

KOKK- OG SERVITØRFAG

Janne Fredriksen og Ingun Dager Moe

# Servering, bransje og miljø



*Yrkeslitteratur as*

# **Servering, bransje og miljø**

**Vg2 kokk- og servitørfag**

Yrkeslitteratur as

© Yrkeslitteratur as, Oslo, 2008  
ISBN 978-82-584-0598-3

Det må ikke kopieres fra denne boken i strid med åndsverkloven eller i strid med avtaler om kopiering som er gjort med KOPINOR, interesseorganisasjon for rettighets-  
havere til åndsverk. Forbudet gjelder både hele verket og deler av det, medregnet lagring i elektroniske medier, visning på bildeskjerm og innspilling på bånd.

Yrkeslitteratur as  
Postboks 5178 Majorstuen, 0302 Oslo  
Tlf. 23 27 59 00, faks 22 43 02 39  
post@yrkeslitteratur.no  
www.yrkeslitteratur.no

Illustrasjoner: JUPITERIMAGES, Janne Fredriksen, Culina,  
Arne Kjeldstadli, Lasse Ingeberg (side 103, 133 øverst),  
Sol Nodeland (side 148), Knut Randem/WorldSkills Norway,  
Opplysningskontoret for kjøtt/Studio Dreyer-Hensley,  
Opplysningskontoret for egg og hvitt kjøtt/ Alf Børjesson,  
Opplysningskontoret for frukt og grønnsaker

Omslagsbilde: JUPITERIMAGES  
Grafisk tilrettelegging: Interface Media as

Trykk: Interface Media as

# Forord

Denne boka er skrevet for programfaget *Servering, bransje og miljø* for vg2 kokk- og servitørfag.

Du valgte sikkert vg2 kokk- og servitørfag fordi du syntes det var områder som virket spennende på vg1. Målet med denne boka er selvsagt at du skal komme et skritt videre. Noe av stoffet er repetisjon fra vg1, men i løpet av dette året skal du gå mer i dybden og forberede deg til tiden som lærling og det å gå ut i arbeidslivet.

Boka begynner med en introduksjon. Der kan du kan lese om hva du kan vente deg når du skal ut i arbeidslivet og hva som er viktig å tenke på. Du får vite hva det vil si å jobbe som servitør, hva arbeidsgiver, gjester og kunder venter av deg, hvilke arbeidsoppgaver som venter deg og hvilke grunnleggende kunnskaper du bør ha.

Temaer som service og kunde- og gjestebehandling er sentrale i faget og i denne boka. I tillegg finner du praktisk informasjon om selve serveringen – borddekkning, bære- og ryddeteknikker, serveringsmetoder og oppgjør.

Kapitlet *Å starte et firma* gir grunnleggende informasjon om firmatyper, kalkulasjon, prissetting og budsjett. Det kan være nyttig kunnskap hvis dere skal starte en elevbedrift i løpet av skoleåret.

I boka *Bransje, fag og miljø* for vg1 lærte du grunnleggende og livredende førstehjelp. I denne boka er det mange oppgaver om temaet slik at du får repetert det du lærte i fjor. I tillegg finner du informasjon om og lenker til nettsteder med grunnleggende og livredende førstehjelp på [www.yrkeslitteratur.no](http://www.yrkeslitteratur.no). Det samme gjelder informasjon om miljø og avfallshåndtering.

Vi håper du får glede og nytte av boka, og at du føler at du får bruk for kunnskapen både i hverdagen og i arbeidslivet.

Janne Fredriksen takker alle som har bidratt i arbeidet med boka – elevene ved Etterstad videregående skole, servitørlærlingene fra

Brasserie France, Markveien Mat & Vinhus, Theatercaféen og Baltazar Ristorante & Enoteca som har stilt opp på bilder. Takk også til nevnte bedrifter for lov til å ta bilder i lokalene og spesiell takk til Brasserie France for utlån av bilder. En stor takk går også til Elisabeth Knutsen hos Lærlingekompaniet for faglige råd og til Culina for hjelp til bilder av restaurantstyr. En spesiell takk til Dorrit Vigsø, for ditt smittende engasjement.

Oslo, september 2008

Janne Fredriksen og Ingun Dager Moe

## Forfatterpresentasjon

**Janne Fredriksen** har grunnkurs kokk og 2-årig servitørlinje med handelsfag ved Oslo kokk- og stuertskole (nå Etterstad videregående skole) i Oslo. Deretter var hun servitørlærling på Stefanhotellet i Oslo. Som lærling fikk hun 2. plass i nordisk mesterskap for servitørlærlinger. Hun tok servitørfagbrevet i 1989. Fra 1991 til 1997 var hun servitørlærer. Etter et par år med arbeid i resepsjon begynte hun igjen som servitørlærer. Hun arbeider i dag som lærer ved Etterstad videregående skole. Fredriksen har i tillegg baristakurs, har vært dommer i ulike konkurranser for servitører og lærlinger (World skills, Oslo-cup, Norges-cup).

**Ingun Dager Moe** har fagbrev som kokk, utdanning fra Norsk Hotellhøgskole i Stavanger og Praktisk-pedagogisk utdanning ved Høgskolen i Akershus. Hun har erfaring som leder i restaurantbransjen, fra personalarbeid i hotellbransjen og omfattende undervisningserfaring på ulike reiselivsstudier. Dager Moe er i dag ansatt på Fagskolen Treider College som studieleder og faglærer innen reiselivsstudier og butikkledelse. Hun har tidligere vært medforfatter for kunnskapsspillet GASTROVINI og læreboka *Bransje, fag og miljø* for vg1 restaurant- og matfag – begge utgitt på Yrkeslitteratur as.

