



MINISTERSTWO EDUKACJI
NARODOWEJ



Anna Gorobika

Organizowanie obsługi konsumentów 341[07].Z3.01

Poradnik dla ucznia

Wydawca
Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy
Radom 2007

Recenzenci:

mgr Maria Bobek

mgr inż. Małgorzata Zysnarska

Opracowanie redakcyjne:

mgr inż. Małgorzata Pruszyńska

Konsultacja:

dr Justyna Bluszcz

Poradnik stanowi obudowę dydaktyczną programu jednostki modułowej 341[07].Z3.01, „Organizowanie obsługi konsumenta”, zawartego w modułowym programie nauczania dla zawodu technik organizacji usług gastronomicznych.

Wydawca

Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom 2007

SPIS TREŚCI

1. Wprowadzenie	4
2. Wymagania wstępne	6
3. Cele kształcenia	7
4. Materiał nauczania	8
4.1. Ogólna charakterystyka systemów obsługi konsumentów	8
4.1.1. Materiał nauczania	8
4.1.2. Pytania sprawdzające	11
4.1.3. Ćwiczenia	11
4.1.4. Sprawdzian postępów	12
4.2. Sylwetka i obowiązki kelnera	13
4.2.1. Materiał nauczania	13
4.2.2. Pytania sprawdzające	15
4.2.3. Ćwiczenia	16
4.2.4. Sprawdzian postępów	17
4.3. Karty menu	18
4.3.1. Materiał nauczania	18
4.3.2. Pytania sprawdzające	20
4.3.3. Ćwiczenia	21
4.3.4. Sprawdzian postępów	22
4.4. Wyposażenie i wystrój sal konsumenckich	23
4.4.1. Materiał nauczania	23
4.4.2. Pytania sprawdzające	24
4.4.3. Ćwiczenia	25
4.4.4. Sprawdzian postępów	26
4.5. Bielizna stołowa	27
4.5.1. Materiał nauczania	27
4.5.2. Pytania sprawdzające	28
4.5.3. Ćwiczenia	29
4.5.4. Sprawdzian postępów	30
4.6. Zastawa stołowa	31
4.6.1. Materiał nauczania	31
4.6.2. Pytania sprawdzające	33
4.6.3. Ćwiczenia	33
4.6.4. Sprawdzian postępów	34
4.7. Zasady i techniki przenoszenia zastawy stołowej	35
4.7.1. Materiał nauczania	35
4.7.2. Pytania sprawdzające	38
4.7.3. Ćwiczenia	38
4.7.4. Sprawdzian postępów	39
4.8. Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości	40
4.8.1. Materiał nauczania	40
4.8.2. Pytania sprawdzające	43
4.8.3. Ćwiczenia	43
4.8.4. Sprawdzian postępów	44

4.9. Przygotowanie stolów do podawania potraw i prostych posiłków	45
4.9.1. Materiał nauczania	45
4.9.2. Pytania sprawdzające	46
4.9.3. Ćwiczenia	47
4.9.4. Sprawdzian postępów	48
5. Sprawdzian osiągnięć	49
6. Literatura	54

1. WPROWADZENIE

Poradnik będzie Ci pomocny w przyswajaniu wiadomości o organizowaniu obsługi konsumentów, sposobie przygotowania sali i stołów konsumenckich oraz opanowaniu podstawowych umiejętności kelnerskich.

W poradniku zamieszczono:

- wymagania wstępne – wykaz umiejętności, jakie powinieneś mieć już ukształtowane, abyś bez problemów mógł korzystać z poradnika,
- cele kształcenia – wykaz umiejętności, jakie ukształtujesz podczas pracy z poradnikiem,
- materiał nauczania – wiadomości teoretyczne niezbędne do osiągnięcia założonych celów kształcenia i opanowania umiejętności zawartych w jednostce modułowej,
- zestaw pytań sprawdzających, abyś mógł sprawdzić, czy już opanowałeś określone treści,
- ćwiczenia, które pomogą Ci zweryfikować wiadomości teoretyczne oraz ukształtować umiejętności praktyczne,
- sprawdzian postępów,
- sprawdzian osiągnięć, przykładowy zestaw zadań. Zaliczenie testu potwierdzi opanowanie materiału całej jednostki modułowej,
- wykaz literatury uzupełniającej.

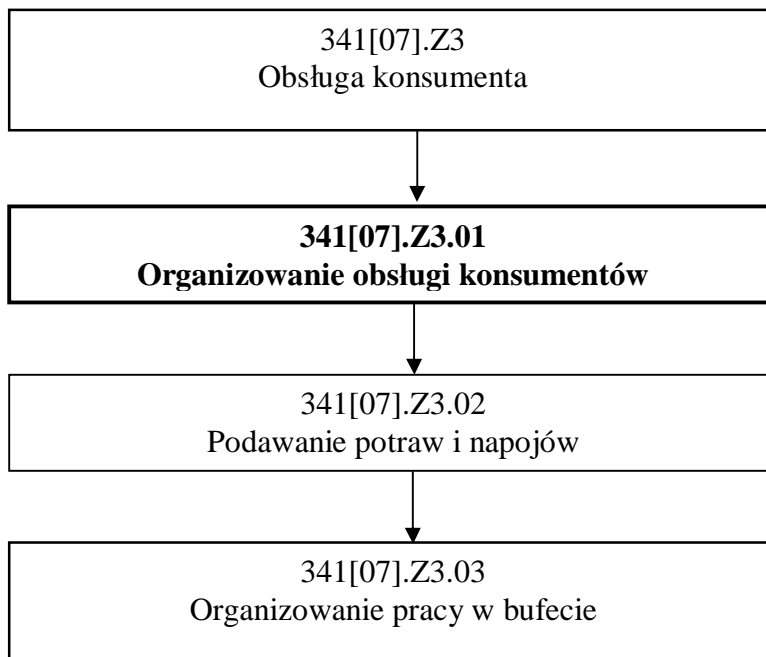
Jeżeli masz trudności ze zrozumieniem tematu lub ćwiczenia, poproś nauczyciela o wyjaśnienie lub sprawdzenie, czy dobrze wykonujesz czynność.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

W czasie zajęć w pracowni obsługi konsumenta musisz przestrzegać:

- regulaminu pracowni,
- przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy,
- instrukcji przeciwpożarowej,
- ochrony środowiska.

Musisz posiadać aktualną książeczkę zdrowia do celów sanitarno-epidemiologicznych. Z obowiązującymi zasadami pracy zapoznasz się podczas trwania nauki.



Schemat układu jednostek modułowych

2. WYMAGANIA WSTĘPNE

Przystępując do realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

- korzystać z różnych źródeł informacji,
- posługiwać się komputerem,
- charakteryzować strukturę organizacyjną zakładu gastronomicznego,
- organizować działalność gastronomiczną,
- planować żywienie,
- określać usługi świadczone przez zakłady gastronomiczne,
- oceniać jakość świadczonych usług,
- planować działania marketingowe,
- przestrzegać ogólnych zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz wymagań ergonomii,
- rozpoznawać potrzeby i oczekiwania klienta,
- komunikować się z klientem,
- stosować zasady etyki zawodowej,
- określać rodzaje stanowisk pracy w poszczególnych działach zakładu gastronomicznego,
- charakteryzować zakres prac na poszczególnych stanowiskach w zakładzie gastronomicznym,
- określać wymagania dotyczące zachowań i wyglądu pracowników zakładu gastronomicznego,
- charakteryzować prawa konsumenta,
- respektować uzasadnione roszczenia konsumenta dotyczące świadczonych usług.

3. CELE KSZTAŁCENIA

W wyniku realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

- scharakteryzować systemy obsługi kelnerskiej,
- scharakteryzować systemy samoobsługi,
- określić zakres zadań realizowanych przez kelnera,
- zaplanować wystrój i wyposażenie sal konsumenckich,
- scharakteryzować rodzaje kart menu,
- przygotować sale konsumenckie na przyjęcie gości,
- dobrać i ułożyć sprzęt do obsługi konsumenta na pomocniku kelnerskim,
- dobrać bieliznę stołową do wielkości i kształtu stołu,
- rozłożyć, złożyć i wymienić obrus,
- złożyć serwety płócienne i uformować papierowe,
- zastosować różne techniki przenoszenia zastawy stołowej,
- przygotować stoły do podawania potraw i prostych posiłków,
- wykonać dekorację stołu konsumenckiego,
- wyłożyć sztucze na stole do wskazanych potraw i prostych posiłków,
- przygotować i ustawić drobną zastawę stołową na stole konsumenckim,
- zebrać naczynia po konsumpcji,
- zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii,
- zastosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologiczne, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska,
- zastosować zasady współpracy z uczestnikami procesu pracy.

4. MATERIAŁ NAUCZANIA

4.1. Ogólna charakterystyka systemów obsługi konsumentów

4.1.1. Materiał nauczania

Obsługa konsumenta to usługi świadczone przez zakład gastronomiczny przy podawaniu potraw i napojów gościom. Czynności te nazywane są serwowaniem (z francuskiego servir-podawać, usługiwać). Zakłady gastronomiczne muszą posiadać odpowiednią bazę materialno-techniczną, pozwalającą na organizowanie konsumpcji, czyli estetycznie urządzone i wyposażone sale konsumenckie a także odpowiednio przygotowany personel. Organizacja i technika obsługi konsumenta musi być dostosowana do rodzaju i standardu zakładu oraz do indywidualnych wymagań i potrzeb konsumentów.

Systemy obsługi konsumentów:

- obsługa kelnerska,
- samoobsługa,
- samoobsługa w połączeniu z obsługą kelnerską.

Zarówno obsługa kelnerska, jak i samoobsługa powinny zapewniać odpowiedni poziom świadczenia usług w zakładach gastronomicznych. Należy wprowadzać różne systemy obsługi, pamiętając o tym, że ten sam konsument, który chętnie korzysta z samoobsługi, w innych okolicznościach chce skorzystać z zakładów z obsługą kelnerską.

Przy wyborze systemu obsługi należy uwzględnić kwalifikacje i liczebność personelu a także:

- szybkość dostarczenia potraw konsumentom,
- właściwy dobór asortymentu potraw, napojów i towarów handlowych, w zależności od rodzaju zakładu gastronomicznego,
- zapewnienie wysokiej jakości potraw i towarów handlowych.

Wymagający gość oczekuje zadbanych, gustownie urządzonych pomieszczeń, dobrej jakości potraw i napojów jak również profesjonalnej obsługi. Oprócz zawodowej zręczności kelner powinien posiadać pewne cechy osobowości jak: zdolność koncentracji, podzielność uwagi, opanowanie, aby zapewnić przyjemną obsługę także w trudnych, nietypowych sytuacjach.

Sprawna i profesjonalna obsługa gości nie tylko zapewnia personelowi kelnerskiemu satysfakcję z wykonywanej pracy i zadowolenie pracodawcy, ale przede wszystkim przyczynia się do sukcesu zakładu gastronomicznego.

W zakładzie z obsługą kelnerską gość oczekuje usług o wysokiej jakości i dlatego kelner jest obowiązany do:

- odpowiedniego doboru naczyń, sztućców i stosowania zasad nakrywania stołu,
- zapewnienia konsumentom odpowiedniego poziomu podawania potraw i napojów,
- dbania o nienaganny stan potraw i napojów pod względem higienicznym,
- szybkiego dostarczania zamówionych potraw i napojów o właściwej temperaturze,
- udzielania gościom fachowych porad i pomocy.

Obsługa kelnerska

Metody podawania potraw

- na talerzach – metoda niemiecka lub amerykańska, polega na podaniu konsumentowi potrawy ułożonej na podgrzonym talerzu; kelner układa sztućce na stole konsumenta zaraz po przyjęciu zamówienia lub równocześnie z podawaniem potrawy;

- na półmiskach – potrawy ułożone wieloporcyjowo w naczyniach wraz ze sztućcami do ich nakładania umieszcza się na stole – metoda rosyjska;
- z półmisek lub innych naczyń wieloporcyjowych – serwis francuski, polega na serwowaniu potraw przez kelnera bezpośrednio na talerz konsumenta lub nakładaniu potrawy przez konsumenta z półmiska trzymanego przez kelnera;
- z zastosowaniem stolika dostawczego lub wózka kelnerskiego – serwis angielski, kelner prezentuje oraz porcuje potrawę w obecności konsumenta i podaje zgodnie z zasadami serwisu talerzowego.

Wybór metody podawania potraw zależy od standardu zakładu, rodzaju posiłku oraz kwalifikacji kelnera. Najczęściej stosowanymi systemami obsługi kelnerskiej są: rewirowy, zespołów specjalistycznych, brygadowy, zespołowo – kompleksowy, zespołowy w powiązaniu z samoobsługą.

System rewirowy

Rewir to określona liczba stołów lub miejsc konsumenckich, obsługiwana przez kelnera. Liczba i wielkość rewirów zależą od standardu zakładu. System rewirowy jest formą indywidualnej obsługi gości. Każdy kelner wykonuje:

- prace przygotowawcze w rewirze: przygotowanie sali konsumenckiej i stołów do podawania potraw,
- właściwą pracę przy obsłudze konsumenta: witanie gości, przyjęcie zamówienia, podawanie potraw i napojów różnymi metodami, pobranie należności i pożegnanie gości,
- prace końcowe: uprzątnięcie ze stołu i rozliczenie się.

Kolejne systemy obsługi kelnerskiej należą do zespołowych, ponieważ kelnerzy pracują w grupach. Przy podziale pracowników na zespoły należy uwzględnić wzajemne zaufanie, poziom kwalifikacji i znajomość języków.

System zespołów specjalistycznych

Nazywany jest systemem starszego kelnera. Poszczególnym pracownikom zespołu, który składa się z 3 lub 4 kelnerów przydzielane są stałe zadania:

- starszy kelner – kelner płatniczy, jest kierownikiem zespołu: wita gości, przyjmuje zamówienia, obsługuje gości, inkasuje należności i żegna gości,
- kelner specjalizujący się w podawaniu potraw,
- kelner specjalizujący się w podawaniu napojów.

Dodatkowo mogą być zatrudnieni młodsi kelnerzy i praktykanci – do wykonywania czynności pomocniczych. W tym systemie zespół obsługuje rewir wielkości do 90 miejsc.

System brygadowy

Zespół pracowników, brygada, obsługuje kilka rewirów. W skład zespołu wchodzi:

- starszy kelner – kierownik zespołu, przydziela kelnerom rewiry i sprzęt do obsługi, nadzoruje kelnerów, wskazuje miejsca gościom, odpowiada za właściwe rozliczenie całego zespołu z utargu i sprzętu tj. inkasuje należności lub kontroluje pod tym względem kelnerów, dodatkowo zajmuje się obsługą konsumentów,
- kelnerzy – wykonują wszystkie czynności w swoich rewirach zgodnie z zasadami obsługi indywidualnej, korzystając z pomocy młodszego kelnera lub praktykanta,
- młodsi kelner i praktykant – wykonują prace pomocnicze.

