

Spis treści

1. Usługi gastronomiczne

- 1.1. Rodzaje usług gastronomicznych
- 1.2. Charakterystyka usług gastronomicznych
- 1.3. Zakłady gastronomiczne
- 1.4. Działalność zakładów gastronomicznych

2. Przygotowanie ofert usług gastronomicznych

- 2.1. Oferty usług gastronomicznych
- 2.2. Planowanie ofert na usługi gastronomiczne
- 2.3. Oferta usług gastronomicznych w ramach działań marketingowych zakładu

3. Planowanie działań związanych z promocją usług gastronomicznych

- 3.1. Promocja usług
- 3.2. Rodzaje promocji w gastronomii
- 3.3. Dobór działań promocyjnych do typu klienta
- 3.4. Projektowanie podstawowych narzędzi promocji
 - 3.4.1. Znak firmowy i znak towarowy
 - 3.4.2. Wizytówka
 - 3.4.3. Ogłoszenia prasowe
 - 3.4.4. Ulotka reklamowa
 - 3.4.5. Reklama
- 3.5. Strategia promocji

4. Kalkulacja kosztów usług gastronomicznych

- 4.1. Zasady kalkulacji usług gastronomicznych
- 4.2. Programy komputerowe do kalkulacji kosztów
- 4.3. Kalkulacja kosztów przyjęć okolicznościowych

5. Sprzedaż usług gastronomicznych

- 5.1. Zasady sprzedaży usług
- 5.2. Metody obsługi w zależności od typów klientów
- 5.3. Procedury reklamacji usług

6. Planowanie usług gastronomicznych

- 6.1. Zasady planowania usług
- 6.2. Programy komputerowe do planowania usług

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

- 7.1. Metody i techniki obsługi konsumentów
- 7.2. Charakterystyka metod i technik obsługi gości
 - 7.2.1. Obsługa kelnerska
 - 7.2.3. Samoobsługa
 - 7.2.4. Obsługa mieszana
- 7.3. Technika przenoszenia zastawy stołowej
- 7.4. Dobór metod obsługi do świadczonych usług gastronomicznych

8. Przygotowanie sali konsumenckiej

- 8.1. Przygotowanie sali konsumenckiej do obsługi gości
- 8.2. Zasady ustawiania stołów

- 8.2.1. Ustawianie stołów do obsługi gości indywidualnych
- 8.2.2. Ustawienie stołów w zależności od rodzaju przyjęcia
- 8.2.3. Ustawianie krzeseł
- 8.2.4. Ustawienie bufetu
- 8.2.5. Zasady organizacji bufetów

- 8.3. Zasady wyznaczania miejsc honorowych
- 8.4. Obliczanie powierzchni stołu w zależności od liczby gości
- 8.6. Przygotowanie pomocnika kelnerskiego
- 8.7. Dekoracja stołów i sali stosownie do świadczonej usługi

9. Zastawa i bielizna stołowa

- 9.1. Bielizna stołowa
 - 9.1.1. Techniki nakrywania stołów białą
 - 9.1.2. Techniki składania serwetek

10. Dobór urządzeń i sprzętu do wykonania usług gastronomicznych

- 10.1. Zasady doboru urządzeń i sprzętu do wykonania usług gastronomicznych
- 10.2. Planowanie sprzętu i urządzeń do wykonania usługi gastronomicznej
- 10.3. Obliczanie ilości sprzętu niezbędnego do wykonania usługi gastronomicznej;

Literatura

Wykaz podstawowych terminów w językach polskim, angielskim i niemieckim