

WSTĘP 4

1 USŁUGI GASTRONOMICZNE I CATERINGOWE

1.1 Czym jest gastronomia?

1.1.1 Tradycyjne i współczesne funkcje gastronomii

1.2 Usługi gastronomiczne i cateringowe

1.2.1 Cechy usług gastronomicznych i cateringowych

1.2.2 Podział i charakterystyka usług gastronomicznych

1.2.3 Podział i charakterystyka usług cateringowych

1.3 Rodzaje placówek gastronomicznych

1.3.1 Kryteria klasyfikacji i rodzaje zakładów gastronomicznych

1.4 Rynek usług gastronomicznych i cateringowych

1.4.1 Badania rynku usług gastronomicznych i cateringowych

1.4.2 Kierunki rozwoju rynku usług gastronomicznych i cateringowych

1.5 Oferty usług gastronomicznych i cateringowych

1.5.1 Przygotowanie oferty usług gastronomicznych i cateringowych

1.5.2 Prezentowanie oferty usług gastronomicznych i cateringowych

2 MARKETING USŁUG GASTRONOMICZNYCH I CATERINGOWYCH

2.1 Marketing w gastronomii

2.2 Marketing-mix w gastronomii

2.3 Produkt w usługach gastronomicznych i cateringowych

2.4 Polityka cenowa zakładu gastronomicznego

2.5 Dystrybucja usług gastronomicznych i cateringowych

2.5.1 Kanały dystrybucji usług gastronomicznych i cateringowych

2.6 Promocja usług gastronomicznych i cateringowych

2.6.1 Reklama

2.6.2 Sprzedaż osobista

2.6.3 Promocja sprzedaży

2.6.4 Public relations

2.6.5 Promocja bezpośrednia 18

3 KALKULACJA KOSZTÓW ŻYWIENIOWYCH W USŁUGACH GASTRONOMICZNYCH I CATERINGOWYCH

3.1 Kalkulacja kosztów usług żywieniowych

3.1.1 Cena gastronomiczna i jej składniki

3.1.2 Marża

- 3.1.3 Narzut
- 3.1.4 Czym jest marża gastronomiczna?
- 3.1.5 Cena gastronomiczna brutto
- 3.2 Metody kalkulowania cen usług żywieniowych
 - 3.2.1 Tradycyjna kalkulacja cenowa
 - 3.2.2 System cen kalkulacyjnych
 - 3.2.3 Zmodyfikowany system kalkulacji tradycyjnej
 - 3.2.4 Food cost
 - 3.2.5 Kalkulacja cen towarów handlowych
 - 3.2.6 Programy komputerowe do kalkulacji cen usług żywieniowych
- 4 PRZYGOTOWANIE MIEJSCA ŚWIADCZENIA USŁUG GASTRONOMICZNYCH DLA GOŚCI INDYWIDUALNYCH
 - 4.1 Wyposażenie do obsługi gości
 - 4.1.1 Bielizna stołowa
 - 4.1.2 Ceramiczna zastawa stołowa
 - 4.1.3 Szklana zastawa stołowa
 - 4.1.4 Metalowa zastawa stołowa
 - 4.1.5 Sztućce
 - 4.1.6 Tace kelnerskie i wyposażenie dodatkowe
 - 4.1.7 Meble
 - 4.2 Przygotowanie sali restauracyjnej do obsługi gości
 - 4.2.1 Przygotowanie pomocników kelnerskich
 - 4.2.2 Ustawianie stołów dla gości indywidualnych
 - 4.2.3 Wystrój i aranżacja sali restauracyjnej
 - 4.3 Nakrywanie stołów bielizną stołową
 - 4.3.1 Składanie i rozkładanie obrusów
 - 4.3.2 Dekoracyjne składanie serwet indywidualnego użytku
 - 4.4 Przenoszenie zastawy stołowej i sprzętu
 - 4.4.1 Przenoszenie tac
 - 4.4.2 Przenoszenie talerzy, bulionówek i półmisek
 - 4.4.3 Przenoszenie szkła i filiżanek

- 4.4.4 Przenoszenie sztućców
- 4.5 Przygotowanie nakryć stołów w sali restauracyjnej
 - 4.5.1 Nakrycia do serwisu à la carte
 - 4.5.2 Nakrycia do śniadań
 - 4.5.3 Nakrycia specjalne
- 5 METODY I TECHNIKI OBSŁUGI GOŚCI INDYWIDUALNYCH W RESTAURACJI
 - 5.1 Systemy obsługi gości indywidualnych
 - 5.1.1 System samoobsługowy
 - 5.1.2 System obsługi kelnerskiej
 - 5.1.3 Mieszany system obsługi
 - 5.2 Sylwetka zawodowa pracownika obsługi
 - 5.2.1 Predyspozycje do pracy na stanowisku pracownika obsługi
 - 5.2.2 Wygląd i higiena pracownika obsługi
 - 5.2.3 Właściwa postawa i zachowanie
 - 5.2.4 Wyposażenie zawodowe pracownika obsługi
 - 5.3 Metody i zasady obsługi gości
 - 5.3.1 Serwis niemiecki
 - 5.3.2 Serwis francuski
 - 5.3.3 Serwis angielski
 - 5.3.4 Serwis rosyjski
 - 5.3.5 Serwis bufetowy
 - 5.3.6 Room service
 - 5.4 Obsługiwanie gości indywidualnych w restauracji
 - 5.4.1 Goście restauracji
 - 5.4.2 Powitanie gości
 - 5.4.3 Prowadzenie do stolika z zajmowane miejsc przez gości
 - 5.4.4 Podawanie kart menu gościom
 - 5.4.5 Przyjmowanie zamówienia gości
 - 5.4.6 Sprzedaż sugestywna w restauracji
 - 5.4.7 Wprowadzanie zamówienia do systemu komputerowego restauracji
 - 5.4.8 Obsługa gości