# Innhold

## Kapittel 1 Kokk- og servitørfaget .....9

Yrkesvalg og egenskaper .....	9
Hva innebærer servitøryrket? .....	11
Hva kjennetegner en dyktig servitør? .....	11
Servitørens oppgaver.....	12
Hva innebærer kokkeyrket? .....	13
Kokkens oppgaver.....	13
Personlig hygiene og uniform .....	15
Videre yrkesvalg med servitør-/kokke-fagbrev .....	17
Veien fra servitørfagbrevet til kokkefagbrevet eller omvendt .....	18
Konkurranser .....	19

## Kapittel 2 Service og gjestebehandling .....21

Hva er service? .....	21
Ulike kundetyper må behandles forskjellig .....	22
Serviceopplevelse .....	24
Service og sannhetens øyeblikk .....	28
Service og deg .....	30
Motivasjon.....	32
Service og kommunikasjon .....	33
Service og samarbeid .....	35
Markedsføring .....	37
Salg .....	38
Service og etikk .....	49
Stress .....	51
Oppgaver .....	53

## Kapittel 3 Arbeidsteknikk.....58

Servitørens hjelpemidler.....	58
Begrepsavklaringer .....	59
Restaurantutstyr .....	62
Bære- og ryddeteknikk.....	70
Serveringsmetoder.....	82

<b>Kapittel 4 Klargjøring av restaurantlokaler og oppdekking .....</b>	<b>88</b>
Produksjonshygiene og renhold.....	88
Oppdekking .....	94
Servietter .....	106
Plassering av gjester.....	111
<b>Kapittel 5 Servering .....</b>	<b>117</b>
Måltidene .....	117
Frokostmenyer .....	118
Bufféserving .....	119
Selskapserving .....	122
À la carte-servering.....	133
Vaktlister.....	134
<b>Kapittel 6 Salgsregistrering og oppgjør.....</b>	<b>140</b>
Kassesystemer .....	140
Oppgjør.....	142
<b>Kapittel 7 Drikkevarer .....</b>	<b>144</b>
Servering av drikkevarer .....	144
Kaffe .....	149
Te .....	154
Bararbeid .....	155
Baroppgave.....	155
<b>Kapittel 8 Tilberedning ved gjestens bord.....</b>	<b>157</b>
Transjering.....	157
Flambering .....	166
Salatdressinger .....	173
<b>Kapittel 9 Å starte et firma .....</b>	<b>176</b>
Selskapsformer – litt teori .....	176
Kapitalbehov og finansiering .....	178
Prisfastsettelse.....	181
Merverdiavgift (mva.) .....	184

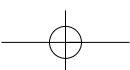
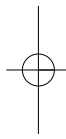
Budsjett .....	190
Å føre og avslutte regnskap .....	191

**Kapittel 10 Førstehjelp .....192**

**Kapittel 11 Faguttrykk/råvarer/tilberednings-  
metoder .....195**

Vedlegg .....	206
---------------	-----





# Kapittel 1

## Kokk- og servitørfaget

### Yrkesvalg og egenskaper

#### Hva vil jeg helst bli?

#### Kokk eller servitør – kanskje begge deler?

Den formelle delen av utdannelsen til å bli kokk eller servitør er du allerede godt i gang med. Du får med deg viktig teoretisk og praktisk kunnskap på veien. Det er viktig med kunnskapene fra skolen for å bli en flink lærling og fagarbeider. Skolen gir deg et solid grunnlag på veien videre.

Reiselivsnæringen er verdens raskest voksende næring. Det betyr at det er et stort behov for dyktige, utdannede fagarbeidere som har lyst og vilje til å gjøre en god jobb – en jobb som er varierende, utfordrende, spennende og morsom! Du må være kreativ, like å variere mellom dag- og kveldsvakter, være profesjonell og positiv.



Vg1-elever klar for Vg2

# Kapittel 2

## Service og gjestebehandling



### Hva er service?

#### Service – hvorfor er det en viktig del av Vg2?

I læreboka «Bransje, fag og miljø» for Vg1 reflekterte vi over hvorfor service er så viktig. Her skal vi repetere noe av disse tankene.

Service er et tema som virkelig har blitt satt på dagsordenen de senere årene. Konkurransen mellom bedrifter har blitt sterkere – du som kunde kan få den samme maten og atmosfæren i mange restauranter. Derfor er det blitt viktig å kunne tilby noe konkurrenten kanskje ikke har, f.eks. god personlig service.

Uten kunder har vi spilt fallitt. Det er den **personlige** følelsen av å bli tatt vare på og bli behandlet som noe spesielt, som gjør at kunden kommer tilbake. Undersøkelser viser at den viktigste grunnen til at kundene slutter å komme til akkurat oss og vår bedrift, og heller går til en konkurrent, er opplevelsen av dårlig service. (Det er faktisk så mange som 7 av 10 kunder som ikke kommer tilbake på grunn av den dårlige servicen de opplevde i kontakt med de ansatte!

Men hva er egentlig service? Og hva er **god** service? Er god service det samme for alle mennesker? God service er *ikke* det samme for alle kunder og det er akkurat det som gjør det så spennende!

