, të pa përmbajtur shpeshherë qëndrimin e kanë sfidues. Kanë prirje drejt krijimit të situatave konfliktuale. Kamerieri duhet t'i shërbejë shpejt, të kontaktojë qetë me ta, ashtu që të mos krijojë situata për provokim të sfiduar si rezultat i tërësisë së tyre.

Miqësorë dhe me humor – ata janë shumë komunikativ, dëshirojnë të flasin pa respektuar angazhimet, dëshirën, interesat e dëgjuesve të tyre. Nga hyrja e tyre në restorant ata fillojnë biseda me personelin shërbyes për tema më të ndryshme të cilat më shpesh i pengojnë personelit në kryerjen e punës së tyre. Ndaj tyre personeli shërbyes duhet të sjellët me kujdes dhe me taktikë dhe t'i shmangët bisedave të kota.

Mysafirë të pavendosur – ata janë të pasigurt, ata lëvizin ngadalë në restorant, shpesh janë të hidhëruar dhe të mrrolur, ashtu që vështirë e zgjedhin edhe vendi për ulje. Të pavendosur janë edhe gjatë përzgjedhjes së menysë, për këtë arsye personeli shërbyes duhet të jetë i kujdesshëm dhe i sjellshëm drejt tyre, me çka përmes këshillave do t'i ndihmonin që të zgjedhin vendi për ulje dhe përzgjedhjen nga menyuja.

Mysafirë të pabesueshëm – shfaqin mosbesim ndaj personelit shërbyes, dyshojnë drejt sasisë dhe cilësisë të pijeve dhe ushqimit të caktuar si dhe llogarisë së dhënë për ta. Me mosbesimin e tyre të pa bazë ata mund të krijojnë shkaqe për sjellje të keqe të personelit shërbyes drejt tyre. personeli shërbyes duhet të jetë i durueshëm, i kujdesshëm ndaj mysafirëve të këtillë, të sqarojë me ton të qetë dhe të bindshëm, t'i shmangen të gjitha situatave të mundshme të cilat do të shkaktonin mosbesim te këta mysafirë. Është e domosdoshme që t'u dorëzojnë të gjitha detajet për menynë, t'i informojnë për çmimet dhe cilësinë e ushqimit dhe pijeve dhe në fund t'u japin llogarinë në rregull të përgatitur.

Mysafirë kapricioz – shfaqin dëshira jo të zakonit nga personeli shërbyes. Vërejtjet e tyre më shpesh i referohen sasisë dhe cilësisë së ushqimit, të shoqëruara me vërejtje të ndryshme të procesit të shërbyerjes. Ata asnjëherë nuk janë të kënaqur, ashtu që pakënaqësinë e tyre ndonjëherë e shprehin në mënyrë jo adekuate dhe në formë të vrazhdë. Kapricioziteti mund të karakterizohet përmes formës të (vetëbesimit, mosbesimit i shoqëruar me poteze nervoze). Në raste të këtilla shërbyerja bëhet komplekse për shkak të faktit se këto mysafirë shfaqin sjellje jo të zakonshme nën shprehjen e dëshirave të tyre ndaj personelit shërbyes kjo imponon që të shfrytëzohen më tepër masa taktike të shërbyerjes nga ana e personelit shërbyes.

Restorantet vizitohen nga njerëzit karakteret e të cilave paraqesin përmbledhje nga disa karaktere në një. Këto karakteristika shpeshherë japin sjellje të pa parashikueshme të mysafirëve me çka personeli shërbyes duhet të afrohet në mënyrë korrekte dhe komplekse.

2.2 Shërbimi hotelier me lloje të ndryshme të

Sjellja e mysafirëve në varësi nga mosha e tyre

Mosha e mysafirëve ka ndikim të rëndësishëm mbi sjelljen e personelit për shërbyere ndaj tyre.

Mysafirë të rritur – në sjelljen e personelit shërbyes është e domosdoshme që të ndjehet respekt ndaj moshës së tyre me vëmendjen dhe respektin e nevojshëm. Shpesh herë ata preferojnë ushqim dietal, me çka personeli shërbyes duhet mirë ta njohë (a la cart) menynë me të cilën do t'u ndihmojë rreth përzgjedhjes së llojeve të këtilla të ushqimeve. Shpesh herë u është e nevojshme vëmendje e zmadhuar kur ata vendosen në tavolinë, veshje dhe zhveshje të kapuleve të tyre si dhe gjatë servirjes së ushqimit.

Adoleshentët – personeli shërbyes duhet posaçërisht të jetë i vëmendshëm drejt kësaj kategorie të mysafirëve, posaçërisht ndaj temperamentit të tyre si dhe vetëbesimit të tyre.

Fëmijët – fëmijët kur vizitojnë restorante ose vende për argëtim me prindërit e tyre paraqesin kategori të veçantë të mysafirëve. Ata janë të padurueshëm, të lëvizshëm dhe kurioz. Apetiti i tyre më shpesh karakterizohet me atë se si është disponimi i tyre. Personeli shërbyes duhet të jetë posaçërisht i vëmendshëm me këtë grup të mysafirëve përmes vëmendjes së zmadhuar, të sjellshëm dhe të durueshëm me çka do të tregojë interes ndaj dëshirave të tyre. Duhet të shërbehen shpejt dhe me përparësi.

Qëndrimi ndaj mysafirëve nga varësia e gjinisë së tyre

Vëmendja e personelit shërbyes ndaj meshkujve dhe femrave si mysafirë karakterizohet me disa veçori.

Gjatë shërbyerjes së femrave duhet të dihet se ata shumë mirë e njohin mënyrën e përgatitjes së ushqimit si dhe karakteristikën e shijes së tyre si dhe mënyrën e servimit. Në këtë aspekt ata janë më të rezervuara dhe më kritike. E dëshirojnë rendi dhe higjienën në çdo nivel të mundshëm, posaçërisht kujdesen për pastërtinë e mbulesave, pecetave, aksesoreve dhe gotave, të pamjes së mirë të jashtme dhe cilësisë së ushqimit, si dhe të mënyrës se si e njëjta shërbehet. Përveç më lartë të përmendurës personeli shërbyes duhet ndaj tyre të sjellët shumë me kujdes me çka do ta theksojë para tyre përparësinë e tyre para mysafirëve meshkuj, t'ua lënë përzgjedhjen e menysë në të cilën personeli shërbyes di të ishte vetëm si konsulent, me çka do t'u ndihmonte gjatë përzgjedhjes së pijeve.

Meshkujt janë më të vendosur. Ata u besohen personelit shërbyes në përzgjedhjen e menysë. në shumicën e rasteve vendosin në përzgjedhjen e pijeve alkoolike. Nëse ndonjë nga pijet e dëshiruara mungon personeli shërbyes duhet t'i shërbejë me pijen më të afërt të ngjashme e cila do të ishte dëshira e mysafirit, kurse në të njëjtën kohë ta informojë për karakteristikat e tij. Meshkujt dëshirojnë të jenë të shërbyer në mënyrë precize, mirë dhe me vëmendje.