System zespołowo – kompleksowy

W tym systemie zespół pracuje jako brygada w ramach wyodrębnionej sali konsumenckiej, która nie jest podzielona na rewiry. W skład zespołu wchodzi: kierownik sali,

starsi kelnerzy, kelnerzy, młodszy kelnerzy i praktykanci kelnerscy. System charakteryzuje się tym, że:

- obowiązuje wspólna odpowiedzialność materialna,
- każdy kelner wykonuje wszystkie czynności związane z obsługą konsumenta,
- potrawy zimne i napoje są pobrane w komis do stoiska kelnerskiego wyposażonego w kasę, ustawionego na sali konsumenckiej, skąd zaopatrują się w nie kelnerzy.

System zespołowy w powiązaniu z samoobsługą

Obecnie często stosowany podczas bufetu śniadaniowego. Konsument sam pobiera potrawy i napoje z bufetu i przynosi je na stół konsumencki. Dalszą obsługę przy stołach świadczy kelner. Należności są inkasowane przy bufecie śniadaniowym lub przy stoliku gościa. Oprócz bufetów z pełnym asortymentem dań przeznaczonych na określoną porę dnia: śniadaniowy, obiadowy, kolacyjny, stosowane są bufety z asortymentem uzupełniającym: bufet sałatkowy.

Samoobsługa

Jest metodą często stosowaną przy sprzedaży potraw i napojów zaspokajających codzienne potrzeby konsumentów. W zakładach typu: bary, jadalnie i stolówki może być wyeliminowana obsługa kelnerska, na rzecz systemu samoobsługi, który umożliwia konsumentowi samodzielne pobieranie potraw. Kontakt pracowników zakładu z klientami ogranicza się do:

- obliczenia i inkasowania należności,
- sprawnego wydawania potraw,
- właściwego zabezpieczenia dużej przepustowości zakładu.

Ustalając asortyment dań barowych należy przestrzegać następujących zasad:

- asortyment potraw powinien być wąski: zupy, dania zasadnicze, napoje,
- należy go dostosować do pory dnia: śniadania, obiady, kolacje,
- najlepiej aby potrawy były wcześniej przygotowane i wystawione do ekspedycji.

Rozróżnia się cztery systemy samoobsługi: szwedzki, czeski, francuski i polski.

System szwedzki - potokowy lub liniowy, polega na wystawieniu potraw i napojów w ciągu urządzeń, oddzielonych barierką od pozostałej części sali konsumenckiej. Konsument przesuwa się z tacą, wybiera potrawy i napoje, następnie reguluje należność w kasie, która znajduje się na końcu ciągu.

System szwedzki jest prosty i przynosi najlepsze efekty ekonomiczne, dzięki temu, że:

- potrawy przemieszcza się z działu produkcyjnego do lady samoobsługowej tylko jeden raz,
- konsument pobiera potrawy i napoje osobiście, nie trzeba więc zatrudniać pracowników do podawania,
- czynności obsługowe ograniczają się jedynie do uzupełniania potraw w ladzie samoobsługowej.

System czeski – stoiskowy stosowany jest w wyjątkowych przypadkach. Polega na sprzedaży potraw i napojów zgrupowanych w odrębnych stoiskach z potrawami: zimnymi i gorącymi, z napojami gorącymi, wyrobami cukierniczymi. Liczba stoisk zależy od wielkości baru; ich układ w sali konsumenckiej może być dowolny. Zaletą tego systemu jest możliwość rozmieszczenia poszczególnych stoisk w dowolnej kolejności. Najczęściej stosowanym sposobem ustawiania stoisk jest łączenie ich w zespoły, w których konsument może otrzymać określony zestaw potraw: zupa, II danie, pieczywo.

System francuski od lat stosowany jest w koktajlbarach. Cechą charakterystyczną tej formy obsługi jest sporządzanie potraw i napojów w obecności konsumenta. Konsumpcja odbywa się przy ladzie barowej. Lada spełnia funkcję stołu konsumenckiego, przygotowalnia oraz ekspedycji, co należy uwzględnić projektując jej funkcjonalne rozwiązanie.

System polski – okienkowy, w którym konsument po wejściu do baru zapoznaje się z jadłospisem i podanymi cenami. Na tej podstawie dokonuje wyboru, następnie podchodzi do kasy, gdzie po zapłaceniu otrzymuje paragon odpowiedniej wartości, w zamian za który wydawane są potrawy. Wadą tego systemu jest brak możliwości obejrzenia zamawianych potraw.

W zależności od systemu samoobsługi konsument płaci należność:

- w systemie szwedzkim – po wzięciu potraw i napojów,
- w systemie czeskim – po konsumpcji,
- w systemie polskim – przed pobraniem potraw i napojów,
- w systemie francuskim – przy ladzie barowej.

4.1.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jakie są systemy obsługi konsumentów?
2. Czym charakteryzuje się obsługa kelnerska?
3. Co charakteryzuje samoobsługę?
4. Jakie czynniki decydują o wyborze systemu obsługi?
5. Jakie obowiązki ma kelner przy obsłudze konsumenta?
6. Na czym polega rewirowy system obsługi kelnerskiej?
7. Jakie są zespołowe systemy obsługi kelnerskiej?
8. Od czego zależy wybór systemu obsługi kelnerskiej?
9. Jakie czynniki należy uwzględnić przy podziale kelnerów na zespoły?
10. Jakie są systemy organizacji samoobsługi?
11. Który system samoobsługi uważany jest za najbardziej efektywny?

4.1.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Opracuj pisemnie system obsługi kelnerskiej w pracowni obsługi konsumenta, a następnie zaprezentuj opracowanie na forum grupy.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przygotować stanowisko pracy,
- 2) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 3) przeanalizować charakterystykę różnych systemów obsługi kelnerskiej,
- 4) przeanalizować etapy prac związanych z obsługą,
- 5) opracować pisemnie system obsługi gościa,
- 6) zaprezentować wyniki swojej pracy i omówić najważniejsze etapy obsługi gościa na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- arkusze papieru formatu A4,
- pisaki kolorowe.

Ćwiczenie 2

Przedstaw zasady organizacji systemów samoobsługi.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) przeanalizować zasady organizacji i wyposażenie różnych barów,
- 3) opracować schematy organizacji samoobsługi,
- 4) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura,
- arkusze papieru formatu A4,
- pisaki kolorowe.

Ćwiczenie 3

Oceń znane Ci systemy samoobsługi, wykazując ich zalety i wady. Wyniki przedstaw w postaci tabelarycznej, a następnie zaprezentuj je na forum grupy.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) przeanalizować zasady organizacji i wyposażenie różnych typów barów,
- 3) ocenić proponowane rozwiązania samoobsługi, wykazując ich zalety i wady,
- 4) zapisać wnioski w tabeli,
- 5) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- materiały piśmiennicze,
- zeszyt,
- poradnik dla ucznia, literatura.

4.1.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) zaproponować system obsługi konsumentów dla zakładu gastronomicznego?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) dokonać oceny określonego systemu obsługi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) zaproponować system obsługi kelnerskiej ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) zorganizować systemy samoobsługi w zakładzie gastronomicznym?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) ocenić systemy samoobsługi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.2. Sylwetka i obowiązki kelnera

4.2.1. Materiał nauczania

Personel kelnerski, kelnerzy i kelnerki, to pracownicy zakładu gastronomicznego, których zadaniem jest: oczekiwanie gości, witanie, doradzanie w wyborze dań i napojów, przyjmowanie zamówień, podawanie posiłków, inkasowanie należności, przygotowanie i utrzymanie gotowości stanowiska pracy i stołów dla gości, dbałość o higienę i bezpieczeństwo pracy. Kelner powinien tak organizować pracę, by obsługa gościa przebiegała sprawnie i bez zakłóceń.

Zalety i wady zawodu kelnera

Zalety to:

- kontakt z ludźmi,
- poznanie świata,
- możliwości zarobkowe.

Wady zawodu kelnera wynikają z różnego rytmu pracy i życia.

Najczęściej jest to praca w miłym otoczeniu, która może dawać wiele satysfakcji. Kierownictwo zakładu szuka ludzi godnych zaufania, lojalnych, potrafiących pracować w zespole, dobrze się prezentujących, zdrowych, czystych i schludnych, kompetentnych, przekonywujących, uważnych, pilnych i uprzejmych, ponieważ tylko tacy mogą zapewnić dobrą obsługę.

Cechy dobrego kelnera:

- dbałość o higienę ciała,
- nienaganny strój i wygląd,
- dobre zachowanie, komunikatywność,
- punktualność,
- uczciwość,
- gotowość do spełniania życzeń gości,
- kompetencja zawodowa (profesjonalizm).

Prezencja kelnera

Decyduje o pierwszym wrażeniu gościa. Kelner jest wizytówką i najlepszą reklamą zakładu i dlatego dbałość o wygląd i higienę osobistą to podstawowy obowiązek kelnera. Dobry wygląd zapewnia zdrowy tryb życia i codzienna dbałość o higienę ciała oraz odpowiedni ubiór. Tryb życia wpływa w zasadniczy sposób na zdrowie i jakość pracy. Pracownik powinien być wyspany i wypoczęty. Pogodny nastrój pozwoli mu na uniknięcie sytuacji konfliktowych z kolegami, przełożonymi i gośćmi zakładu. Od pracowników obsługi wymaga się, aby przystępowali do pracy idealnie czysti, ostrzyżeni, ogoleni, z krótkimi paznokciami, estetyczną fryzurą i w przepisowym ubiorze. W sposób szczególny należy dbać o higienę jamy ustnej, rąk i stóp. Wygląd kelnera powinien być schludny. Dopuszczalna jest dyskretna biżuteria i delikatny zapach perfum.

Strój kelnera

W większości zakładów wprowadza się służbowe ubiory dla pracowników. Ubiór ten powinien być tak dobrany, aby pozytywnie oddziaływał na konsumenta, a jednocześnie był elegancki, wygodny i dobrej jakości. W renomowanych zakładach nadal obowiązuje czarny strój noszony przez kelnerów: spodnie i kamizelka, biała koszula. Podczas przyjęcia okolicznościowego wymagany jest strój wieczorowy, może to być smoking lub frak.

Kelnerka powinna nosić czarną spódnicę i białą bluzkę. Spotyka się stroje kelnerskie dostosowane w tonacji do wystroju wnętrza zakładu, czy też jednokolorowe zapaski. W zakładach folklorystycznych obsługa powinna nosić stroje regionalne.

Bardzo ważne jest eleganckie, pełne obuwie skórzane, dla kobiet na stabilnym 3 – 4cm obcasie, najlepiej na podgumowanej podeszwie, która chroni przed poślizgnięciem. Dopuszcza się buty z podeszwami skózanymi w zakładach z wykładziną dywanową. Kelner nie powinien pracować w samej koszuli, zabrania się pracy w sandałach, kłapkach, trampkach itp. Ze względów higienicznych do wykonywania prac porządkowych należy stosować strój roboczy.

Wyposażenie służbowe kelnera:

- serwetka kelnerska – tzw. kelnerka, biała, wykrochmalona, prostokątna najczęściej o wymiarach 40cm x 80cm, złożona wzdłuż na trzy części, jest noszona przez kelnera na lewym przedramieniu, służy do podawania sztućców, gorących talerzy i ewentualnie zmiatania okruchów ze stołu,
- długopis,
- notatnik,
- portfel, portmonetka,
- uniwersalny scyzoryk kelnerski - trybuszon,
- zapalniczka lub zapalniczka.

Kelnerzy należą do pracowników usługowych zakładu gastronomicznego. Bardzo ważnym czynnikiem, który decyduje o prawidłowym funkcjonowaniu zakładu jest odpowiednie wykorzystanie personelu na poszczególnych stanowiskach pracy i właściwa organizacja pracy. Stanowisko pracy w zakładzie gastronomicznym to część powierzchni, wyposażona w odpowiednie urządzenia i narzędzia, obsługiwana przez jednego pracownika lub grupę pracowników, wykonujących poszczególne operacje, niezbędne do wytworzenia wyrobów gotowych lub świadczenia usług.

W zależności od wielkości zakładu na sali konsumenckiej mogą pracować: kierownik sali, starszy kelner, kelner, młodszy kelner, praktykant kelnerski, pracownicy bufetu i baru. Wszyscy zatrudnieni pracownicy podlegają kierownikowi zakładu. Są obowiązani szybko i dokładnie wypełniać polecenia bezpośredniego przełożonego oraz przestrzegać wewnętrznego regulaminu pracy. Ponadto każdy z nich ma ściśle określony zakres obowiązków, które powinien wykonywać samodzielnie nie czekając na szczególne polecenia. Kierownik sali jest odpowiedzialny przed kierownikiem zakładu za całokształt spraw związanych z obsługą konsumenta. Podlegają mu wszyscy pracownicy zatrudnieni w części handlowej. Ogromnie ważne jest wybranie odpowiedniej osoby na stanowisko kierownika sali, gdyż reprezentuje on zakład przed konsumentem i w dużej mierze decyduje o sukcesach zakładu.

Jednocześnie kierując zespołem kelnerów powinien być dla nich autorytetem i kolegą w pracy. Razem bowiem ponoszą odpowiedzialność za jakość obsługi.

Obowiązki kierownika sali:

- opracowanie planu pracy i podział pracy,
- czuwanie nad pracą personelu podczas obsługi konsumentów, utrzymanie stałego kontaktu z konsumentami: przebywanie na sali konsumenckiej, okazywanie pomocy konsumentom przy wyborze miejsca, udzielanie informacji konsumentom.

Zawód kelnera może dawać wiele satysfakcji, z drugiej strony jest to zajęcie trudne i wyczerpujące. Stały wysiłek fizyczny i pełna koncentracja wymagają dobrego zdrowia oraz

dobrej kondycji fizycznej. Aby sprostać wszystkim wymaganiom na stanowisku pracy kelner musi mieć odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone ukończeniem szkoły gastronomicznej lub kursów branżowych. Wymagane kwalifikacje zatrudnionych pracowników zależą od rodzaju i standardu zakładu gastronomicznego. Są niezbędne, gdyż dają pracownikowi swobodę działania i pewność siebie, potrzebne w pracy. Poza kwalifikacjami zawodowymi kelnerzy powinni się charakteryzować wysoką kulturą osobistą i spełnieniem pewnych wymogów moralnych jak: niekaralność i brak nałogów. Powinni też posiadać pewne cechy osobowe: dobrą pamięć, łatwość uczenia się, umiejętność radzenia sobie w różnych sytuacjach.

Obowiązki kelnera:

- przestrzeganie dyscypliny pracy,
- dbanie o higienę osobistą oraz utrzymanie czystości w sali i na stołach konsumenckich,
- właściwe obchodzenie się z powierzonym sprzętem,
- wykonywanie pracy zgodnie z zasadami techniki obsługi,
- rozliczanie się z pobranych w kuchni i w bufecie potraw i napojów oraz towarów handlowych zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- przestrzeganie ograniczeń i zakazów sprzedaży napojów alkoholowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- przestrzeganie obowiązujących cen przy sporządzaniu rachunków i inkasowanie należności według wystawionego rachunku, zgłaszanie kierownikowi uwag i życzeń gości.

Praktykanci kelnerscy, uczniowie w zawodzie kelnerskim, pełnią na sali konsumenckiej i w innych działach zakładu gastronomicznego funkcje porządkowe i pomocnicze, przygotowują salę, przynoszą potrawy i napoje z kuchni i bufetu, odnoszą brudne naczynia do zmywalni oraz polerują niektóre elementy zastawy stołowej. Po wyjściu konsumenta porządkują stoły konsumenckie. Praktyka zawodowa powinna umożliwić uczniom opanowanie techniki obsługi, a następnie wykonywanie wszystkich czynności związanych z zawodem kelnera.

