



# 12 Servering

Servitørens hovedmål er å få gjesten til å trives. Som servitør må du derfor være interessert i mennesker. Du har dessuten kunnskap om maten og drikken på menyen, og har smilet på lur i stressede situasjoner.

## **I dette kapitlet kan du lære**

- hva som kjennetegner yrket som servitør
- hvordan du kan dekke et bord
- hvilke serveringsmåter du kan bruke

## Servitøryrket

Servitør er yrkestittelen til den som serverer mat og drikke på ulike serveringssteder. Men servitøryrket er variert og handler om mye mer enn å servere mat og drikke. Servitøren er blant annet bedriftens ansikt utad, og den som står for salget av bedriftens produkter. Som servitør må du derfor kunne mye både om salg, service og maten og drikken som selges.

For deg som har evnen til å omgås mennesker og vil ha en jobb som ikke er rutinepreget, kan servitøryrket passe godt. Du møter mange forskjellige folk i et miljø der ingen dager er like. Men tempoet kan være høyt, arbeidet består av både dag- og kveldsvakter og hele tiden må du jobbe tett sammen med andre.

Restaurant- og utelivsbransjen er i vekst – et stort antall nye barer og kafeer dukker opp hvert år. I tillegg til barer og kafeer fins dessuten svært mange andre steder man kan jobbe som servitør (etter avlagt og

bestått fagprøve), for eksempel bedriftsrestauranter, flyselskaper og ambassader i inn- og utland. Servitører er også attraktive som selgere av restaurantutstyr og drikkevarer som vin, brennevin og kaffe, eller som medarbeidere i eventbyråer (selskapsarrangører). Jobbmulighetene er altså gode for deg som utdanner deg til servitør.

### Servicemedarbeideren

Som servitør skal du utføre oppgavene dine på en slik måte at gjestene føler seg velkomne og nyter oppholdet på serveringsstedet. Du må vise at du ser alle gjestene, selv om du har det travelt. Et smil og et nikk kan ha avgjørende virkning.

Du må ha et blick for at gjestene er forskjellige og trenger forskjellig behandling. Noen vil prate om løst og fast – andre vil bare ha det de ber om og ellers være mest mulig «i fred». Andre igjen er mer enn vanlig interessert i mat og drikke og vil ha svar på spørsmål om råvarer og tilberedningsmåter.

Gjestene vil helt naturlig spørre servitøren dersom det er noe de lurer på når det gjelder bedriften. Derfor er det viktig at servitøren har kunnskap om hele bedriften og det bedriften kan tilby.

Som alle andre kan servitøren ha dårlige dager. Gjestene forventer å møte et serviceinnstilt fagmenneske, så la ikke frustrasjonene dine gå ut over dem. Av og til vil du også møte vanskelige og krevende gjester, og selv da skal du opptre høflig og korrekt.

#### HYGIENE

Arbeidstøyet til en servitør skal alltid være rent og strøket. Negler og hår skal være nyklippet og rent. Ikke bruk mye sminke, parfyme eller smykker. Vask hendene nøye og ofte slik at bakterier ikke transporteres.

*Til venstre: Servitøren må kunne mye om service og salg i tillegg til om mat og drikke*

*Til høyre: I anretningen er alt servitøren trenger til oppdekking*

## Lokalene

### Anretningen

Anretningen er servitørenes forberedelsesrom, oftest plassert mellom kjøkkenet og det lokalet gjestene oppholder seg i. Her oppbevares alt av dekketøy (det du dekker bordet med), og det servitørene ellers trenger til å gjøre klart i serveringslokalet. Kaffe-maskiner og viner og andre drikkevarer er som oftest også oppbevart her.

Det er som regel i anretningen *restaurantsystemet* (kassaapparatet) er plassert. Men det blir mer og mer vanlig å ha restaurantsystemet på et lett tilgjengelig punkt inne i restauranten. Da blir det mindre løping fram og tilbake og mer tid til gjestene.