Hvordan skal vi klare å finne ut hva akkurat den gjesten som kommer inn i vår restaurant vil ha for å bli fornøyd? Svaret på det spørsmålet finner du ikke i noen lærebok – det er noe du lærer deg etter hvert. Det er noe du lærer deg med arbeidserfaring; og etter hvert lærer du å se og tolke hva den enkelte gjest vil ha for å bli fornøyd med den servicen du yter. Det fins ikke noe fasitsvar på hva god og dårlig service er fordi det er så forskjellig fra menneske til menneske. Det som gir en *opplevelse* av god service for deg, behøver ikke være det for en av dine klassekamerater.



# Kapittel 3

## Arbeidsteknikk



### Servitørens hjelpemidler

Servitøren er avhengig av hjelpemidler for å kunne utføre arbeidet på best mulig måte. Hvilke hjelpemidler du får bruk for, er avhengig av bedriften, menyen og serveringsmåten. Det er likevel noen hjelpemidler som alltid blir brukt, uansett hvor du arbeider:

#### Håndservietten

Brukes først og fremst til å beskytte hånd og håndledd mot varme fra tallerkener og fat.

Servietten må være skinnende ren og sammenbrettet (brettet i fire). Når vi er blant gjester, skal servietten henge på venstre håndledd klar til bruk om det drypper fra vinflasken eller når vi åpner en flaske musserende vin eller Champagne.

#### Vinopptrekker

Det fins flere typer på markedet. Vinopptrekkerer med kniv og to ledd på hevarmen, foretrekkes av mange og bør ha fast plass i lommen din.

#### Fyrstikker/lighter

På steder med levende lys er det lurt å ha noe å tenne lyset med.

#### Skrivesaker

Mange servitører stoler på hukommelsen og utfører bestillinger den med største letthet. Det er lurt å notere ned bestillinger, særlig når det er mye å gjøre.

Et par penner er viktig, både for deg selv og til utlån til gjester som skal betale med kredittkort.

## Lommebok/servitørveske

En servitør bør alltid ha rikelig med vekslpengen, selv om de fleste betaler via bankterminal. Har man felles kasse med vekslpenge, er det viktig at den er velfylt før hver vakt. Gjesten må slippe å vente med å få tilbake veksel.

Ha f.eks. sysaker, sikkerhetsnåler, skopussesaker, tannbørste og tannkrem i garderobeskapet.

## Begrepsavklaringer

### Mise en place = alt på sin plass

Utstyr som undertallerkener med demper, sukker- og fløtesett, te, kaffe, kaffekopper, vannglass, ekstra kuverter som er ferdig polert, håndservietter og gripebestikk som er gjort klart til kveldens gjester, kaller vi mise en place.



*Mise en place i en bankettavdeling*

Hvis du må bære ut 2. servise til et bord, sparer du mye tid og løping ved at dette står klart på et egnet sted i anretningen. Når det er mye å gjøre i restauranten dekker vi bordene på nytt etter at gjestene har gått, slik at vi kan ta imot nye gjester. Hvis serviset ikke er forhåndspolert, bruker vi unødvendig mye tid på å løpe

## Kapittel 4

# Klargjøring av restaurantlokaler og oppdekking



### Produksjonshygiene og renhold

For at restauranten skal være mest mulig innbydende, må vi planlegge grundig og være godt forberedt. Vi må alltid tenke på konsekvenser i det arbeidet vi gjør. Gjesten vil få et dårlig inntrykk av bedriftens hygiene hvis de opplever at noe ikke er rent.

### Oppvask

De fleste hoteller og restauranter har egne ansatte som tar seg av oppvasken.

Det hender at servitørene må hjelpe til i oppvasken, særlig hvis det er mye å gjøre i restauranten og det mangler rent utstyr, eller ved sykdom hos oppvaskpersonalet. For å samarbeide best mulig og forenkle hverandres arbeidsoppgaver, er det viktig å sortere og sette fra seg skitten oppvask på rett sted. Forskjellige glass skal sorteres i hver sine glassbakker med skillevegger for samme størrelse og type. Store tallerkener skal stables på store tallerkener og det er en selvfølge at man skraper av matrester før servicet settes til vask i oppvasken. Rent servise eller utstyr settes eller stables tilbake på plass. Dette forenkler arbeidsoppgavene til servitørene når de skal hente rent dekketøy, glass, utstyr osv.

Mange bedrifter har egne oppvaskmaskiner som bare brukes til glass. Uansett vannkvalitet så blir det noe fett i vannet i en stor oppvaskmaskin. Det unngår vi ved å vaske glass separat. Fettet gjør at ølet blir dovent fort, ølskummet forsvinner lett og det reduserer



*Duken brettes ut*



*Kantene skilles i bretten*



*Duken løftes mens man holder i brettene*



*Duken legges rolig på plass*

## Runde bord

Legg duken slik at bordbeina skjules mest mulig. Stå midt mellom to bordbein når du legger på duken. På den måten faller dukhjørnene slik at de skjuler bordbeina. Hvis dukhjørnene er for lange og når i gulvet, bør hjørnene låses fast under duken på bordet, slik at det blir lik lengderetning på duken for hele bordet.

Når du legger på duk på flere runde bord, må du passe på at duken blir lagt likt på alle de runde bordene.

På større bord må vi legge på flere duker. Da er det viktig å passe på at nedhengene er like på alle dukene.