Qëndrimi i mysafirëve në varësi nga statusi i tyre zyrtar ose shoqërorë

Mysafirë të cilët kanë status shoqëror ose zyrtar është e nevojshme vëmendje e shtuar nga personeli shërbyes. Për ta zgjedhën vende të cilat nuk janë në qendër të vëmendjes kurse ofrojnë qetësi dhe paqe në restorant. Kjo është për shkak të faktit se ato janë për herë të rrethuar me vëmendje, me çka qasja e këtillë do t'ua përmirësonte kohën në restorant.

Qëndrimi ndaj mysafirëve me aftësi të kufizuara fizike

restorantet shpeshherë vizitohen edhe nga mysafirë të cilët kanë mungesë të caktuar trupore. Mysafirë të verbër, të shurdhër, memec, mysafir me defekt në të folurit ose mangësi tjera të ngjashme. Me llojin e këtillë të mysafirëve duhet të qaset me vëmendje të veçantë dhe respekt si barrierat më lartë të listuara në mënyrë të dukshme të mos ekzistojnë. Personeli shërbyes duhet menjëherë të shoh mangësinë te lloji i këtillë i mysafirëve, të reagojë në mënyrë të shpejtë me çka nuk do të krijohej vëmendje e panevojshme te kjo kategori e mysafirëve. Po ashtu personeli shërbyes duhet të jetë posaçërisht i vëmendshëm ndaj mysafirëve të cilat kanë ndonjë sëmundje psikike me çka do të ishin ndërmarrë të gjitha masat e domosdoshme që mysafiri i këtillë të jetë më së miri i shërbyer. Nëse mysafiri i dhënë ka problem për të cilët personeli shërbyes e di ose është njoftuar, të sëmurit i jepet ose i sugjerohet lloji i caktuar i ushqimit dhe pijeve të cilat i përgjigjen gjendjes së tij shëndetësore.

2.3 Zgjidhja e situatave konfliktuale

Në tabelën e mëposhtme janë të përpunuara lloje të caktuara të mysafirëve, karakteristikat e tyre dhe sjellja e personelit për shërbyerje.

Lloji dhe karakteristikat e mysafirit	Sjellja e personelit për shërbyerje
Mysafir i turpshëm	
- fjalimi i ngadalhtë dhe i qetë - Lëvizje dhe vendime të ngadalta - Nuk shikon direkt në sy kur flet - Nuk ndërmerr kurrfarë iniciative - Nuk parashtron pyetje plotësuese	- Tregon interes se do të ndihmojë - qartë dhe në detaje jep informacione - Flet ngadalë dhe pa kurrfarë ngritje të zërit - mund ta interesojë mysafirin me bisedë joformale
Mysafir llafazan	
- Parashtron pyetje të detajuara - Di shumë mirë të bindë - Nuk i pëlqen të jetë vetë - Ka tendencë ta tepron	- E drejton bisedën në drejtim të caktuar - Jep përgjigje të shkurtra, por kulturore - Me këtë lloj të mysafirëve ka mundësi të madhe të shet më tepër
Mysafirë agresiv	
- Shpejt e humbë durimin - Ka tendencë të thotë çka duhet të tjerët të bëjnë - Kurrfarë tolerancë për gabime - Nuk do të jetë i këshilluar - Jep deklarata kategorike - Flet shpejt dhe me zë	- I sjellshëm dhe profesionist - Dëgjon dhe nuk parashtron shumë pyetje - Në asnjë rast nuk debaton
Mysafirë dallues	

-Shumë ankohen -Vështirë mund t'i plotësojë nevojat	- Sqaron në detaje - Të sjellshëm, ekziston mundësia për konflikt potencial - Përcjellë çka dhe si ndodhë me mysafirin - Shpreh dëshirë që t'u ndihmojë - Tregon interes për komoditetin e tyre
“Unë di gjithçka”mysafiri	
- E humbin durimin shumë shpejt - Shpejt sjellin vendime	- Jep informacion minimal - Përgjigjet qartë në pyetjet e parashtruara - Këtij lloji të mysafirëve është vështirë të shitet diçka në mënyrë plotësuese
Mysafir me aftësi të kufizuara	
	- Ky mysafir shërbehet pa pritje - Sjellja si me mysafirin e thjeshtë me pak më tepër vëmendje - Nuk tregon keqardhje
Mysafirë me fëmijë	
	-Gjen aktivitet me të cilin fëmijët do të jenë të angazhuar -Fillimisht i shërben fëmijët -Bisedon me fëmijët, kurse prindërve u jepet kompliment

Pyetje:

1. Shpjegoni komunikimin me mysafirët e pavendosur!
2. Bën krahasimin ndërmjet mysafirëve të pabesueshëm dhe atyre me vetëbesim!
3. Cilat janë karakteristikat e mysafirit të sjellshëm?
4. Si duhet të sjellët personeli për shërbim ndaj mysafirëve me të meta fizike?
5. Si duhet të sjellët fëmijë?

Ushtrime:

1. Demonstro situatë konfliktuale ndërmjet dhënësit të shërbimit dhe klientit!
2. Demonstro komunikimin përkatës në shërbimin hotelier

KONKLUZION

Mysafirët mirëpriten dhe pranohen në derën hyrëse të restorantit. Në restorantet e mëdha luksoze ka dyer të veçanta ku pranohen mysafirët. Këtu i mirëpret person i cili është i veshur me veshje zyrtare. Te tavolinat e rezervuara duhet t'i kushtohet vëmendje dëshirës së mysafirit për tavolinën, ato të kenë pamje të mirë në sallë, pamje të këndshme në natyrë, gjatë dimrit të jenë afër radiatorit ose me pamje drejtë muzikës etj. Pasi që i kemi vendosur, mysafirëve duhet t'u ofrohet ushqim ose pije. Duke iu afruar mysafirit, kamerieri fillimisht duhet të sjellë listën e ushqimeve, menynë ditore, çmimoren e pijeve, karta për mëngjes, karta e barit, karta e verës dhe ngjashëm. Nëse në tavolinë ka më tepër mysafir, atëherë secilit mysafir i jep nga një listë të ushqimeve. Kur mysafiri dëshiron të paguajë, kamerieri është i obligueshëm në mënyrë të lexueshme të shkruan llogarinë dhe ta lexojë para mysafirit që të shohë se a është shënuar gjithçka që është porositur.