Som servitør er det din oppgave å holde orden på regningen til de gjestene du serverer. Du skal også håndtere betalingen, enten det er i form av kontanter, kredittkort eller faktura.

### Bestilling

Store restaurantbedrifter har et eget bookingkontor som tar seg av reserveringer. I de mindre og mellomstore bedriftene er det hovmesteren og servitørene som gjør dette. Når du tar telefonen, skal du alltid si bedriftens navn, og så presentere deg selv med eget navn. Slik vet gjesten hvor hun har ringt og dessuten hvem hun snakker med, slik at det blir lett å kontakte restauranten igjen senere.

Stadig flere restauranter bruker elektroniske reserveringssystemer. Derfor er det viktig at du som servitør mestrer disse systemene. Bookingsystemet fungerer også som et verktøy i bedriftens markedsføring.

Ved en bordbestilling bør du få med deg

- navnet på gjesten/firmaet
- dato for besøket
- klokkeslett
- antall gjester
- anledning (kundemiddag, bursdag osv.)
- eventuelle ønsker (bordplassering, meny osv.)
- telefonnummer/e-post



## Bordet

### Bordtyper

Når vi velger bordtyper (hvordan bordene skal settes sammen), må vi ta hensyn til

- hvor mange gjester det er
- hvilken størrelse og form lokalene har
- hvilken anledning det er (bryllup, dåp, bursdag osv.)

I à la carte-restauranter er bordene plassert hver for seg. De kan da settes sammen hvis det kommer bestillinger med grupper som ønsker å sitte sammen.

Når vi plasserer bordene, er det viktig å tenke på hvor vi må komme forbi, og på hvor stor plass som kreves for å utføre arbeidet som servitør. Minstemalet for bordbredde er 90 cm, bredden som hver gjest trenger er minst 60 cm. For å komme bak gjesten må du regne med en meter fra bordkanten til neste hindring (vegg, annen stol eller annen fysisk hindring).

### Duker

Hvilken farge og stoffkvalitet duken skal ha, kommer an på hvilken profil serveringsstedet har. Duken er en viktig del av pynten i lokalet, dessuten demper den støy og beskytter bordene.

Som servitør må du lære deg å legge duken på bordet på en elegant og lettvinnt måte. Serveringsstedet er som regel fullt av gjester når dette skal gjøres, slik at det blir en del av stedets profesjonalitet å gjøre det med eleganse. Lange duker bør to servitører legge på sammen, slik at duken ikke blir krøllete.

En kuvert omfatter det gjesten trenger av utstyr for å innta et måltid: glass, bestikk, serviett og kuvertasjett. For at kuverten skal være både elegant og praktisk, lages den etter bestemte regler. Disse reglene går helt tilbake til Frankrike på 1700-tallet! De er derfor grundig utprøvd, og de fleste restauranter følger dem fremdeles.

*Bordene kan enkelt settes sammen til større bord, slik at bordtypen passer til antallet gjester som bestiller sammen*



*Hvordan legge på duk.*



*I en bar passer det godt med bord og stoler gjestene selv kan flytte på*



*Til høyre: I selskap er det hyggelig med runde bord – da er det lett for gjestene å snakke sammen*

### HYGIENE

Vask bord på grundig og godkjent måte. Bruk rene kluter.



## Kuverten

Kuverten skal være ca. 60 cm bred. Utstyr vi tar med høyre hånd, som kniv og glass, skal være på høyre side. Det vi tar med venstre hånd, som gaffel, skal være på venstre side. Det som skal brukes først, ligger ytterst. Dessertbestikket er alltid plassert på kuvertens topp, på «oversiden» av tallerkenen.

Når du dekker bordet, er det viktig å være nøyaktig. Kuvertene skal være like brede, og bestikket på den ene siden av bordet skal ligge på linje med bestikket på motsatt side.

