

# SPIS TREŚCI

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Wstęp</b> .....   | <b>6</b>  |
| <b>1. Gastronomia i usługi gastronomiczne</b> .....                                    | <b>7</b>  |
| 1.1. Zarys historii rozwoju placówek gastronomicznych w Polsce .....                   | 7         |
| 1.2. Pojęcie gastronomii i jej funkcje .....   | 10        |
| 1.3. Definicja i cechy usług gastronomicznych .....                                    | 13        |
| 1.4. Klasyfikacja usług gastronomicznych .....   | 17        |
| 1.5. Definicje i klasyfikacje placówek gastronomicznych .....                          | 21        |
| 1.6. Rodzaje i charakterystyka placówek gastronomicznych w Polsce .....                | 27        |
| <b>2. Planowanie i przygotowanie oferty usług gastronomicznych</b> .....               | <b>35</b> |
| 2.1. Definicja i cechy oferty gastronomicznej .....                                    | 35        |
| 2.2. Zasady planowania menu .....  | 37        |
| 2.3. Ustalanie karty menu .....  | 41        |
| 2.4. Rodzaje kart menu .....   | 45        |
| 2.5. Planowanie i przygotowanie przyjęć okolicznościowych .....                        | 54        |
| 2.5.1. Rodzaje przyjęć okolicznościowych .....   | 54        |
| 2.5.2. Planowanie przyjęcia okolicznościowego na zamówienie klienta .....              | 61        |
| 2.5.3. Organizacja imprezy własnej w zakładzie gastronomicznym .....                   | 79        |
| 2.6. Oferta usług gastronomicznych dla grup turystycznych .....                        | 83        |
| 2.7. Oferta usług gastronomicznych podczas podróży biznesowych .....                   | 86        |
| <b>3. Wybrane koncepcje działalności gastronomicznej</b> .....                         | <b>90</b> |
| 3.1. Usługi gastronomiczne w hotelarstwie .....  | 90        |
| 3.1.1. Specyfika i zakres świadczenia usług gastronomicznych w hotelach .....          | 90        |
| 3.1.2. Oferta usług gastronomicznych w hotelach .....                                  | 93        |
| 3.1.3. <i>Room service</i> .....   | 101       |
| 3.1.4. <i>Lounge service</i> .....   | 102       |
| 3.1.5. Minibary .....  | 103       |
| 3.1.6. Wstawki .....   | 104       |
| 3.1.7. Vending (automaty sprzedażowe) .....  | 106       |
| 3.2. Usługi gastronomiczne w wybranych placówkach gastronomii systemowej .....         | 107       |
| 3.2.1. Usługi gastronomiczne w barach szybkiej obsługi – barach <i>fast food</i> ..... | 107       |
| 3.2.2. Usługi gastronomiczne świadczone przez pizzerie .....                           | 111       |
| 3.2.3. Usługi gastronomiczne w kawiarniach sieciowych .....                            | 114       |
| 3.2.4. Usługi gastronomiczne w stołówkach szkolnych .....                              | 116       |
| 3.3. Usługi gastronomiczne w wybranych lokalach niezależnych (indywidualnych) .....    | 118       |
| 3.4. Usługi gastronomiczne w wybranych placówkach gastronomii specjalnej .....         | 122       |
| 3.4.1. Usługi gastronomiczne w centrach handlowych .....                               | 122       |
| 3.4.2. Usługi gastronomiczne w środkach transportu .....                               | 124       |
| 3.4.3. Usługi w ruchomych punktach gastronomicznych .....                              | 127       |
| 3.4.4. Usługi gastronomiczne przy drogach, trasach szybkiego ruchu i autostradach ...  | 130       |

