



MINISTERSTWO EDUKACJI
NARODOWEJ



Dorota Adamska

Organizowanie działalności gastronomicznej 341[07].Z1.01

Poradnik dla ucznia

Wydawca
Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy
Radom 2007

Recenzenci:

mgr Maria Bobek

mgr inż. Aleksandra Ptak-Gagatek

Opracowanie redakcyjne:

mgr inż. Małgorzata Pruszyńska

Konsultacja:

dr Justyna Bluszcz

Poradnik stanowi obudowę dydaktyczną programu jednostki modułowej 341[07].Z1.01, „Organizowanie działalności gastronomicznej”, zawartego w modułowym programie nauczania dla zawodu technik organizacji usług gastronomicznych.

Wydawca

Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom 2007

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

SPIS TREŚCI

1. Wprowadzenie	3
2. Wymagania wstępne	5
3. Cele kształcenia	6
4. Materiał nauczania	7
4.1. Struktura organizacyjna gastronomii	7
4.1.1. Materiał nauczania	7
4.1.2. Pytania sprawdzające	8
4.1.3. Ćwiczenia	8
4.1.4. Sprawdzian postępów	10
4.2. Działalność gastronomiczna	11
4.2.1. Materiał nauczania	11
4.2.2. Pytania sprawdzające	14
4.2.3. Ćwiczenia	14
4.2.4. Sprawdzian postępów	16
4.3. Struktura organizacyjna zakładu gastronomicznego i firmy cateringowej	17
4.3.1. Materiał nauczania	17
4.3.2. Pytania sprawdzające	19
4.3.3. Ćwiczenia	20
4.3.4. Sprawdzian postępów	21
4.4. Układ funkcjonalny zakładów gastronomicznych. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska	22
4.4.1. Materiał nauczania	22
4.4.2. Pytania sprawdzające	26
4.4.3. Ćwiczenia	27
4.4.4. Sprawdzian postępów	28
4.5. Organizacja stanowisk i procesu pracy w zakładach gastronomicznych	29
4.5.1. Materiał nauczania	32
4.5.2. Pytania sprawdzające	32
4.5.3. Ćwiczenia	32
4.5.4. Sprawdzian postępów	35
4.6. Zadania pracowników zakładu gastronomicznego	36
4.6.1. Materiał nauczania	36
4.6.2. Pytania sprawdzające	39
4.6.3. Ćwiczenia	39
4.6.4. Sprawdzian postępów	44
4.7. Zachowanie i wygląd pracowników zakładu gastronomicznego.	
Prawa konsumenta	45
4.7.1. Materiał nauczania.	45
4.7.2. Pytania sprawdzające	48
4.7.3. Ćwiczenia	48
4.7.4. Sprawdzian postępów	49
5. Sprawdzian osiągnięć	50
6. Literatura	54

1. WPROWADZENIE

Poradnik będzie Ci pomocny w opanowaniu wiadomości i umiejętności organizowania działalności gastronomicznej.

W poradniku zamieszczono:

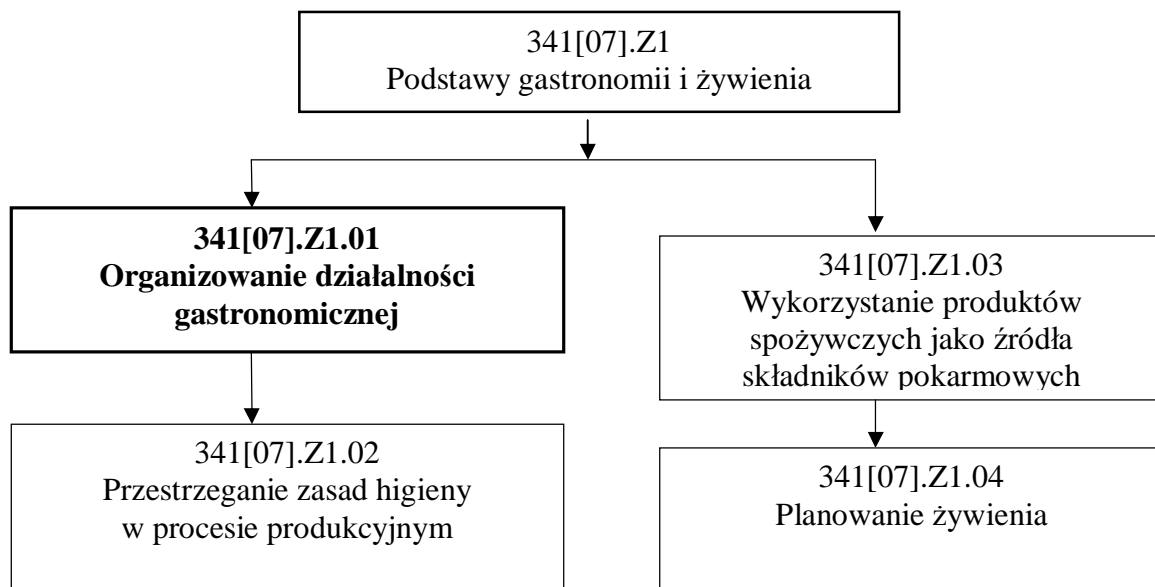
- wymagania wstępne, czyli wykaz niezbędnych umiejętności i wiadomości, które powinieneś mieć opanowane, aby przystąpić do realizacji tej jednostki modułowej,
- cele kształcenia tej jednostki modułowej,
- materiał nauczania (rozdział 4), który umożliwi samodzielne przygotowanie się do wykonania ćwiczeń i zaliczenia sprawdzianów. Wykorzystaj do poszerzenia wiedzy wskazaną literaturę oraz inne źródła informacji. Obejmuje on również ćwiczenia, które zawierają:
 - treść ćwiczeń,
 - sposób ich wykonania,
 - wykaz materiałów i sprzętu potrzebnego do realizacji ćwiczenia,
- sprawdzian postępów, który umożliwi Ci sprawdzenie opanowania zakresu materiału po zrealizowaniu każdego podrozdziału – wykonując sprawdzian postępów powinieneś odpowiadać na pytanie tak lub nie, co oznacza, że opanowałeś materiał albo nie,
- sprawdzian osiągnięć, czyli zestaw zadań testowych sprawdzających Twoje opanowanie wiadomości i umiejętności z zakresu całej jednostki. Zaliczenie tego sprawdzianu jest dowodem osiągnięcia umiejętności określonych w tej jednostce modułowej.

Jeżeli masz trudności ze zrozumieniem tematu lub ćwiczenia, to poproś nauczyciela o wyjaśnienie i ewentualne sprawdzenie, czy dobrze wykonujesz daną czynność. Po opracowaniu materiału spróbuj rozwiązać sprawdzian z zakresu jednostki modułowej. Jednostka modułowa: organizowanie działalności gastronomicznej jest jednostką podstawową modułu Podstawy gastronomii i żywienia. Niektóre treści musisz koniecznie poszerzyć korzystając z odpowiedniej literatury uzupełniającej. Możesz wybrać jeden z zaproponowanych w spisie literatury podręczników lub inny wskazany przez prowadzącego.