ZAPAMIĘTAJ!

- Uprzejmość rodzi uprzejmość.
- Mała grzeczność osładza życie, większa uszlachetnia je.
- Ręce są najważniejszym narzędziem pracy kelnera i dlatego powinny mieć charakter reprezentacyjny; szczególnie ważne jest mycie rąk przed rozpoczęciem pracy i każdorazowo po korzystaniu z toalety.
- Kelner powinien mieć sympatyczną powierzchowność, dlatego musi dbać o czystość ciała i ubioru służbowego, higienę jamy ustnej i estetyczną fryzurę.
- Konsument chce być obsługiwany w sposób uprzejmy, taktowny i szybki, i dlatego kelnera powinno cechować pogodne usposobienie, życzliwy stosunek do otoczenia oraz inteligencja.
- Każdy z pracowników musi opanować sztukę właściwego chodzenia, dbać o bezpieczeństwo i higienę pracy.

Sylwetka kelnera ma być sprężysta a ruchy zdecydowane.

4.2.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Czego wymaga gość od kelnera?

2. Jakie są dobre strony pracy kelnera?
3. Jakie są złe strony pracy kelnera?
4. Jaki jest strój służbowy kelnera?
5. Dlaczego kelner jest wizytówką zakładu?
6. Jakie jest wyposażenie osobiste kelnera?
7. Za co jest odpowiedzialny kierownik sali?
8. Jakie są obowiązki kierownika sali?
9. Jaki jest zakres zadań realizowanych przez kelnera?
10. Jaka rolę spełniają praktykanci kelnerscy?

4.2.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Dobierz elementy stroju dla pracowników sali konsumenckiej w dowolnie wybranym typie zakładu.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) wyszukać w Internecie informacje na temat ubioru pracowników sali konsumenckiej,
- 3) określić wymagania estetyczne,
- 4) przeanalizować tendencje w modzie i wymagania klasyczne ubioru,
- 5) przygotować szczegółowy opis elementów ubioru,
- 6) dokonać prezentacji prawidłowego stroju dla pracowników na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- katalogi ubiorów służbowych, katalogi mody,
- arkusze papieru formatu A1,
- pisaki kolorowe,
- komputer z przyłączem do Internetu.

Ćwiczenie 2

Porównaj zakres obowiązków i zadań zawodowych kelnera oraz kierownika sali.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) wyszukać podobieństwa i różnice w zakresach obowiązków i zadań zawodowych kelnera i kierownika sali,
- 3) wykonać zestawienie wyników w formie tabelarycznej,
- 4) dokonać prezentacji na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- arkusze papieru formatu A1, kolorowe pisaki.

Ćwiczenie 3

Opisz zawodową sylwetkę kierownika zakładu gastronomicznego.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) scharakteryzować wygląd i predyspozycje osobowe kierownika zakładu,
- 3) określić zakres obowiązków i zadań zawodowych kierownika zakładu,
- 4) ukazać rolę kierownika w pracy zakładu gastronomicznego,
- 5) przedstawić wyniki pracy w formie plakatu,
- 6) dokonać prezentacji na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- katalogi ubiorów służbowych,
- arkusze papieru formatu A1,
- pisaki kolorowe,
- komputer z przyłączem do Internetu.

4.2.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) dobrać elementy stroju kelnera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) dobrać elementy stroju kierownika zakładu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) przedstawić sylwetkę i wyposażenie kelnera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) wymienić podstawowe zasady higieny pracownika obsługi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) porównać zakres obowiązków i zadań zawodowych kelnera oraz kierownika sali?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) wymienić czynności jakie wykonuje kelner przy obsłudze gości?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) określić sylwetkę kierownika zakładu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.3. Karty menu

4.3.1. Materiał nauczania

Zapoznanie się z ofertą potraw i napojów jest jednym z codziennych obowiązków kelnera. Pozwala to umiejętnie i skutecznie sprzedawać gościom potrawy, proponować dodatki do nich oraz kompetentnie udzielać odpowiedzi na pytania konsumentów dotyczące poszczególnych dań.

Karta menu, to ułożona w odpowiedniej kolejności oferta dań skierowana do gości, zwana jest również kartą jadłospisową lub kartą dań. Może być opracowana na: określoną porę dnia lub na cały dzień i obowiązywać w danym dniu (karta dzienna) lub przez dłuższy czas (karta okresowa). Karta dzienna często jest stroną wymienialną w karcie okresowej. Powinna być zawsze aktualna i dostosowana do obowiązujących aktów prawnych w sprawie cen towarów i usług.

Podział kart menu

Ze względu na układ dań wyróżnia się karty:

- klasyczne, opracowane wg klasycznego układu dań, zgodnie z kolejnością spożywania potraw,
- nowoczesne karty specjalne, aktualnie zgodnie z zasadą modnego minimalizmu nie wykraczają poza 5–6 dań.

Ze względu na porę dnia stosuje się karty:

- śniadaniowe,
- obiadowe, zawierające więcej potraw gorących niż zimnych,
- kolacyjne, zawierające więcej potraw zimnych niż gorących.

Według okresu obowiązywania:

- dzienne – zawierają asortyment potraw na dany dzień z uwzględnieniem specjalnych potraw, których sprzedaż będzie trwała krótko,
- okresowe, standardowe – obowiązują najczęściej przez miesiąc lub kwartał.

Zgodnie z przeznaczeniem wyróżnia się karty:

- podstawowe - restauracyjna, kawiarniana, barowa,
- okolicznościowe - na specjalne okazje,
- karty win i wódek.

Czasami menu wypisane jest na tablicach i stawiane przed wejściem do restauracji lub tuż za nim. Kelnerzy w takich restauracjach znają menu na pamięć i przedstawiają je gościom zamiast podawać kartę dań.

Czasem opracowuje się kartę menu przeznaczoną dla dzieci zawierającą ich ulubione potrawy, szybko przygotowywane, w mniejszych porcjach i po niższych cenach. Innym rozwiązaniem może być umieszczenie w karcie menu działu: „Dla Dzieci”. Taki jadłospis jest ułatwieniem dla tych, którzy chcą przyjść do restauracji na rodzinny obiad.

Wymagania dla karty menu:

- wygodny rozmiar – najczęściej A4 restauracyjna, A5 kawiarniana; karty specjalne mają format indywidualny,
- estetyczna, usztywniona oprawa – materiał i kolor okładki muszą być dostosowane do stylu zakładu,

- na obwolucie powinny być: logo i nazwa zakładu,
- musi być czytelna dla każdego gościa, napisana odpowiednią czcionką, dobrze wydrukowana,
- nazwy potraw powinny być napisane poprawnie pod względem ortograficznym, gramatycznym i stylistycznym, stosując nazwy fantazyjne należy wyjaśnić ich znaczenie,
- powinna zawierać wszystkie niezbędne informacje ważne dla gościa, np godziny otwarcia,
- strony stałe lub wymienne powinny być laminowane,
- przejrzysta oferta, zalecane jest tworzenie grup potraw – w kolejności zgodnej z klasycznym układem, z odpowiednimi nagłówkami,
- powinna informować o składnikach potraw, gramaturze i cenie,
- powinna być zgodna z zasadami układania jadłospisów,
- ciekawie opracowana graficznie, estetykę kart menu podnoszą ilustracje motywów kulinarnych,
- można w niej wyodrębnić dodatkowe oferty typu: szef kuchni poleca, danie dnia lub specjalność zakładu, oferta śniadaniowa czy room serwis (obsługa w pokoju hotelowym) w gastronomii hotelowej, ofertę dla dzieci czy dania z rusztu,
- oferta napojów alkoholowych w małych restauracjach może być dodatkiem do karty menu lub stanowić oddzielną kartę,
- w razie potrzeby może być opracowana w języku obcym, nazwy potraw podaje się zawsze w pierwszej kolejności w języku polskim;
- powinna być dobrą reklamą zakładu gastronomicznego,
- obecnie w związku z dużym ruchem turystycznym obcokrajowców zaleca się wykonanie kart co najmniej w dwóch językach obcych.

Klasyczny układ dań karty restauracyjnej:

- przekąski zimne;
- przekąski gorące;
- szef kuchni poleca – pozycja to może być również drukowana oddzielnie jako wkładka do właściwego jadłospisu, bez względu na sposób przedstawiania, powinna polecać specjalności danego zakładu;
- zupy;
- dania rybne – w pozycji tej umieszcza się także skorupiaki i mięczaki (raki, homary, ślimaki, ostrygi, małże);
- dania z mięsa (cielęcego, wieprzowego, wołowego, baraniego);
- dania z drobiu;
- dania z dziczyzny
- dania jarskie (z jaj, warzyw i mączne);
- dodatki do dań głównych;
- desery gorące i desery zimne;
- owoce;
- napoje gorące i chłodzące.

W gastronomii międzynarodowej często zupy występują po przekąskach zimnych, a na końcu podaje się kolejno: potrawy słodkie, sery, owoce, desery, napoje.

Układ karty dla kawiarni:

- napoje gorące,
- zakąski zimne i gorące,

- ciasta, ciastka, kremy, torty,
- lody i desery lodowe,
- napoje chłodzące.

Karta kawiarniana podobnie jak restauracyjna musi być stale aktualizowana. Oddzielną grupę stanowią karty win i wódek dla restauracji i kawiarni.

Układ karty win i wódek:

- aperitify,
- wódki, whisky, gin,
- koniaki,
- likiery,
- wina białe wytrawne,
- wina białe półwytrawne,
- wina czerwone wytrawne,
- wina czerwone półwytrawne,
- wina deserowe,
- wermuty,
- wina szampańskie.

W kartach win i wódek podaje się pojemność butelki i pojemność jednej porcji - kieliszka wraz z cenami.

Na końcu karty należy podać: godziny przyjmowania zamówień na dania à la carte, czas realizacji dań sporządzanych na zamówienie, podpisy osób odpowiedzialnych za produkcję, kalkulację i nadzór. W karcie należy umieścić informację, że ceny potraw i napojów uwzględniają podatek VAT.

Karty okolicznościowe stanowią spis potraw i napojów podawanych w ciągu jednego posiłku okolicznościowego. Różnią się od pozostałych tym, że nie zawierają cen i nie wybiera się z nich potraw lecz otrzymuje się je w wymienionej kolejności. Ponadto w tytule obok słowa „MENU” podaje się bardzo często powód, dla którego organizowane jest przyjęcie. Taka karta jest zazwyczaj bardziej ozdobna, wykonana ze specjalnych materiałów i może stanowić dla zaproszonych gości pamiątkę okolicznościową.

Podawanie kart menu konsumentowi:

- po zajęciu miejsca przy stole,
- z prawej strony,
- otwarta na pierwszej stronie,
- według kolejności: dzieci (karta z potrawami dla dzieci), panie, panowie.

Przeglądanie i dokładne poznanie karty musi sprawić gościom przyjemność i upewnić ich, że są we właściwym lokalu.

4.3.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Czym jest karta menu dla zakładu gastronomicznego?
2. Dlaczego kelner powinien codziennie czytać kartę menu?
3. Jakie są różnice między kartą klasyczną i nowoczesną?
4. Jakie karty menu przygotowuje się na różne pory dnia?
5. Jakie karty stosuje się ze względu na okres obowiązywania?
6. Co zawierają okolicznościowe karty menu?

7. Jakie są wymagania dla karty menu?
8. Co oznacza klasyczny układ dań?

4.3.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Oceń kartę menu dowolnego zakładu gastronomicznego pod względem wymagań praktycznych, estetycznych i żywieniowych. Dla każdego kryterium sporządź zestawienie błędów.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) przeanalizować kartę menu pod względem wymagań praktycznych i estetycznych,
- 3) przeanalizować kartę menu pod względem wymagań żywieniowych,
- 4) wykazać ewentualne błędy w karcie menu,
- 5) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- karty menu różnych zakładów gastronomicznych,
- materiały piśmiennicze,
- arkusze papieru formatu A4,
- komputer z przyłączem do Internetu.

Ćwiczenie 2

Sporządź kartę okolicznościową do wybranej okazji.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) wybrać okazję,
- 3) określić uczestników uroczystości,
- 4) zaproponować jadłospis w oparciu o kartę menu wybranego zakładu gastronomicznego,
- 5) opracować graficznie okładkę karty,
- 6) zaproponować układ karty,
- 7) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- materiały piśmiennicze,
- arkusze papieru formatu A4,
- komputer z przyłączem do Internetu.

Ćwiczenie 3

Opracuj kartę menu dla wybranego typu restauracji.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) dokonać charakterystyki działalności restauracji,
- 3) zaproponować jadłospis,
- 4) przeanalizować kartę menu pod względem wymagań żywieniowych,
- 5) przeanalizować kartę menu pod względem wymagań praktycznych i estetycznych,
- 6) ułożyć menu w odpowiedniej sekwencji,
- 7) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- foldery zakładów gastronomicznych,
- przykładowa karta restauracyjna,
- materiały piśmiennicze,
- arkusze papieru formatu A4,
- komputer z drukarką.

4.3.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

- | | Tak | Nie |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1) scharakteryzować rodzaje kart menu? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) określić jakie informacje powinna zawierać karta menu? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) określić charakter zakładu gastronomicznego na podstawie karty? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4) sporządzić karty okolicznościowe? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4.4. Wyposażenie i wystrój sal konsumenckich

4.4.1. Materiał nauczania

Z punktu widzenia konsumentów główną rolę w zakładzie gastronomicznym pełnią pomieszczenia handlowe, których właściwy układ funkcjonalny i wyposażenie w znacznym stopniu decydują o jakości obsługi.

Sala konsumencka jest najważniejszym pomieszczeniem części handlowej zakładu gastronomicznego. Wskazane jest, aby znajdowała się od strony południowej, z oddzielnym, ciekawie wyeksponowanym wejściem poprzez przedsionek i hall. Właściwe usytuowanie sali konsumenckiej jest czynnikiem decydującym o odpowiedniej rotacji konsumentów i sprawności obsługi. Sala konsumencka jest pomieszczeniem reprezentacyjnym. W zakładach samoobsługowych powinna być projektowana jako jedno pomieszczenie, natomiast w zakładach z obsługą kelnerską może składać się z kilku pomieszczeń. W dużych zakładach wydziela się dodatkową salę bankietową na przyjęcia o charakterze zamkniętym.

Rodzaj zakładu gastronomicznego, jego standard i system obsługi to czynniki, które decydują o powierzchni przypadającej na jedno miejsce, rozwiązaniu układu funkcjonalnego, kształcie sali oraz charakterze jej wnętrza. Sala konsumencka powinna mieć kształt regularny, prostokątny, pozwalający na prawidłowe ustawienie miejsc konsumenckich oraz dobre usytuowanie traktów komunikacyjnych dla konsumentów i pracowników obsługi. Ustawienie zbyt dużej liczby stolików powoduje tzw. korki hamujące pracę obsługi i wywołujące niezadowolenie konsumentów. Bardzo ważne z punktu widzenia zarówno konsumentów jak i kelnerów jest usytuowanie w dogodnym miejscu sali konsumenckiej stanowisk pomocniczych – pomocników kelnerskich, a także bufetów i koktajl-barów. Ponadto w salach konsumenckich często znajduje się parkiet do tańca i podium dla orkiestry.