Zëri i këndshëm dhe i qetë i punonjësit hotelier, nxitë ndjenja të këndshme tek mysafirët. Të folurit jo vetëm që kontribuon për krijimin e atmosferës më të mirë, por sugjeron edhe në seriozitetin dhe profesionalizmin në punë. Njëra nga dimensionet më të rëndësishme të komunikimit në shërbimin hotelier është si të tërhiqet vëmendje e bashkëbiseduesit

Kultura e sjelljes me partnerët e punës dhe palëve hotele-turistike do të thotë respektim të protokollit të caktuar. Komunikimi ndërmjet njerëzve mund të jetë: komunikim i cili është i bazuar në sinjale dhe komunikim i cili shfrytëzon simbolet.

Komunikimi zhvillohet në mënyrë verbale (fjali të shqiptuara apo të shkruara) dhe jo verbale (shprehje të fytyrës, tonit të zërit, qëndrimin, lëvizjes, madje edhe të veshjes paraqet mesazh për të tjerët).

Personeli shërbyes duhet të jetë në gjendje të depërtojë në psikikën e

mysafirëve dhe në atë mënyrë të njohë karakterin e tij me çka do të

përgjigjet në mënyrën përkatëse ndaj sjelljes së tij. Komunikimi është i ndryshëm për lloje të ndryshme të mysafirëve siç që janë: me besim në

vete, të pavendosur, shpërthyes dhe lloje të tjera të mysafirëve, fëmijë, të rritur etj.

Njësia modulare 5:
SHËRBYERJA E PIJEVE JOALKOOLIKE



QËLLIMI

Gjatë studimit të kësaj teme nxënësi do të fitojë dituri dhe kompetenca:

- të dallojë pijet joalkoolike dhe mënyrat e përgatitjes së tyre, servirje dhe shërbyerje;
- të krahasojë përgatitjen, mënyrën e servirjes dhe shërbyerjes të pijeve të nxehta dhe të ftohta

Termat kyç: pije joalkoolike, barist

1. Nocioni dhe mënyrat e shërbyerjes së pijeve të nxehta dhe të ftohta

Pijet jo alkoolike janë ato pije të cilat në përbërjen e tyre nuk përmbajnë alkool. Këto pije freskojnë, mund të shfrytëzohen vetë ose në kombinim me pije tjera jo alkoolike. Në pijet joalkoolike përfshihen: uji, pije pemësh, pije prej perimeve, qumështi dhe pije narkotike ose alkaloidë (çaj, kafe dhe kakao).

1.1 Uji

Uji është një nga substancat më të rëndësishme i cili është i domosdoshëm për mirëmbajtjen e jetës në tokë, ai është i përfshirë gjithandej dhe është njëri nga elementet më të çmuara të jetës. Njeriu çdo ditë duhet të pinë rreth dy litra ujë në ditë. Rekomandohet me ushqyerjen e shëndoshë, për arsye se nuk përmban kalori. Uji është lëng i cili përbëhet nga oksigjeni dhe hidrogjeni. Ujërat minerale janë ujëra burimore të cilat në përbërjen e tyre përmbajnë dyoksid të karbonit dhe materie minerale (sulfur, hekur, magnez etj). Shija e ujit varet nga përbërja kimik, kurse uji i fortë ose i butë përcaktohet në varësi nga rruga nëpër të cilën lëviz. Nëse rrjedh nëpër shkallë prej gëlqeres uji është i fortë, kurse nëse lëviz nëpër shkallë të granitit uji është i butë. Uji në treg vjen si: ujë për pije, ujë i gazuar, ujë mineral natyral, ujë artificial mineral.

Uji i pijshëm në treg duhet çdoherë të jetë bakteriologjikisht në rregull dhe të jetë e testuar. Shërbehet me të gjitha llojet e pijeve alkoolike dhe joalkoolike dhe me të gjitha llojet e ushqimeve.

Ujë të gazuar është ujë për pije e cila në përbërjen e saj përmban dy oksid karboni dhe shërbehet me pije alkoolike dhe jo alkoolike, në gotë të veçantë ose përzihet me pijet e tjera.

Uji mineral natyral duhet të përmban ma së paku 1g materie minerale në 1 litër ujë.

Uji mineral artificial ose i njohur edhe si uji i thartë në përbërjen e vet përmban 1g dyoksid karboni në 1 l ujë. Këto ujëra përdoren si shtesë e pijeve të tjera alkoolike dhe jo alkoolike. Mbushen shishe prej 1 l, 0.5 l, 250 ml. Në vetë shishet duhet të qëndrojnë etiketa në të cilën do të jetë e shkruar analiza kuantitative dhe kualitative e ujit. Temperatura optimale për shërbyerje të ujit është 8° C. Sipas dëshirës së mysafirit mund të shtohet limon i cili e ndryshon shijen e ujit dhe ujit të fortë e cila i hollon mineralet.

Uji shërbehet në gota prej qelqi me vëllim të ndryshëm për shembull:

gotë me karrige, gotë pa karrige dhe tamblër gatë (e mesme dhe e madhe).

Uji shfrytëzohet për: shuarjen e etjes, mjet dietal, për kujdesje në dhomën e hotelit, gjatë shërbyerjes së kafes, kakaos dhe çajit, gjatë shërbyerjes së ushqimeve dhe pijeve të ndryshme për neutralizimin e shijes. Gjatë shërbyerjes së mysafirëve me ujë duhet të parashtrohen pyetjet vijuese: çfarë uji dëshirojnë të thjeshtë apo të gazuar, uji të jetë në temperaturën e dhomës ose i ftohtë, çfarë sasi dëshirojnë prej 11, 0, 5l ose 0, 25l.



Fig. 48. Shërbyerja e ujit

1.2 Lëngje frutash dhe perimesh

Lëngjet e frutave dhe të perimeve fitohen me përpunimin e frutave dhe perimeve të freskëta dhe të ngrira ose koncentrat të frutave ose perimeve. Gjatë prodhimit të pijeve nga frutat dhe perimet është e lejuar të përdoret sheqer, glukozë, shurup glukoze, acid limoni, uthull molle, askorbine dhe të verës. Te lëngjet e gazuara është e lejuar që të shfrytëzohet dy oksidi i karbonit. Në treg sipas procedurës teknologjike për përfitim, përbërjes fizike dhe kimike dallohen lëngje frutash të qarta, lëngje frutash të turbullta, lëngje frutash në formë të qullit, lëngje frutash të koncentruara dhe lëngje prej perimeve.

Lëngjet e frutave mysafirëve në restorant mund t'u servohen nga bukalli ose nga ambalazhi i pijes, fruta ose perime të sapo shtrydhura përgatiten para mysafirit sipas dëshirës së tij ose sipas rekomandimit të kamerierit.

Servimi i lëngjeve të frutave bëhet në temperaturë prej 8-10°C.



Fig. 49. Shërbyerja e lëngut prej frutave dhe perimeve

Gota në të cilën shërbehet pija e pemëve ose e perimeve vendoset në tabaka me pecetë dhe lugë ose gypëz dhe sipas dëshirës mund të shërbehet edhe uji i ngurtë (kub akulli). Gotat në të cilat shërbehen këto pije janë gota me karrige, tumbler gotë (e mesme dhe e madhe).