Glassrekken skal stå på linje langs hele bordet. Slik får det hele et «rent» og stilfullt utseende.



Inntil for noen år siden fulgte alle norske restauranter disse reglene strengt, men de siste årene har man forholdt seg friere til dem. Nye restaurantkonsepter fra fjerne verdensdeler krever en annen kuvert. Serveringsbransjen ønsker å tenke nytt og å sette spennende matopplevelser i sentrum. Det som likevel er sikkert, er at kuverten alltid må inneholde det gjesten trenger for å innta måltidet, og at utstyret skal være så lett tilgjengelig som mulig.

! Salt og pepper plasseres et sted på bordet der alle gjester kan få tak i det uten å måtte be andre om å sende det. Tannpikere er også vanlig å ha tilgjengelig. Det er dessuten vanlig å pynte bordet med lys og kanskje blomster eller annen pynt. Hvor mye pynt som skal brukes, avhenger av størrelsen på bordet og antall kuverter.

### HYGIENE

Hendene dine må alltid være nyvasket når du bretter servietter. Gjesten tørker seg rundt munnen med servietten.

? Hva trenger du utenom mat for å innta et måltid?

## Servietter

Som en del av pynten på bordet bretter eller danderer vi servietter på en fin måte. Vi bruker enten stoffservietter eller engangsservietter. Engangsservietter bør være av god kvalitet, slik at de er lette å brette. Billige servietter er vanskelige å brette, siden det materialet de er lagd av, er tynt og ikke stivt nok.

Her er to eksempler på bretting:

*En kuvert består av alt gjesten selv skal bruke under måltidet*



*Dinner, også kalt musling*



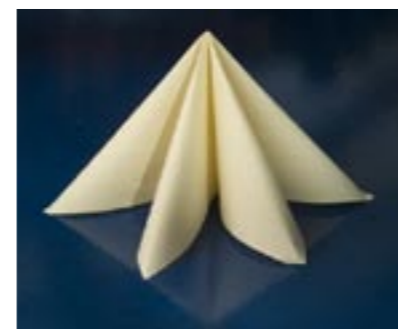
1 Ta servietten helt ut og brett den sammen til en trekant



2 Brett hele servietten sammen som et trekkspill med ca. 2 cm store folder



3 Brett servietten sammen og legg den flat på kuverten



*Dobbelt stormseil*



1 Brett servietten en gang ut, med åpningen ned mot deg. Hold en finger øverst midt på servietten



3 Legg trekanten fra høyre over til venstre, slik at det blir en dobbel trekant



2 Løft det øverste laget nederst fra høyre over til venstre så høyre side blir en trekant



4 Gjør det samme på den andre siden og sett servietten opp

## Glass



## Kopper



## Frokostoppdekking



## Oppdekking til fiskerett og dessert



## Lunsjbuffet-oppdekking



## Oppdekking til suppe og kjøttrett



## Spesialbestikk



Fra venstre:

**Sauseskje (gourmetskje)**

En nesten flat skje til hovedretter med saus, slik at vi lett kan få sausen opp fra tallerkenen.