|  |            |
|--|------------|
| <b>4. Usługi cateringowe .....</b>   | <b>133</b> |
| 4.1. Ogólna charakterystyka usług cateringowych.....   | 133        |
| 4.2. Rodzaje usług cateringowych .....   | 137        |
| 4.3. Wybrana oferta usługowa przedsiębiorstw cateringowych.....                                | 139        |
| 4.3.1. Catering szpitalny .....  | 139        |
| 4.3.2. Catering biznesowy .....  | 141        |
| 4.3.3. Party serwis – catering okolicznościowy.....  | 144        |
| 4.3.4. Catering świąteczny.....  | 148        |
| 4.3.5. Catering dietetyczny.....   | 150        |
| 4.3.6. Catering lotniczy.....  | 152        |
| 4.3.7. Catering eventowy .....   | 154        |
| 4.3.8. Catering mobilny .....  | 157        |
| 4.4. Trendy na polskim rynku usług cateringowych.....  | 158        |
| 4.5. Dobra Praktyka Cateringowa .....  | 166        |
| <b>5. Sprzedaż usług gastronomicznych .....</b>  | <b>168</b> |
| 5.1. Zasady i metody efektywnej sprzedaży w gastronomii .....                                  | 168        |
| 5.2. Sprzedaż usług na podstawie zamówienia telefonicznego lub złożonego elektronicznie.....   | 172        |
| <b>6. Dobór metod i technik obsługi do rodzaju świadczonych usług gastronomicznych ..</b>      | <b>176</b> |
| 6.1. Metody obsługi konsumentów .....  | 176        |
| 6.1.1. Metoda kelnerska .....  | 177        |
| 6.1.2. Metoda samoobsługowa .....  | 183        |
| 6.1.3. Obsługa mieszana.....   | 187        |
| 6.2. Style obsługi konsumentów (serwisu) .....   | 191        |
| 6.3. Zastosowanie metod obsługi w zależności od typu klienta .....                             | 197        |
| 6.4. Wizerunek pracownika obsługi w lokalu gastronomicznym .....                               | 200        |
| 6.5. Najczęstsze błędy popełniane przez pracowników obsługi .....                              | 203        |
| <b>7. Miejsce wykonywania usług gastronomicznych .....</b>                                     | <b>206</b> |
| 7.1. Sala konsumencka i jej wyposażenie .....  | 206        |
| 7.2. Aranżacja wnętrza lokalu gastronomicznego .....   | 213        |
| 7.3. Dobór aranżacji stołów do świadczonych usług.....   | 220        |
| <b>8. Bielizna i zastawa stołowa .....</b>   | <b>228</b> |
| 8.1. Bielizna stołowa .....  | 228        |
| 8.2. Metalowa, szklana, ceramiczna zastawa stołowa .....                                       | 235        |
| 8.3. Zasady nakrywania stołu .....   | 249        |
| 8.4. Zasady serwowania wybranych potraw w zakładach gastronomicznych .....                     | 253        |
| 8.5. Planowanie zasobów do świadczonych usług.....   | 258        |
| <b>9. Urządzenia i sprzęt wykorzystywane do świadczenia usług gastronomicznych.....</b>        | <b>261</b> |
| 9.1. Charakterystyka urządzeń i sprzętu wykorzystywanych do ekspedycji posiłków i napojów..... | 261        |
| 9.2. Charakterystyka urządzeń i sprzętu wykorzystywanych w cateringu .....                     | 270        |

|   |            |
|---|------------|
| 9.3. Charakterystyka dystrybucji potraw w szpitalu .....  | 271        |
| 9.4. Charakterystyka urządzeń i akcesoriów barmańskich .....  | 274        |
| 9.5. Przepisy sanitarno-epidemiologiczne i BHP obowiązujące pracowników<br>świadczących usługi gastronomiczne ..... | 275        |
| <b>Bibliografia .....</b>   | <b>278</b> |

# Wstęp

*Żywnie i usługi gastronomiczne cz. VIII Usługi gastronomiczne* to podręcznik przeznaczony dla uczniów technikum kształcącego w zawodzie **technik żywienia i usług gastronomicznych 343404**. Publikacja została przygotowana zgodnie z aktualną podstawą programową kształcenia w tym zawodzie, *Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach* (Dz.U. z 17.02.2012 r. poz. 184) oraz ze stanem prawnym obowiązującym w styczniu 2017 roku.

Niniejszy podręcznik zawiera:

**Efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie technik żywienia i usług gastronomicznych:**

**T.15. Organizacja żywienia i usług gastronomicznych;**

T.15.3. Planowanie i wykonywanie usług gastronomicznych

Uczeń:

T.15.3. (1) klasyfikuje usługi gastronomiczne;

T.15.3. (2) przygotowuje oferty usług gastronomicznych;

T.15.3. (5) prowadzi sprzedaż usług gastronomicznych;

T.15.3. (6) planuje usługi gastronomiczne;

T.15.3. (7) dobiera metody i techniki obsługi do rodzaju usług gastronomicznych;

T.15.3. (8) przygotowuje miejsca wykonania usług gastronomicznych;

T.15.3. (9) dobiera zastawę i bieliznę stołową;

T.15.3. (10) dobiera urządzenia i sprzęt do wykonania usług gastronomicznych;

T.15.3. (11) użytkuje sprzęt i urządzenia do wykonania usług gastronomicznych;

T.15.3. (12) wykonuje czynności porządkowe, rozlicza sprzęt, zastawę i bieliznę stołową po wykonaniu usług gastronomicznych.

Niniejszy podręcznik ma na celu przekazanie wiedzy, na podstawie której uczeń zdobędzie niezbędne umiejętności z zakresu definiowania i klasyfikowania usług gastronomicznych, identyfikowania rodzajów placówek gastronomicznych, planowania, przygotowywania, sprzedaży i świadczenia usług gastronomicznych w różnych rodzajach placówek gastronomicznych i przedsiębiorstw cateringowych. W publikacji zaprezentowano również zasady przygotowania miejsc do wykonywania usług gastronomicznych, w tym dobierania bielizny i zastawy stołowej, użytkowania sprzętu i urządzeń niezbędnych w trakcie świadczenia usług dla klientów, oraz stosowania metod i technik obsługi w zależności od rodzaju usług gastronomicznych.

Treść merytoryczną podręcznika wzbogacają tabele, rysunki, liczne przykłady oraz zdjęcia, co pozwala na efektywne przyswajanie materiału.

Rekomendujemy tę publikację nie tylko uczniom techników żywienia i usług gastronomicznych, lecz także osobom pracującym w gastronomii.