## Langbord

Når vi skal legge på duker på et langbord er det best å være to, eller gjerne flere. Lange duker kan være vanskelige å håndtere, og en liten feil kan bli veldig synlig. Dessuten er det i begynnelsen til stor hjelp at én person holder øye med midtbretten og dirigerer de to andre på rett vei. Det viktigste er at midtbretten blir rett uansett hvor mange lange duker man skjøter. Det kan være flere grunner til at sidebrettene ikke blir like rette. Oftest kamuflerer vi sidebrettene





*Oppdekking, à la carte*

### Spesialoppdekking

Noen retter er vanskelig å spise med vanlig bestikk. Da trenger vi spesialbestikk. Det kan f.eks. være for å holde fast sneglehuset med en slags tang slik at man får fisket ut sneglen med en spesialgaffel, eller for å få fatt i hummerkjøttet i en hummerklo. De spesielle rettene krever hjelpemidler i form av spesialbestikk, se side 64. Der fingrene lett kan komme i kontakt med maten, brukes i tillegg en skyllebolle. Dette er en liten bolle fylt halvt opp med lunkent vann og tilsatt en skive sitron. Sitronen gir fingrene frisk lukt etter at de har vært i kontakt med f.eks. ferske reker eller andre råvarer.

At vi også setter fram en ekstra tallerken til avfall som skall, klør, sneglehus o.l. er en fordel, slik at kuvertasjetten kan bli brukt til brød og smør som ofte er tilbehør ved slike retter.



## Båten

1. Brett servietten opp til en trekant med fire løse lag på toppen
2. Brett høyre side inn mot midten og ned
3. Det samme på venstre side
4. Du har nå to løse fliker nede som du bretter inn bak og lukker servietten med fire løse lag på toppen
5. Dra så ett og ett lag så langt bak du klarer og båten er klar



## Kronen

1. Brett servietten sammen på langs
2. Snu servietten med åpningen mot deg
3. Brett den ene siden inn mot midten
4. Brett den andre inn mot midten og lukk den. Ta den opp i hånden med de løse snippene opp
5. Begynn på den ene siden og brett snippene ned til nederste hjørne. Åpne midten og dra det ene hjørnet ned til det andre på motsatt side, og gjør det samme bak. Nå har du en gjennomgående V på toppen
6. Fold ut servietten.

# Kapittel 5

## Servering



### Måltidene

#### Frokost

I Norge regnes frokost som dagens viktigste måltid. Ved å spise på morgenen får vi energi til dagens gjøremål. Dessuten bidrar en god frokost til økt forbrenning i kroppen vår.

De fleste norske hoteller tilbyr frokostbuffé mellom klokken 0630 og 1000 på hverdager og 0730 og 1100 på helgedager. Det kan variere noe fra hotell til hotell.

For de gjestene som skal av gårde tidligere, tilbyr de fleste hotellene en frokostpakke som de enten kan spise før de reiser fra hotellet eller ta med seg som matpakke på turen. Denne frokosten er enklere enn buffeen, og må bestilles i resepsjonen dagen i forveien. Kokkene gjør den klar på kveldstid og resepsjonen tar den ut av kjøla på morgenen og gir den til gjesten.

Frokosten er ofte inkludert i prisen på overnattingen. Men for å få frokosten servert på rommet, tar hotellet betalt for romservice. Hotellene tar også imot betalende frokostgjester utenfra.

**Frokostbuffeene** er forskjellige fra hotell til hotell eller fra hotellkjede til hotellkjede. Men felles for frokostbuffeene er at de skal inneholde god og næringsrik mat. Standard på alle hoteller er at frokostbuffeen inneholder melk, juice, syltetøy, ost, kjøttpålegg, kokt egg, agurk, tomat, yoghurt og frokostblandinger (cornflakes, havregryn o.l.), brød og te/kaffe. Utvalget varierer fra hotell til hotell. Noen tilbyr en rikholdig frokostbuffé med forskjellige typer usøtede og søte bakervarer, varme retter, oppskåret eller frisk frukt og et rikt utvalg av pålegg, mens andre tilbyr enklere frokostbuffeer.



# Kapittel 6

## Salgsregistrering og oppgjør

### Kassesystemer

#### Kasser

Et kassesystem eller kassaapparat som mange kaller det, har mange funksjoner avhengig av hvilket registreringsystem og hvilken type kassaapparat som blir brukt. Kassesystemet har flere funksjoner både for gjesten, servitøren og bedriften. Det skal produsere en regning til gjesten, lage en arbeidsordre til kjøkkenet og registrere regningen i regnskapet.

Størrelsen på bedriften har også noe å si. Hoteller har et større registreringsystem enn en liten restaurant.

**Touch** = berøre

De fleste restauranter har egen programvare tilpasset sin bedrift enten som frittstående datamaskin eller som en bærbar PC. Noen bruker fortsatt de gamle kasseapparatene med koder for produktene. Men i dag er kasser der du taster alt rett inn på skjermen mest brukt, en såkalt touch screen eller touchskjerm. Noen restauranter velger også å bruke en håndholdt terminal der servitøren taster inn bestillingene direkte ved gjestens bord. Den er koblet opp mot restaurantens kassesystem.

Et moderne kassesystem registrer også bruk av varer, slik at kjøkkenet ned til minste detalj lett kan ha oversikt over hva som er gått med og hvor mye som er igjen av råvarene.

Den registrerer også alt til regnskapet som bedriftene plikter å føre, blant annet merverdiavgift (moms). Merverdiavgiften varierer etter hvilke varer som har blitt solgt. Dette finner du mer om i kapittel 9.



# Kapittel 7

## Drikkevarer

### Servering av drikkevarer

#### Åpning av vin

##### Rødvin, hvitvin og rosévin

Vinflasken med rød-, hvit- eller rosévin presenteres med etiketten mot gjesten slik at den som bestilte vinen kan se at det er den riktige vinen.

Deretter settes flasken på bordet med etiketten mot gjestene. Med kniven på vinopptrekkeren skjæres kapselen på korken av under flaskehalsens «leppe».