Wyposażenie sal konsumenckich w różnych systemach obsługi

Urządzenia techniczne:

- podgrzewacze, które służą do utrzymania w odpowiedniej temperaturze wcześniej przygotowanych potraw, napojów i naczyń: stoły grzejne, lamy barmarowe, barmary, kuchnie mikrofalowe, podgrzewacze do talerzy, wózki barmarowe, płyty i promiennikowe mostki grzejne,
- chłodnicze, które służą do przechowywania potraw i napojów w celu ochrony ich przed zepsuciem: chłodzone lamy bufetowe, lamy chłodnicze witrynowe, szafy chłodnicze, witryny chłodnicze, ochładzacz do napojów, kostkarki do lodu, maszyny i automaty do wyrobu lodów konsumpcyjnych, lamy zamrażalnicze do lodów, chłodziarki szokowe do napojów butelkowanych,
- do produkcji i wydawania napojów – ekspres do kawy, automaty i półautomaty do sporządzania napojów gorących, mikser barowy, saturator bufetowy do produkcji świeżej wody sodowej, systemy nalewkowe, dystrybutor do piwa, dystrybutor do soków,
- do transportu i wydawania potraw – są to różnego typu wózki kelnerskie, przeznaczone do bezpośredniej obsługi przy stoliku konsumenckim, wyposażone w urządzenia grzejne lub chłodnicze; w dużych zakładach samoobsługowych mogą być stosowane przenośniki taśmowe.

W zależności od konstrukcji różni się typowe meble restauracyjne i meble indywidualnie projektowane, które powinny:

- podkreślać charakter wnętrza i harmonizować z nim,
- zapewniać właściwe funkcjonowanie pomieszczeń,
- uwzględniać racjonalną organizację pracy kelnerów,

- ułatwiać konsumentom spożywanie potraw i napojów,
- być wygodne, eleganckie łatwe do konserwacji.

Meble standardowe w sali konsumenckiej:

- stoły – wielkość i kształt stołów powinny pozwalać na łatwe ich łączenie w zestawy – najczęściej używa się stołów 4 lub 6-osobowych; małe stoły dwuosobowe głównie stosuje się w kawiarniach, natomiast duże stoły wieloosobowe ustawia się w zakładach gastronomicznych regionalnych i specjalistycznych; najpopularniejsze w restauracjach są stoły kwadratowe i prostokątne; szerokość typowych stołów w restauracji to 80 cm a długość 60, 80, 120, i wielokrotność 60 cm, natomiast w kawiarni stoły okrągłe Ø 75 cm lub kwadratowe 60cm x 60cm,
- stoły dostawcze – o wymiarach 40cm x 80cm, do serwisu angielskiego, do ochładzacza do wina,
- małe stoliki (gerydony), „kibice”- kwadratowe 40cm x 40cm – służą do odłożenia pieczywa lub napojów, chwilowego położenia tacy i innych bieżących potrzeb związanych z obsługą konsumenta,
- krzesła, fotele, kanapy – odpowiednio dobrane do stołów,
- stoły – pomocniki kelnerskie – stanowią istotną pomoc w pracy kelnera, gdyż służą do przechowywania zapasowego sprzętu: talerzy, filiżanek, kieliszków, szklanek, popielniczek oraz sztućców i serwetek oraz do chwilowego odstawiania tacy lub półmiska z potrawami.

Wystrój sal konsumenckich

Odpowiednio dobrane meble w dużym stopniu wpływają na wystrój sali konsumenckiej. Ponadto ogromnie ważna w stworzeniu gościom zakładu gastronomicznego odpowiedniego klimatu jest aranżacja i estetyka wnętrza. Oprócz umiejętnego dobrania kolorów, światła naturalnego i sztucznego, atrakcyjnie upiętych zasłon i firanek należy stosować rośliny zielone, cięte kwiaty, świeczniki i inne, elementy dekoracyjne. Dużą rolę odgrywa zadbane bielizna i zastawa stołowa. Ostatecznie o estetyce wnętrza decyduje odpowiednie zharmonizowanie wszystkich elementów wyposażenia zakładu z estetycznym wyglądem pracowników i poziomem świadczonych przez nich usług. Za utrzymanie wyposażenia w dobrym stanie technicznym i czystość odpowiadają pracownicy obsługi. Kelnerzy odpowiadają za estetykę miejsca pracy i swój wygląd.

4.4.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jakie pomieszczenia należą do działu handlowego zakładu gastronomicznego?
2. Jakie wymagania powinna spełniać sala konsumencka?
3. Jak należy projektować salę konsumencką?
4. Co stanowi wyposażenie sali konsumenckiej?
5. Jakie podgrzewacze stosuje się na sali konsumenckiej?
6. Jakie urządzenia chłodnicze stosuje się na sali konsumenckiej?
7. Jakie urządzenia do produkcji i wydawania napojów stosuje się na sali konsumenckiej?
8. Jakie urządzenia transportowe stosuje się na sali konsumenckiej?
9. Jakie czynniki należy brać pod uwagę przy meblowaniu sali konsumenckiej?
10. Jakich mebli używa się na sali konsumenckiej?
11. Co bierze się pod uwagę przy aranżacji wnętrza sal konsumenckich?

4.4.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Zaplanuj wyposażenie sali konsumenckiej dowolnego zakładu gastronomicznego sieci otwartej.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) określić rodzaj zakładu gastronomicznego,
- 3) przeprowadzić analizę działalności zakładu,
- 4) zapoznać się z katalogami mebli, maszyn i urządzeń gastronomicznych,
- 5) przygotować asortymentowy wykaz wyposażenia,
- 6) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- katalog mebli, maszyn i urządzeń gastronomicznych,
- materiały piśmiennicze,
- arkusze papieru formatu A4,
- komputer z drukarką.

Ćwiczenie 2

Zaprojektuj rozmieszczenie zaplanowanego w poprzednim ćwiczeniu wyposażenia sali konsumenckiej.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) sporządzić szkic sali zakładu gastronomicznego w odpowiedniej skali,
- 3) zaprojektować rozmieszczenie zaplanowanego wyposażenia,
- 4) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- katalog mebli, maszyn i urządzeń gastronomicznych,
- materiały piśmiennicze: papier milimetrowy, linijka, ołówek, gumka do mazania,
- komputer.

Ćwiczenie 3

Określ przejścia i kierunki obsługi gości w sali konsumenckiej. Wykorzystaj opracowany w ćwiczeniu 2 szkic sali.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) na sporządzonym w ćwiczeniu 2 szkicu sali konsumenckiej określić przejścia,

- 3) zaznaczyć drogę konsumentów,
- 4) zaznaczyć kierunek obsługi gości,
- 5) przeanalizować funkcjonalność sali konsumenckiej,
- 6) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- szkic sali konsumenckiej z poprzedniego ćwiczenia,
- arkusze papieru formatu A1,
- kolorowe pisaki,
- komputer z drukarką.

Ćwiczenie 4

Zaprojektuj wystrój wnętrza sali konsumenckiej z poprzednich ćwiczeń.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) zaproponować styl i sposób wykończenia wnętrza sali,
- 3) określić kolory wnętrza sali,
- 4) dobrać meble, firanki, zasłony,
- 5) zaproponować sztuczne oświetlenie,
- 6) podać wymagania odnośnie zastawy i bielizny stołowej,
- 7) zaproponować elementy dekoracyjne, w tym rozmieszczenie zieleni,
- 8) wyniki pracy zaprezentować na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- szkic i schemat sali konsumenckiej z poprzedniego ćwiczenia,
- katalogi mebli, zastawy, bielizny stołowej, lamp, tkanin,
- arkusze papieru A1,
- kolorowe pisaki,
- komputer z przyłączem do Internetu.

4.4.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) określić miejsce i rolę sali konsumenckiej w zakładzie gastronomicznym?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) zaplanować wyposażenie sali konsumenckiej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) zaprojektować rozmieszczenie wyposażenia na sali konsumenckiej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) określić przejścia i kierunki obsługi gości na sali konsumenckiej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) zaprojektować wystrój wnętrza sali konsumenckiej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.5. Bielizna stołowa

4.5.1. Materiał nauczania

Bielizna stołowa stanowi ważny element dekoracyjny i estetyczny aranżacji sali konsumenckiej. Zaliczamy do niej:

- molton – podkładka pod obrus; może być wykonana z moleskinu - skóry angielskiej, czesanej tkaniny bawełnianej lub filcu; mocowany systemem troczków do nóg stołu lub za pomocą systemu ściągającego, dzięki temu obrus nie zsuwa się ze stołu, jego powierzchnia zostaje wyrównana; molton tłumi hałas podczas stawiania naczyń i sztućców na stole, zabezpiecza blat stołu przed zaplamieniem, chroni przed zniszczeniem od gorących talerzy,
- obrusy stołowe i bankietowe – produkowane z tkanin naturalnych: lnu i bawełny lub z włókien sztucznych – wiskozy oraz z włókien mieszanych; obrusy na stoły codzienne składa się, na stoły bankietowe roluje na wałkach; powinny być dostosowane do kształtu stołu: kwadratowe, prostokątne, okrągłe, białe i kolorowe, odpowiednio dobrane do wystroju sali konsumenckiej;
- skirtingi – marszczone falbany, mocowane do obrusa stołów bufetowych, zwisające do 9 cm nad podłogą;
- serwety stołowe – napperon, kątnik lub przekątnik, najczęściej kwadratowe 80 cm x 80cm, do nakładania na obrus lub bezpośrednio na stolik; służą do dekoracji stołów, obniżają koszty prania, można nimi zakrywać zaprasowane kanty i wady obrusa;
- laufry – bieżniki, mogą być ozdobione haftami lub koronkami; kładzie się je na środku wzdłuż szerokich stołów, aby przełamać monotonię obrusa, minimalna szerokość stołu 120 cm; ustawia się na nich elementy dekoracyjne: kwiaty, świeczniki; nie wolno stawiać menaży do przypraw, popielniczek, sztućców, naczyń;
- serwetki pod talerz lub filiżankę – tego rodzaju podkładki używa się w zastępstwie obrusów na eleganckich stołach ze szkła, marmuru i drewna oraz przy barze; można też używać dla dzieci na stołach z obrusem;
- serwetki osobiste dla gości służące do wycierania ust i ochrony odzieży: kwadratowe o rozmiarach od 30 cm x 30 cm do 50 cm x 50 cm; mogą być z lnu, płótna, bawełny, fizeliny lub papieru; ponadto służą do dekoracji stołu i zabezpieczenia odzieży przed poplamieniem.

Im bardziej zadbana bielizna stołowa tym lepsze wrażenie sprawia lokal. Wybór bielizny zależy od wystroju pomieszczenia, rodzaju posiłku lub przyjęcia, kształtu stołu. Najlepszymi tkaninami na obrusy, serwety i serwetki są bawełna i len, ponieważ są dość trwałe, można je prać, gotować i krochmalić. Stan bielizny stołowej musi być na bieżąco kontrolowany, tak aby zawsze był odpowiedni zapas.

Postępując z bielizną stołową należy:

- odpowiednio ją składać i rozkładać oraz po zaplamieniu w miarę możliwości wymieniać,
- dbać o czystość zastawy stołowej,
- nie stosować bielizny stołowej do wycierania zastawy stołowej.

Dwa sposoby nakrywania stołów:

- nakrywanie całej powierzchni stołu jednym obrusem, wówczas obrus powinien równo zwisać ze wszystkich stron stołu, długość falbany 25 – 30 cm od brzegu stołu, lecz nie niżej niż 5 cm nad siedziskiem krzesła,
- układanie małych serwetek pod każde nakrycie.

Łączenie obrusów białych z serwetami kolorowymi poprawia estetykę stołu. Do koloru serwet dobiera się serwetki płócienne i papierowe. Serwetki płócienne muszą być idealnie czyste, starannie wyprasowane oraz doskonale dobrane do tkaniny obrusa i zastawy stołowej. Serwetki płócienne są bardziej eleganckie niż papierowe - jednorazowe.

Serwetki papierowe stosuje się do śniadania lub na przyjęciach na stojąco oraz w zakładach gastronomicznych o podstawowym standardzie, w jadalniach, stołówkach, a także w kawiarniach i cukierniach. Formowanie serwetek papierowych i włożenie ich do serwetnika określa się jako „oprawę serwetników”. Warunkiem dobrze oprawionego serwetnika jest możliwość pojedynczego wyciągania serwetek. Oprawa serwetników zależy od jego wysokości. Do niskich serwetki formuje się w trójkąty, do wysokich zwija w stożek.

Podstawowe sposoby składania serwetek płóciennych:

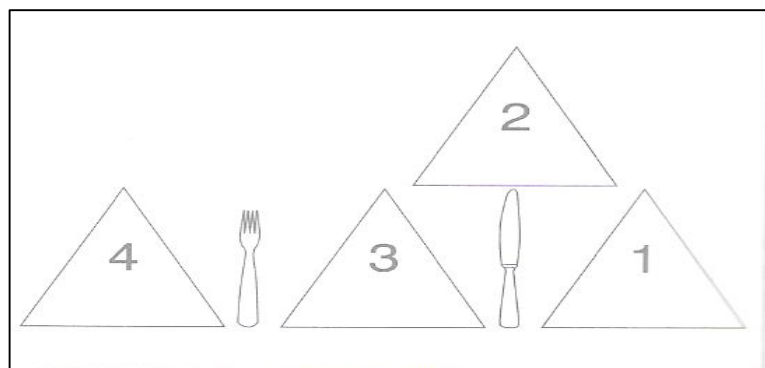
- dwuczęściowe złożenie: stożek prosty, czapka jakobińska, czapka biskupia,
- trzyczęściowe złożenie: schodki, kwadrat ze złożonym rogiem, korona, łódka.

Formy składania serwetek dzieli się na:

- płaskie: schodki podwójne i potrójne, kwadrat ze złożonym rogiem, kieszeń, koperta,
- wysokie: korona, stożek, tulipan, czapka biskupia,
- złożone: łabędź, paw.

Do śniadania i obiadu stosuje się formy płaskie składania serwetek, natomiast do kolacji formy wysokie. Na przyjęcia stosuje się formy bardziej wyszukane ale podczas przyjęć wysokich rangą i wszystkich posiłków w dyplomacji niezależnie od pory dnia stosuje się tylko serwetki płócienne złożone w płaskie formy zgodnie z ich podstawowymi funkcjami (do wycierania ust i ochrony odzieży).

Możliwości ułożenia serwetek na stole przedstawia rys.1.



Rys. 1. Ustawienie serwetek na stole [3]

Standardem jest tylko pozycja 3 i 4. W pozycji 3 serwetki można ułożyć między sztućcami, na podtalerzu, na talerzu płaskim lub bezpośrednio na stole. Ułożenie serwetki w pozycji 1 jest czasem stosowane, gdy brak miejsca. Możliwe jest ułożenie serwetki w wysokich kieliszkach, jest to efektowne, lecz mało praktyczne.

Wysokie koszty prania i pielęgnacji bielizny stołowej mogą być obniżone, jeżeli zwróci się większą uwagę na czyste spody naczyń, częstą wymianę popielniczek i ostrożne nalewanie gościom napojów.