Jednostka modułowa: Organizowanie działalności gastronomicznej, której treści teraz poznasz jest podstawową jednostką przygotowującą do nabycia kolejnych umiejętności w module Podstawy gastronomii i żywienia.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

W czasie pobytu w pracowni należy bezwzględnie zwrócić uwagę na przestrzeganie regulaminów, przepisów bhp i higieny pracy oraz instrukcji przeciwpożarowych, wynikających z rodzaju wykonywanych prac.



Schemat układu jednostek modułowych.

2. WYMAGANIA WSTĘPNE

Przystępując do realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

- korzystać z różnych źródeł informacji,
- posługiwać się podstawowymi pojęciami z zakresu działalności gospodarczej,
- posługiwać się podstawowymi pojęciami dotyczącymi marketingu usług,
- analizować, porównywać oraz wyciągać wnioski w sytuacjach problemowych,
- nawiązywać i prowadzić rozmowy na poziomie gwarantującym komunikację.

3. CELE KSZTAŁCENIA

W wyniku realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

- scharakteryzować strukturę organizacyjną zakładu gastronomicznego i firmy cateringowej,
- określić usługi świadczone przez zakłady gastronomiczne i firmy cateringowe,
- scharakteryzować specyficzne cechy branży gastronomicznej,
- określić formy organizacyjno-prawne zakładów gastronomicznych,
- określić systemy zarządzania zakładem gastronomicznym i firmą cateringową,
- scharakteryzować zakres prac działów zakładu gastronomicznego,
- określić rodzaje stanowisk pracy w poszczególnych działach zakładu gastronomicznego,
- scharakteryzować zakres prac na poszczególnych stanowiskach w zakładzie gastronomicznym,
- zorganizować stanowiska pracy w obiektach żywienia zbiorowego, zgodnie z wymaganiami ergonomii,
- opracować dokumentację organizacyjną zakładu gastronomicznego,
- scharakteryzować prawa konsumenta,
- określić wymagania dotyczące zachowań i wyglądu pracowników zakładu gastronomicznego,
- scharakteryzować sposoby ochrony osób i mienia w zakładzie gastronomicznym,
- zastosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska podczas realizacji zadań,
- skorzystać z literatury zawodowej i innych źródeł informacji.

4. MATERIAŁ NAUCZANIA

4.1. Struktura organizacyjna gastronomii

4.1.1. Materiał nauczania

Gastronomia to ogół firm działających na określonym terenie. Jest gałęzią gospodarki narodowej. W Europejskiej Klasyfikacji Działalności – **EKD** – wyróżniono cztery rodzaje placówek gastronomicznych:

- restauracje, placówki przygotowujące i sprzedające posiłki oraz napoje konsumentom do spożycia,
- bary, placówki o charakterze zbliżonym do restauracji, lecz z asortymentem ograniczonym do potraw i towarów popularnych,
- stołówki, placówki prowadzące działalność żywieniową,
- punkty gastronomiczne.

„Zakłady gastronomiczne to wyodrębnione lokalowo, organizacyjnie i ewidencyjnie jednostki prowadzące działalność gastronomiczną w pomieszczeniach, których wnętrze jest dostępne dla konsumentów.” [2, str.10]

„Punkty gastronomiczne to wyodrębnione organizacyjnie i ewidencyjnie jednostki w obiekcie lub w pomieszczeniu, nie posiadające własnej sali konsumenckiej.” [2, str.10]

W polskiej gastronomii wyróżnia się trzy podsystemy.

Gastronomia indywidualna, niezależna, skupia przedsiębiorstwa jednozakładowe odznaczające się małym udziałem w rynku, a ich działalność jest ukierunkowana na rynek lokalny. Restaurator jest jednocześnie dawcą kapitału i główną siłą kierowniczą.

Gastronomia systemowa tworzona przez firmy działające na wielką skalę, mogąca funkcjonować jako spółki akcyjne, które mają dostęp do rynku kapitałowego, łatwo mogą powiększyć kapitał własny oraz rozwijać się na rynku krajowym i międzynarodowym. We wszystkich zakładach są oferowane standardowe produkty. Firmy są zarządzane przez menedżerów i wykwalifikowany personel. Często lokale działają na zasadzie franchisingu. Dawca gwarantuje prawo do nazwy lub znaku handlowego, usługowego, metod handlowych, jednocześnie nakłada obowiązek prowadzenia interesów zgodnie z koncepcją dawcy i utrzymania wysokiego standardu usług. Gastronomia handlowa, zaliczana do systemowej, skupia zakłady działające w obiektach handlowych takich jak: centra grillowe, coffee bar, bary kanapkowe, bary sałatkowe, cafeterie.

Tabela 1. Różnice między gastronomią systemową, a indywidualną [14, str.29]

Wyszczególnienie	Gastronomia indywidualna	Gastronomia systemowa
Koncepcja prowadzenia lokali	Nauka metodą prób i błędów	Strategiczna
Kapitał założycielski	Może być mały	Bardzo duży
Oferowane potrawy i napoje	Różnorodna oferta	Specjalizacja
Surowiec wykorzystywany do potraw	Potrawy sporządzane ze świeżych produktów, często cały proces produkcji obróbka wstępna, termiczna	Produkty tzw. żywność wygodna, jedynie podgrzewane i zestawiane w całość
System obsługi	Głównie obsługa kelnerska	Głównie samoobsługa

Gastronomia specjalna to przedsiębiorstwa, których powstanie i działalność są regulowane przez władze państwowe. Wspólną cechą zakładów jest możliwość subwencjonowania działalności, a usługi przez nie świadczone są dodatkowym elementem innej usługi.

Tabela 2. Podsystemy rynku usług gastronomicznych [14, str. 26].

Gastronomia indywidualna	Gastronomia systemowa	Gastronomia specjalna
<p>Gastronomia świadcząca usługi żywieniowe</p> <ul style="list-style-type: none"> – zakłady indywidualnych właścicieli – restauracje – bary przekąskowe – zakłady z kuchnią wegetariańską – zakłady specjalistyczne <p>Gastronomia oferująca napoje:</p> <ul style="list-style-type: none"> – piwiarnie, winiarnie – herbaciarnie, kawiarnie 	<ul style="list-style-type: none"> – zakłady fast food KFC, McDonald's – systemy gastronomiczne tzw. fast food – gastronomia w obiektach handlowych tzw. food court 	<p>Gastronomia przy infrastrukturze transportu</p> <ul style="list-style-type: none"> – zakłady gastronomiczne przy autostradach – zakłady na dworcach – gastronomia w środkach transportu <p>Żywność zbiorowa w:</p> <ul style="list-style-type: none"> – kantynach – stołówkach szkolnych – stołówkach zakładów pracy – domach opieki społecznej – szpitalach

Gastronomia hotelowa świadczy usługi na wysokim poziomie, główną jej funkcją jest obsługa gości hotelowych. Jej struktura jest złożona, skupia szereg zakładów: restauracje, cafe shop, bary, minibary, brasserie, itp. Hotele często stosują strategię outsourcing (ang. outsourcing), która polega na wydzieleniu i przekazaniu części struktury przedsiębiorstwa hotelarskiego do prowadzenia przez mające doświadczenie przedsiębiorstwo gastronomiczne. Gastronomia funkcjonuje autonomicznie jako odrębne przedsiębiorstwo.