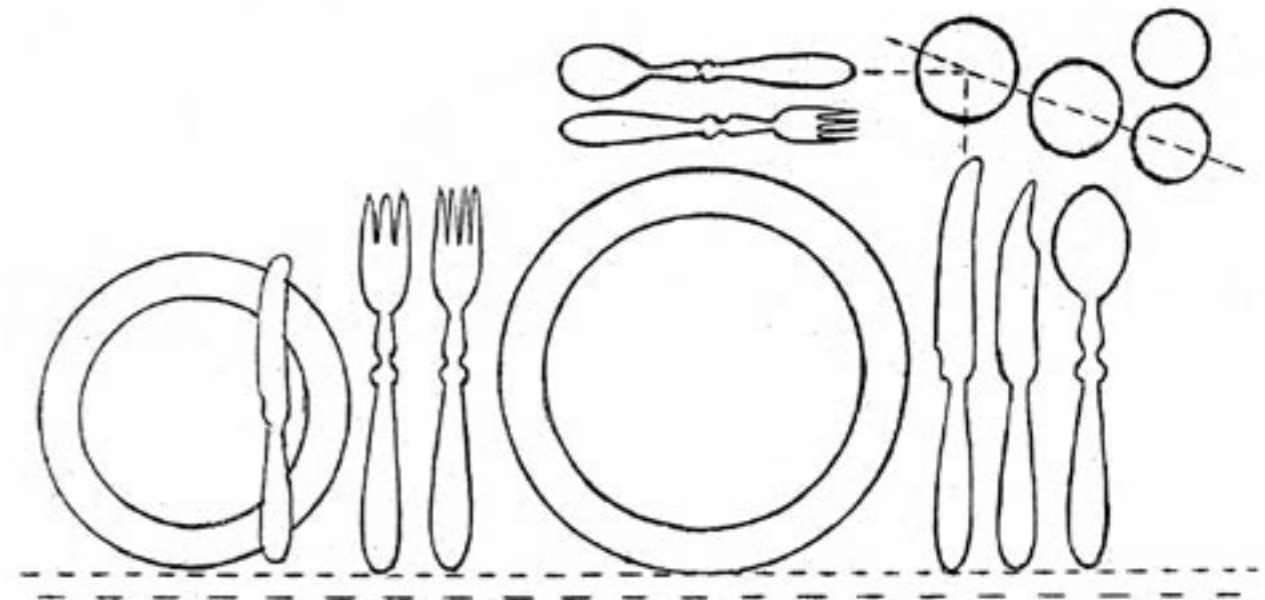
**Skalldyrgaffel**

En lang, tynn gaffel med en liten skje på enden. Gaffelen brukes til å pirke inne i klørne på skalldyr, mens skjeen på enden brukes til å grave ut lettere tilgjengelig kjøtt og innmat.