4.5.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń

1. Jak jest przeznaczenie bielizny stołowej?

2. Jaki jest asortyment bielizny stołowej?
3. Jaki jest cel stosowania moltonów?
4. Od czego zależy wybór bielizny stołowej?
5. Jak należy postępować z bielizną stołową?
6. Jak należy dobierać obrusy do stołów?
7. Jakie zdania spełniają serwetki?
8. W jakie formy składane są serwetki?

4.5.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Przygotuj wykaz bielizny stołowej niezbędnej do przygotowania sali konsumenckiej na przyjęcie gości.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) określić rodzaj zakładu gastronomicznego,
- 3) przeprowadzić analizę działalności zakładu,
- 4) zapoznać się z katalogami bielizny stołowej,
- 5) przygotować asortymentowy wykaz bielizny,
- 6) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- katalog bielizny stołowej,
- arkusze papieru formatu A4,
- przybory do pisania,
- komputer z przyłączem do Internetu.

Ćwiczenie 2

Dokonaj złożenia obrusa prostokątnego, nakryj stół obrusem i wymień zaplamiony obrus.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) przeanalizować etapy pracy,
- 3) przećwiczyć sposoby złożenia obrusa prostokątnego,
- 4) zapoznać się z techniką nakrywania stołu obrusem,
- 5) opanować chwyt przy wymianie zaplamionego obrusa,
- 6) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- karty ćwiczeniowe z opisem i rysunkami składania, rozkładania i wymiany obrusów,
- obrusy.

Ćwiczenie 3

Uformuj serwetki płócienne w 3 dowolnie wybrane formy płaskie i 3 wysokie.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) przeanalizować etapy pracy,
- 3) przećwiczyć sposoby składania niskich i wysokich form serwetek płóciennych,
- 4) wybrać jeden ze sposobów formowania i zastosować w nakrywaniu czteroosobowego stolika wykorzystując powtarzalność nadanych form,
- 5) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura,
- karty ćwiczeniowe z opisami i rysunkami formowania serwetek,
- serwetki płócienne.

4.5.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) przygotować wykaz niezbędnej bielizny stołowej dla zakładu gastronomicznego?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) złożyć, rozłożyć i wymienić obrusy?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) uformować w niskie formy serwetki płócienne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) uformować w wysokie formy serwetki płócienne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) uformować serwetki papierowe do serwetników?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.6. Zastawa stołowa

4.6.1. Materiał nauczania

Zastawa stołowa spełnia bardzo ważną rolę w pracy zakładu gastronomicznego i dlatego należy ją dobierać bardzo starannie. Zaliczana jest do drobnego sprzętu gastronomicznego i jest niezbędna kelnerowi do prawidłowej obsługi konsumentów. Należą do niej:

- naczynia stołowe,
- sztucce,
- tace kelnerskie i inny sprzęt do podawania potraw.

Dobór zastawy stołowej zależy od rodzaju i charakteru zakładu oraz wystroju wnętrza. Natomiast gatunek i asortyment jest uwarunkowany poziomem świadczonych usług. Zastawa stołowa może być: metalowa (platerowana), ceramiczna, szklana, drewniana i z tworzyw sztucznych.

Do **zastawy metalowej** należą sztucce, półmiski i tace oraz inny drobny sprzęt: sosjerki, nelsonki, kubki, pucharki, spodki, serwetniki, ochładzacz do napojów. Sprzęt metalowy wytwarzany jest najczęściej ze stali nierdzewnej. Może być srebrny lub posrebrzany, lecz wysokie koszty zakupu sprawiają, że w gastronomii jest używany rzadko. Ogromnie ważny jest prawidłowy zakup sztuców. Dobierając sztucce należy zwracać uwagę na wielkość, kształt trzonek i estetykę wykończenia oraz możliwość uzupełnienia.

Sztucce dzielą się na cztery grupy:

- sztucce klasyczne – duże - do dań zasadniczych, średnie - do zakąsek i małe - do deserów,
- sztucce systemowe – mają różnorodne zastosowanie, nie ma różnicy pomiędzy sztucami dużymi i średnimi,
- sztucce specjalne – do określonych potraw, np. do owoców morza,
- sztucce pomocnicze do nakładania i tranzerowania: należą do nich sztucce do ryb, sztucce do serwowania potraw z półmisków, łopata do tortu, dziadek do orzechów, nóż do masła, nożyce do winogron i inne.

Zastawa stołowa ceramiczna powinna być dostosowana do pozostałych elementów znajdujących się na stole konsumenckim oraz do ogólnego wystroju wnętrza. W tej grupie są naczynia porcelanowe (najszlachetniejsze), porcelitowe (o cechach jakościowych pośrednich między porcelaną a kamionką) oraz kamionkowe i fajansowe, które mają zastosowanie w zakładach specjalistycznych. W zakładach gastronomicznych najczęściej używane są naczynia porcelanowe i z porcelitu.

Elementy zastawy stołowej porcelanowej:

- zestaw podstawowy: talerze, półmiski, dzbanki, salaterki, filiżanki ze spodkami, bulionówki ze spodkami, wazy, sosjerki, cukierniczki;
- zestaw uzupełniający: imbryki, świeczniki, duże talerze pod nakrycia - podtalerze lub talerze podstawowe, etażerki, patelnie do ślimaków, talerze do fondue, podgrzewacze.

Z kamionki wyrabia się: dzbany, misy, naczynia ogniotrwałe do zapiekania potraw - kokilki, flaczarki, czajniki do zaparzania herbaty.

Kupując naczynia porcelanowe najlepiej wybierać modele tradycyjne w białym kolorze, będące w stałej produkcji, co stwarza możliwość szerokiego stosowania i uzupełniania braków. Najbezpieczniejsza jest zastawa w białym kolorze. Kształt naczyń powinien umożliwiać sztaplowanie czyli ustawianie ich w stos, zmniejsza to ryzyko potłuczenia, ułatwia przechowywanie i sprzątanie. Naczynia powinny nadawać się do mycia w zmywarce, posiadać prosty kształt i gładką powierzchnię dla łatwiejszego utrzymania w czystości.

Naczynia szklane powinny się charakteryzować estetycznym wyglądem i oryginalnym kształtem. Należą do nich:

- naczynia do podawania napojów: kieliszki, goblety, czyli duże kielichy do wody, szklanki, filiżanki, literatki, pokale, czyli szklanice do piwa, wysokie, proste szklanice – tumblery, kufle, dzbanki, karafki, szklane wazy,
- naczynia do podawania deserów: pucharki, kompotierki, patery, talerzyki deserowe,
- inne naczynia, jak: półmiski i talerze o różnych rozmiarach i kształtach, naczynia żaroodporne.

Naczynia szklane w sposób szczególny eksponują podawane w nich potrawy i napoje ale są wyjątkowo delikatne i trudne do konserwacji. Należy się z nimi obchodzić ostrożnie, zwłaszcza przy myciu i polerowaniu. Efekt pracy należy kontrolować oglądając pod światło.

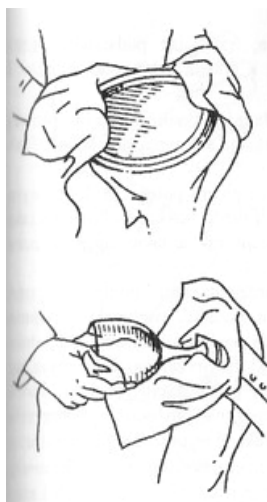
Naczynia drewniane i z tworzyw sztucznych mają niewielkie zastosowanie przy podawaniu potraw i napojów w zakładach gastronomicznych. Najczęściej są to tace i deski, rzadko talerze, miski, kubki.

Zastawa stołowa wymaga odpowiednich zabiegów konserwacyjnych i umiejętnego przechowywania. Za jej wygląd na stole zawsze odpowiada kelner.

Utrzymanie w czystości naczyń stołowych jest bardzo ważnym aspektem pracy zakładu gastronomicznego. Źle umyte naczynia i sztucce mogą stać się źródłem chorób zakaźnych, stąd też prawidłowe obchodzenie się z naczyniami stołowymi na różnych etapach ich użytkowania jest istotne dla zdrowia konsumenta. Aby ułatwić utrzymanie zastawy stołowej w czystości obowiązuje przestrzeganie określonego obiegu naczyń stołowych, który składa się z następujących faz:

- układanie potraw w różnych naczyniach – ekspedycja,
- podawanie potraw wraz ze sztućcami – sala konsumencka,
- zwrot używanych naczyń i sztućców – zmywalnia naczyń stołowych,
- mycie naczyń i sztućców – zmywalnia naczyń stołowych,
- transport czystych naczyń i sztućców – do ekspedycji, rewirów kelnerskich.

Naczynia przed podaniem na stół powinny być skontrolowane i w razie potrzeby doczyszczane przez kelnera. Zgodnie z obowiązującym w gastronomii systemem oceny jakości HACCP, nie wolno polerować naczyń w których podajemy potrawy. Jeżeli jednak zachodzi konieczność doczyszczania naczyń, należy czynić to z największą starannością, dobrze umyтыми rękami i idealnie czystą ściereczką, gdyż to zakład ponosi odpowiedzialność za stan higieny zastawy. Do polerowania używa się suchych i nie krochmalonych ściereczek z lnu lub bawełny ze względu na dobre właściwości higroskopijne.



Rys. 2. Polerowanie talerzy i szkła [9, s.31]



Rys. 3. Polerowanie sztućców [9, s.33]

Część zastawy stołowej wchodzi w skład tzw. pomocniczego sprzętu kelnerskiego, niezbędnego do przygotowania sali konsumenckiej na przyjęcie gości. Są to menaże do przypraw, wazoni, świeczniki, klosze, pojemniki na lód i do schładzania napojów alkoholowych, miseczki do mycia rąk, wanienki do ryb, tace itp. Do tego sprzętu należą również wózki i pomocniki kelnerskie.

Drobny sprzęt ustawiany na stolikach konsumenckich: menaże do przypraw, wazoniki, serwetniki i, na życzenie gości, popielniczki, określa się jako drobna zastawa stołowa. Sprzęt ten, nienagannie czysty i odpowiednio dobrany spełnia zadania funkcjonalne i estetyczne.

4.6.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń

1. Jaką rolę odgrywa zastawa stołowa w zakładzie gastronomicznym?
2. Co wchodzi w skład zastawy stołowej?
3. Jaki jest asortyment zastawy metalowej?
4. Na jakie grupy można podzielić sztucce?
5. Czym należy się kierować przy zakupie nowej zastawy?
6. Jaki jest asortyment naczyń ceramicznych?
7. Jak należy pielęgnować zastawę stołową?
8. Jakie elementy zastawy określane są jako drobna zastawa stołowa?
9. Jaką rolę spełnia drobna zastawa stołowa?

4.6.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Przygotuj wykaz zastawy stołowej potrzebnej w dowolnie wybranym zakładzie gastronomicznym.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) określić rodzaj zakładu gastronomicznego,
- 3) przeprowadzić analizę działalności zakładu tj. określić charakter zakładu oraz poziom i zakres świadczonych usług,
- 4) zapoznać się z katalogami zastawy stołowej,
- 5) przygotować asortymentowy wykaz potrzebnej zastawy stołowej,
- 6) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- katalog zastawy stołowej,
- materiały piśmiennicze,
- arkusze papieru formatu A4,
- komputer z przyłączem do Internetu.

Ćwiczenie 2

Określ przeznaczenie zastawy stołowej.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) zgromadzić szeroki asortyment zastawy stołowej,
- 3) posegregować zastawę ze względu na materiał, z którego została wykonana,
- 4) w oparciu o zgromadzoną literaturę określić przeznaczenie poszczególnych rodzajów zastawy,
- 5) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura,
- katalogi zastawy stołowej,
- zastawa stołowa z pracowni,
- komputer z przyłączem do Internetu.

Ćwiczenie 3

Wypoleruj zastaw talerzy, kieliszków i sztućców do podania zupy – kremu, II dania z surówką i wody dla 4 osób.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) przeanalizować etapy pracy,
- 3) zgromadzić zestaw talerzy, półmisek, kieliszków i sztućców,
- 4) wypolerować zastawę,
- 5) ocenić wyniki pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- zastawa stołowa,
- ściereczki bawełniane.

4.6.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) przygotować wykaz niezbędnej zastawy stołowej dla zakładu gastronomicznego?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) podzielić zastawę na grupy asortymentowe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) określić przeznaczenie zastawy stołowej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) wypolerować naczynia i sztućce?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.7. Zasady i techniki przenoszenia zastawy stołowej

4.7.1. Materiał nauczania

Technika noszenia naczyń stołowych jest podstawowym elementem pracy kelnera i musi być doskonale opanowana. Podstawą poprawnego posługiwania się naczyniami jest przestrzeganie zasad higieny i estetyki, zachowanie zasad bezpieczeństwa oraz opanowanie wszystkich chwytów i ruchów. Praca kelnera polega na podawaniu potraw, jak również na zbieraniu brudnych naczyń i sprzątaniu ze stołu. Musi on zatem szczególnie uważać by te dwie czynności wykonywać oddzielnie i nie łączyć dróg naczyń czystych i brudnych.

Zasady obowiązujące podczas noszenia zastawy stołowej

- nie należy dotykać rękami wewnętrznych części naczyń oraz części sztućców, które służą do konsumpcji; talerze i półmiski należy trzymać za brzeg lub od spodu, sztućce za trzonki, szklanki i kieliszki od zewnętrznej strony w części dolnej, filizanki trzyma się za uszka lub podaje na spodku,
- lewa ręka służy do przenoszenia zastawy, prawa do podawania i serwowania,
- liczba przenoszonych jednorazowo talerzy z potrawami nie powinna przekraczać dwóch talerzy głębokich lub trzech płaskich w lewej ręce i jednego w prawej ręce,
- jednocześnie należy przynosić tylko talerze tej samej wielkości,
- głębokie talerze przynosi się ustawione na płaskich,
- przy noszeniu talerzy kelner powinien unikać sytuacji, kiedy obie ręce ma zajęte, chociaż dozwolone jest przenoszenie większej ilości czystych talerzy oburącz z użyciem serwetki,
- małe półmiski przynosi się tak samo jak talerze, trzymając je za dłuższy brzeg,
- duże półmiski można nosić na odwróconej dłoni, przy gorących potrawach należy podłożyć serwetkę kelnerską,
- podczas przenoszenia półmisek nie należy trzymać w ręku sztućców do nabierania potraw, tylko ułożyć je na półmisku,
- dla ułatwienia pracy kelner powinien potrawy i napoje przynosić na tacach.

Przy noszeniu talerzy stosuje się dwa rodzaje chwytów:

- chwyt dolny – do przenoszenia maksymalnie trzech talerzy z potrawami,
- chwyt górny – do dwóch talerzy z potrawą lub do przenoszenia większej liczby czystych talerzy.

Przy obsłudze konsumenta kelner powinien stosować tace. Rodzaje, asortyment i zastosowanie tac przedstawia tabela 1.