4.1.2. Pytania sprawdzające

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

1. Jaka jest struktura gastronomii w Polsce?
2. Czym charakteryzuje się gastronomia systemowa?
3. Jakie zasadnicze różnice występują między gastronomią indywidualną i systemową?
4. Co charakteryzuje gastronomię specjalną?
5. Jakie rodzaje placówek gastronomicznych wyróżniono w EKD?
6. Na czym polega franchising, outsourcing?

4.1.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Określ strukturę organizacyjną gastronomii w Polsce. Udziel odpowiedzi na następujące pytania:

- Ile jest placówek gastronomicznych?
- Jakie rodzaje placówek gastronomicznych dominują w Polskiej gastronomii?
- Jakie formy własności dominują w Polskiej gastronomii?
- Jakie formy prawno-organizacyjne są dominującymi w Polskiej gastronomii?
- Jaka jest wielkość sprzedaży w gastronomii?
- Jakie zmiany nastąpiły w Polskiej gastronomii na przestrzeni ostatnich pięciu lat?

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) przeczytać materiał nauczania w poradniku dla ucznia dotyczący gastronomii,
- 2) przeczytać treść ćwiczenia,
- 3) wyszukać w roczniku statystycznym lub w Internecie informacje dotyczące ilości przedsiębiorstw gastronomicznych według: form własności, form prawno-organizacyjnych oraz rodzaju placówek gastronomicznych,
- 4) wypisać z rocznika statystycznego lub innego źródła informacji wielkość sprzedaży w gastronomii na przestrzeni ostatnich pięciu lat,
- 5) sporządzić wykres struktury organizacyjnej gastronomii w Polsce,
- 6) przeanalizować w grupie uzyskane informacje i udzielić odpowiedzi na pytania zadane w ćwiczeniu,
- 7) ocenić zmiany w gastronomii,
- 8) na forum grupy zaprezentować sporządzony wykres oraz udzielić odpowiedzi na pytania.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- rocznik statystyczny,
- arkusze papieru formatu A4,
- arkusze papieru formatu A0,
- kolorowe flamastry,
- kalkulator,
- komputer z drukarką i łączem internetowym.

Ćwiczenie 2

Określ strukturę placówek gastronomicznych w bazie noclegowej.

Tabela do ćwiczenia 2

Baza noclegowa	ogółem	restauracje	bary	stołówki	punkty gastronomiczne
Hotele					
Motele					
pensjonaty					
domy wycieczkowe					
schroniska					
schroniska młodzieżowe					
kempingi					
ośrodki wczasowe					
kwatery agroturystyczne					
razem					

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zapoznać się z literaturą uzupełniającą - rozdział 6, poz.13,
- 2) wyszukać w Internecie lub w roczniku statystycznym niezbędne dane do wypełnienia tabeli do ćwiczenia,
- 3) opisać strukturę organizacyjną placówek gastronomicznych w bazie noclegowej,
- 4) opracowanie przedstawić na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- literatura dodatkowa poz.13,
- rocznik statystyczny,
- arkusze papieru formatu A4,
- przybory do pisania,
- kalkulator,
- komputer z drukarką i łączem internetowym.

4.1.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) scharakteryzować strukturę organizacyjną gastronomii w Polsce?
2) opisać funkcje gastronomii?
3) scharakteryzować podsystemy polskiej gastronomii?
4) określić rodzaje placówek gastronomicznych zgodnie z EKD?

4.2. Działalność gastronomiczna

4.2.1. Materiał nauczania

Gastronomia jest ważnym ogniwem rynku dóbr i usług konsumpcyjnych. Działalność gastronomiczną prowadzi się w celu dostarczenia konsumentom co najmniej dwóch produktów materialnych: żywności i napojów. Działalność gastronomiczna wiąże się również z usługami niematerialnymi, takimi jak: tworzenie odpowiedniej atmosfery przez miłą obsługę. Działania, które podejmują pracownicy mają również promować firmę.

Produkcja gastronomiczna polega na przygotowaniu posiłków oraz wyrobów kulinarnych i ciastkarskich, przeznaczonych do konsumpcji na miejscu lub do sprzedaży na wynos.

Usługi żywieniowe to działalność umożliwiająca konsumpcję w lokalu na miejscu, poza lokalem lub w pokojach noclegowych.

Sprzedaż towarów handlowych to sprzedaż zakupionych u innych przedsiębiorców towarów, takich jak: słodycze, napoje orzeźwiające, papierosy, alkohole.

Usługi komplementarne to głównie działalność o charakterze rozrywkowym, kulturalnym, rekreacyjnym, jak np. koncerty, występy kabaretowe, imprezy sportowe itp.

Produkcja gastronomiczna, usługi żywieniowe i sprzedaż towarów handlowych stanowią działalność podstawową zakładów gastronomicznych, obok której mogą one prowadzić również działalność dodatkową.

Działalność dodatkowa związana jest przede wszystkim ze świadczeniem usług komplementarnych. Do działalności dodatkowej można zaliczyć np. działalność rozrywkową i kulturalną, żywienie wycieczek, bankiety, produkcję i sprzedaż wyrobów garmazeryjnych, sprzedaż obwoźną lub obnośną, w tym catering.

Zakłady gastronomiczne możemy podzielić na dwie grupy:

- zakłady żywienia otwartego,
- zakłady żywienia zamkniętego.

Zakłady żywienia otwartego świadczą usługi gastronomiczne na rzecz wszystkich konsumentów. Do działalności dodatkowej tych zakładów zaliczamy działalność rozrywkową i obsługę imprez masowych.

Zakłady żywienia zamkniętego świadczą usługi gastronomiczne na rzecz określonej grupy np. uczniów, studentów, pacjentów w szpitalach.

Ze względu na zakres wyżywienia zakłady gastronomiczne możemy podzielić na zakłady o pełnym zakresie wyżywienia oraz zakłady o ograniczonym zakresie wyżywienia.

Ze względu na systemy obsługi wyróżniamy zakłady z obsługą kelnerską, samoobsługowe lub z obsługą barową. Ze względu na okres działalności wyróżnia się zakłady stałe i sezonowe. A według form własności: zakłady prywatne, spółdzielnie, państwowe. Według kryterium wielkości wyróżnia się zakłady małe, średnie i duże.

Zakłady sieci otwartej o pełnym zakresie wyżywienia

Restauracje – to zakłady z miejscami siedzącymi i obsługą kelnerską. Prowadzą produkcję i sprzedaż wyrobów kulinarnych, sprzedaż towarów handlowych głównie wyrobów alkoholowych. W tradycyjnej restauracji potrawy przygotowuje się na bieżąco według indywidualnych wymagań konsumentów. Restauracje luksusowe to zakłady gastronomiczne o wysokim standardzie, najczęściej zlokalizowane są w hotelach, klubach, kasynach, teatrach w centrach miast. Często połączone z coctailbarem i kawiarnią. Charakteryzuje je elegancki wystrój wnętrz, dekoracje z przewagą pastelii, spokojna muzyka, łagodne światło i klimatyzacja. Często z wydzielonymi salami dla palących i niepalących. Szeroki asortyment potraw obejmuje m.in. dania kuchni innych narodów, często kuchni francuskiej. Posiłki oraz