- 5.4.9 Podawanie rachunku
- 5.4.10 Przyjmowanie płatności
- 5.4.11 Pożegnanie gości
- 5.4.12 Rozpatrywanie reklamacji ze strony gości restauracji
- 5.5 System komputerowy do obsługi gości w restauracji
- 6 SPRZEDAŻ, KALULACJA I ROZLICZANIE USŁUG GASTRONOMICZNYCH I CATERINGOWYCH
- 6.1 Rodzaje i charakterystyka przyjęć okolicznościowych
 - 6.1.1 Okolicznościowe przyjęcia stojące
 - 6.1.2 Okolicznościowe przyjęcia zasiadane
 - 6.1.3 Okolicznościowe przyjęcia mieszane
- 6.2 Sprzedaż usług gastronomicznych i cateringowych
 - 6.2.1 Prowadzenie rozmowy ze zleceniodawcą usługi gastronomicznej
 - 6.2.2 Karta zlecenie organizacji usługi gastronomicznej
 - 6.2.3 Umowa na organizację usługi gastronomicznej
 - 6.2.4 Planowanie menu na przyjęcia okolicznościowe
- 6.3 Kalkulacja usług gastronomicznych i cateringowych
 - 6.3.1 Kalkulacja imprez okolicznościowych
- 6.4 Rozliczanie usług gastronomicznych i cateringowych
 - 6.4.1 Dokumentacja finansowa
 - 6.4.2 Zyskowność i rentowność sprzedaży usług gastronomicznych i cateringowych
- 6.5 Programy komputerowe do kalkulacji oraz rozliczania usług gastronomicznych i cateringowych
- 7 PRZYGOTOWANIA DO ŚWIADCZENIA USŁUG GASTRONOMICZNYCH
- 7.1 Przygotowanie miejsca świadczenia usług gastronomicznych
 - 7.1.1 Wielkość sali na przyjęcia okolicznościowe
- 7.2 Przygotowanie wyposażenia do świadczenia usług gastronomicznych
 - 7.2.1 Wyposażenie do organizacji i obsługi przyjęć zasiadanych i stojących
 - 7.2.2 Wyposażenie do organizacji bufetów
 - 7.2.3 Wyposażenie do cateringu
- 7.3 Listy kontrolne
- 7.4 Planowanie obsługi przyjęć okolicznościowych

- 8 ORGANIZOWANIE OKOLICZNOŚCIOWYCH PRZYJĘĆ STOJĄCYCH
 - 8.1 Menu na przyjęcia stojące
 - 8.1.1 Menu na przyjęcie typu lampka wina (toast)
 - 8.1.2 Menu na aperitif
 - 8.1.3 Menu na przyjęcie koktajlowe
 - 8.1.4 Menu na przyjęcie bufetowe
 - 8.2 Przygotowanie sal na przyjęcia stojące
 - 8.3 Przygotowanie sal na przyjęcia bufetowe
 - 8.3.1 Formy i sposoby ustawiania bufetów
 - 8.3.2 Aranżacja bufetów na przyjęcia bufetowe
 - 8.4 Obsługa kelnerska na przyjęciach stojących i bufetowych
 - 8.5 Obsługa barmańska na przyjęciach stojących
- 9 ORGANIZOWANIE OKOLICZNOŚCIOWYCH PRZYJĘĆ ZASIADANYCH
 - 9.1 Menu na przyjęcia zasiadane
 - 9.1.1 Zasady układania menu na przyjęcia zasiadane
 - 9.1.2 Dobór win i alkoholi do potraw
 - 9.2 Przygotowanie sal na przyjęcia zasiadane
 - 9.2.1 Ustawienia stołów na przyjęcia zasiadane
 - 9.2.2 Nakrywanie stołów bankietowych białą stołową
 - 9.2.3 Przygotowanie nakryć dla gości
 - 9.2.4 Dekoracja stołów na przyjęcia zasiadane
 - 9.2.5 Rozmieszczenie przy stole uczestników przyjęć zasiadanych
 - 9.3 Obsługa kelnerska podczas przyjęć zasiadanych
- 10 ORGANIZOWANIE OKOLICZNOŚCIOWYCH PRZYJĘĆ MIESZANYCH
 - 10.1 Menu na przyjęcia mieszane
 - 10.2 Przygotowanie sal na przyjęcia mieszane
 - 10.3 Obsługa kelnerska podczas przyjęć mieszanych
- 11 ORGANIZOWANIE SZKOLEŃ I KONFERENCJI
 - 11.1 Zasady organizacji szkoleń i konferencji
 - 11.2 Przygotowanie sal do organizacji szkoleń i konferencji
 - 11.3 Organizacja i obsługa poczęstunku dla uczestników szkoleń i konferencji

11.3.1 Napoje chłodzące dla uczestników konferencji

11.3.2 Przerwy kawowe

11.3.3 Lunche

11.3.4 Uroczyste kolacje i bankiety

12 ORGANIZOWANIE PRZYJĘĆ DYPLOMATYCZNYCH

12.1 Warunki organizacji przyjęć dyplomatycznych

12.1.1 Formy dyplomatycznych przyjęć okolicznościowych

12.1.2 Menu na przyjęcia dyplomatyczne

12.1.3 Aranżacja stołu i sali na przyjęcie dyplomatyczne

12.2 Reguły protokołu dyplomatycznego

12.3 Obsługa kelnerska podczas przyjęć dyplomatycznych