Këto pije mund të shërbehen si aperitivë, pije kokteji, freskuese.

1.3 Pijet freskuese

Për prodhimin e pijeve freskuese është e nevojshme: ujë mineral, ujë, sheqer, ekstrakte bimore, lëngje pemësh, aditivë të cilat janë të lejuara për përdorim, dy oksidi i karbonit dhe drithëra. Këto pije mund të jenë edhe pa gaz ku nuk përdoret dy oksidi i karbonit. Në etiketën e këtyre pijeve duhet të shkruhen të dhënat e mëposhtme:

- emri i prodhuesit,
- emri i produktit,
- data e paketimit dhe afati i shfrytëzimit,
- sasia neto,
- vlera kalorike,
- përbërja kimike etj.

Pijet freskuese mund të jenë:

- pije me lëng frutash,
- pije të fituara në bazë të agrumeve,
- pije nga ekstrakte bimore,
- pije të gazuara,
- shurup për përgatitjen e pijeve freskuese të pa gazuara joalkoolike.

Këtu në këto pije do t'i përmendim edhe pijet energjetike dhe velnes pijet (wellness drinks).

Në treg hasen në ambalazhe të ndryshme dhe ruhen në vende të thata, të freskëta dhe të errëta. Duhet pasur kujdes të veçantë për pijet e gazuara, sepse pas hapjes së tyre shpejt e humbin dy oksidi e karbonit.

Temperatura optimale për konsumim është 6-8°C, pija hapet para mysafirit dhe derdhet në gotë, pijet prej pemëve përzihen para hapjes, pijet energjetike konsumohen në ambalazh origjinal, uji i fortë jepet sipas dëshirës së mysafirit. Shërbehen në tumbler të madh ose gotë për limonadë.



Fig. 50 Servirja e pijeve freskuese

Pyetje:

1. Cilat janë pije joalkoolike?
2. Si vjen uji në treg?
3. Si shërbehet uji?
4. Në çfarë temperature shërbehen lëngjet e frutave dhe pijet freskuese?
5. Si mund të jenë pijet freskuese?

Ushtrim:

1. Demonstroni mënyrat e servirjes së pijeve joalkoolike!
2. Demonstroni përgatitjen e pijeve joalkoolike!

2. 2. Mënyrat e servimit dhe shërbyerjes së pijeve të nxehta dhe të ftohta

2.1 Qumështi

Qumështi është produkt me ngjyrë të bardhë në të verdhë (varet nga përçindja e yndyrës), pa erë, nuk është e tejdukshme dhe me shije të ëmbël. Qumështi i freskët është produkt që lehtë prishet dhe ruhet në temperaturë prej 4°C. Mund të servohet e ngrohtë ose e ftohtë, servohen në gota tumbler me gypëz, gotë qeramike për qumësht me përfundëse. Përveç qumështit të freskët (qumësht i papërpunuar – lope, qumësht për fëmijë, qumësht me yndyrë të plotë i cili përmban 3, 6% dhe qumësht ekstra yndyrorë me 4, 5% yndyrë, qumësht me yndyrshmëri të ulët 1% yndyrë, qumësht i skremuar me aditivë – kakao, vanilje, kafe, karamеле, mjaltë etj) mysafirët mund të jenë të shërbyer me produkte prej qumështi (kos, jogurt, kefir, jogurt frutash) dhe krem panë e cila trashet duke u rrahur dhe shfrytëzohet për dekorim dhe krem panë e rrjedhshme e cila përdoret si aditivë në kafe.



Fig. 51. Set për servimin e qumështit

Qumështi përdoret edhe gjatë prodhimit të shejkëve, frappe dhe punçe të qumështit të cilat mund të jenë të ngrohta dhe të ftohta.

2.2 Kafja

Atdheu i kafes është rajoni malor Kafa në Etiopinë Jugore. Ekzistojnë më tepër legjenda për zbulimin e kafes, njëra prej tyre tregon se kafeja është zbuluar nga ana e një kope dhish nga Etiopia.

Ato duke kullotur, kanë hasur në kaçubë të gjelbër dhe kanë filluar që t'i hanë frutat. Personi që kulloste kopenë menjëherë ka vërejtur ndryshim në disponimin e dhive të tij. Ata kanë qenë të emocionuara dhe më të gjalla. I brengosur për shëndetin e dhive, ai ka mbledhur disa nga frutat dhe i ka sjellë deri te murgjit në manastirin e afërt. Priftërinjtë i kanë zier kokrrat dhe e kanë përrë lëngun, duke provuar efektin e njëjtë.

Që në vitin 1500 të largët, tregtarët evropian, aventuristë dhe hulumtues kanë zbuluar përdorimin e kafes në Turqi, ku kanë qenë të hapur kafeteritë e para, të cilat kanë qenë të ashtuquajtura edhe qendra të diturisë, vende ku janë takuar intelektual dhe tregtarë të shquar. Zgjerimi i shpejt i kafes në Evropë ka filluar në shekullin e radhës. Më vonë kafeja bëhet njëra nga produktet më të konsumuara në botë, me tradita, mënyra ritual të përgatitjes të cilat dallohen prej vendit në vend. Sot për atdhe të kafes së mirë llogaritet Italia, ku është krijuar edhe espresso. Në Itali kanë zbuluar rregullën 4M e cila do të thotë (miscela) përzierje, (macinino) mullinj, (macchina da caffè) makinë për kafe dhe (mano del barisra) dora respektivisht aftësia e barmenit, prej të cilës varet cilësia e kafes. Druri i kafes mund të rritet lartë më tepër metra, por gjatë kultivimit në plantacione lartësia e saj kufizohet. Cilësia e kafes varet nga sorta e kafes, lartësia mbidetare e plantacionit dhe nga kushtet klimatike.

Kafeja është lloj i bimës frutat e të cilës janë qershia të kuqe, kurse kokrra e kafes është gjysma nga fara e cila gjendet në frutë. Dy llojet më të përhapura të kafes janë arabika dhe robusta.

Arabika është lindur në rajonet malore të Etiopisë dhe pastaj e përhapur nëpër tërë botën, më së shumti gjendet në rajonet tropikale të ekuatorit. Rritet në lartësi prej 900 deri 200 m lartësi mbidetare, sa më lartë rritet aq cilësia është më e madhe. Në përbërjen e vet përmban 1.2 deri 1, 7% kofein. Arabika vlerësohet sipas asaj që kafes (espresso) i jep erë të veçantë, aromë dhe shije, në mes të cilave më e çmuar është shija e çokollatës dhe tonet e aromës së luleve.