wina są prezentowane i serwowane do stolików. Restauracje etniczne to zakłady oferujące potrawy kuchni innych narodów np.: tajlandzkiej, wietnamskiej, tureckiej, włoskiej, japońskiej, hiszpańskiej itp. Asortyment potraw jest szeroki, często z pozycją – specjalność zakładu. Cechami charakterystycznymi dla restauracji chińskiej są ekrany tworzące specyficzną atmosferę, ornamenty, jasnokolorowe latarnie chińskie, muzyka dostosowana do atmosfery, stylizowane uniformy kelnerów. W restauracjach japońskich sale konsumenckie są wyposażone w artystyczne ozdoby na ścianach, dekoracyjne pale w stylu japońskim oraz ekrany oddzielające sektory. Obsługa w uniformach typu kimono. Tradycyjne posiłki japońskie serwowane są w małych naczyniach, konsumowane przy niskich stołach, na matach w pozycji klęczącej. Natomiast w restauracji indyjskiej ciepłą atmosferę tworzą: delikatne światło, powierzchnie wyścielone pluszem, dekoracje z przewagą czerwieni, brązu kontrastującego z mosiądzem, miedzią i zielenią, elementem dekoracyjnym często są zioła, przyprawy oraz specjalne piece. Wiele restauracji greckich ma formę tawern, często otwartych w przestrzeniach restauracji umieszcza się bar, wyposażenie sal tworzą proste drewniane meble, podłogi mogą być dekorowane dywanami. Atmosferę tworzą malowidła ściennie, butelki po winie, kosze oraz muzyka – buzuki. Kuchnię wyposaża się w standardowe urządzenia i różne grille. Restauracje włoskie szczególnie typu pizza zyskały międzynarodową popularność. Cechy wystroju zależą od kategorii restauracji. Wyróżnia się: ristoranti, trattorie, tawerny, osterie. W trattoriach potrawy są przygotowywane na specjalnych kuchenkach przy stoliku gościa. W popularnych restauracjach ściany dekorowane są pastelami, panuje rodzinna atmosfera, okrągłe stoły, uniformy obsługi w kolorze czerwonym.

Bistro to lokal oferujący przede wszystkim przekąski zimne i gorące sporządzone w urządzeniach typu grill. Jest małym zakładem gastronomicznym z obsługą kelnerską lub bufetowo-kelnerską. Zaletą bistro jest jego wielofunkcyjność. Rano można w nim skosztować śniadanie, w południe lunch, po obiedzie wypić kawę, zjeść ciastko, a wieczorem napić się wina, piwa, szampana, soku.

Cafeteria jest to zakład gastronomiczny nastawiony na podawanie różnych rodzajów kawy oraz napojów z dodatkiem kawy. Oprócz tego w kafeteriach podawane są odpowiednie napoje alkoholowe, napoje bezalkoholowe, ciasta, torty, zakąski zimne i gorące. W kafeteriach stosuje się samoobsługowe formy obsługi konsumenta.

Bary to najczęściej samoobsługowe zakłady gastronomiczne o masowej produkcji i sprzedaży przygotowanego asortymentu dań. Bar szybkiej obsługi- BSO- podstawowy asortyment stanowią potrawy popularne, produkowane masowo. W barze szybkiej obsługi nie sprzedaje się napojów zawierających powyżej 4,5 % alkoholu. Bar przekąskowy jest małym zakładem świadczącym usługi żywieniowe w ograniczonym zakresie. Nie podaje się w nim napojów alkoholowych. Bary przekąskowe stanowią uzupełnienie sieci barów szybkiej obsługi. Asortymentem podstawowym są popularne przekąski zimne, zwłaszcza kanapki w dużym wyborze, nieliczne przekąski gorące podawane z pieczywem i innymi dodatkami.

Zakłady sieci otwartej o ograniczonym zakresie żywienia

Kawiarnie oferują szeroki asortyment napojów z kawy, wyroby ciastkarskie, desery, napoje bezalkoholowe, napoje alkoholowe do 18% zawartości alkoholu. Dzięki wygodnym miejscom do siedzenia, odpowiedniemu wyposażeniu, przytulnej atmosferze, dyskretnemu oświetleniu kawiarnie stwarzają warunki dla towarzyskich spotkań i świadczą usługi służące zagospodarowaniu czasu wolnego np. karaoke, bilard. Poza obsługą kelnerską w tego typu zakładach jest możliwa samoobsługa. Niektóre kawiarnie prowadzą sprzedaż dań śniadaniowych.

Piwiarnie – obecna nazwa pub – specjalizują się w sprzedaży piwa. Typowy pub składa się z dwóch pomieszczeń: baru z piwem (taproom) i saloon baru czasem z bilardem lub

parkietem tanecznym. Specyficzny charakter tych zakładów tworzą: ciemne ciepłe kolory, panele drewniane, meble, rekwizyty. Oferują szeroką gamę różnych odmian piwa oraz uzupełniające dodatki w postaci: słonych paluszków, chipsy, orzeszki słone, twardego sera niekiedy kilka dań gorących i zimnych. Puby serwują również różne napoje bezalkoholowe i alkoholowe.

Bar rozrywkowy – prowadzi działalność w porze nocnej i świadczy usługi o charakterze rozrywkowo- rekreacyjnym, uzupełnione ograniczonymi usługami żywieniowymi. W barach rozrywkowych podaje się wykwintne przekąski zimne, napoje gorące, wykwintne napoje bezalkoholowe i desery, wysokiej klasy napoje alkoholowe (w tym koktajle) oraz wykwintne dodatki do napojów.

Aperitif bar – to mały zakład gastronomiczny, obsługiwany przez barmana w porze dziennej i ewentualnie wieczorem. Podstawowy asortyment to: napoje alkoholowe i bezalkoholowe, napoje mieszane z dodatkiem różnych alkoholi, wykwintne przekąski zimne (tartinki, koreczki, mini zakąski gorące). Uzupełnieniem asortymentu może być kawa, herbata, towary handlowe.

Bufety – z obsługą bufetową, prowadzą sprzedaż wyrobów garmażeryjnych, popularnych dań gorących, ciast, napojów i towarów handlowych.

Punkty małej gastronomii

To wolno stojące obiekty lub też punkty, wydzielone w miejscach sprzedaży detalicznej, które oferują nie tylko zapiekanki, kanapki, pizzę, kurczaki, ryby, sałatki, ale również wszelkiego rodzaju napoje.

Zakłady gastronomiczne sieci zamkniętej to stołówki i bufety pracownicze w zakładach pracy, stołówki i bufety pracownicze prowadzone przez wyspecjalizowane zakłady na zlecenie przedsiębiorstwa, stołówki z całodziennym wyżywieniem w szpitalach, internatach, domach wczasowych, sanatoriach, szkołach itp.

Zadaniem tych zakładów jest świadczenie usług żywieniowych, uzupełniających i dodatkowych. Działalność podstawowa polega na produkcji posiłków abonamentowych, natomiast uzupełniająca obejmuje produkcję na wynos zestawów obiadowych, wyrobów garmażeryjnych, potraw barowych, wyrobów cukierniczych, napojów zimnych i gorących oraz sprzedaż towarów handlowych.

