

Usługi gastronomiczne

Anna Kmiotek



Kwalifikacja T.15.3

Podręcznik do nauki zawodu

**TECHNIK ŻYWIENIA I USŁUG
GASTRONOMICZNYCH**

Podręcznik dopuszczony do użytku szkolnego przez ministra właściwego do spraw oświaty i wychowania i wpisany do wykazu podręczników przeznaczonych do kształcenia w zawodach na podstawie opinii rzeczoznawców: dr Katarzyny Kozłowskiej, mgr. inż. Zbigniewa Iwasiuka, dr. inż. Rafała Tomasza Batora

Typ szkoły: **technikum**

Zawód: **technik żywienia i usług gastronomicznych**

Kwalifikacja: **T.15. Organizacja żywienia i usług gastronomicznych**

Część kwalifikacji: **3. Planowanie i wykonywanie usług gastronomicznych**

Rok dopuszczenia: **2013.**

Podręcznik szkolny dotowany przez Ministra Edukacji Narodowej.

© Copyright by Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne sp. z o.o.
Warszawa 2013

Wydanie I (2013)

ISBN 978-83-02-13592-7

Opracowanie merytoryczne i redakcyjne: **Mieczysława Kompanowska** (redaktor koordynator),
Jolanta Kucharska (redakcja merytoryczna)

Konsultacje: **dr Piotr Dominik**

Tłumaczenie podstawowych pojęć: **Olga Dowgird** (język angielski), **Joanna Długokęcka** (język niemiecki)

Redakcja językowa: **Jolanta Kucharska, Grażyna Maluchnik**

Redakcja techniczna: **Elżbieta Walczak**

Projekt okładki: **Ewa Pawińska**

Projekt graficzny: **Katarzyna Trzeszczkowska, Dominik Krajewski**

Fotoedycja: **Agata Bażyńska**

Skład i łamanie: **KP Studio Katarzyna Pogrzebska**

W podręczniku wymieniono konkretne firmy i marki produktów. Zamieszczono je w celach dydaktycznych, aby zobrazować teorię za pomocą rzeczywistych przykładów. Podanie nazw firm i marek produktów nie ma na celu ich reklamy.

Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

00-807 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 96

Tel.: 22 576 25 00

Infolinia: 801 220 555

www.wsip.pl

Druk i oprawa: DROGOWIEC-PL Sp. z o.o., Kielce

Publikacja, którą nabyłeś, jest dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, abyś przestrzegał praw, jakie im przysługują. Jej zawartość możesz udostępnić nieodpłatnie osobom bliskim lub osobiście znanym. Ale nie publikuj jej w internecie. Jeśli cytujesz jej fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie zaznacz, czyje to dzieło. A kopiując jej część, rób to jedynie na użytek osobisty.

prawolubni


Szanujmy cudzą własność i prawo.
Więcej na www.legalnakultura.pl
Polska Izba Książki

1. Usługi gastronomiczne

1.1	Rodzaje usług gastronomicznych	6
1.2	Charakterystyka usług gastronomicznych	7
1.3	Zakłady gastronomiczne	8
1.4	Działalność zakładów gastronomicznych	11

2. Oferta usług gastronomicznych

2.1	Opis oferty usług gastronomicznych	16
2.2	Planowanie oferty usług gastronomicznych	22
2.3	Opracowanie oferty usługi w odniesieniu do działań marketingowych zakładu gastronomicznego	24

3. Planowanie działań związanych z promocją usług gastronomicznych

3.1	Promocja usług	27
3.2	Rodzaje promocji w gastronomii	27
3.3	Działania promocyjne dostosowane do typu klienta	30
3.4	Propozycja działań promocyjnych usług	34
	3.4.1. Znak firmowy i znak towarowy	34
	3.4.2. Wizytówka	34
	3.4.3. Ogłoszenia prasowe	35
	3.4.4. Ulotka reklamowa	36
	3.4.5. Reklama	37
	3.4.6. Strategia promocji	37

4. Koszty usług gastronomicznych

4.1	Zasady kalkulacji usług gastronomicznych	41
4.2	Koszty przyjęć okolicznościowych (usług gastronomicznych)	44

5. Sprzedaż usług gastronomicznych

5.1	Zasady sprzedaży usług	49
5.2	Metody obsługi w zależności od typów klientów	52
5.3	Procedury reklamacji usług	53

6. Planowanie usług gastronomicznych

6.1	Zasady planowania usług	56
6.2	Programy komputerowe do planowania usług	61

7. Metody i techniki obsługi w zależności od rodzaju usług gastronomicznych

7.1	Metody i techniki obsługi konsumentów	64
7.2	Opis metod i technik obsługi konsumentów	65
	7.2.1. Obsługa kelnerska	65
	7.2.2. Serwis bufetowy	76

7.2.3. Samoobsługa	78
7.2.4. Obsługa mieszana	80
7.3 Technika przenoszenia zastawy stołowej	80
7.4 Metoda obsługi dostosowana do świadczonych usług gastronomicznych	84

8. Miejsce wykonywania usług gastronomicznych

8.1 Zasady ustawiania stołów i krzeseł	91
8.1.1 Zasady ustawiania stołów w zależności od liczby gości i rodzaju przyjęcia	91
8.1.2. Ustawienie krzeseł	97
8.1.3. Ustawienie bufetu	98
8.1.4. Zasady dotyczące organizowania bufetów	101
8.2 Powierzchnia stołu dostosowana do liczby gości	103
8.2.3. Przygotowanie pomocnika kelnerskiego	106
8.3 Rozmieszczenie gości w zależności od rodzaju przyjęć	108
8.3.1. Zasady wyznaczania miejsc honorowych	108
8.4 Dekoracja sali i stołu stosownie do świadczonej usługi	111

9. Bielizna i zastawa stołowa

9.1 Bielizna stołowa i jej cechy	115
9.1.1. Techniki nakrywania stołów bielizną	119
9.1.2. Techniki składania serwetek	123
9.2 Opis zastawy stołowej	128
9.2.1. Sztuće	128
9.2.2. Naczynia	134
9.2.3. Szkło	141
9.2.4. Sprzęt pomocniczy	146
9.3 Zastawa i bielizna stołowa dostosowana do świadczonych usług i przeznaczona na różnego typu przyjęcia	148

10. Urządzenia i sprzęt do świadczenia usług gastronomicznych

10.1 Zasady doboru urządzeń i sprzętu do świadczenia usług gastronomicznych	155
10.2 Sprzęt i urządzenia niezbędne do świadczenia usług gastronomicznych	155
Literatura	160
Wykaz podstawowych terminów w językach polskim, angielskim i niemieckim	161