

Spis treści

Rozdział 1

Obsługa konsumenta – cel i zadania przedmiotu	7
--	---

Rozdział 2

Podstawowe zagadnienia dotyczące gastronomii

2.1. Pojęcie „gastronomia”	10
2.2. Zakłady gastronomiczne – placówki gastronomiczne	10
2.3. Podstawowy podział usług gastronomicznych	12
2.4. Rodzaje obsługi	14
2.5. Gdzie można świadczyć usługi gastronomiczne	14
Słowniczek	15
Sprawdź swoje wiadomości	16

Rozdział 3

Wizerunek zawodowy pracownika gastronomii

3.1. Cechy fizyczne i psychiczne	18
3.2. Ubranie służbowe, wygląd zewnętrzny, wyposażenie indywidualne	19
3.3. Przestrzeganie zasad higieny	22
Sprawdź swoje wiadomości	22

Rozdział 4

Etyka zawodowa pracownika obsługi

4.1. Podstawowe zasady etyki	24
4.2. Typy gości w zakładach gastronomicznych	25
Sprawdź swoje wiadomości	26

Rozdział 5

Przygotowanie sali konsumenckiej na przyjęcie gości

5.1. Wyposażenie i sprzęt	28
5.2. Bielizna stołowa	29
5.2.1. Zakładanie i zdejmowanie obrusów	31
5.2.2. Serwety do ust i serwety dekoracyjne	33
5.3. Sztućce	39
5.3.1. Materiał	40
5.3.2. Kryteria wyboru sztućców hotelowych	40
5.3.3. Czyszczenie i dbałość	41
5.3.4. Rodzaje i zastosowanie	41

5.3.5. Sposób postępowania ze sztucami	43
5.4. Szkło	44
5.4.1. Kształty naczyń szklanych	44
5.4.2. Czyszczenie szkła	45
5.4.3. Sposób postępowania z kieliszkami	46
5.5. Zastawa stołowa	47
5.5.1. Rodzaje i zastosowanie zastawy stołowej	47
5.5.2. Czyszczenie i dbałość o porcelanę	49
5.6. Pozostałe sprzęty stołowe	50
5.7. Sprzęty stołowe do specjalnych celów	51
5.8. Prace przygotowawcze w obsłudze kelnerskiej gości	52
5.8.1. Zestawienie prac przygotowawczych	52
5.8.2. Prace w przygotowalniach	53
5.8.3. Prace przygotowawcze w sali restauracyjnej	53
Sprawdź swoje wiadomości	54
5.9. Przygotowywanie nakryć	55
5.9.1. Rodzaje nakryć	55
5.9.2. Najważniejsze wskazówki dotyczące nakrywania	58
5.9.3. Dekoracje stołów	60
Sprawdź swoje wiadomości	62

Rozdział 6

Podstawowa technika obsługi

6.1. Obsługa kelnerska	64
6.1.1. Rodzaje i metody obsługi	64
6.1.2. Metody obsługi kelnerskiej	65
6.2. Podstawowe zasady obsługi kelnerskiej	66
6.2.1. Podawanie potraw i napojów przy użyciu tac	67
6.2.2. Zbieranie i noszenie talerzy	69
6.3. Podsumowanie podstawowych zasad obsługi	73
Sprawdź swoje wiadomości	73

Rozdział 7

Zasady przyjmowania i realizacji zamówień

7.1. Przyjmowanie zamówień	76
7.2. Rozliczenie z gościem i restauracją	76
7.2.1. Bloczki bonowe	77
7.2.2. Praca z kasami fiskalnymi	78
7.2.3. Portable terminals	80
7.2.4. Rozliczenia z restauracją – rozliczenia personelu	83
Sprawdź swoje wiadomości	84
Propozycja wykonania projektu/Praca zaliczeniowa	84
Bibliografia	85