„**Catering** to działalność gastronomiczna polegająca wyłącznie na przygotowaniu gotowych posiłków i napojów przeznaczonych do spożycia w innym miejscu niż miejsce przygotowania np. dla linii lotniczych, obsługi bankietów, wesel i innych przyjęć w domu konsumenta, bądź w innym miejscu przez niego wyznaczonym. Cechą działalności cateringu jest oddzielenie przestrzenne i czasowe miejsca produkcji i sprzedaży posiłków od ich konsumpcji.” [2, str.9] Zatem catering to poszerzenie działalności zakładu gastronomicznego, oznacza kompleksową działalność w zakresie organizacji i obsługi zbiorowego żywienia np. przygotowanie imprezy kulinarnej na zlecenie w dowolnym miejscu.

Ze względu na zakres świadczonych usług w działalności cateringowej wyróżniamy catering specjalny, który świadczy usługi żywieniowe w miejscach pracy (stołówki studenckie, szkoły, szpitale, domy spokojnej starości i innych), catering komercyjny specjalizujący się w organizacji i obsłudze bankietów, pikników, imprez okolicznościowych zarówno w lokalu zleceniobiorcy, jak i zleceniodawcy.

Tabela 3. Zalety i wady stołówek prowadzonych przez operatora cateringowego [3, str.6].

Zalety	Wady
<ul style="list-style-type: none">– odciążenie przedsiębiorstwa od zadań, które nie są jego podstawą działania,– zapewnienie standardu jakościowego,– korzyści z hurtowych zakupów,– uproszczenie struktury organizacyjnej,– planowane żywienie,– większy wybór dań,– cook-chill,– dostosowanie do potrzeb klientów.	<ul style="list-style-type: none">– ryzyko uzależnienia od zewnętrznego dostawcy usług gastronomicznych,– problemy związane z redukcją zatrudnienia,– koszty zagospodarowania.

Zakres usług gastronomicznych w hotelach obejmuje obsługę gości hotelowym, a także tych, którzy nie mieszkają w hotelu w formie prowadzenia *dinning romu*, obsługę gości hotelowych w pokojach - *room service* oraz organizowanie bankietów i działalności cateringowej. Minimum usług gastronomicznych świadczonych przez hotel to podawanie śniadań oraz sprzedaż gorących posiłków. Największe znaczenie w gastronomii hotelowej mają restauracje. Istnienie różnych zakładów gastronomicznych w hotelu zależy od jego kategorii.

Działalność gastronomiczną charakteryzuje:

- trudność zachowania równowagi pomiędzy zapotrzebowaniem na usługi gastronomiczne, a zasobami i zdolnościami produkcyjnymi zakładu gastronomicznego,
- konieczność posiadania doświadczenia, wiedzy i umiejętności wszystkich zatrudnionych pracowników,
- obecności klienta podczas świadczenia usług,
- zależność poziomu zadowolenia konsumenta od jakości pracy pracowników mających bezpośredni kontakt z gościem.

4.2.2. Pytania sprawdzające

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

1. Jakie są specyficzne cechy branży gastronomicznej?
2. Jaki jest zakres usług gastronomicznych?
3. Według jakich kryteriów dokonuje się klasyfikacji zakładów gastronomicznych?
4. Jakie usługi świadczą zakłady gastronomiczne podstawowe sieci otwartej?
5. Jakie usługi świadczą zakłady o ograniczonym zakresie usług do sieci otwartej?
6. Na czym polega działalność restauracji?
7. W jakim zakresie świadczone są usługi w zakładach gastronomicznych sieci zamkniętej?
8. W jakim zakresie są świadczone usługi przez gastronomię hotelową?
9. Jakie usługi uzupełniające mogą świadczyć zakłady gastronomiczne?
10. Na czym polega działalność cateringowa?
11. Jakie usługi mogą być świadczone w ramach działalności cateringowej?
12. Jakie są zalety prowadzenia stołówek przez operatora cateringowego?

4.2.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Scharakteryzuj działalność podstawową zakładów gastronomicznych.

Tabela do ćwiczenia 1

	zakład gastronomiczny	zakres świadczonych usług	warunki korzystania z usług	rodzaj obsługi
1)	restauracje			
2)	bary			
3)	bary			
4)	cafeterie			
5)	stołówki szkolne			
6)	bistra			

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać materiał nauczania w poradniku dla ucznia i w literaturze uzupełniającej – pozycja 6 poz.3 i 5,
- 2) przypomnieć pojęcie usług żywieniowych,
- 3) wybrać 6 zakładów świadczących usługi żywieniowe,
- 4) określić zakres świadczonych usług podstawowych, dodatkowych i uzupełniających,
- 5) określić system obsługi konsumenta,
- 6) wypełnić tabelę,
- 7) opracowanie przedstawić na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- literatura uzupełniająca,
- ulotki różnych zakładów gastronomicznych,
- tekst przewodni,
- arkusz papieru formatu A4,
- przybory do pisania.

Ćwiczenie 2

Opracuj ulotkę informacyjną o usługach świadczonych przez restaurację, pub.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania w poradniku dla ucznia,
- 2) przypomnieć wiadomości z modułu ogólnozawodowego o zasadach obowiązujących przy opracowywaniu ulotek,
- 3) przeanalizować wiadomości pod kątem treści ćwiczenia,
- 4) zapoznać się z treścią ulotek różnych restauracji, pubów,
- 5) określić jakie informacje powinna zawierać ulotka,
- 6) określić zakres usług świadczonych przez restaurację, pub,
- 7) zredagować treści ulotki restauracji, pubu,
- 8) dobrać styl pisma, kolorystykę,
- 9) zaprojektować rozmieszczenie przygotowanych informacji,
- 10) ulotki zaprezentować na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- ulotki informacyjne różnych restauracji, pubów,
- arkusze papieru formatu A4,
- artykuły piśmiennicze,
- komputer z oprogramowaniem, drukarką i łączem internetowym.

Ćwiczenie 3

Firma „Calineczka” z siedzibą w Warszawie przy ul. Konowej 17 świadczy usługi w zakresie cateringu komercyjnego. Opracuj treść informacyjną o usługach świadczonych przez firmę „Calineczka” do opublikowania na stronie internetowej.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania w poradniku dla ucznia dotyczącym usług cateringowych,
- 2) przeanalizować wiadomości pod kątem treści ćwiczenia,
- 3) przedyskutować w grupie wybór zakresu usług świadczonych przez firmę,
- 4) opracować propozycję usług świadczonych przez firmę,
- 5) zaprojektować rozmieszczenie informacji na stronie www: nazwa firmy, adres siedziby, kontakt z firmą, informację o świadczonych usługach,
- 6) wyniki pracy przedstawić na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- ulotki informacyjne firm cateringowych,
- arkusze papieru formatu A4,
- artykuły piśmiennicze,
- komputer z oprogramowaniem, drukarką i łączem internetowym.

4.2.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) scharakteryzować specyficzne cechy branży gastronomicznej?
2) zdefiniować usługi gastronomiczne?
3) podać przykłady usług uzupełniających świadczonych przez zakłady gastronomiczne?
4) wymienić kryteria klasyfikacji zakładów gastronomicznych?
5) scharakteryzować wybrane zakłady gastronomiczne świadczące usługi żywieniowe?
6) opisać zakres usług świadczonych przez gastronomię hotelową?
7) określić zakres usług świadczonych przez firmy cateringowe?
8) podać przykłady zamkniętych zakładów gastronomicznych?
9) określić informacje, które powinna zawierać ulotka informacyjna zakładu gastronomicznego?
10) opracować ulotkę informacyjną zakładu gastronomicznego?
11) skorzystać z literatury zawodowej i innych źródeł informacji?