Robusta është lloj i kafes e cila është më rezistuese ndaj kushteve klimatike, kultivohet në lartësi prej 200 deri 600m lartësi mbidetare, përmban prej 1, 6 deri 3, 2% kofein. Kafes (espresso) i dhuron trup dhe dendësi.

Që të fitohet kafe e mirë çdoherë shfrytëzohet përzierje prej kafes Arabika dhe Robusta. Prodhues më të mëdhenj të kafes janë:

Amerika Jugore (Brazili, Venezuela, Ekuadori, Kolumbia), Amerika Qendrore (Meksiko, Guatemala, El Salvador, Kosta Rika), Afrika (Bregu i Fildishtë, Uganda, Angola, Kongo, Etiopia, Kenia, Tanzania), Azia (Indonezia, India).

Xhezvja e parë për espresso (moka italiane) është e prodhuar në vitin 1993 nga industrialisti Bialetti. Është e përbërë nga tre elemente: pjesa e poshtme në të cilën është uji i ftohtë, pjesa e mesme ose filtri në të cilin vendoset kafeja e bluar dhe pjesa e sipërme në të cilën grumbullohet espresso e përgatitur. Trik i vogël që të fitohet espresso e shkëlqyeshme është që asnjëherë të mos tejmbushet filtri për kafe, as të mos ngjeshët kafeja në të.

Për përgatitjen e pijes prej kafes çdo herë shfrytëzohet kafe freskët e skuqur dhe kafe freskët e bluar, për arsye se përmban më së shumti materie aromatike. Përzierjen e përbëjnë më tepër lloje të kafes, kurse këtë përzierje e bëjnë profesionistë special.

Kafeja me qumësht është më e mirë kur konsumohet gjatë kohës së ngrënies.

Kafeja pa qumësht është më mirë të konsumohet pas vaktit (drekës) që të përshpejtohet procesi i tretjes të ushqimit.

Detyrimisht me kafe duhet të shërbehet një gotë ujë.

Personi që përgatit dhe shërben kafe quhet, “barist”

Ndonjëherë termi “barist” ka nënkuptuar ekspert me bërjen dhe shërbyerjen e kafes espresso. Megjithatë, sot baristi duhet të ketë dituri shumë më të madhe dhe shkathtësi dhe të kuptojë cilat janë parakushtet për kafe kryesore dhe si ta bëjë. Baristi jo vetëm që duhet të dijë se sit a përgatis dhe shërbej espresson, por duhet të dijë të përgatitë dhe t’i shërbejë pijet e tjera nga kafeja, si dhe të dijë të përzgjedh qumësht përkatës dhe të njëjtën në mënyrë adekuate ta ruaj dhe ta shfrytëzoj.

Ekzistojnë mënyra të ndryshme të përgatitjes së kafes, siç që janë:

- përgatitja e makinës për espreso,
- filtër – kafe,
- përgatitja e kafes turke,
- përgatitja e kafe – makinës së automatizuar.

Për të qenë barist i suksesshëm duhet t’i njohë dhe në mënyrë të duhur ta shfrytëzojë aparatin për espresso dhe mullirin për kafe, që kërkon dituri teknike të caktuar, njohje të modeleve të ndryshme dhe mënyrave të funksionimit të tyre. Rol shumë të rëndësishëm në punën e baristit ka dozimi. Shfrytëzimi racional i lëndës së parë dhe njohja e parimit të përzierjes së tyre janë me rëndësi vendimtare për produktin final që të shkaktojë kënaqësi me freskinë e vet, shije dhe pamje.

Përveç kësaj barisiti i mirë është i shpejt drejton me organizmin e barit dhe di si ta paraqes të bërën para mysafirëve, di se si t’i shërbejë dhe t’u mundësojë të ndjehen këndshëm.



Fig. 52. Set për servirje të kafes

2.3 Kakaoja

Kakao pluhur fitohet me bluarjen e farave të skuqura dhe të presuara nga fryti i kakaos. Atdheu i kakaos është Meksiko. Astekët për shkak të përbërësve të cilat i përmban e ashtu quajnë edhe ushqim i zotave. Bregu i Fildishtë është prodhuesi më i madh. Në Evropë kakaon e ka sjell Kolombo. Kakaoja i takon grupit të pemëve. Në kakao haset alkaloidi teobromin i cili është i ngjashëm me kofeinën. Kakaoja është i skremuar lehtë kakao në pluhur me 20-22% vaj kakaoje. Ngjyra e kakaos varet nga përqindja e vajshmërisë, sa më tepër yndyrë aq ngjyrë më e errët. Kakaoja me përmbajtje të vajit të ulët përmban prej 8-20 % vaj kakaoje. Kakaoja ruhet në vende të errëta, të thata dhe të freskëta e mbrojtur nga erërat e huaja.

Instant kakaoja është e pasur me proteinë, sheqer, vitamina, kakao. Përgatitet duke shtuar ujë të ngrohtë ose të ftohtë ose qumësht dhe aditiv të panës së ëmbël. Përveç instant variantës klasike në treg hasen edhe pije të tjera nga kakaoja edhe atë:

- çokollatë me shije të portokallit (çokollatë e nxehtë, i shtohet shurup portokalli dhe “Grand Marnier“),
- çokollatë irlandeze (çokollatë e nxehtë, i shtohet uiski irlandez dhe mjaltë, e dekoruar me krem të ëmbël të rrahur dhe çokollatë të grirë).
- Për një porcion kakao është e nevojshme 20 g kakao. Sot përdoret produkt i gatshëm çokollatë e rrjedhshme e cila mund të përgatitet në mënyrat vijuese:
- çokollatë e nxehtë e cila mbulohet me qumësht të nxehtë dhe dekorohet me krem të ëmbël të rrahur. dhe
- çokollatë vjeneze në të cilën shtohet qumësht i nxehtë dhe brendi dhe dekorohet me krem të ëmbël paraprakisht të rrahur.



Fig. 53. Shërbyerja e çokollatës së nxehtë

Kakaoja servohet në gotë prej porcelani ose qelqi zjarrdurues për kakao ose çokollatë të rrjedhshme, kurse e ftohtë servohet në tumbler gotë.

2.4 Çaji

Çaji paraqet gjethe të thata nga bima me shkure, bimë çaji. Prejardhja e çajit është nga provinca e Indisë Asam. Para 5000 vjetëve u transferua në Kinë, kurse më vonë në Japoni, Tajlandë etj. Çaji në Evropë ka mbërritur në fillim të shekullit të VII. Çaji në Evropë është transferuar përmes Rusisë. Sot harxhues më të mëdhenj të çajit janë Anglezët, të cilët mesatarisht harxhojnë 4, 2 kg çaj për një banorë.

