

Spis treści

Wstęp	5
Rozdział 1. Działalność zakładów gastronomicznych	7
1.1. Klasyfikacja zakładów i usług gastronomicznych	8
Rozdział 2. Marketing i planowanie usług gastronomicznych	13
2.1. Strategia działania firmy gastronomicznej	14
2.2. Diagnozowanie zapotrzebowania na usługi gastronomiczne	17
2.3. Oferty usług gastronomicznych	26
2.4. Planowanie usług gastronomicznych	33
2.5. Sprzedaż usług gastronomicznych	38
Rozdział 3. Promowanie usług gastronomicznych	45
3.1. Funkcje i rodzaje narzędzi promocji usług gastronomicznych	46
3.2. Planowanie promocji usług gastronomicznych	48
3.3. Wykorzystanie reklamy i innych instrumentów do promocji usług gastronomicznych	58
Rozdział 4. Koszty usług gastronomicznych	73
4.1. Kalkulacja i rozliczanie kosztów usług gastronomicznych	74
4.2. Wynik finansowy w działalności gastronomicznej	86
Rozdział 5. Wyposażenie do obsługi gości	89
5.1. Rodzaje i zastosowanie bielizny stołowej	90
5.2. Rodzaje i zastosowanie zastawy stołowej	93
5.3. Rodzaje i zastosowanie sztućców	101
Rozdział 6. Przygotowanie pracowników i sali restauracyjnej do obsługi gości	107
6.1. Przygotowanie pracowników do obsługi gości	108
6.2. Zasady ustawiania stołów do obsługi gości indywidualnych	115
6.3. Nakrywanie stołów białą bielizną stołową	118
6.4. Techniki przenoszenia zastawy stołowej	122
6.5. Rodzaje i przygotowanie nakryć	126
Rozdział 7. Podejmowanie gości w restauracji	141
7.1. Przyjmowanie i obsługiwanie gości	143
7.2. Obsługa gości z uwzględnieniem ich typów charakterologicznych	158
7.3. Rozpatrywanie reklamacji gościa	164
Rozdział 8. Metody obsługi gości	169
8.1. Rodzaje, charakterystyka i zastosowanie metod obsługi gości	170
Rozdział 9. Planowanie i organizacja przyjęć okolicznościowych	185
9.1. Rodzaje i charakterystyka przyjęć okolicznościowych	186
9.2. Przyjmowanie zlecenia na organizację przyjęcia okolicznościowego	191
9.3. Przygotowanie do organizacji i obsługi przyjęć okolicznościowych	207

Rozdział 10. Planowanie i organizacja okolicznościowych przyjęć stojących i bufetowych	219
10.1. Planowanie i ocena menu na okolicznościowe przyjęcia stojące	220
10.2. Przygotowanie i aranżacja sal na okolicznościowe przyjęcia stojące i bufetowe	233
10.3. Obsługa okolicznościowych przyjęć stojących i bufetowych	247
10.4. Projekt planowania, organizacji i realizacji przyjęcia stojącego	256
Rozdział 11. Planowanie i organizacja okolicznościowych przyjęć zasiadanych	263
11.1. Planowanie i ocena menu na okolicznościowe przyjęcia zasiadane	264
11.2. Przygotowanie sal, ustawianie i aranżacja stołów na przyjęcia zasiadane	272
11.3. Obsługa okolicznościowych przyjęć zasiadanych	295
11.4. Projekt planowania, organizacji i realizacji przyjęcia zasiadanego	300
Rozdział 12. Planowanie i organizacja okolicznościowych przyjęć mieszanych i bufetów zasiadanych	309
12.1. Planowanie i ocena menu na okolicznościowe przyjęcia mieszane	310
12.2. Przygotowanie sal, ustawianie bufetów i aranżacja stołów na przyjęcia mieszane	314
12.3. Obsługa okolicznościowych przyjęć mieszanych	319
12.4. Projekt planowania, organizacji i realizacji przyjęcia okolicznościowego w formie bufetu zasiadanego	323
Rozdział 13. Planowanie i organizacja szkoleń, konferencji i usług cateringowych	335
13.1. Organizacja szkoleń i konferencji	336
13.2. Organizacja i obsługa poczęstunku dla uczestników szkoleń i konferencji	341
13.3. Organizacja usług cateringowych	349
Rozdział 14. Planowanie i organizacja przyjęć dyplomatycznych	359
14.1. Formy i warunki organizacji przyjęć dyplomatycznych	360
14.2. Planowanie menu oraz nakrywanie stołów na przyjęcia dyplomatyczne	361
14.3. Reguły protokołu dyplomatycznego	369
14.4. Obsługa kelnerska przyjęć dyplomatycznych	379
Rozdział 15. Zasady bhp w zakładzie gastronomicznym	391
15.1. Ochrona pracownika przed zagrożeniami	392
15.2. Pierwsza pomoc w stanach zagrożenia	402
15.3. Ochrona przeciwpożarowa i ochrona środowiska	404
Bibliografia	407
Źródła ilustracji i fotografii	408