4.3. Struktura organizacyjna zakładu gastronomicznego i firmy cateringowej

4.3.1. Materiał nauczania

Przedsiębiorstwa gastronomiczne różnią się zakresem świadczonych usług, formą własności, wielkością.

Klasyfikacja przedsiębiorstw:

- ze względu na formę organizacyjno-prawną – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, spółka, spółdzielnia, zrzeszenie i fundacja.
- według rodzaju podmiotu – osoba fizyczna, osoba prawna (spółdzielnia, spółka z o.o., spółka akcyjna) i jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawodawca przyznaje zdolność prawną (spółka jawna, spółka komandytowa, spółka komandytowo-akcyjna).
- ze względu na formę własności – publiczne (państwowe i komunalne), prywatne.

Przedsiębiorstwa indywidualne – przedsiębiorstwa jednoosobowego właściciela są doskonałą formą prowadzenia małego rodzinnego biznesu. Stanowią część majątku właściciela. Nie mają osobowości prawnej, to firma osobowa, obowiązują przepisy Kodeksu cywilnego. Zaletą jest prosta procedura założenia, wadą niemożność rozdzielenia majątku osobistego od majątku przedsiębiorstwa oraz trudności w pozyskaniu kapitału” na „ formy organizacyjno – prawne działania zakładów gastronomicznych:

- 1) Osoba fizyczna prowadząca działalność na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej (ewidencję prowadzi gmina). Jest to doskonała forma prowadzenia małego, rodzinnego przedsiębiorstwa gastronomicznego. Procedurę zakładania firmy reguluje ustawa o swobodzie działalności gospodarczej a Kodeks Cywilny zawiera regulacje dotyczące nazwy firmy i roszczeń wynikających z umowy o wykonanie usługi. Zaletą jest prosty proces założenia, wadą zaś jest odpowiedzialność za zobowiązania związane z prowadzeniem działalności gastronomicznej całym swoim majątkiem, bez ograniczeń oraz trudności w pozyskaniu kapitału z zewnątrz.
- 2) Spółki prawa handlowego – działają w oparciu o Kodeks Spółek Handlowych, dzielą się na osobowe i kapitałowe.

Do spółek osobowych zaliczamy spółkę jawną, komandytową, partnerską i komandytowo-akcyjną. Do kapitałowych zaś spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością - sp. z o.o. i spółkę akcyjną - S.A. Różnice między spółkami osobowymi i kapitałowymi polegają na tym, że: spółki osobowe nie mają osobowości prawnej(ale mają zdolność prawną), wspólnicy ponoszą odpowiedzialność za zobowiązania spółki, wspólnicy osobiście prowadzą sprawy spółki, natomiast spółki kapitałowe posiadają osobowość prawną, za swoje zobowiązania odpowiadają majątkiem spółki (a wspólnicy spółki kapitałowej nie odpowiadają za zobowiązania spółki), mają kapitał w wysokości minimalnej określonej przepisami (obecnie 50 tyś. złotych spółka z o.o., a 500 tyś. złotych spółka akcyjna), wspólnicy nie prowadzą spraw spółki i nie kontrolują bezpośrednio jej działalności, te zdania wykonują odpowiednio zarząd i rada nadzorcza.

Struktura organizacyjna skupia komórki organizacyjne tworzące przedsiębiorstwo. Łączy cztery parametry:

- specjalizacja – określa podział pracy i rodzaj więzi wewnątrz przedsiębiorstwa: funkcjonalna, produktowa, według klienta, geograficzna,
- hierarchia – określa liczbę stanowisk organizacyjnych i kierowniczych oraz sposoby ich powiązania, liczbę podlegających kierownikowi osób, którymi kieruje, nazywa się rozpiętością kierowania, mała rozpiętość kierowania wymusza tworzenie wielu szczebli,

- przez co struktura organizacyjna staje się bardziej wysmukła, duża rozpiętość kierowania umożliwia tworzenie struktur płaskich. Hierarchia może być zbudowana według zasady jednoliniowej – podwładny w każdej sprawie zawsze zwraca się do jednego przełożonego; w strukturze wieloliniowej podwładny może podlegać kilku przełożonym,
- centralizacja – podział uprawnień decyzyjnych między szczeblami organizacyjnymi i stanowiskami kierowniczymi, określa wewnętrzną strukturę władzy,
 - formalizacja – polega na zapisaniu pożądaných standardów zarządzania w formie procedur.

Komórka organizacyjna skupia kilka stanowisk pracy przeznaczonych do wykonywania czynności jednorodnych lub pokrewnych – często zwana działem, oddziałem itp. Komórki te są wyposażone w odpowiednie środki techniczne i wyposażenie. Wyznaczeni pracownicy kierują komórkami. Każde stanowisko i każda komórka organizacyjna mają sformułowany zakres działań, obejmujący zadania i uprawnienia – kompetencje i odpowiedzialność.

Stanowisko pracy jest najmniejszym elementem w strukturze organizacyjnej, wymaga zaprojektowania czyli przypisania uprawnień i odpowiedzialności. Rozróżniamy stanowiska pracy:

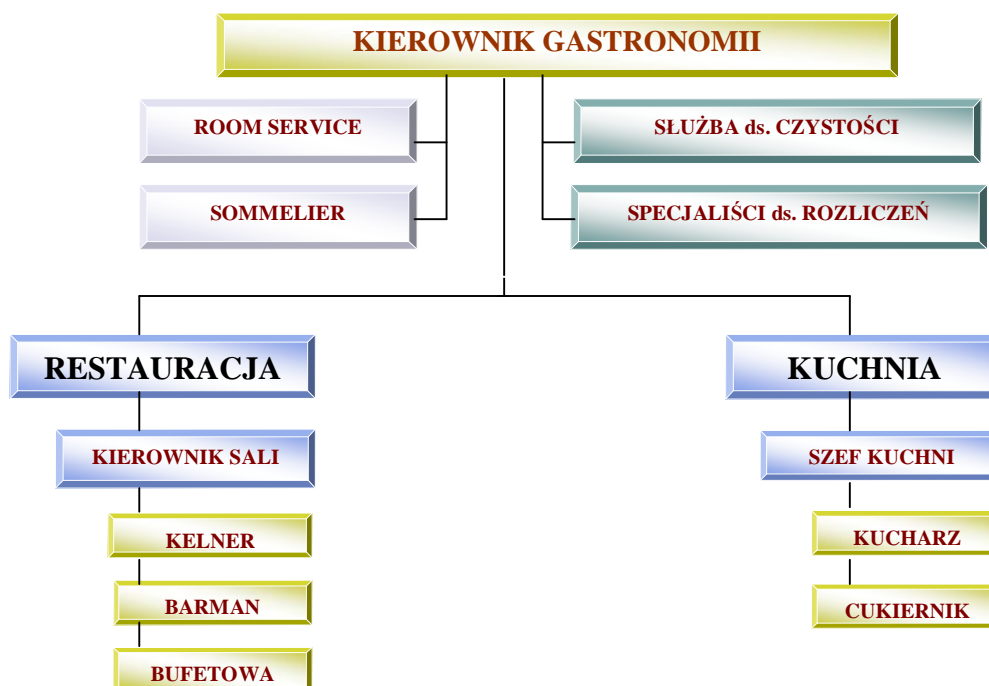
- pracownika fizycznego - stanowisko robocze,
- pracownika umysłowego - stanowisko pracy biurowej.