Opptrekkeren skrus ned i midten av korken. Ikke skru helt igjennom korken, da kan det komme kork i vinen. Når man trekker opp korken kan man bruke begge hevearmene på vinopptrekkeren, slik at korken trekkes rett opp og ikke brekker. Vær forsiktig på slutten slik at opptrekkingen skjer lydløst. Lukt deretter på korken med én gang for å kjenne etter at korken lukter friskt av vin og fuktig kork. Korken kan ligge på bordet, da kan gjesten også lukte hvis det er ønskelig.



##### Musserende vin eller champagne

Når du skal åpne musserende viner og champagne, tar du først av folien på korken. Plasser deretter tommelen på korken mens du skrur av gitteret med ståltråd som holder korken på plass. Med tommelen kan du føle trykket i flasken og du kan kjenne om flasken nettopp har blitt litt ristet på. For å hindre at korken spretter av, plasserer du raskt håndservietten og hånden over korken. Vri forsiktig på flasken mens du holder igjen trykket. Spruter vinen ut av flasken, blir kvaliteten dårligere og gjestene må drikke smådoven

# Kapittel 8

## Tilberedning ved gjestens bord



For servitøren gir tilberedning av mat ved bordet en mulighet til å underholde gjestene og skape god gjestekontakt. Det er viktig å arbeide raskt og effektivt enten det er varme eller kalde retter som tilberedes. Varm mat skal være varm når den serveres. All mat må anrettes pent og delikat på gjestens tallerken.

Man kan transjere fisk, fugl, kjøtt og frukt eller flambere med brennevin fisk, skalldyr, kjøtt og raguer laget av disse råvarene. Du kan også lage biff tartar, sauser og dressinger ved bordet.

Dette kapitlet tar for seg noen få av de mange rettene som vi kan tilberede ved gjestens bord. Grunnprinsippene kan brukes til andre retter også.

Selv om du ikke får prøvd deg på alle eksemplene er det viktig at du kjenner dem i teorien. Da kan du øve på det når du er ute i lære. Hvis du skal delta i lærlingkonkurranser kan noen av rettene her være aktuelle å trene på.

### Transjering

#### Transjeringsutstyr

##### For fisk

##### Fiskefat

Fisken anrettes på et fiskefat på tøyserviett, og fatet presenteres for gjestene. Fisken transjeres på fiskefatet og blir snudd ved hjelp av

# Kapittel 9

## Å starte et firma

av Steinar Madsen

### Selskapsformer – litt teori

Du skal sannsynligvis ikke starte eget firma mens du går på skolen, kanskje dere skal starte en ungdomsbedrift på skolen. Vi skal her gi en liten innføring i temaet, så du vet hva det handler om. Vi starter med å se på de vanligste selskapsformene: **eneierforetak**, **ansvarlig selskap** og **aksjeselskap**.

#### Eneierforetak

I et eneierforetak er det én person som eier bedriften alene. La oss si at du er denne eieren. Da er du alene om å ha ansvaret for økonomien og for måten bedriften blir drevet på. Her er det ikke noe skille mellom bedriftens økonomi og din private økonomi.



Eneierforetak

Hvis bedriften for eksempel går med tap, må det dekkes av bedriften og av din private formue. Vi sier at eieren har ubegrenset ansvar. Denne selskapsformen passer derfor best for virksomheter med nokså små investeringer og liten risiko.

#### Ansvarlig selskap

Et ansvarlig selskap har to eller flere eiere. Eierne har ubegrenset ansvar (akkurat som i et eneierforetak). De må altså dekke eventuelle tap med bedriftens og med sin personlige formue. I tillegg har eierne noe som kalles **solidarisk ansvar**. Det betyr at om en eller flere av eierne ikke klarer å betale sin del av gjelden, kan kreditor (den som eierne har gjeld til) kreve at eiere som har råd til å betale, dekker gjelden for de andre også. Eierne må i neste omgang gjøre opp seg imellom. Risikoen og ansvaret blir dermed fordelt på alle eierne. Når et eneierforetak skal utvide er det ganske vanlig å organisere det som et ansvarlig selskap ved å ta inn flere eiere.



Ansvarlig selskap

# Kapittel 10

## Førstehjelp



Dette emnet ble grundig gjennomgått i læreboka i det første året i videregående skole. Sørg for å holde kunnskapene dine ved like og repeter det du lærte i fjor.

Både kokker og servitører arbeider sammen med andre; det vil si medelever/kollegaer og – ikke minst – gjestene. Vi vil før eller siden komme opp i situasjoner der noen er skadet eller er blitt akutt syke. Da er det viktig å kjenne til grunnleggende førstehjelp. I tillegg må vi raskt kunne tilkalle faglig hjelp, dvs. sykepleier eller lege. Sett opp en plakat med nødnummer og lær nummeret utenat. Nødnummeret er fortsatt 113, men det er planer om å endre dette. Følg med og hold deg orientert om denne viktige informasjonen.

Rask handling med grunnleggende førstehjelp kan være avgjørende og må praktiseres mens vi venter på hjelp/fagfolk. Alle ansatte/elever bør kjenne til og øve på «vanlige» situasjoner. Finn også ut om det er noen på arbeidsplassen som kan mer og som kan tilkalles raskt. Alle kan bidra med noe; f.eks. berolige pasienten, legge i stabilt sideleie, kjøle ned brannskader, bandasjere åpne sår, stoppe blødninger, skape ro rundt situasjonen, og – ikke minst – være et medmenneske.