Zasady posługiwania się tacą:

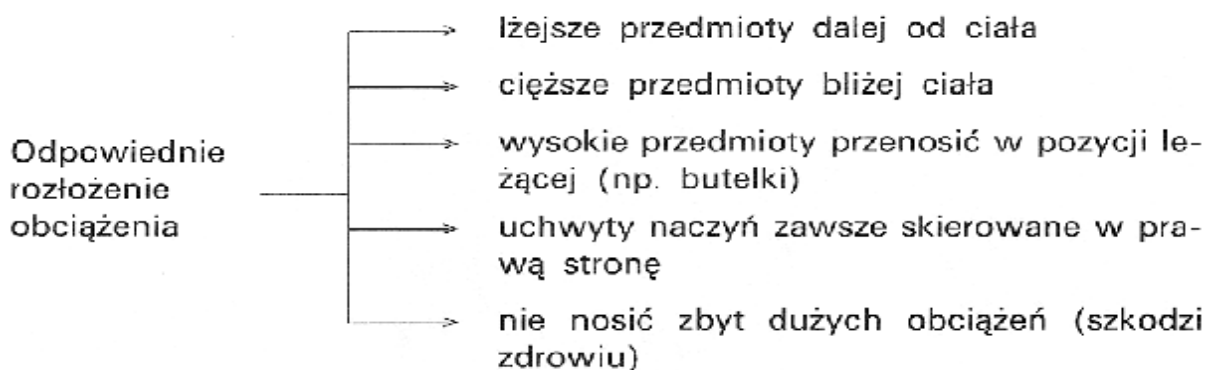
- duże i średnie tace kelner przynosi na odwróconej do góry lewej dłoni oraz na przedramieniu, mężczyźni mogą też nosić ponad lewym barkiem,
- małe tace trzyma się w lewej dłoni przytrzymując je kciukiem od góry, podobnie jak talerz płaski lub ustawia na wysuniętych do góry palcach lewej ręki,
- trzymanie tacy w obu rękach lub noszenie jej przed sobą jest nieprawidłowe,
- środek ciężkości tacy powinien spoczywać bezpośrednio na dłoni, co ułatwia trzymanie tacy w równowadze,
- talerze i półmiski z potrawami powinny być ustawione na tacy w jednej warstwie,
- sztućce przynosi się pogrupowane asortymentowo,
- niewskazane jest nadmierne obciążanie tac ze względu na bezpieczeństwo pracy,
- obciążone tace podnosi się na ugiętych kolanach, co zapobiega nadwyrężeniu kręgosłupa,

- na tacy należy ustawiać naczynia w ten sposób, aby podczas przenoszenia nie nastąpiło ich przesunięcie,
- rozłożenie serwetki na tacy wycisza odgłosy, zmniejsza możliwość przesunięcia przedmiotów i ułatwia pracę kelnerowi,
- kelner powinien poruszać się szybko, krótkim krokiem, balansując tacą,
- nie wolno położyć tacy na stole konsumenckim.

Tabela 1 Rodzaje i zastosowanie tac [opracowanie własne]

Wielkość	Kształt	Materiał wykonania	Zastosowanie	Uwagi
Duża (plateau)	prostokątna owalna	z tworzywa sztucznego, metalowa, drewniana	przenoszenie naczyń z potrawami z ekspedycji na pomocnik kelnerski, przenoszenie naczyń po konsumpcji do zmywalni	z dużą tacą kelner nie powinien podchodzić do konsumenta
Średnia	prostokątna owalna okrągła	z tworzywa sztucznego, metalowa	przenoszenie naczyń szklanych, napojów oraz butelek z napojami z bufetu do pomocnika kelnerskiego	może służyć do bezpośredniej obsługi konsumenta
Mała (tablett)	czworokątna owalna okrągła	metalowa, z tworzywa sztucznego	bezpośrednia obsługa, podawanie na stół konsumencki sztuców, zastawy stołowej oraz potraw i napojów	jest najczęściej stosowana i nieodzowna w pracy kelnera
Mała tacka	owalna okrągła	metalowa	podawanie rachunku i rozliczanie się z konsumentem	stały element wyposażenia stolika pomocniczego

Rysunek 4 przedstawia zasady właściwego rozmieszczenia przedmiotów na tacy.

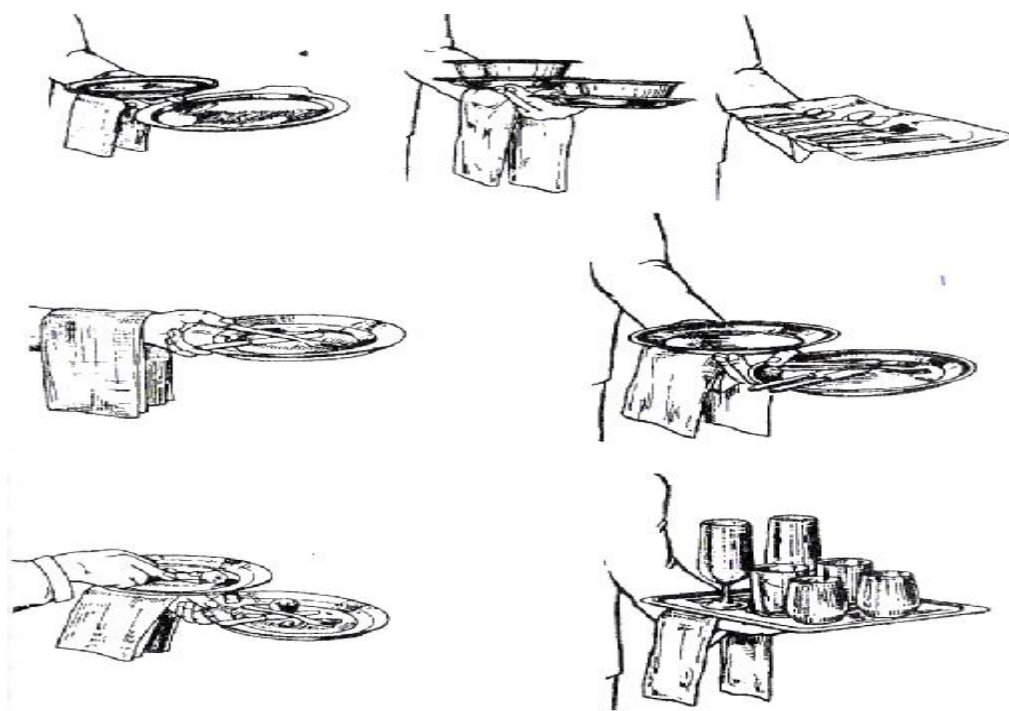


Rys. 4. Zasady ustawiania naczyń na tacach [6, s. 58]

Do obowiązków kelnera należy również zbieranie brudnych naczyń ze stołu konsumenckiego. Znakiem do rozpoczęcia zbierania naczyń powinny być sztuce ułożone równolegle na talerzu trzonkami skierowanymi umownie na godzinę 12. Jeżeli sztuce są ułożone inaczej, kelner powinien zapytać, czy może sprzątnąć naczynia. Sprzątanie rozpoczyna się dopiero wtedy, gdy wszyscy konsumenci skończyli jeść określone danie.

Zasady zbierania zastawy stołowej

- brudne naczynia należy zbierać ze stołu z prawej strony konsumenta; wyjątek stanowią talerze po surówce i na pieczywo,
- używane sztućce grupuje się i zbiera równocześnie z talerzem, prawą ręką zabiera się talerz ze sztućcami, następnie za plecami konsumenta przekłada do lewej ręki, kciukiem przyciskając trzonek widelca, nóż powinien być pod widelcem trzonkiem w prawo,
- drugi talerz przekłada się do lewej ręki chwytem górnym, widelce i noże układa się na pierwszym talerzu zsuwając resztki pokonsumpcyjne na pierwszy talerz,
- przy sprzątaniu talerzy głębokich łyżki układa się jedna w drugą,
- nie ustawia się stosu brudnych naczyń na stole lecz zabiera pojedynczo,
- zebranych naczyń nie należy stawiać na stolik pomocniczy lecz zanieść je do zmywalni,
- drobne używane naczynia jak: kieliszki, szklanki, filiżanki należy zbierać na tacę w odwrotnej kolejności niż przy podawaniu, a następnie odnosić do zmywalni,
- obowiązują te same chwytaki co przy noszeniu czystych naczyń: nie wolno dotykać rękami wewnętrznych części naczyń, talerze należy chwycić za brzeg, sztućce za trzonki, a szkło od strony zewnętrznej i w jego dolnej części,
- zawartości popielniczek nie wysypuje się na talerz ani na tace; popielniczkę wymienia się przy konsumencie każdorazowo kiedy jest brudna,
- nie należy zbierać wszystkich naczyń zanim goście nie odejdą od stołu; należy zostawić część naczyń: kieliszki, szklanki; wcześniejsze zebranie wszystkich naczyń jest niegrzeczne i może być odebrane jako wyproszenie z zakładu.



Rys. 5. Sposoby przenoszenia naczyń po konsumpcji [9, s.41]

Czynności porządkowe w rewirze po zakończeniu pracy:

- zabezpieczenie zastawy stołowej,
- zdjęcie obrusów,
- oczyszczenie blatów stolików,
- ustawienie krzeseł,
- odniesienie na właściwe miejsce zastawy i drobnej zastawy stołowej.

4.7.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jakich zasad bhp należy przestrzegać przy przenoszeniu zastawy stołowej?
2. Jakie są zasady pracy przy noszeniu naczyń?
3. Jakich chwytów używa kelner do noszenia talerzy?
4. Z jakimi tacami pracuje kelner ?
5. Jak należy się posługiwać tacą?
6. Na czym polega właściwe rozłożenie obciążenia na tacy?
7. Jakie zasady obowiązują przy zbieraniu brudnych naczyń?
8. Kiedy przystępuje się do zebrania wszystkich naczyń?

4.7.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Przenieś w rękę do stołu talerze z zawartością i bez.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) przygotować niezbędny sprzęt,
- 3) przynieść jeden talerz płaski w lewej ręce i podawać na stół prawą ręką,
- 4) podawać talerz głęboki ustawiony na płaskim,
- 5) przynieść dwa talerze chwytem dolnym i chwytem górnym,
- 6) przynieść trzy talerze w jednej ręce i w obu rękach,
- 7) przynieść dwa talerze do zupy,
- 8) przynieść większą liczbę czystych talerzy chwytem górnym i przy użyciu serwetki,
- 9) zaprezentować swoje umiejętności na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- zestaw talerzy,
- woda, ziemniaki, sól,
- serwetka kelnerska.

Ćwiczenie 2

Przenieś do stołu naczynia i sztucze z użyciem tac.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) zgromadzić naczynia i sztucze według wykazu,
- 3) przygotować tace różnej wielkości,
- 4) przynieść prawidłowo obciążone tace różnymi technikami,
- 5) przynieść ułożone sztucze na tacy,
- 6) przynieść naczynia na tacy do stołu pomocniczego,
- 7) podawać naczynia i sztucze z tacy na stół konsumencki,
- 8) zaprezentować swoje umiejętności na forum grupy.

- Wyposażenie stanowiska pracy:
- poradnik dla ucznia, literatura,
 - zestaw naczyń i sztućców,
 - tace kelnerskie, serwetka kelnerska.

Ćwiczenie 3

Zbierz naczynia po konsumpcji z użyciem tacy i bez.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) zgromadzić naczynia i sztuce według wykazu,
- 3) przeanalizować technikę pracy przy zbieraniu zastawy po konsumpcji z zastosowaniem tacy oraz bez użycia tacy,
- 4) opanować sposób trzymania talerzy i układani sztućców po konsumpcji,
- 5) opanować przekładanie resztek podczas zbierania brudnych naczyń,
- 6) zaprezentować swoje umiejętności na forum grupy.

- Wyposażenie stanowiska pracy:
- poradnik dla ucznia, literatura,
 - wykaz naczyń i sztućców,
 - zastawa stołowa,
 - imitacja resztek talerzowych,
 - taca kelnerska, serwetka kelnerska.

4.7.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) przenosić talerze z zastosowaniem różnych technik?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) przenosić naczynia i sztuce z zastosowaniem tacy?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) dobrać technikę przenoszenia zastawy i odpowiedni rodzaj tacy?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) zbierać zastawę po konsumpcji bez tacy?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) zbierać zastawę po konsumpcji z zastosowaniem tacy?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) przestrzegać właściwej postawy i zasad bhp?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.8. Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości

4.8.1. Materiał nauczania

Kelnerzy i kelnerki oprócz obsługi gości mają jeszcze wiele innych obowiązków. Do zadań kelnera nie związanych z serwowaniem należą:

- prace przygotowawcze w rozdzielni,
- przygotowanie sali konsumenckiej,
- zapoznanie się z menu,
- pozostawienie miejsca pracy w należyтым porządku.

Prace przygotowawcze wykonywane w rozdzielni kelnerskiej - ekspedycji:

- doczyszczanie naczyń, szkła i sztućców,
- czyszczenie tac,
- składanie serwetek i oprawa serwetników,
- czyszczenie i napełnianie menaży do przypraw,
- czyszczenie popielniczek i wazonów,
- układanie kwiatów w wazonach.

Prace przygotowawcze poprzedzające obsługę określa się w gastronomii międzynarodowej terminem *mise en place* i mogą być wykonywane przez personel pomocniczy oraz przez praktykantów kelnerskich.

Czynności wykonywane przez kelnera w zakresie przygotowania sali konsumenckiej:

- prace wstępne,
- ustawienie stołów i krzeseł w rewirach,
- pobranie bielizny stołowej,
- pobranie zastawy stołowej,
- nakrywanie stołów bielizną stołową,
- przygotowanie i ułożenie drobnej zastawy stołowej,
- przygotowanie stołów pomocniczych,
- aktualizacja karty menu.

Prace wstępne to:

- wietrzenie sali,
- sprawdzenie czystości podłogi, stołów, krzeseł - stoły przeciera się wilgotną ścierką, natomiast z krzeseł usuwa się okruchy i ewentualne plamy.

Za te czynności jest odpowiedzialny kelner dyżurny lub wszyscy kelnerzy w swoich rewirach.

Ustawienie stołów w rewirach

Kelner dyżurny powinien ustawić stoły zgodnie z planem, aby stoły kwadratowe i prostokątne były jednakowo ustawione i w razie konieczności wyrównane korkiem. Cała sala powinna być tak podzielona na rewiry, by w każdej części była taka sama liczba miejsc i w miarę możliwości taki sam promień obsługi - odległość stolików od ekspedycji. Ponieważ niektóre rewiry są mniej atrakcyjne do obsługi, kierownicy sal stosują system rotacyjny, polegający na tym, że kelnerzy każdego dnia obsługują inny rewir. Po ustawieniu stołów ustawia się krzesła tak, by nogi stołów nie przeszkadzały konsumentom. Podczas nakrywania stołów krzesła odsuwa się na taką odległość, obracając o 90°, aby kelner miał swobodę ruchów przy ustawianiu zastawy stołowej.

