

VAIRA VANAGA

VIESU APKALPOŠANA

Pārstrādāts un papildināts izdevums

Rīga 2009

 **Turība**
BIZNESA AUGSTSKOLA

UDK 64(075.8)

Va 463

Vaira Vanaga

Viesu apkalpošana. Pārstrādāts un papildināts izdevums

Recenzente Mg. sc.soc., docente Livija Brūvere, lektore Biznesa augstskolas Turība Starptautiskajā tūrisma fakultātē.

ISBN 978-8897-828-42-8

© SIA “Biznesa augstskola *Turība*”, Rīga, 2009., 144. lpp.

© Vaira Vanaga, 2009

Izdevējs SIA “Biznesa augstskola *Turība*”

Izdevniecības vadītāja Daiga Rugāja

Redaktore Lilita Vīksna

Iespiests SIA “Jelgavas tipogrāfija”

Saturs

Priekšvārds	4
I nodaļa.	
Viesu apkalpošanas īpatnības	7
II nodaļa.	
Ēdināšanas uzņēmumu tirdzniecības telpu raksturojums.....	8
III nodaļa.	
Tirdzniecības zāles sagatavošana viesu apkalpošanai	17
IV nodaļa.	
Trauki, galda piederumi un to raksturojums	26
V nodaļa.	
Ēdienu karte, to izveides principi.....	39
VI nodaļa.	
Prasības, kādas tiek izvirzītas viesmīlim apkalpošanas laikā	46
VII nodaļa.	
Galda klājuma veidi	49
VIII nodaļa.	
Viesu sagaidīšana un pasūtījuma pieņemšana.....	70
IX nodaļa.	
Ēdienu un dzērienu sagatavošana pasniegšanai.....	78
X nodaļa.	
Ēdienu pasniegšanas metodes	100
XI nodaļa.	
Norēķināšanās ar viesi	115
XII nodaļa.	
Banketu un pieņemšanu apkalpošana.....	117
XIII nodaļa.	
Ārzemju viesu apkalpošanas īpatnības	131
Pēcvārds	143
Izmantotā literatūra	144

Priekšvārds

Viesos iešana un viesu uzņemšana ir sabiedrības veselīga dzīvesveida sastāvdaļa.

Viesmīlības jēdziens ir tikpat sens kā pati civilizācija. Tās attīstība, sākot ar senseno tradīciju dalīties maizē ar apkārtējiem un beidzot ar mūsdienu daudzfunkciju darbību viesmīlības industrijā, sniedz izsmeļošu materiālu izpētei.

Angļu vārds *hospitality* (viesmīlība) cēlies no vecfranču *hospice*, kas nozīmē māju, kurā uzņem svešiniekus. Senākais no tāda veida uzņēmumiem ir “Hospice de Beaune” Burgundijā, pazīstami arī kā “Hotel Dieu”, kas nozīmē Dieva māja.

Liecības par pirmajiem viesmīlības uzņēmumiem – *tavernām* – var atrast antīkā perioda manuskriptos. Šāds dokuments ir arī Babilonijas valdnieka Hammurapi (apmēram 1700 g. p. m. ē.) kodekss.

Viduslaiku viesmīlības apraksts nebūs pilnīgs, neminot karaļa pils dzīres un svinības, kurās tika apkalpoti simtiem cilvēku. Tajā laikā vēl nebija izdomāta *à la carte* (*no franču valodas*) – *izvēle pēc ēdienu kartes*. *Katrs viesis savu maltīti izvēlas individuāli* apkalpošana (tā radās tikai XIX gs.).