God kunnskap om førstehjelp gir trygghet i arbeid med mennesker.

Norsk Luftambulans, Røde Kors og andre tilbyr kurs i førstehjelp. Norges Blindforbund, Norsk Epilepsiforbund, Landslaget for hjerte- og lungesyke har også informasjon.

Hvis du ikke kjenner den personen som trenger førstehjelp (f.eks. en gjest i restauranten), kan det være lurt å se etter om vedkommende har et kjede, et armbånd eller en ring med symbol som

# Kapittel 11

## Faguttrykk/råvarer/ tilberedningsmetoder

Servitørens og kokkens fagterminolog bygger tradisjonelt på fransk og er tilpasset hvert enkelt språk. Dette virker kanskje merkelig, men det forenkler kommunikasjonen, og gjør også at vi kan samarbeide med og forstå kollegaer fra andre nasjoner. Det er vanlig at faguttrykk eller tilberedningsmetoder blir brukt i menyene rundt omkring i de ulike restaurantene, og når servitørene presenterer og forklarer rettene for gjestene.

Du finner flere faguttrykk i boka Profesjonell matlaging.

### A

aioli	- majones pisket med hvitløk
anglaise	- mest brukt om poteter og grønnsaker som er kokt i vann
à la	- på samme måte som
à la carte	- etter menyen, slik at gjesten fritt kan sette sammen måltidet etter den
allumettes	- skjæremåte 2 mm x 2 mm x 50 mm (fyrstikkliggende strimler)
al dente	- betyr <i>til tannen</i> . Ingrediensene gir tyggemotstand etter tilberedning (om pasta eller grønnsaker)
annetservice, 2. servise	- saus og/eller poteter eventuelt annet garnityr som serveres ved siden av slik at gjesten kan forsyne seg selv eller bli servert
à part	- det som blir servert ved siden av (saus, poteter eller garnityr)
à point	- stekegrad for kjøtt; medium rosa
aromater	- urter eller røtter som gir maten god smak (aromate – velluktende plante)
au four	- stekt i ovn
au naturel	- brukes om råvarer som serveres rå eller er tilberedt uten tilsetninger



# Stikkord

## A

à la carte 103  
 à la carte-servering 133  
 à part 61, 82  
 aksjeselskap 177  
 alkoholoven 156  
 alternativspørsmål 42  
 americano 152  
 amerikansk servering 82  
 ananas 165, 173  
 and 162  
 anleggsmidler 179  
 anretning 135, 138  
 ansvarlig selskap 176  
 ansvarsområder 125  
 apotek 66  
 appelsin 166  
 arbeidsordre 140  
 arbeidsstilling 81  
 arbeidsteknikk 58  
 artisjokker 106  
 aspargesspade 65  
 atmosfære 24  
 avanse 183  
 avfallstallerken 158  
 avslutningsfasen 47

## B

balanse 181  
 bankett 119  
 bankkort 142  
 bar 137  
 bararbeid 155  
 barnemeny 119  
 bartender 20, 155  
 behov 24, 39  
 behovsfasen 42, 46  
 behovstilfredsstillelse 38  
 bemanning 85  
 beregning av drikkevarer 148  
 bestemors have 154

bestikk 62, 80, 92  
 bestikk fra brett 75  
 bestillinger 141  
 bestillings skjema 123  
 betalingsmåter 142  
 bidragsmetoden 182, 188  
 biff sauté Stroganoff 171  
 biff tartar 174  
 blåskjell 105  
 bonger 141  
 bord, vask og vedlikehold 90  
 borddekking 113  
 bordeauxglass 69  
 bordformasjon 127  
 bordkort 114  
 bordplassering 111-113  
 bouillabaisse 106  
 brennevin 147, 148, 167  
 brett 74  
 brunsj 118  
 bryllup 111  
 budsjett 190  
 bufféserving 119  
 burgunderglass 69  
 bærehånd 70  
 bæreteknikk 70, 71  
 bølgen 110  
 båten 109

## C

café au lait 152  
 caffè latte 152  
 caffè mocca 152  
 cappucino 152  
 chai latte 154  
 champagne 144  
 champagnefrokost 118  
 champagneglass 69  
 chateaubriand 163  
 cocktailglass 67  
 cortado 152

Crêpes Suzette 172  
 cupskål 67  
 Cæsar-dressing 174

## D

dagens meny 133  
 dagsoppgjør 143  
 dekantering 145  
 dekanteringskurv 67  
 dekkevakt 125  
 dekningsbidrag 188  
 dessertgaffel 63  
 dessertskje 63  
 desserttallerken 70  
 dessertvin 148  
 dessertvogn 68  
 direkte kostnader 183  
 distribusjon 39  
 dobbelt storseil 108  
 driftsbudsjett 190  
 drikkevarer 135, 144  
 drinker 155  
 duker 94-99  
 dåp 113  
 dårlig sirkel 27

## E

E-bord 99  
 eksternt samarbeid 35  
 eneeierforetak 176  
 engelsk servering 83  
 entrecôte 163  
 espresso con panna 152  
 espressobaserte kaffedrikker  
 151  
 etikk 49  
 Euro Skills 20