Pobranie bielizny i zastawy stołowej

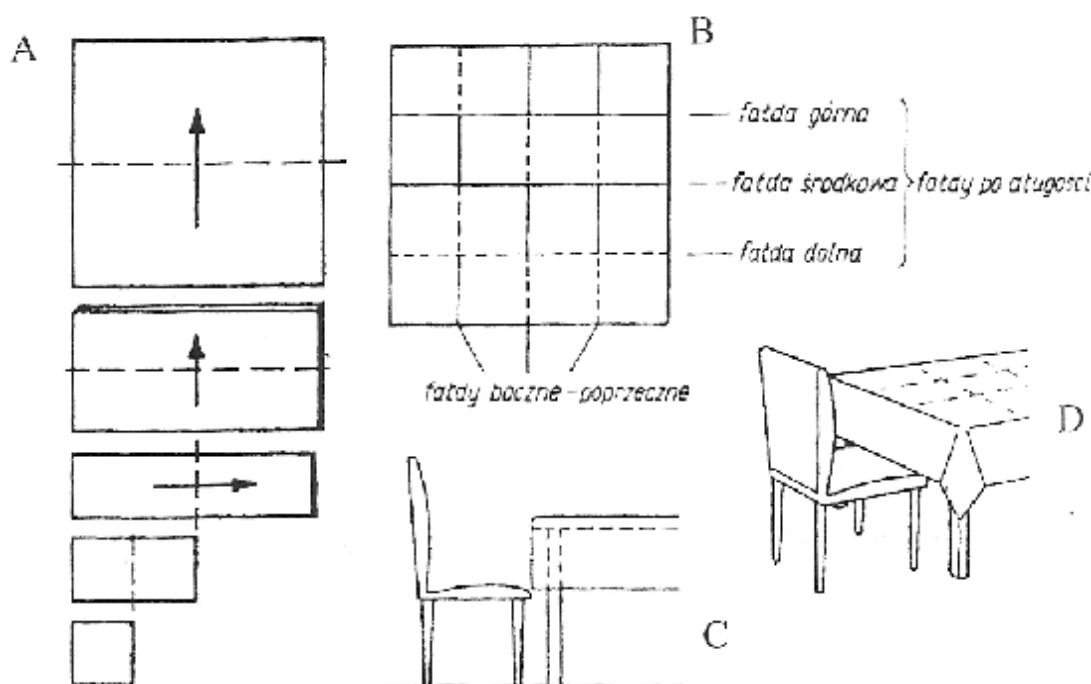
Kelner odpowiedzialny za przygotowanie stołów musi pobrać z magazynu bieliznę, brakującą zastawę i sprzęt odpowiedni do menu.. Zarówno bieliznę jak i zastawę stołową pobiera w nadmiarze (przyjmuje się, że w ilości zwiększonej o 15 – 30%), uwzględniając ewentualną konieczność wymiany, stłuczki itp.

Należy dobrać obrus odpowiednio do kształtu i wielkości stołu, by po rozłożeniu kwadratowy obrus przykrywał blat i nogi stołu nie sięgając podłogi, a obrus w kształcie stołu z każdej strony zwisał na taką samą długość nie sięgając siedzeń.

Jeżeli cała sala dobrze się prezentuje, można przystąpić do nakrywania stołów.

Nakrywanie stołów bielizną stołową

Przed rozłożeniem obrusów powinno się zabezpieczyć blaty stołów moltonami. Mocuje się je do stołu za pomocą doszytej gumki (system naciągania) lub za pomocą sznureczków, przywiązywanych do nóg stołu. Moltonów nie należy nigdy przyklejać ani przybijać do stołów, gdyż należy je regularnie zdejmować i prać. Poprawne rozłożenie obrusa zależy od jego właściwego złożenia w pralni. Zasady składania i rozkładania obrusów powinien znać każdy kelner. Kanty rozłożonego obrusa muszą jednakowo układać się na wszystkich stołach, tworząc jednolitą płaszczyznę i jednolitą szachownicę. Szczególną uwagę należy zwracać na ułożenie obrusa na rogach stołu - kelner wykonuje krawat, który zakrywa nogi stołu.



Rys. 6. Składanie i rozkładanie obrusów [9, s.43] A – cztery fazy składania obrusa, B – ułożenie obrusa na stole, C – proporcjonalne ułożenie zwisu obrusa, D – ułożenie tzw. krawata ze zwisającego rogu obrusa.

Obrusy bankietowe ze względu na rozmiary muszą być rozkładane przez dwie osoby.

Reguły łączenia paru obrusów przy nakrywaniu stołu:

- zaczynamy nakrywać zawsze od źródła światła lub okna,
- obrusy muszą się nakładać na siebie przynajmniej na szerokość dłoni,
- załamania muszą wchodzić dokładnie jedno w drugie,
- długość zwisających części obrusów musi być jednakowa.

Drobna zastawa stołowa

Wazoniki ze świeżymi kwiatami ustawia się na wszystkich stolikach na jednej linii i pod jednym kątem jako pierwsze w kolejności patrząc od wejścia a za nimi serwetniki, co stwarza efekt dekoracyjny. Inne elementy drobnej zastawy stołowej jak: zadbane i napełnione menaże do przypraw i ewentualnie popielniczki podaje się dopiero na życzenie gościa.

Stół pomocniczy - pomocnik kelnerski

Jest podstawowym elementem wyposażenia rewiru, który ułatwia pracę kelnerowi. Jest to mebel – kredens lub stół, w którym przechowuje się rzeczy potrzebne przy obsłudze gości. Nie trzeba wówczas często chodzić do rozdzielni kelnerskiej i przynosić brakujące przedmioty. Jedną z pierwszych czynności wykonywanych przez kelnera rozpoczynającego pracę, jest przygotowanie stołu pomocniczego, czyli zgromadzenie zastawy, bielizny i innych dodatków potrzebnych przy obsłudze gości.

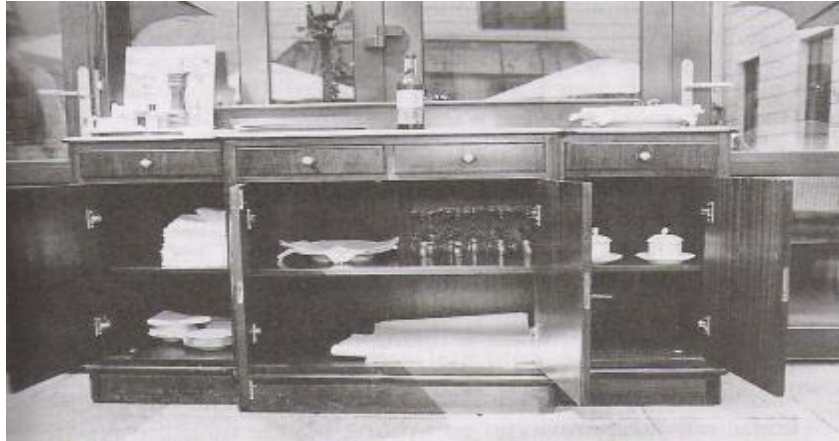
Rodzaje stołów pomocniczych:

- duże stoły pomocnicze są przeważnie stosowane w zakładach gastronomicznych z obsługą kelnerską; przeznaczone do przygotowania zapasowego sprzętu, niezbędnego przy śniadaniach, obiadach i kolacjach oraz do podłączenia wózków z podgrzaną porcelaną; są to szafki lub kredensy z półkami i szufladami;
- małe stoliki dostawcze znajdują zastosowanie we wszystkich zakładach gastronomicznych z obsługą kelnerską, w których stosuje się serwis angielski, podczas obsługi są dostawione do stołu konsumenckiego; stoliki te służą do przygotowania potraw w obecności gościa, dzielenia i przekładania potraw z półmisek na talerze.
- wózki kelnerskie są pomocniczym sprzętem niezbędnym w pracy kelnerów i mają podobne przeznaczenie, jak stoliki dostawcze.

Przygotowując stół pomocniczy kelner ustawia na nim wypolerowaną zapasową zastawę przyniesioną z ekspedycji, przyprawy, serwetki płócienne i papierowe. Zapas zastawy stołowej zależy od jadłospisu planowanego w danym dniu oraz od pory dnia. Zastawa powinna być tak ustawiona, aby można było łatwo po nią sięgać:

- z tyłu od lewej strony stołu ustawia się sprzęt duży – obrusy i talerze w stosach,
- z naczyń szklanych ustawia się jedynie kieliszki do wódki i wina,
- następnie ustawia się sztućce niezbędne do podawania potraw przewidzianych w menu,
- przygotowuje się menaże do przypraw, zwracając szczególną uwagę na ich czystość,
- w przedniej części stołu należy pozostawić wolne miejsce, potrzebne do ustawienia tac i półmisek, ochładzaczy do napojów, butelek, kart menu.

Porcelaną do serwowania potraw gorących przechowuje się w wózku podgrzewczym. Stoły pomocnicze znajdują się w miejscu widocznym dla gości, dlatego zawsze powinny być utrzymane w należyтым porządku. Nie należy w nich gromadzić brudnej zastawy i pustych butelek. W czasie obsługi gości kelner może polecić praktykantowi uzupełnienie wyposażenia stołu pomocniczego i pomóc w zadbaniu o porządek.



Rys. 7. Rozmieszczenie sprzętu w szafce pomocniczej [12, s.43]

4.8.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń

1. Jakie zadania wykonuje kelner w ramach przygotowania sali konsumenckiej?
2. Jakie czynności należą do prac wstępnych?
3. Jak dzieli się salę na rewiry?
4. Jak należy ustawić stoły w rewirach?
5. Jakie prace przygotowawcze wykonuje się w rozdzielni kelnerskiej?
6. Jakie zasady obowiązują przy nakrywaniu stołów białizną stołową?
7. Jak jest przeznaczenie stołów pomocniczych?
8. Jakie są rodzaje stołów pomocniczych?

4.8.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Wykonaj prace wstępne na sali konsumenckiej i nakryj stół drobną zastawą stołową.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) wykonać prace wstępne na sali konsumenckiej,
- 3) ustawić stoły w rewirach,
- 4) pobrać odpowiednią białiznę i drobną zastawę stołową,
- 5) sprawdzić jakość pobranego sprzętu,
- 6) przygotować drobną zastawę stołową,
- 7) nakryć stoły białizną stołową,
- 8) ustawić drobną zastawę stołową,
- 9) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- środki czystości i sprzęt porządkowy,
- białizna i drobna zastawa stołowa.

Ćwiczenie 2

Przygotuj kelnerski stół pomocniczy do wybranej okazji.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) wybrać okazję, do której będzie wykorzystany stół pomocniczy,
- 3) wybrać odpowiednią kartę menu,
- 4) dobrać i zgromadzić naczynia, sztucce i pozostałe elementy nakrycia,
- 5) doczyścić i wypolerować sprzęt,
- 6) uzupełnić i wyczyścić menaże do przypraw,
- 7) posegregować i rozmieścić sprzęt na pomocniku kelnerskim,
- 8) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- karty menu,
- bielizna i zastawa stołowa,
- materiały piśmiennicze.

4.8.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) wykonać prace wstępne na sali konsumenckiej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) przygotować drobną zastawę stołową?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) nakryć stoły obrusami?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) ułożyć serwetki papierowe w serwetnikach?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) ustawić drobną zastawę stołową na stołach?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) przygotować stół pomocniczy?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.9. Przygotowanie stołów do podawania potraw i prostych posiłków

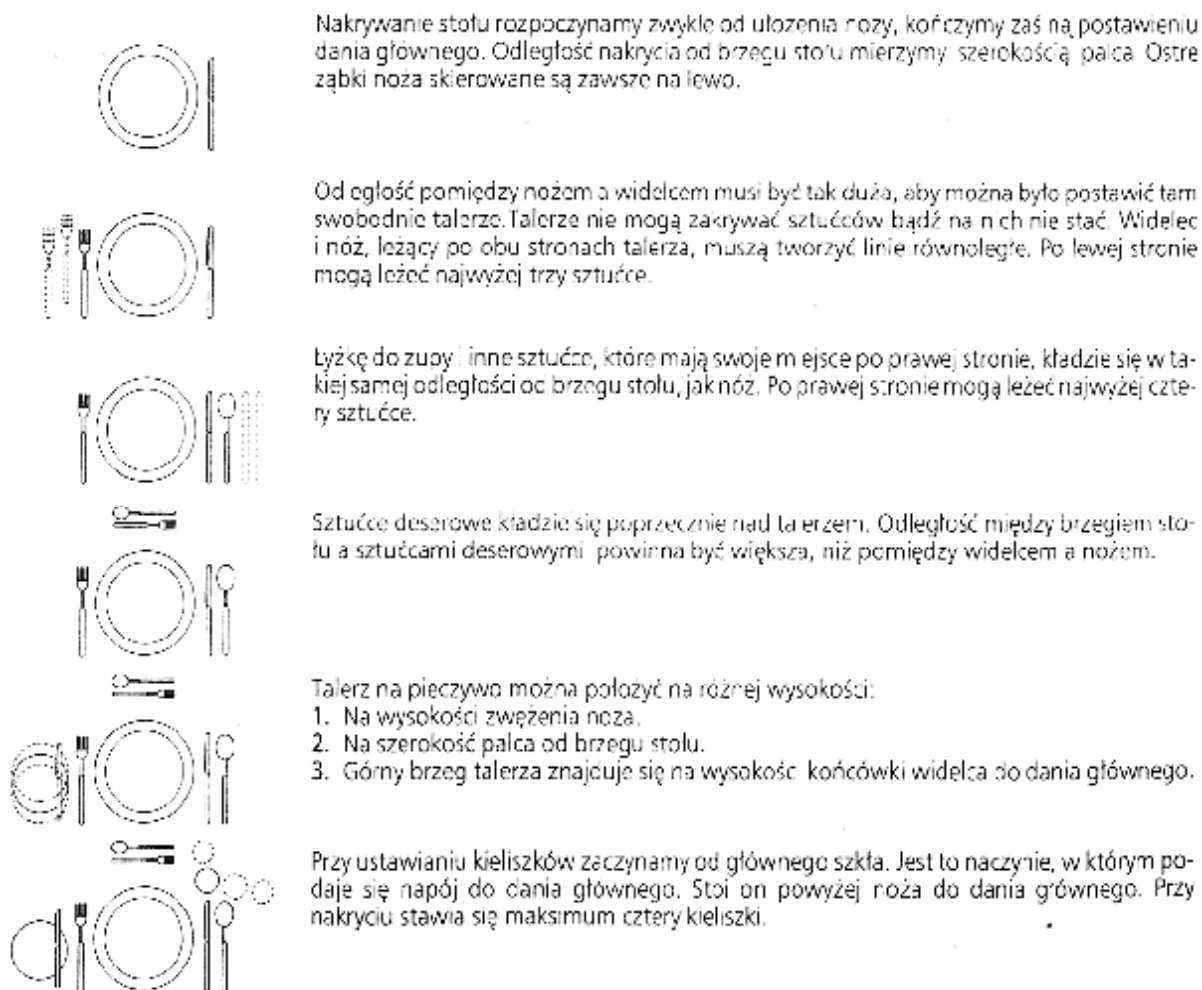
4.9.1. Materiał nauczania

Po rozłożeniu obrusów i przygotowaniu stołów pomocniczych, kelner przystępuje do układania zastawy na stołach konsumenckich.

W zależności od rodzaju posiłku, ilości dań serwowanego menu oraz standardu zakładu należy nakryć różne naczynia, sztućce, szkło i serwetki.