Struktury organizacyjne mogą przyjmować różną postać. W teorii zarządzania wyróżnia się model organiczny i biurokratyczny. Model organiczny zakłada zmienność celów, procedur i uczestnictwa w zespołach realizujących kolejne zadania.



Rys. 1. Struktura organizacyjna płaska - kryterium specjalizacji według funkcji[13, str.191-194].

Struktura organizacyjna, zgodnie z modelem organicznym, powinna być płaska, o dużej rozpiętości kierowania. Model biurokratyczny zakłada: jasny podział pracy, stały niezależny od zmian w otoczeniu cel organizacji, stały zakres kompetencji i stanowisk, dużą centralizację decyzji, dużą formalizację organizacji, małą rozpiętość kierowania, hierarchię jako źródło władzy.



Rys. 2. Przykładowy schemat działu gastronomicznego w strukturze organizacyjnej hotelu [11, str.130].

W strukturze organizacyjnej zakładu gastronomicznego najczęściej wyodrębnia się następujące komórki organizacyjne – działy: dział magazynowy, dział produkcyjny, dział ekspedycyjny, dział handlowy, dział administracyjno-socjalny.

W poszczególnych działach wyróżnia się następujące stanowiska:

- administracyjno – gospodarczych: kierownik zakładu, zastępca kierownika zakładu, referent ds. rozliczeń, zarządzająca bielizną, magazynier,
- produkcyjnych: kierownik produkcji, zastępca kierownika produkcji, szef kuchni, kucharze, młodszy kucharze, garmażer, szef produkcji cukierniczej, cukiernicy, pomoce kuchenne,
- usługowo-handlowych: kierownik sali, starszy kelner, młodszy kelner, kierownik bufetu, starsza bufetowa, bufetowa, kawiarka, barman, pomoc bufetowa, kasjerka, szatniarz, portier, pracownik do utrzymania czystości pomieszczeń sanitarnych.

W mniejszych zakładach gastronomicznych różne funkcje są łączone lub po prostu nie istnieją, gdyż wielkość obrotu nie usprawiedliwia utrzymania etatu na danym stanowisku np. funkcje magazyniera często przejmują kierownictwo restauracji lub szef kuchni.

Dobór struktury to takie planowanie działań w zakładzie gastronomicznym, które pozwolą określić jasno i precyzyjnie ilość stanowisk oraz zdania na poszczególnych stanowiskach.

4.3.2. Pytania sprawdzające

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

1. Co porządkuje struktura organizacyjna?
2. Co wyróżnia model biurokratyczny struktury organizacyjnej?
3. Jakie są charakterystyczne cechy modelu organicznego struktury organizacyjnej?
4. Jakie rodzaje komórek organizacyjnych mogą występować w strukturze organizacyjnej zakładu gastronomicznego?
5. Co określa się rozpiętością kierowania w strukturze organizacyjnej zakładu?
6. Od czego zależy wybór struktury organizacyjnej zakładu gastronomicznego?
7. Jakie stanowiska pracy występują w zakładach gastronomicznych?

4.3.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Dokonaj analizy przykładowej struktury organizacyjnej zakładu gastronomicznego.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać materiał nauczania w poradniku dla ucznia i w literaturze uzupełniającej – rozdział 6 poz. 11 i 13,
- 2) zapoznać się z przykładem struktury organizacyjnej zakładu gastronomicznego,
- 3) nazwać komórki organizacyjne tworzące strukturę,
- 4) określić rozpiętość kierowania,
- 5) określić powiązania pomiędzy komórkami i stanowiskami pracy,
- 6) na forum przedstawić efekty pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- literatura uzupełniająca,
- schematy struktury organizacyjnej zakładu gastronomicznego,
- arkusze papieru formatu A4,
- przybory do pisania.

Ćwiczenie 2

Sprządź schemat organizacyjny zakładu gastronomicznego, w którym odbywasz praktyki.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania w poradniku dla ucznia,
- 2) przeanalizować schematy struktur organizacyjnych zamieszczone w materiale nauczania,
- 3) nazwać komórki organizacyjne występujące w zakładzie,
- 4) określić rozpiętość kierowania,
- 5) określić rodzaje stanowisk występujących w zakładzie,
- 6) określić powiązania pomiędzy poszczególnymi komórkami i stanowiskami pracy,
- 7) narysować schemat organizacyjny zakładu gastronomicznego,
- 8) przedyskutować w grupie wady i zalety struktury organizacyjnej zakładu gastronomicznego.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- przykładowe schematy organizacyjne różnych zakładów gastronomicznych,
- arkusze papieru formatu A0,
- kolorowe flamastry.

Ćwiczenie 3

Opracuj strukturę organizacyjną firmy cateringowej. W tym celu przygotuj i przeprowadź rozmowę z przedstawicielem tej firmy.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania w poradniku i poszerzyć go literaturą uzupełniającą,
- 2) przeanalizować wiadomości pod kątem treści ćwiczenia,
- 3) zapoznać się z przykładowymi strukturami organizacyjnymi różnych zakładów gastronomicznych,
- 4) przedyskutować w grupie organizację firmy cateringowej w zakresie powiązań hierarchicznych, specjalizacji, centralizacji,
- 5) opracować listę pytań do przedstawiciela firmy cateringowej,
- 6) przeprowadzić rozmowę z przedstawicielem firmy cateringowej,
- 7) na podstawie uzyskanych informacji określić rozpiętość kierowania, rodzaje komórek organizacyjnych w firmie cateringowej, sposób ich powiązania,
- 8) określić rodzaje stanowisk pracy w firmie cateringowej,
- 9) przyporządkować komórkom organizacyjnym określone stanowiska pracy,
- 10) przeprowadzić konsultację z prowadzącym w celu ustalenia poprawności proponowanej struktury,
- 11) narysować strukturę organizacyjną w oparciu o ustalenia,
- 12) przedstawić na forum grupy opracowany schemat wraz z przyporządkowanymi stanowiskami pracy,
- 13) opracowany schemat przekazać do wykorzystania na zajęciach przez inne grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura,
- schematy organizacyjne przedsiębiorstw,
- arkusze papieru formatu A0,
- kolorowe flamastry.

4.3.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) zdefiniować pojęcie stanowiska pracy, komórki organizacyjnej?
2) wymienić komórki organizacyjne zakładu gastronomicznego?
3) wymienić grupy stanowisk pracy w zakładzie gastronomicznym i w firmie cateringowej?
4) scharakteryzować strukturę organizacyjną firmy gastronomicznej?
5) scharakteryzować strukturę organizacyjną firmy cateringowej?
6) opracować strukturę organizacyjną zakładu gastronomicznego i firmy cateringowej?

4.4. Układ funkcjonalny zakładów gastronomicznych. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska

4.4.1. Materiał nauczania

Działalność zakładu gastronomicznego łączy w sobie sferę produkcyjną, handlową i usługową. Proces produkcji składa się z dwóch części: procesu technologicznego, czyli czynności zmierzających do przekształcenia surowców w półprodukty, półproduktów w wyroby gotowe; prac pomocniczych, których celem jest obsługa podstawowego procesu produkcji.