## F

faguttrykk 195

faguttrykk vin 202  
 faktura 143  
 farrisglass 69  
 faste kostnader 188  
 fatbestikk 64  
 fatsservering 81  
 femretters meny 102  
 festbord 113  
 finansiering 178  
 finansieringsmetoder 180  
 firemannsbord 96  
 fisk- og skalldyrbord 121  
 fiskefat 157  
 fiskegaffel 64  
 fiskekniv 64, 158  
 fiskespade 66  
 fjærfe 158, 161  
 flagget 107  
 flambering 83, 166  
 - av desserter 172,  
 - av kjøtt 169  
 flamberingspanner 67  
 flamberingsutstyr 167  
 flamberingsvogn 67  
 flambert ananas 173,  
 - biff 171,  
 - flyndrefilet 168,  
 - kalvemedaljong 169  
 flamberte jordbær 172,  
 - lammekoteletter 170,  
 - reinsdyrmedaljonger 170,  
 - reker 168  
 flasker 81  
 flatfiks 159  
 flyndre 159  
 flyndrefilet 168  
 fondygaffel 65  
 food and beverage manager  
 122  
 fordeling av arbeidsoppgaver  
 125, 137  
 forrettallerken 70  
 forrettcocktail 105  
 fortjeneste 183  
 forvask 89

forventninger 24  
 fransk dressing 174  
 fransk servering 83  
 frokost 102, 117  
 frokostbuffé 117  
 frokostmenyer 118  
 froskelår 105  
 frukt 106, 158  
 fruktgaffel 65  
 fruktkniv 65  
 fyrstikker 58  
 førstehjelp 192

## G

gaffel 62  
 garderobe 138  
 gjest 25, 41  
 gjestebehandling 21  
 gjestekontakt 85  
 gjesteloyalitet 47  
 glass 68, 92, 102  
 glass på brett 74  
 god sirkel 27  
 gourmetskje 64  
 gravet laks 160  
 gravlaks 105  
 gripebestikk 63, 76, 158, 167  
 grønn te 154  
 gullbryllup 112  
 gås 162

## H

hasselbackpoteter 128  
 hentehånd 70  
 hesteko-bord 98  
 hetvin 148  
 hetvinsglass 69  
 hjelpemidler 58  
 holdninger 14  
 hovedvask 89  
 hovmester 137  
 hummer 105  
 hummergaffel 65  
 hummertang 65  
 hvitvin 148

hvitvinsglass 69  
 hygieneforskrifter 89  
 håndserviett 58

## I

IK-mat 89  
 indirekte kostnader 183  
 indre motivasjonsfaktor 32  
 innbetaling 191  
 innkjøpspris 183  
 Innovasjon Norge 180  
 innstilling 30  
 inntakskost 183  
 institusjonskock 14  
 intern kunde 25  
 internt samarbeid 35  
 iskaffe 152

## J

jordbær 172  
 jubileumsbryllup 112  
 julebord 121

## K

kaffe 77, 149  
 kaffe avec 77  
 kaffe/te komplet 118  
 kaffemaskin 150  
 kakespade 66  
 kakevogn 68  
 kalkulasjon 187  
 kalkulasjonstall 186  
 kalkulator 142  
 kalkun 162  
 kalvemedaljong 169  
 kapitalbehov 178  
 karaffel 69  
 karott 67  
 kasse 140  
 kassekreditt 180  
 kassesystem 140  
 kassaapparat 136  
 kaviarkniv 65  
 kjeglen 107  
 kjøreplan 124

kjøtt 158, 163  
 kniv 62  
 koffeinfri kaffe 153  
 kokkeyrket 13  
 koldtbord 103, 121  
 kollega 25  
 kommunikasjon 33, 36  
 komplementære produkter 43  
 konfirmasjon 113  
 kongebord 98  
 konkurranser 19  
 kontaktfasen 40  
 kontant betaling 142  
 kontinental frokost 118  
 kopp og skål 70  
 korleksjon 142  
 kortleser 142  
 Kotler, Philip 37  
 krabbe 105  
 kredittkort 142  
 krepss 105  
 krepsegaffel 65  
 krepsekniv 65  
 kronen 109  
 kroppsspråk 34, 41  
 kundeloyalitet 48  
 kunderegister 48  
 kundetyper 22  
 kurs- og konferanselokaler 138  
 kuvert 60  
 kuvertasjett 70  
 kuvertavstand 60  
 kuvertpris 61, 85  
 kvalitetssikring 91  
 kveldsbuffé 121  
 kylling 161

## L

lagring av vin 147  
 lagringsvin 145  
 laks 159  
 laksekniv 66  
 lammekoteletter 170  
 lammelår 164  
 lammesadel 165

langbord 97  
 legering 174  
 legge opp mat 82  
 lighter 58  
 likviditetsbudsjett 191  
 lintøy 135  
 liten gaffel 62  
 liten kniv 62  
 liten suppeskje 63  
 lommebok 59  
 lukkede spørsmål 42  
 lunsj 103, 118  
 lunsjbuffé 120  
 lysestaker 93  
 lån 180  
 låneordninger 180

## M

macchiato 152  
 markedsføring 37, 39  
 markedsundersøkelse 39  
 marokkansk myntete 154  
 melk 153  
 melkesteamer 150  
 mennesketyper 22  
 meny 84  
 menyforklaring 128  
 menynøkkel 61  
 mersalg 43  
 merverdiavgift 140, 184  
 middag 118  
 middagstallerken 70  
 mineralvann 147  
 minimumspris 189  
 minus-opplevelse 29  
 mise en place 59  
 moral 49  
 motivasjon 32  
 motivasjonsfaktorer 32  
 muntlig kommunikasjon 34  
 musserende vin 144, 148  
 mva. 184  
 mål 32  
 måltider 117

## N

nattmat 119  
 navnedag 113  
 negativt stress 51  
 nordisk mesterskap 19  
 Norgescup 19  
 normer 49  
 null-opplevelse 29  
 nysølv 62  
 nøtteknekker 65, 66