Podstawowe zasady pracy przy nakrywaniu stołów zastawą stołową:

- środek nakrycia zaznacza się serwetką, podtalerzem, lub talerzem płaskim z emblematem naprzeciwko konsumenta,
- sztućce i naczynia, które nakrywa się po prawej stronie nakrycia lub na środku, należy nosić w lewej ręce, sztućce na serwetce ułożonej na talerzu lub na małej tacy, wykładać na stół prawą ręką,
- w odwrotny sposób należy postąpić ze sztućcami i naczyniami układanymi po lewej stronie nakrycia,
- sztućce układa się w kolejności od środka do zewnątrz.



Rys. 8. Etapy nakrywania stołów [1, s. 194]

Zasadniczo stosuje się dwa rodzaje nakrycia:

- nakrycie podstawowe,
- nakrycie rozszerzone – bankietowe.

Nakrycie podstawowe

Powinno być ustawiane na stołach przez cały czas pracy zakładu prowadzącego serwis à la carte. Dzięki temu sala zyskuje na wystroju, gość ma wrażenie, że jest oczekiwany. Stanowi je: podtalerz lub talerz zakąskowy, nóż i widelec oraz serwetka płócienna. Praktykuje się układanie uformowanej serwetki bezpośrednio na stole, między sztuccami. Można ustawić z prawej strony nad nożem nakrycie do napoju: szklankę lub goblet. Nakrycie podstawowe jest przygotowaniem stołu do kolejnej obsługi i ma wpływ na lepszy jej przebieg. Po zamówieniu złożonym przez konsumenta kelner powinien uzupełnić nakrycie.

Nakrycie rozszerzone

Stosuje się do określonego menu. W znacznym stopniu ułatwia obsługę gości podczas bankietów. Mogą to być proste posiłki jak: obiad składający się z zupy i drugiego dania i wielodaniowe menu bankietowe. Należy tak przygotować zestaw naczyń i sztucców, aby stół nie był nimi przeładowany. Powinno się stosować maksymalnie trzy rodzaje sztucców z każdej strony talerza, ewentualnie 4 po prawej: 3 noże i łyżka. Nad talerzem układa się maksymalnie 2 sztucce deserowe. Pozostałe sztucce kelner donosi z potrawami. Do talerza zakąskowego nakrywa się sztucce zakąskowe, do talerza dużego sztucce stołowe. Kieliszki do napojów ustawia się ponad nożami, rozpoczynając od kieliszka, w którym podaje się napój do dania głównego, stawiając go nad nożem do tego dania. Przy nakryciu ustawia się maksymalnie 4 kieliszki.

Układ nakrycia wynika z ustalonej kolejności serwowania: zakąski zimne, zakąski gorące, zupy, (często zupy przedzielają zakąski), dania zasadnicze, sery, desery.

Dekoracja stołów

Do wszystkich prostych posiłków, śniadań, obiadów, kolacji ustawia się na stołach proste dekoracje:

- do śniadań stawia się małe, proste wazoniki z kwiatami,
- w porze obiadowej mogą stać trochę bardziej wymyślne bukiety z kwiatami,
- w czasie kolacji do tych bukietów dostawia się świece.

Kwiaty używane do dekoracji muszą być dopasowane kolorem do pomieszczeń, obrusów i naczyń. Nie nadają się do tego kwiaty mocno pachnące i pyłące. Dekorując stół należy pamiętać, by nie zatracić dobrego gustu i nie przeładować stołu.

4.9.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń

1. Kiedy kelner rozpoczyna nakrywać stoły konsumenckie?
2. Jakie są etapy nakrywania stołów?
3. Kiedy stosuje się nakrycie podstawowe?
4. Jaki sprzęt wchodzi w skład nakrycia podstawowego?
5. Kiedy stosuje się nakrycie rozszerzone?
6. Jaki sprzęt wchodzi w skład nakrycia rozszerzonego?
7. Jak dekoruje się stoły konsumenckie?

4.9.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Przygotuj nakrycie podstawowe.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) doczyścić odpowiednio dobrane naczynia porcelanowe i szklane oraz sztućce,
- 3) dobrać i uformować serwetki,
- 4) nakryć stół rozpoczynając od porcelany,
- 5) ułożyć sztućce, ustawić szkło i uformowane serwetki,
- 6) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura,
- bielizna i zastawa stołowa.

Ćwiczenie 2

Przygotuj nakrycie w wersji rozszerzonej do posiłku, w skład którego wchodzi: galaretką drobiowa, zupa pomidorowa z makaronem, kotlet schabowy z ziemniakami puree, zestaw surówek i czerwone wino.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) wypolerować odpowiednio dobrane naczynia porcelanowe i szklane oraz sztućce,
- 3) dobrać i uformować serwetki,
- 4) nakryć stół rozpoczynając od porcelany,
- 5) ułożyć sztućce, ustawić szkło i uformowane serwetki,
- 6) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- bielizna i zastawa stołowa.

Ćwiczenie 3

Zaplanuj i wykonaj dekorację stołu do posiłku z ćwiczenia 2.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i literaturą uzupełniającą,
- 2) zaplanować dekorację wcześniej nakrytych stołów,
- 3) dobrać i wykonać elementy dekoracyjne,
- 4) ułożyć kwiaty w wazonach,
- 5) udekorować stoły elementami dekoracyjnymi,
- 6) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- artykuły papiernicze,
- elementy dekoracyjne,
- komputer z przyłączem do Internetu.

4.9.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) przygotować nakrycie podstawowe dla zakładu z serwisem „a la carte”?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) przygotować nakrycie rozszerzone do prostego posiłku?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) zaprezentować sposoby układania i kolejność wykładania sztuczków?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) zaplanować i wykonać dekorację stołu do określonego posiłku ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. SPRAWDZIAN OSIĄGNIĘĆ

INSTRUKCJA DLA UCZNIĄ

1. Przeczytaj uważnie instrukcję.
2. Podpisz imieniem i nazwiskiem kartę odpowiedzi.
3. Zapoznaj się z zestawem zadań testowych.
4. Test zawiera 24 zadania dotyczące organizowania obsługi konsumentów. Wszystkie zadania są wielokrotnego wyboru i tylko jedna odpowiedź jest prawidłowa.
5. Udzielaj odpowiedzi tylko na załączonej karcie odpowiedzi: w zadaniach wielokrotnego wyboru zaznacz prawidłową odpowiedź X (w przypadku pomyłki należy błędną odpowiedź zaznaczyć kółkiem, a następnie ponownie zakreślić odpowiedź prawidłową).
6. Pracuj samodzielnie, bo tylko wtedy będziesz miał satysfakcję z wykonanego zadania.
7. Kiedy udzielenie odpowiedzi będzie Ci sprawiało trudność, wtedy odłóż jego rozwiązanie na później i wróć do niego, gdy zostanie Ci wolny czas.
8. Na rozwiązanie testu masz 45 min.

Powodzenia!

ZESTAW ZADAŃ TESTOWYCH

1. Najczęściej stosowaną indywidualną formą obsługi gości jest system
 - a) brygadowy.
 - b) rewiowy.
 - c) zespołów specjalistycznych.
 - d) zespołowo-kompleksowym.
2. Najwygodniejszy dla klienta jest samoobsługowy system
 - a) typu polskiego.
 - b) typu czeskiego.
 - c) typu francuskiego.
 - d) typu szwedzkiego.
3. Pełen zakres zadań realizowanych przez kelnera obejmuje
 - a) podawanie potraw różnymi metodami, zbieranie naczyń.
 - b) czynności przygotowawcze, doradzanie, podawanie potraw.
 - c) czynności przygotowawcze, właściwą obsługę, czynności porządkowe.
 - d) podawanie potraw, doradzanie konsumentom, inkasowanie, sprzątanie ze stołu.
4. Do wyciszenia, wyrównania i ochrony płyty stołu służy
 - a) napperon.
 - b) skitring.
 - c) molton.
 - d) laufer.
5. Uformowana i ustawiona na stole serwetka płócienna służy do
 - a) dekoracji stołu.
 - b) oprawy serwetnika.
 - c) wycierania ust i ochrony ubrania gościa.
 - d) polerowania naczyń i sztućców.

6. W skład drobnej zastawy stołowej wchodzi
 - a) sztucze specjalne.
 - b) wszystkie naczynia i sztucze.
 - c) naczynia porcelanowe, metalowe i szklane.
 - d) menaże do przypraw, wazoniki, serwetniki, popielniczki.

7. Talerzyk do pieczywa kładzie się
 - a) z lewej strony nakrycia.
 - b) z prawej strony nakrycia.
 - c) na talerzyku zakąskowym.
 - d) ponad talerzem podstawowym.

8. Trybuszon to
 - a) nóż do trybowania kości.
 - b) scyzoryk kelnerski.
 - c) naczynie do ochładzania napojów.
 - d) element bielizny.

9. W skład nakrycia podstawowego wchodzi
 - a) talerz i serwetka.
 - b) talerz, serwetka i komplet sztućców do obiadu.
 - c) talerz, serwetka, nóż i widelec oraz nakrycie do napoju.
 - d) talerz, serwetka, sztucze, nakrycie do napoju gorącego.

10. Karta dzienna (dnia) zawiera ofertę potraw podawanych
 - a) cały dzień przez długi okres.
 - b) tylko w dzień bez pory nocnej.
 - c) tylko podczas śniadań i obiadów.
 - d) w danym dniu.

11. Przenoszenie większej liczby czystych talerzy w jednym ręku należy wykonać
 - a) chwytem dolnym.
 - b) chwytem górnym.
 - c) przy użyciu tacy.
 - d) przy użyciu serwetki.

12. Stoły pomocnicze służą do
 - a) ustawiania stołów bankietowych.
 - b) przetrzymywania napojów gorących.
 - c) przechowywania zapasu zastawy stołowej.
 - d) uzupełnienia brakujących miejsc przy stole konsumenckim.

13. Liczba przenoszonych jednorazowo talerzy płaskich nie powinna przekraczać
 - a) jednego talerza w lewej ręce i jednego w prawej.
 - b) dwóch talerzy w lewej ręce i jednego w prawej.
 - c) trzech talerzy w lewej ręce i jednego w prawej.
 - d) trzech talerzy w lewej ręce i dwóch w prawej.

14. Duże tace kelnerskie służą do
- podawania rachunków.
 - podawania potraw gorących konsumentom.
 - przenoszenia potraw z ekspedycji do pomocnika kelnerskiego.
 - przenoszenia napojów gorących z ekspedycji do stołu konsumenta.
15. Sposobem informowania kelnera o zakończonej konsumpcji jest ułożenie sztućców
- ukośnie na talerzu i równoległe do siebie.
 - opartych o talerz z dwóch stron.
 - z boku talerza na serwetce.
 - na krzyż na talerzu.
16. Kelner przystępuje do całkowitego uprzątnięcia ze stołu
- przed podaniem deseru.
 - przed podaniem drugiego dania.
 - kiedy konsumenci wstaną do wyjścia.
 - robi to wielokrotnie podczas podawania potraw.
17. Brudne naczynia kelner powinien
- okładać na pomocnik kelnerski.
 - odnosić bezpośrednio do zmywalni.
 - składać na dużą tacę, którą ustawia na stole.
 - składać na średnią tacę, którą ustawia na stole.
18. Za ostateczną czystość naczyń do podawania potraw i napojów odpowiedzialny jest
- pracownik zmywalni.
 - kierownik sali.
 - kucharz.
 - kelner.
19. Do płaskich form serwetek należą
- czapka biskupia, schodki, stożek prosty.
 - łódka, kwadrat ze złożonym rogiem, korona.
 - schodki, kwadrat ze złożonym rogiem, koperta.
 - czapka jakobińska, czapka biskupia, stożek złożony.
20. W celu uniknięcia wypadków przy pracy kelner jest zobowiązany
- odbyć szkolenie w zakresie bhp.
 - posiadać aktualną książeczkę zdrowia.
 - wypełniać polecenia kierownika zakładu.
 - współpracować z uczestnikami procesu pracy.
21. Doczyszczanie zastawy stołowej najlepiej wykonywać
- w zmywalni naczyń stołowych.
 - w rozdzielni kelnerskiej.
 - w sali konsumenckiej.
 - w kuchni właściwej.

22. Kelner, pracując w pomieszczeniu z kamienną posadzką, powinien nosić buty
- wygodne, sportowe ze skóry.
 - lakierowane z tworzyw sztucznych.
 - pełne skórzane na podgumowanej podeszwie.
 - pełne z tworzyw sztucznych na wzmocnionej podeszwie.

23. Na rysunku przedstawiono sztucze do
- owoców morza.
 - deserów.
 - zakąsek.
 - ryb.



24. Kieliszek przedstawiony na zdjęciu to
- kłós.
 - pokal.
 - tumbler.
 - goblet.



KARTA ODPOWIEDZI

Imię i nazwisko

Organizowanie obsługi konsumentów

Zakreśl poprawną odpowiedź.

Nr zadania	Odpowiedź				Punkty
1	a	b	c	d	
2	a	b	c	d	
3	a	b	c	d	
4	a	b	c	d	
5	a	b	c	d	
6	a	b	c	d	
7	a	b	c	d	
8	a	b	c	d	
9	a	b	c	d	
10	a	b	c	d	
11	a	b	c	d	
12	a	b	c	d	
13	a	b	c	d	
14	a	b	c	d	
15	a	b	c	d	
16	a	b	c	d	
17	a	b	c	d	
18	a	b	c	d	
19	a	b	c	d	
20	a	b	c	d	
21	a	b	c	d	
22	a	b	c	d	
23	a	b	c	d	
24	a	b	c	d	
Razem:					

6. LITERATURA

1. Arens – Azavêdo U. i inni: Technologia gastronomiczna z obsługą gości. cz. III, REA, Warszawa 1999
2. Arkuszyński Cz.: Gastronomia hotelowa. Ministerstwo Gospodarki, Polskie Zrzeszenie Hoteli, Warszawa 2001
3. Biller E. i inni: Kucharz & Gastronom: vademecum. Rea, Warszawa 2001
4. Czasopisma specjalistyczne: Przegląd gastronomiczny, Food service
5. Flis K. Procter A.: Technologia gastronomiczna z towaroznawstwem cz. III, WSiP, Warszawa 2000
6. Górecka D., Limanówka H., Superczyńska E., Żylińska-Kaczmarek M.: Technologia gastronomiczna z obsługą konsumenta cz. III., FORMAT – AB, Warszawa 2006
7. Jargoń R.: Obsługa konsumenta cz. I, WSiP, Warszawa 2000
8. Jastrzębski W.: Wyposażenie techniczne zakładów gastronomicznych. WSiP, Warszawa 2005
9. Leitner H. Poradnik dla kelnera. WSiP, Warszawa 1993
10. Materiały szkoleniowe Polskiego Zrzeszenia Hoteli: Obsługa konsumenta- podnoszenie jakości świadczonych usług, Warszawa 2006
11. Mikuta B.: Technologia gastronomiczna z obsługą konsumenta. FORMAT - AB, Warszawa 1998
12. Müller M.: Składanie serwetek. WDW, Warszawa 1991
13. Schnitzer H-G.: Poradnik współczesnego savoir-vivre'u. DELTA, Warszawa
14. Sondra J. Dahmer, Kurt W. Kahl: Podręcznik dla kelnerów. Wydawnictwo Wiedza i Życie S.A., Warszawa 1999
15. Taper H.: Stół pięknie nakryty. Kaliope, Warszawa 1997