**Snegletang**



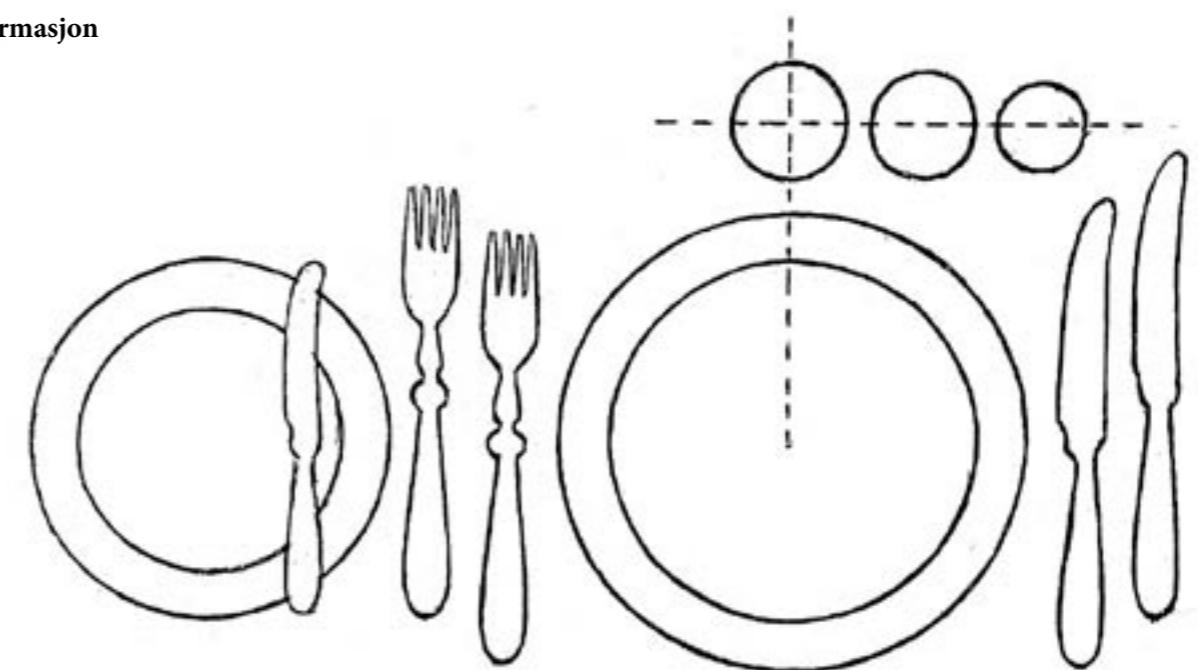
## Linjeoppdekking



Plasser bestikket på linje 1,5 cm fra bordkanten. Den nedre kanten på kuvertasjetten skal følge den samme linjen. Plasser glassene på en linje foran kniven eller

suppeskjeen til den retten det skal brukes til. Glasset som skal brukes til desserten, bør stå bak de andre glassene, fordi det brukes sist.

## V-formasjon



Plasser hovedrettbestikket 1,5 cm fra bordkanten. Plasser forrettbestikket 2,5 cm fra bordkanten, neste sett med bestikk 2,5 cm lenger fra osv.

Plasser glassene foran kniven eller suppeskjeen til den retten det skal brukes til.

## Servering av mat og drikke

En servitør må lære seg å bære mye på én gang på en riktig måte. Ofte skal mange tallerkener og mye utstyr inn i restauranten samtidig, og like mye skal ut. Tempoet er i det hele tatt høyt, og du trenger effektive arbeidsmetoder. Det fins teknikker og standardgrep som gjør at du kan bære mye og fort på en måte som både er god for kroppen og ser elegant ut.



Standardgrep

Mat som er ferdig lagt opp på tallerkenen, skal du servere fra høyre side. Drikkevaren til denne maten skjenker du også fra høyre side. Samle inn brukt servise og bestikk fra samme side. Serverer du mat fra fat ved å legge maten på gjestens tallerken, eller byr gjesten slik at hun forsyner seg selv fra fatet, gjør du det fra venstre side. Presenter også menyen og regningen fra venstre side.

### Serveringsformer

Vi har fire hovedformer for matservering: russisk, amerikansk, engelsk og fransk servering. Server-



ingsstedet bestemmer hvilken form de skal bruke ut fra menyen og hvilket selskap som serveres.

### Russisk servering (tallerkenservering)

Det blir kalt russisk servering når servitøren, og ikke kokken, legger opp maten på tallerken ute blant gjestene. Teknikken brukes som regel ved anledninger der det skal flambes\* eller transjeres\*.

\*flambere = å helle konjakk eller annet brenne-vin over maten og antenne. Alkoholene fordampes, mens aromaen blir igjen i retten. Ofte blir flambing gjort ved gjestens bord  
\*transjere = å skjære opp kjøttet eller fisken som skal serveres, ved gjestens bord

### Amerikansk servering (tallerkenservering)

Amerikansk servering er når maten legges rett på tallerken på kjøkkenet av kokken. Servitøren serverer tallerkenen til gjesten. Denne teknikken er nok mest brukt. Serveringsmetoden sikrer en flott presentasjon, varm mat og god oversikt over hvilke matvarer som brukes.

### Engelsk servering (fatsservering)

Engelsk servering er det mest brukte i selskaper. Her serverer servitøren gjesten ved å legge over fra fat til tallerken med gripebestikk (stor skje og stor gaffel). Fordelen med denne teknikken er at servitøren kan kontrollere porsjoneringen. En trent servitør legger også raskere og mer delikat opp på tallerkenen enn gjesten gjør selv. Det fører til at varmmaten ikke blir kald.