Pirmās ziņas par lauku krogiem Latvijā – saimnieciskiem uzņēmumiem ceļotāju un apkārtnes iedzīvotāju apkalpošanai – atrodamas vēsturiskos dokumentos, sākot ar 13. gadsimtu. Vēlākā laikā par tiem vēsta arī tautas dziesmas un parunas. Ar pārņemto un latviskoto svešvārdu “krogs” arī Latvijā apzīmēja saimniecisku pakalpojumu māju apkārtnes iedzīvotāju un svešinieku – ceļotāju vajadzībām, kur par samaksu izsniedza dzērienus un ēdienus, kā arī deva naktsmājas ceļotājiem un dažviet viesiem sagādāja arī maiņas zirgus. Vietējām vajadzībām celti krogi atradās dzirnavu tuvumā, parasti pie lielākām ūdensdzirnavām.

Mūsdienu cilvēks ir ieguvis izvēli – mēs dzīvojam pasaulē, kur automobilis un lidmašīna aizvedīs mūs uz jebkuru pasaules malu. Arvien vairāk un vairāk cilvēku vēlas iegūt labākus dzīves apstākļus, labāko ēdināšanu, labāko atpūtu un aprikojumu. Restorānam ir būtiska loma cilvēka dzīvē. Iešana uz restorānu pilda svarīgu sociālo funkciju. Cilvēkiem ir

nepieciešama ne tikai paēšana, bet arī saskarsme ar citiem cilvēkiem. Gaidot kādu ģimenei nozīmīgu dienu, gribas visu ātrāk un labāk padarīt. Un pēc emocionāli bagātiem svētkiem vēl ilgi sirdī glabājas gaišuma sajūta.

Cilvēkiem nepieciešams tikties un kopā pavadīt laiku. Vajadzība dalīties ar kādu par iespaidiem kādā tālā ceļojumā, vēlēšanās apspriesties par personīgām problēmām, panākumiem vai neveiksmēm darbā, tāpat arī par radošām iecerēm, nemaz jau nerunājot par obligātajām un regulārajām tuvu radnieku tikšanās reizēm, – tas viss cilvēkus savā starpā saista; jo īpaši tad, ja šīm reizēm tiek radīti nepieciešamie apstākļi. Latviskās dzīves tradīcijas un godi ir saistīti ar klātiem galdiem. Latviešiem kā senas kultūras tautai ir izkopti sadzīves principi, kuru savdabīgais latviskums tos atšķir no citām nācijām. Latviešiem ir arī gadu simtos pārbaudītas tradīcijas. Godi un tradīcijas ir tautas kultūras sastāvdaļa, kas nodrošina, ka tā nepazūd starp citām tautām, jo dzīvotspējīgas ir tikai tās tautas, kas ciena un godā savu senču tikumus un paražas, viņu dzīves gudrību un atziņas.

Viesu apkalpošanas process ietver sevī prasmi pareizi uzklāt galdu dažādiem dzīves gadījumiem, svinot gan ģimenes svinības, gan svētkus, gan arī atceroties kādu sevišķu dienu vai notikumu cilvēka dzīvē. Pie klāta galda tiek risinātas lietišķas sarunas, iepazīti jauni domu biedri, kā arī patīkami pavadīts laiks. Arī kārtojot starpvalstu lietas un ievērojot diplomātisko protokolu un etiķeti, tiek atbilstīgi klāti galdi, rīkojot pieņemšanas, oficiālas pusdienas un vakariņas.

Viesu apkalpošanas procesā kā neatņemama sastāvdaļa ir pati viesu apkalpošana, kuru veic viesmīlis un kura prasa profesionālas darba iemaņas un zināšanas.

Šajā grāmatā izklāstītas visas galvenās atziņas, kas saistītas ar galda klāšanu, ēdienu un dzērienu pasniegšanu un viesu apkalpošanas metodēm.

Šī grāmata ir veidota atbilstoši Biznesa augstskolas *Turība* Starptautiskā tūrisma fakultātes izstrādātās studiju programmas “Ēdināšanas serviss” prasībām.

Grāmata būs palīgs arī tiem, kuri nolēmuši apgūt viesmīļa profesijas noslēpumus.