Në përbërjen e vet e përmban alkaloidi tein. Sikur te kafeja, për cilësinë e çajit nuk është e rëndësishme vetëm bima por shumë e rëndësishme është ku kultivohet gjegjësisht klima, toka dhe struktura. Sa më e lartë është lartësia mbidetare për kultivim, fitohet çaj më cilësorë. Çaji malorë është çaj me materie aromatike, shije të këndshme dhe me lagështi më të madhe dhe kultivohet prej 1200 deri 3000 metra lartësi mbidetare. **Çaji më cilësorë kultivohet në Darxhingllang në Himalajet në lartësi mbidetare prej 2300 metra.** Këtu çaji mblidhet njëherë në vit. Çaji i cili kultivohet në lartësi mbidetare mesatare, është çaji i cili kultivohet prej 300 deri 1200 metra lartësi mbidetare dhe janë pak me shije më të fortë dhe aromë. Çaji nga rajoni me lartësi mbidetare më të vogël ka shije të fortë dhe astrigente, ritet më shumë herë dhe realizohen më tepër velje. Këto çaje shfrytëzohen për përfitimin e përzierjeve të ndryshme të çajeve dhe çajeve të aromatizuara. Për përfitimin e çajit cilësor vjelet sythi dhe dy gjethe poshtë tij.

Sipas mënyrës së përpunimit të gjetshit dallohen: çaj i zi, i gjelbër, ullon dhe i aromatizuar. Ekzistojnë çaje në mënyrë speciale të përpunuar dhe çaj nga pemët (ekstrakte nga çaji) dhe bimëve (çaj prej kaçe, çaj prej hibiskusit, çaj bliri, çaj nenexhik, etj.). Çaji ruhet në vende të thata, të errëta dhe vende ku nuk ka erëra të tjera.

Ekzistojnë dy lloje për përgatitjen e çajit:

- 1) Çaj prej gjetheve të thata – përgatitet në bukall të veçantë, i cili para se të shërbehet kullohet në gotë të veçantë,
- 2) Çaj nga paketa(qese filtri)– qese filtrin e cila gjendet në gotë në mënyrë direkte i hedhim ujë valë.

Çaji mund të serviret me qumësht ose me krem të ëmbël, rum, konjakdhe lloje të ndryshme të sheqerit. Mund të shërbehet me bukall për t'u mbushur gota. Çaji servohet në gotë prej porcelani prej 200ml me përfundëse, tumbler për çaj me akull dhe kokteje me çaj. Posaçërisht është e vëmendshme kur çaji përgatitet para mysafirëve në karrocën për servim.



Fig. 54. Set për servim e çajit

Karta për përzgjedhjen e çajit mund të shkruhet në mënyrë më atraktive për mysafirët me ndonjë anekdotë, histori dhe mendim filozofik për çajin.

Pyetje:

1. Si shërbehet qumështi?
2. Ku haset rregulla 4M?
3. Sa gramë kakao nevojiten për përgatitjen e një porcioni?
4. Si shërbehet kakaoja?
5. Si përgatitet çokollata e nxehtë?
6. Si përgatitet çokollata vjeneze?
7. Si ndahet çaji?
8. Si përgatitet çaji?
9. Çka është barista?

Ushtrim:

1. Përgatit dhe demonstro mënyrat e servirjes së pijeve të nxehta dhe të ftohtë !

Konkluzion

Pijet jo alkoolike janë ato pije të cilat në përbërjen e tyre nuk përmbajnë alkool, këto pije freskojnë, mund të shfrytëzohen vetë ose në kombinim me pije tjera jo alkoolike. Në pijet joalkoolike përfshihen: uji, pije pemësh, pije prej perimeve, qumështi dhe pije alkaloide (çaj, kafe dhe kakao).

Uji është një nga substancat më të rëndësishme i cili është i domosdoshëm për mirëmbajtjen e jetës në tokë, ai është i përfshirë gjithandej dhe është njëri nga elementet më të çmuara të jetës. Njeriu çdo ditë duhet të pinë rreth dy litra ujë në ditë. Uji në treg vjen si: ujë për pije, ujë i gazuar, ujë mineral natyral, ujë mineral artificial.

Lëngjet e frutave dhe të perimeve fitohen me përpunimin e frutave dhe perimeve të freskëta dhe të ngrira ose koncentrat të frutave ose perimeve. Gjatë prodhimit të pijeve nga frutat dhe perimet është e lejuar të përdoret sheqer, glukozë, shurup glukozë, acid limoni, uthull molle, askorbine dhe të verës. Te lëngjet e gazuara është e lejuar që të shfrytëzohet dy oksidi i karbonit. Lëngjet e frutave mysafirëve në restorant mund t'u servohen nga bukalli ose nga ambalazhi i pijes, fruta ose perime të sapo shtrydhura përgatiten para mysafirit sipas dëshirës së tij ose sipas rekomandimit të kamerierit. Servimi i lëngjeve të frutave bëhet në temperaturë prej 8-10°C.

Për prodhimin e pijeve freskuese është e nevojshme: ujë mineral, ujë, sheqer, ekstrakte bimore, lëngje pemësh, aditivë të cilat janë të lejuara për përdorim, dy oksidi i karbonit dhe drithëra. Këto pije mund të jenë edhe pa gaz ku nuk përdoret dy oksidi i karbonit. Në etiketën e këtyre pijeve duhet të shkruhen të dhënat e mëposhtme: emri i prodhuesit, emri i prodhuesit, emri i produktit, data e paketimit dhe afati i shfrytëzimit, sasia neto, vlera kalorike, përbërja kimike etj. Pijet freskuese mund të jenë: pije me lëng frutash, pije të fituara në bazë të agrumeve, pije nga ekstrakte bimore, pije të gazuara, shurupe për përgatitjen e pijeve freskuese të pa gazuara joalkoolike. Këtu në këto pije do t'i përmendim edhe pijet energjetike dhe velnes pijet (wellness drinks).

Qumështi i freskët është produkt që lehtë prishet dhe ruhet në temperaturë prej 4°C.

Personi që përgatit dhe shërben kafe quhet, “barist”. Ekzistojnë mënyra të ndryshme të përgatitjes së kafes, siç që janë: përgatitja e makinës për espresso, filtër – kafe, përgatitja e kafes turke, përgatitja e

kafe – makinës së automatizuar.

Përveç instant variantit klasik në treg hasen edhe pije të tjera nga kakaoja edhe atë: çokollatë me shije të portokallit (çokollatë e nxehtë, i shtohet shurup portokalli dhe “Grand Marnier“), çokollatë irlandeze (çokollatë e nxehtë, i shtohet uiski irlandez dhe mjaltë, e dekoruar me krem të ëmbël të rrahur dhe çokollatë të grirë). Për një porcion kakao është e nevojshme 20 g kakao. Sot përdoret produkt i gatshëm çokollatë e rrjedhshme e cila mund të përgatitet në mënyrat vijuese: çokollatë e nxehtë e cila mbulohet me qumësht të nxehtë dhe dekorohet me krem të ëmbël të rrahur dhe çokollatë vjeneze në të cilën shtohet qumësht i nxehtë dhe brendi dhe dekorohet me krem të ëmbël paraprakisht të rrahur. Kakaoja servohet në gotë prej porcelani ose qelqi zjarrdurues për kakao ose çokollatë të rrjedhshme, kurse e ftohtë servohet në tumbler gotë.