### Fransk servering (fatsservering)

Fransk servering er også servering fra fat, men her forsyner gjesten seg selv med gripebestikk fra fatet servitøren holder fram. Denne teknikken tar ofte lengre tid og er dyrere fordi det er vanskelig å forutse hva og hvor mye hver enkelt forsyner seg med. Samtidig passer serveringsformen den bevisste gjesten som vet hva hun vil velge.

### HYGIENE

Håndter tallerkener og fat på en slik måte at du ikke berører maten. Vask alltid hendene etter at du har satt fra deg oppvask. Da føres ikke bakterier videre til for eksempel rene tallerkener.





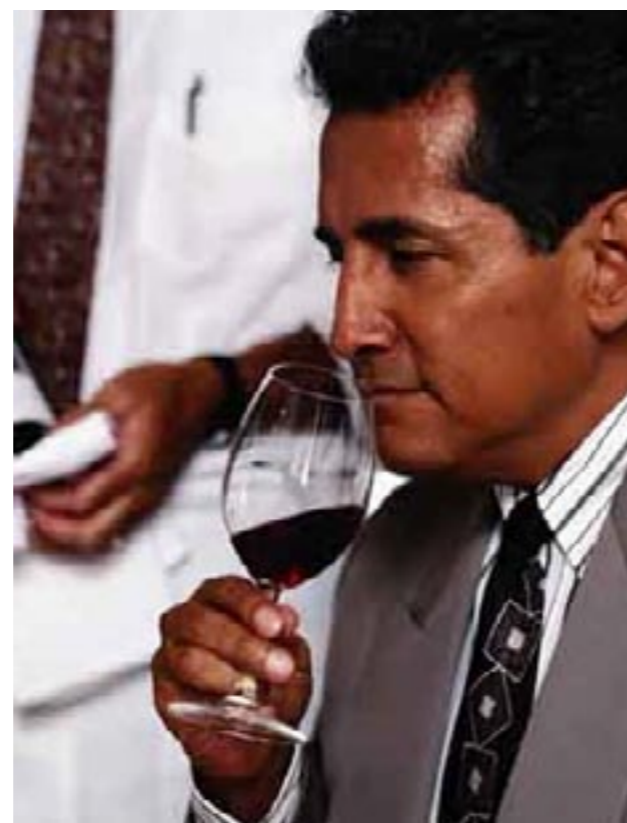
## Servering av vin



*Åpne flasken inne ved bordet*

*Hold etiketten på vinflasken mot gjesten når du skjenker i glasset, slik at gjesten kan se hva slags vin du skjenker. Skjenk bare glasset mellom 1/2 og 2/3 fullt*

*Falt vinen i smak?*



### Kontrollspørsmål

- 1 Hvilke serveringssteder kan du jobbe på som servitør?
- 2 Hvilke kunnskaper må du som servitør ha om den bedriften du arbeider i?
- 3 Hvilken opptreden forventes det av deg når du møter en «vanskelig» gjest?
- 4 Hvordan skal du presentere deg når du tar telefonen?
- 5 Hvilke opplysninger bør du registrere når du tar imot en bordbestilling?
- 6 Hva må vi tenke på når vi bestemmer bordtype?
- 7 Hva inneholder en kuvert?
- 8 Hva skal du dekke med ved standard frokostoppdekking?
- 9 Hvilke hovedformer for matservering har vi?
- 10 Hva kjennetegner hver enkelt av dem?
- 11 Forklar hva transjere er.

### Øvingsoppgave

Dekk et firemannsbord til fire forskjellige menyer.

Kuvert 1 skal bestå av suppe, hovedrett fisk og dessert

Kuvert 2 skal bestå av kald forrett fisk, hovedrett kjøtt og dessert

Kuvert 3 skal bestå av kald forrett, suppe, hovedrett kjøtt (biff) og dessertsuppe

Kuvert 4 skal bestå av buffétoppdekking