

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
1. Oferta usługowa przedsiębiorstw gastronomicznych	7
1.1. Podstawowe terminy i definicje	7
1.2. Rodzaje ofert gastronomicznych	9
1.3. Oferta usług gastronomicznych w ramach działań marketingowych	14
1.4. Planowanie i przygotowanie oferty usług gastronomicznych	21
1.4.1. Zasady planowania oferty usług gastronomicznych	21
1.4.2. Zakres planowania oferty usług gastronomicznych	24
1.4.3. Programy komputerowe wykorzystywane do planowania oferty usług gastronomicznych	30
1.5. Karta menu – forma prezentacji oferty gastronomicznej	33
1.6. Przykłady typowych ofert usług gastronomicznych	37
1.6.1. Oferty menu śniadań, brunchów, lunchów, obiadów	37
1.6.2. Charakterystyka wybranych bufetów	44
1.7. Oferta usługowa przygotowywana na zlecenie klienta	48
1.7.1. Etapy planowania przyjęcia okolicznościowego	51
2. Promocja usług gastronomicznych	57
2.1. Na czym polega promocja usług?	57
2.2. Planowanie działań promocyjnych	58
2.3. Rodzaje działań promocyjnych w gastronomii	61
3. Koszty, przychody i sprzedaż w gastronomii	71
3.1. Koszty i przychody w gastronomii	71
3.1.1. Ogólna charakterystyka kosztów zakładu gastronomicznego	71
3.1.2. Programy komputerowe do kalkulacji kosztów	75
3.1.3. Przychody z działalności gastronomicznej	77
3.2. Ceny i marża w gastronomii	78
3.3. Kalkulacja cen w gastronomii	81
3.3.1. <i>Food cost</i>	81
3.3.2. Metody i zasady ustalania cen gastronomicznych	83
3.3.2.1. Ustalanie cen w gastronomii otwartej	83
3.3.2.2. Ustalanie cen w gastronomii zamkniętej	87
3.4. Procedury reklamacji usług gastronomicznych	88
4. Metody i techniki obsługi w gastronomii	94
4.1. Definicja obsługi klienta i jej zakres	94
4.2. Rodzaje metod i technik obsługi klientów	95
4.2.1. Metoda kelnerska	95
4.2.2. Metoda samoobsługowa	100
4.2.3. Obsługa mieszana	103
4.2.4. Technika nakrywania stołu oraz przenoszenia zastawy stołowej	106

4.2.5. Protokół dyplomatyczny w obsłudze gości	111
4.2.6. Style obsługi konsumentów	112
4.2.7. Obsługa barmańska	118
4.3. Obsługa gastronomiczna gości hotelowych w pokojach (usługa <i>room service</i>).....	119
4.4. Obsługa przyjęć okolicznościowych	127
5. Układ pomieszczeń w zakładzie gastronomicznym	131
5.1. Rola funkcjonalnego układu pomieszczeń w organizacji pracy zakładu gastronomicznego	131
5.2. Charakterystyka działów zakładu gastronomicznego	132
6. Sala konsumencka, urządzenia i sprzęt do świadczenia usług gastronomicznych	137
6.1. Dekoracja sali i stołów a rodzaj świadczonej usługi	137
6.1.1. Dekoracja sali	137
6.1.2. Dekoracja stołów	140
6.2. Podstawowe zasady ustawiania stołów w sali konsumenckiej.....	143
6.3. Organizacja bufetu	147
6.4. Urządzenia i sprzęt do świadczenia usług gastronomicznych	149
6.4.1. Urządzenia i sprzęt wykorzystywane do ekspedycji posiłków.....	149
6.4.2. Urządzenia i sprzęt wykorzystywane w barze	155
6.4.3. Wyposażenie usprawniające pracę kelnera	156
6.5. Zasady użytkowania sprzętu i urządzeń podczas świadczenia usług gastronomicznych	157
7. Bielizna i zastawa stołowa	159
7.1. Bielizna stołowa	159
7.2. Zastawa stołowa	164
7.3. Planowanie organizacji i oprawy usługi świadczonej przez zakład gastronomiczny	177
8. Kompetencje personalne i społeczne pracowników zakładu gastronomicznego.....	181
8.1. Definicja kompetencji i ich podział	181
8.2. Kompetencje pracowników a zarządzanie zasobami ludzkimi	183
8.3. Personel zakładu gastronomicznego i jego kompetencje	186
8.4. Kultura i etyka zawodowa	194
8.5. Stres zawodowy w branży gastronomicznej	196
Aneks – Wzór umowy na świadczenie usług gastronomicznych	203
Bibliografia	207

Wstęp

Żywnienie i usługi gastronomiczne cz. XI. Obsługa klientów w branży gastronomicznej 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, z *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 lutym 2016 roku.

Niniejszy podręcznik obejmuje:

1. Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów:

■ (KPS) Kompetencje personalne i społeczne

Uczeń:

KPS (1) przestrzega zasad kultury i etyki,

KPS (2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań,

KPS (3) przewiduje skutki podejmowanych działań,

KPS (4) jest otwarty na zmiany,

KPS (5) potrafi radzić sobie ze stresem.

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

■ T.6. Sporządzanie potraw i napojów; T.6.2. Sporządzanie i ekspedycja potraw i napojów

Uczeń:

T.6.2.(1) określa rolę funkcjonalnego układu pomieszczeń w organizacji pracy zakładu gastronomicznego.

■ T.15. Organizacja żywienia i usług gastronomicznych; T.15.3. Planowanie i wykonywanie usług gastronomicznych

Uczeń:

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

T.15.3. (3) planuje działania związane z promocją usług gastronomicznych,

T.15.3. (4) kalkuluje koszty 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,

T.15.3. (13) korzysta ze specjalistycznych programów komputerowych do planowania i rozliczania kosztów usług gastronomicznych.

Podręcznik ma na celu przekazanie wiedzy na temat kompleksowej i profesjonalnej obsługi klienta w branży gastronomicznej oraz przygotowanie ucznia do jej praktycznego wykorzystania. Treść merytoryczną publikacji wzbogacają zdjęcia, rysunki i tabele, co pozwala na szybkie i efektywne przyswajanie materiału. Informacje teoretyczne poparto licznymi przykładami ilustrującymi różnorodne sposoby ich funkcjonalnego zastosowania.

Pozycję tę rekomendujemy nie tylko uczniom techników żywienia i usług gastronomicznych, lecz także osobom pracującym w branży gastronomicznej.