Sipas mënyrës së përpunimit të gjethit dallohen: çaj i zi, i gjelbër, ulon dhe i aromatizuar. Ekzistojnë çaje në mënyrë speciale të përpunuar dhe çaj nga pemët (ekstrakte nga çaji) dhe bimët (çaj prej kaçe, çaj prej hibiskusit, çaj bliri, çaj nenexhik, etj.). Çaji ruhet në vende të thata, të errëta dhe vende ku nuk ka erëra të tjera.

Ekzistojnë dy lloje për përgatitjen e çajit: çaj prej gjetheve të thata – përgatitet në bukall të veçantë, i cili para se të shërbehet kullohet në gotë të veçantë dhe çaj nga paketa (qese filtri)– qese filtrin e cila gjendet në gotë në mënyrë direkte i hedhim ujë valë.

Regjistri i nocioneve dhe termave

A lla kart – shprehje franceze që nënkupton shërbyerjen e mysafirëve me ushqim, sipas zgjedhjes së tij.

A lla minut – shprehje franceze që nënkupton ushqim që përgatitet sipas porosisë.

Analiza e rreziqeve – proces i grumbullimit dhe vlerësimit të informatave për rrezikun të lidhura me ushqimin dhe kushtet që sjellin deri te prania e tij me qëllim që të vendoset cilat nga rreziqet janë të rëndësishme për sigurinë e ushqimit dhe për këtë arsye duhet të jenë të listuara në planin HACCP.

Aperitivët – lloje të pijeve që e irritojnë lukthin dhe çelin apetit për ngrënie. Këtu përfshihen të gjitha llojet e rakisë, uiskit, vermut, bitere etj.

Apetisani – meze për aperitiv. Përbëhen nga bajamet e kriposura, pomçips, pompaje, ullinj etj.

Ben – mari – shprehje franceze, e cila nënkupton lëvizjen e ushqimeve të përgatitura në ujë të ngrohtë për mirëmbajtjen e ngrohtësisë së ushqimit.

Branç – term amerikan i cili rrjedh nga fjalët Brekfast (mëngjes) dhe Lunch (drekë). Ky vakt zakonisht shërbehet në periudhën prej orës 11 deri ora 14.

Dekantim – derdhja me kujdes e verës së zezë të vjetër origjinale në bukall.

Dizhestiv – pije që pihen pas ngrënies bashkë me kafe, me të cilat përfshihen konjaku dhe likeri.

Filirim – ndarja e mishit nga kockat te peshqit.

Fllambirim – të ndezë, diçka në flakë.

Fondu – term francez për ushqim, të cilin mysafiri vetë e përgatitë në tavolinë në enë speciale për fondu, p.sh. djathë fondu, mish fondu, çokollatë fondu etj.

Frapirim – ftohja e shpejtë e verërave të shkumuara dhe të bardha. Frapirimi u bëhet edhe gotave.

Garafa – bukall prej qelqi për shërbyerje të ujit dhe verës.

Gota e Napoleonit – gota për konjak.

HACCP kontrolli – hetim sistematik dhe i pavarur i planit HACCP të zbatuar për të përcaktuar nëse aktivitete dhe rezultatet e tyre bashkëveprojnë me masat e planifikuara, a zbatohen ato masa në mënyrë efikase dhe i arrijnë qëllimet e përcaktuara mbi një bazë të tillë.

HACCP plani – dokument i përgatitur në përputhje me parimet e planit HACCP që siguron kontroll të rreziqeve të cilat janë të rëndësishme për sigurinë e ushqimit në segmentin të cilit i referohet.

Ivent – fjalë angleze që nënkupton ngjarje të madhe (solemne).

Kontrolli (emër) – gjendja ku ndiqen procedurat e duhura dhe respektohen kriteret e sakta.

Kontrollimi (folje) – marrja e të gjitha veprimeve të nevojshme (veprimeve, masave) për sigurimin dhe mirëmbajtjen e kushteve për punë, sipas kriterëve të caktuara me planin HACCP.

Krikëll – gota për birrë.

Kufiri kritik – kriteri i cili bën ndarjen nga niveli i pranueshëm dhe atij të papranueshëm.

Masa e kontrollit – çfarë do veprimi ose aktiviteti i cili mund të shfrytëzohet për parandalimin ose eliminimin e rrezikut për sigurinë e ushqimit ose zvogëlimin e saj deri në nivel të pranueshëm.

Masa parandaluese – (a) faktori fizik, kimik ose ndonjë tjetër i cili mund të shfrytëzohet për kontrollim të rrezikut të identifikuar për shëndetin; (b) secili aktivitet me ndihmën e të cilit parandalohet, eliminohet ose zvogëlohet rreziku dhe pengohet ndotja e sërishme me zbatimin e masave efektive.

Masat korrigjuese – cili do veprim që duhet të ndërmerret kur rezultati nga monitorimi i pikave kritike të kontrollit inicion humbjen e kontrollit.

Molton – çojë e cila vendoset sipërfaqen e tavolinës para çarçafëve për të mbrojtur çarçafin nga rrëshqitja dhe të mirëmbahet nxehtësia e ushqimit.

Monitorimi – paraqet një përmbledhje të renditjeve të vëzhgimeve, observimeve ose matjeve të parametrave kontrolluese, të cilët realizohen me qëllim që të fitohen shënime të sakta që të sigurohet se kufijtë kritike e mirëmbajnë sigurinë e ushqimit. Monitorim i vazhdueshëm do të thotë mbajtja e një regjistrimi të pandërprerë të të dhënave.

Natservis – shërbyerja e mysafirëve sërish me të njëjtën ushqim.

Niveli i pranueshëm – prania e rrezikut për të cilën nuk ekziston probabiliteti se do të shkaktojë rrezik të papranueshëm për shëndetin.

Ofis – vend i cili gjendet ndërmjet kuzhinës dhe sallës për shërbyerje, atje ruhet inventari për shërbyerje.

Pika e kontrollit – çdo pikë në sistemin e kontrollit të produkteve ushqimore në të cilën nëse humbet kontrolli na sjell deri te paraqitja e rrezikut të papranueshëm për shëndetin.

Plej master – term për pajisje elektrike në të cilin ruhen pjatat të ngrohta dhe vendoset në tavolinë para mysafirëve.

PKK – pika e kontrollit kritik – faza, pika ose procesi ku mund të zbatohet kontrolli i cili është i domosdoshëm për parandalimin, eliminimin ose reduktimin e rrezikut për sigurinë e ushqimit deri në nivel të pranueshëm.