## O

oksefilet Wellington 164  
 omløpsmidler 179, 180  
 Oolong-te 154  
 oppdekking 60, 94, 100-106  
 oppfølgingsfasen 47  
 oppgjør 140, 142  
 oppvask 88, 135, 139  
 oppvaskmaskin 89  
 oppvaskmiddel 89  
 Oslo-cup 19  
 ostekniv 66

## P

pantelån 180  
 pepperbøsser 93  
 personlig hygiene 15  
 personlig utvikling 31  
 personlig ytre 41  
 personlige egenskaper 30  
 personlige mål 32, 33  
 piggvar 159  
 plassering av gjester 111-113  
 pluss-opplevelse 29  
 polering 91  
 porselen 68, 93  
 PR 38  
 presentasjonsfasen 46  
 presskanne 150, 151  
 prisberegning 185  
 prisfastsettelse 181  
 produksjonshygiene 88  
 produkt- og tjenesteutvikling 39

produktkunnskap 41  
Public Relations 38  
pyramiden 110  
påslagsmetoden 182, 186

## R

réchaud 67, 158, 167  
*reclamare* 37  
regnskap 140, 191  
reinsdyrmedaljonger 170  
reiselivsnæringen 9  
rekecocktail 128  
reker 168  
reker naturell 105  
reklame 37, 39  
renhold 88  
renholdsplan 91  
restaurantkokk 14  
restaurantutstyr 62  
resultatbudsjett 190  
rooibush fireside 154  
roquefortdressing 174  
rosévin 148  
runde bord 97  
russisk dressing 174  
russisk servering 83, 84  
rustfritt stål 62  
rutiner 135  
ryddeteknikk 70, 72  
rødvin 148  
rødvinsglass 69  
røykelaks 105  
råvarer 195

## S

salatdressinger 173, 174  
salg 38, 39  
salgsregistrering 140  
salgssamtalen 39, 40  
saltbøsser 93  
samarbeid 35  
sannhetens øyeblikk 28  
sauce vinaigrette 174  
sausenebb 67  
sauseskje 66

sauseøse 66  
selskapsarrangement 122, 126  
selskapsavtale 177  
selskapsformer 176  
selskapsservering 122  
selvkost 183  
selvkostmetoden 182  
servering 117, - av drikkevarer 144  
serveringsbolle 67  
serveringsmetoder 82  
serveringstemperatur 146, 147  
serveringsvogn 67  
service 21  
servicebord 84  
serviceopplevelse 24  
serviett Bretting 106  
servietter 106  
servise 68  
servitøroppgjør 143  
servitørveske 59  
servitøryrket 11  
sjøtunge 159  
skinkekniv 66  
skje 63  
skjenkebevilling 156  
sko 17  
skriftlig kommunikasjon 34  
skriver 141  
skyllebolle 66  
smørbrødbord 121  
smørbrødvogn 68  
smørkniv 65  
sneglegaffel 65  
sneglepanne 66  
snegler 105  
snegletang 64  
sortering av oppvask 89  
soyamelk 153  
spagetti 106  
spesialbestikk 64  
spesialkost 134  
spesialkostbestilling 126  
spesialoppdekking 104  
sponsing 38

spørreskjema 48  
standardbestikk 62  
standardgrep 71  
standardoppdekking 102  
stasjon 60  
stasjonsbar 126  
stasjonsinndeling 124, 127  
sterkvin 148  
sterkvinsglass 69  
stoler 99, - vask og vedlikehold 90  
stor fiskegaffel 66  
stor gaffel 62  
stor kniv 62  
stor suppeskje 63  
storseilet 108  
stress 51  
støtteordninger 180  
sukker og fløte 78  
supé 119  
suppe fra terrin 84  
suppeskje 63  
suppetallerken 70  
suppeterrin 67  
supplere 61, 80  
supplering 102  
svart te 154  
svinemedaljonger 128  
svinn 188  
syreinnhold 146  
særagifter 184  
sølv 62  
sølvbryllup 112

## T

tallerkener 70, 93  
tallerkenservering 71  
te 79, 154  
temperering 146  
termos 150  
teskje 63  
Thousand Island 174  
tilberedningsmetoder 195  
toast melba 128  
toll 184

touch screen 140  
tournedos 164  
tradisjonell plassering 101  
traktekaffe 151  
transjering 157  
transjering 83, 157,  
- av fisk 159,  
- av fjærfe 161,  
- av frukt 165,  
- av kjøtt 163  
transjeringkniv 65  
transjeringsbrett 158  
transjeringsgaffel 65  
treretters meny 101

## U

U-bord (hestesko) 98  
under service 62  
undertallerken 76  
uniform 15, 16  
utbetaling 191  
utlevering av drikkevarer 135

## V

vaktlister 134  
vannbad 67  
vannglass 69  
variable kostnader 188  
varmeplate 158  
verbal kommunikasjon 34  
vifte med støtte 110  
vin 147, 202  
vinglass 68  
vinkelner 20  
vinkjeller 147  
vinkjøler 67  
vinopptrekker 58, 144  
vinskjenking 79  
vintage port 145  
vinvalg 128  
visuell kommunikasjon 34  
voucher 143

## W

World Skills 19, 20

## Y

yrkesvalg 9, 17  
yrkes-VM 19  
ytre motivasjonsfaktor 32

## Ø

økologisk frokost 118  
øl 80, 147  
ørret 159  
østers 105  
østersgaffel 64

## Å

åpne spørsmål 42  
åpning av vin 144  
årgangsportvin 145