

Od Redakcji	6
1. Rodzaje zakładów gastronomicznych	7
KARTY PRACY	
Karta pracy 1. Rodzaje usług w zakładach gastronomicznych	10
Karta pracy 2. Analiza działalności gastronomicznej	11
Karta pracy 3. Zakłady gastronomiczne w różnych obiektach	12
Karta pracy 4. Systemy prowadzenia zakładów gastronomicznych	13
2. Układ funkcjonalny zakładu gastronomicznego	14
KARTY PRACY	
Karta pracy 5. Rozkład pomieszczeń zakładu gastronomicznego	16
Karta pracy 6. Pomieszczenia magazynowe, produkcyjne, ekspedycyjne i zmywalnie	17
Karta pracy 7. Część handlowa zakładu gastronomicznego	19
3. Bielizna stołowa	20
KARTY PRACY	
Karta pracy 8. Rodzaje nakryć stołów	22
Karta pracy 9. Rozkładanie obrusa	23
Karta pracy 10. Składanie obrusów i ich zmiana	25
Karta pracy 11. Składanie serwetek cz. I	26
Karta pracy 12. Składanie serwetek cz. II	28
Karta pracy 13. Właściwe wykorzystanie bielizny stołowej	29
Karta pracy 14. Zasady nakrywania stołu białą	30
Karta pracy 15. Nakrycie obiadowe	31
Karta pracy 16. Podsumowanie wiadomości dotyczących bielizny stołowej	32
Karta pracy 17. Odpowiedni dobór bielizny stołowej	33
4. Zastawa stołowa	34
4.1 Zastawa stołowa metalowa	34
4.2 Zastawa stołowa ceramiczna	35
4.3 Zastawa stołowa szklana	36
4.4 Przechowywanie naczyń i sztuczków	37
KARTY PRACY	
Karta pracy 18. Asortyment i wykorzystanie sztuczków	39
Karta pracy 19. Naczynia metalowe	41
Karta pracy 20. Rodzaje zastawy porcelanowej	44
Karta pracy 21. Rodzaje zastawy porcelanowej i jej zastosowanie	46
Karta pracy 22. Rodzaje naczyń szklanych i ich zastosowanie	49
Karta pracy 23. Czyszczenie i przechowywanie zastawy stołowej	51
5. Przygotowanie sali konsumenckiej do prowadzenia działalności	52
KARTY PRACY	
Karta pracy 24. Wyposażenie podstawowe sali konsumenckiej	54
Karta pracy 25. Elementy wyposażenia sali konsumenckiej	56
Karta pracy 26. Przygotowanie sali konsumenckiej	57
Karta pracy 27. Pomocniki kelnerskie	59
6. Nakrywanie stołów	60
KARTY PRACY	
Karta pracy 28. Nakrycie stołu	62
Karta pracy 29. Schematy nakryć	63

7. Dekoracja stołów	65
KARTY PRACY	
Karta pracy 30. Dekoracja stołu	66
8. Karty menu	68
KARTY PRACY	
Karta pracy 31. Rodzaje kart menu	71
Karta pracy 32. Tworzenie kart menu	72
Karta pracy 33. Wykorzystywanie kart menu	73
9. Zasady reklamacji usług	76
KARTY PRACY	
Karta pracy 34. Podstawy prawne reklamacji. Możliwe przyczyny reklamacji	77
Karta pracy 35. Działania kelnera w przypadku zgłaszania reklamacji	78
10. Obsługa konsumenta	80
10.1 Rodzaje przekąsek i ich podawanie	82
10.2 Sposoby podawania zup	84
10.3 Podawanie dań zasadniczych	84
10.4 Sposoby podawania deserów	85
KARTY PRACY	
Karta pracy 36. Obsługa konsumenta cz. I	87
Karta pracy 37. Obsługa konsumenta cz. II	89
Karta pracy 38. Asortyment przekąsek	90
Karta pracy 39. Podawanie przystawek	91
Karta pracy 40. Nakrycia do przystawek	92
Karta pracy 41. Dobór naczyń i dodatków do zup	94
Karta pracy 42. Techniki podawania zup	95
Karta pracy 43. Rodzaje dań zasadniczych i sposoby ich podawania	96
Karta pracy 44. Dobór dodatków do dań zasadniczych	98
Karta pracy 45. Rodzaje deserów i sposoby ich podawania	99
Karta pracy 46. Podawanie deserów	101
11. Metody podawania potraw i napojów	103
KARTY PRACY	
Karta pracy 47. Serwis niemiecki	105
Karta pracy 48. Serwis angielski	106
Karta pracy 49. Serwis francuski	107
Karta pracy 50. Serwis rosyjski	109
Karta pracy 51. Serwis bufetowy	110
Karta pracy 52. Podsumowanie wiadomości o metodach podawania potraw	112
12. Techniki noszenia zastawy stołowej	114
KARTY PRACY	
Karta pracy 53. Użycie tac	116
Karta pracy 54. Przenoszenie talerzy	117
13. Rodzaje i sposoby podawania śniadań	119
KARTY PRACY	
Karta pracy 55. Rodzaje śniadań i ich asortyment	121
Karta pracy 56. Rodzaje nakryć do śniadań	122

14. Podawanie zimnych napojów	124
14.1 Podawanie zimnych napojów bezalkoholowych	
14.2 Podawanie napojów alkoholowych	
KARTY PRACY	
Karta pracy 57. Zimne napoje bezalkoholowe	127
Karta pracy 58. Rodzaje piwa i sposoby jego podawania	128
Karta pracy 59. Rodzaje wina i sposoby jego podawania	130
Karta pracy 60. Rodzaje alkoholi wysokoprocentowych i sposoby ich podawania	132
15. Tworzenie oferty usługowej i planowanie usług	133
KARTY PRACY	
Karta pracy 61. Planowanie ofert	135
Karta pracy 62. Planowanie usług	136
16. Rodzaje i organizacja przyjęć okolicznościowych	139
KARTY PRACY	
Karta pracy 63. Rodzaje przyjęć	141
Karta pracy 64. Planowane przyjęć	142
Karta pracy 65. Organizacja przyjęć	143
Karta pracy 66. Ustawianie i nakrycie stołów na przyjęcia	146
Karta pracy 67. Obsługa przyjęć	147
17. Kalkulacja kosztów usług gastronomicznych	148
KARTY PRACY	
Karta pracy 68. Kalkulacja kosztów usług gastronomicznych cz. I	150
Karta pracy 69. Kalkulacja kosztów usług gastronomicznych cz. II	152
18. Zasady marketingu i sprzedaży usług gastronomicznych	153
KARTY PRACY	
Karta pracy 70. Planowanie kampanii promocyjnej	157
Karta pracy 71. Narzędzia promocji i analiza SWOT	158
Karta pracy 72. Zasady sprzedaży w gastronomii	159
Karta pracy 73. Rozliczenia kelnera z klientem i restauracją	160
19. Pracownik	161
KARTY PRACY	
Karta pracy 74. Strój i wyposażenie kelnera	163
Karta pracy 75. Czynności kelnera	164
Załącznik 1.	165
Załącznik 2.	165
Załącznik 3.	165
Załącznik 4.	166
Załącznik 5.	166
Załącznik 6.	167
Literatura	168