Rrezik – çdo shkaktarë biologjik, kimik dhe fizik në produktet ushqimore ose ushqimin për bagëtinë ose kushtet biologjike, kimike ose fizike për produktet ushqimore ose ushqimin për bagëtinë të afta të shkaktojnë veprime të

padëshiruara për shëndetin.

Rrezik – funksioni i probabilitetit e veprimit të dëmshëm për shëndetin dhe serioziteti i atij veprimi, si pasojë nga ai rrezik.

Somelier – personi që shërben verë.

Sosier – term francez, i cili nënkupton enë për salcë.

Shambririm – me këtë fjalë nënkuptohet vera të marrë temperaturën e dhomës.

Tambler – gotë për uiski.

Tost – bukë e thekur.

Tranzhirim – ndarja e mishit nga kockat.

Vauçer – term anglez për kupon p. Sh për një vakt).

Veprim korrigjues – çfarë do veprimi që ndërmerret kur rezultatet nga monitorimi i PPK tregojnë në humbjen e kontrollit.

Verifikimi – zbatimi i metodave, procedurave, analiza dhe vlerësime të tjera si plotësim i monitorimit për të caktuar përputhjen e HACCP sistemit me HACCP planin.

Vlerësimi i HACCP planit – element i verifikimit i fokusuar në grumbullimin dhe vlerësimin e informatave shkencore dhe teknike që të përcaktohet se plani HACCP kur zbatohet në mënyrën e duhur a i kontrollon rreziqet në mënyrë efektive.

HACCP (Analiza e rreziqeve dhe pikat e kontrollit kritike) – sistem me ndihmën e të cilit bëhet identifikimi, vlerësimi dhe kontrolli i rreziqeve të cilat janë të rëndësishme për sigurinë e ushqimit.

Literatura e shfrytëzuar

1. Arora, R.K. (2007), Food Service And Catering Management. NewDelhi: APH Publishing Corporation;
2. Kaludova. D. (2002), Trends in menu planning and design. Annual Assen Zlatarov University, Bulgaria, Bourgas, v. XXXI;
3. Kotschevar, L., Withrow, D. (2008), Management by Menu. New Jersey: John Wiley and Sons;
4. Management by Menu, Lendal H. Kotschevar Diane Withrow, Printed in the USA;
5. Mr Dragos Vukicevic, Strucno-tehnoloska analiza ugostiteljskih menija, institute za unapredenje robnog prometa;
6. BAUER. BAUER. MITSHE, Gatimi (organizimi dhe funksionimi i kuzhinës), Copyright ©2000, Shtëpia botuese Trauner Schulbuch Verlag;
7. WINE, Richard P., Vlerësimi i verës (përktheu nga anglishtja Verica Petkova), Shkup, Ars lamina, 2012;
8. Vasilka Stefanovska, Njohuri për mallin për vitin e dytë – profesioni i turizmit mikpritës, Shkup, 1994;
9. Velika Bizoeva, Branko Bizoev, Hoteleri për vitin e IV (të rregullt dhe fakultativ), Ministria e Arsimit dhe Shkencës R. Maqedoni, Shkup, 2010;
10. “Bar Code”, revistë e specializuar për katering, muaji IV, V, VI 2014;
11. Guttmeier Schickler, Siegel Langer, Servirane, Shtëpia Botuese Trauner Schulbuch, Linz;
12. Janko Kerchmar, M.Sc., “Bar pi dhe përzierje”, Rijekë, 1976;
13. Asoc. Dr. Dejan Metodijeski, Menaxhim i menysë, shkrim i brendshëm, Universiteti "Goce Dellçev" – Shtip, Fakulteti për Turizëm dhe Logjistikë Biznesi, Shkup, 2015;
14. Janko Kerchmar, M.Sc., “Technique poslovanja u ugostiteljstvu poschujvanje”, Rijeka, 1975;
15. Borislav Milenković, “Mikpritja afariste”, Leskovc, 1977;
16. Dr. Simona Martinoska, Menaxhimi i prodhimit të ushqimit në hoteleri, Ohër, 2003;
17. Siegel Langer Guttmaier Schickler Baldauf, Bartender, Shtëpia Botuese Trauner Schulbuch, Linz;
18. Dr. Ante Frlic, Ivo Marosevic, “Shërbimi i mikpritjes”, Rijekë, 1974;

19. Mileva, S. (2005), Analiza dhe planifikimi i menusë së restorantit. Sofje: Avangard Prima;
 20. Marijan Borovac, MA, Vera dhe si të pihet, Libri i rinisë, Shkup, 2008;
 21. Nako Tashkov, Trajan Veljanov, Teknologjia e shërbimit, Universiteti "Goce Dellçev" – Shtip, 2009;
 22. Rregullore për formën dhe përmbajtjen e formularit të etiketës kombëtare restorant-meana dhe mënyrën dhe kriteret më të afërta për marrjen e etiketës kombëtare restorant-meana. Gazeta Zyrtare e Republikës së Moldavisë, nr. 149 datë 13.10.2014;
 23. Gazeta Zyrtare e R. Maqedonia, nr. 62/2004;
 24. Trajan Veljanov, Shërbim, Bogdanci – Sofje 2000, 126 f.;
 25. Trajan Veljanov, Catering 1, Prosvetno delo, Shkup, 1989;
 26. Trajan Veljanov, Mikpritja 2, Vepra arsimore, Shkup 1989;
 27. Milan Shakota, MA, Ante Rancevic, “Teknologjia profesionale”, Beograd, 1982;
 28. Ivan Marosevic, “Bare dhe pije në mikpritje”, Opatija, 1970.
 29. Dr. Vasko Tsutsuleski, “Teknikat e shërbimit”, Fakulteti për Turizëm dhe Hoteleri, Ohër.
 30. Hotel Alexander Palace – Menu e pijeve;
 31. Hotel Aleksandar Palace – Lista e ngrënies;
 32. KONVENTA DHE RKOMANDIME PËR SIGURINË DHE SHËNDETIN NË PUNË TË ORGANIZATËS NDËRKOMBËTARE TË Shkup, 2012, Organizata Ndërkombëtare e Punës;
 33. Ligji për sigurinë e ushqimit dhe produkteve dhe materialeve që vijnë në kontakt me ushqimin (Gazeta Zyrtare e Republikës së Moldavisë nr. 54/2002);
 34. Ligji për Sigurinë dhe Shëndetin në Punë. "Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr.92/07; Dr. Nikola Rot, Znakovi i znacenja, Psihologjia, psiholoska biblioteka, 1982 g.
- Në tekstin mësimor janë shfrytëzuar foto nga:

- Hoteli “Llaki” – Ohër
- Restoranti “Sofra – Veljanov”, Negotinë
- Hoteli “Gogov” – Pehçevë
- Restoranti kombëtarë “Meçkuevska kuqa – Puzhe” – Sv. Nikole