Układ funkcjonalny zakładu jest przestrzennym powiązaniem ze sobą pomieszczeń, uwzględnia wszelkie wymagania związane z produkcją potraw, ruchem surowców, gotowych wyrobów, ruchem pracowników i konsumentów. W układzie funkcjonalnym zakładów gastronomicznych wyróżnia się zaplecze gastronomiczne i dział konsumencki. Ilość działów tworzących układ funkcjonalny zależy od rodzaju placówki, wielkości zakładu, zakresu świadczonych usług, stosowanej technologii produkcji, systemu obsługi konsumentów.

Wszystkie zakłady gastronomiczne powinny mieć oddzielne wejścia: dla konsumentów, dla personelu i dostawy surowców. W pomieszczeniach zakładu należy zapewniać bezpośrednie oświetlenie słoneczne przez odpowiednie ich rozmieszczenie: od strony północnej kuchni i zmywalnie, od strony południowo-zachodniej sala konsumencka, od strony wschodniej magazyny.

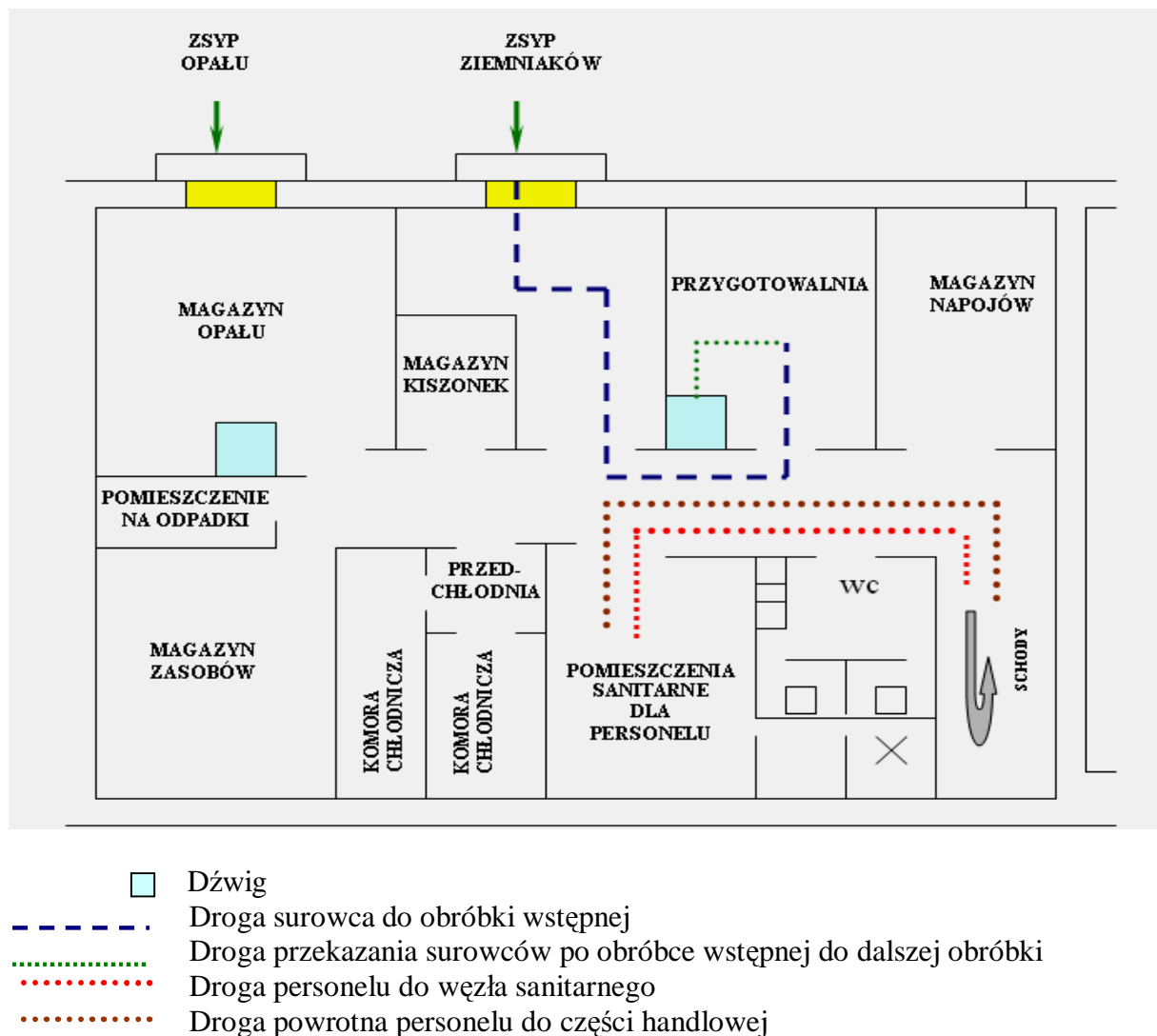
Zaplecze gastronomiczne

Zadania w dziale magazynowym: przyjmowanie dostaw, magazynowanie towarów oraz ich wydawanie, zwrot opakowań wielokrotnego użycia. Pomieszczenia w tym dziale to:

- przedmagazyn - służy do przyjmowania towarów, położony blisko wejścia, z krótką drogą komunikacyjną do magazynów, wyposażony w wagę,
- magazyny żywnościowe niechłodzone – przeznaczone do przechowywania surowców i produktów w warunkach otoczenia – magazyny: artykułów suchych, win i wódek, ziemniaków i warzyw korzeniowych,
- magazyny żywnościowe chłodzone – zespół komór chłodniczych zapewniający utrzymanie temperatury w zakresie 0 - +9°C oraz pomieszczenia mroźnie zapewniające utrzymanie temperatury nawet poniżej -18°C. Służą do przechowywania łatwo psujących się artykułów spożywczych m.in.: mięsa, drobiu, ryb, nabiału, wędlin, wyrobów garmazeryjnych i tłuszczów, owoców i warzyw nietrwałych, piwa i napojów oraz produktów mrożonych. Urządzenia te pozwalają zachować łańcuch chłodniczy wymagany przy niektórych produktach,
- magazyny nieżywnościowe: opakowań, magazyn naczyń kuchennych, magazyn artykułów gospodarczych, magazyn bielizny. Oddzielnym magazynem jest pomieszczenie na odpadki organiczne – musi spełniać szczególne wymagania sanitarno-higieniczne, temp. +5°C, ściany wyłożone materiałem łatwo zmywalnym do odpowiedniej wysokości, wyposażone w kratkę ściekową.

W zakładach o małej produkcji, mniejsza jest liczba i powierzchnia magazynów. Magazynując surowce i towary należy bezwzględnie przestrzegać zasady obowiązujących przy przechowywaniu produktów spożywczych aby nie dopuścić do zanieczyszczenia produktów lub zepsucia.

Wyposażenie magazynów: regały, palety, szafy, wagi. Należy zadbać by wyposażenie było wykonane z materiałów, które nie oddziałują szkodliwie na artykuły spożywcze oraz dają się łatwo myć i dezynfekować.



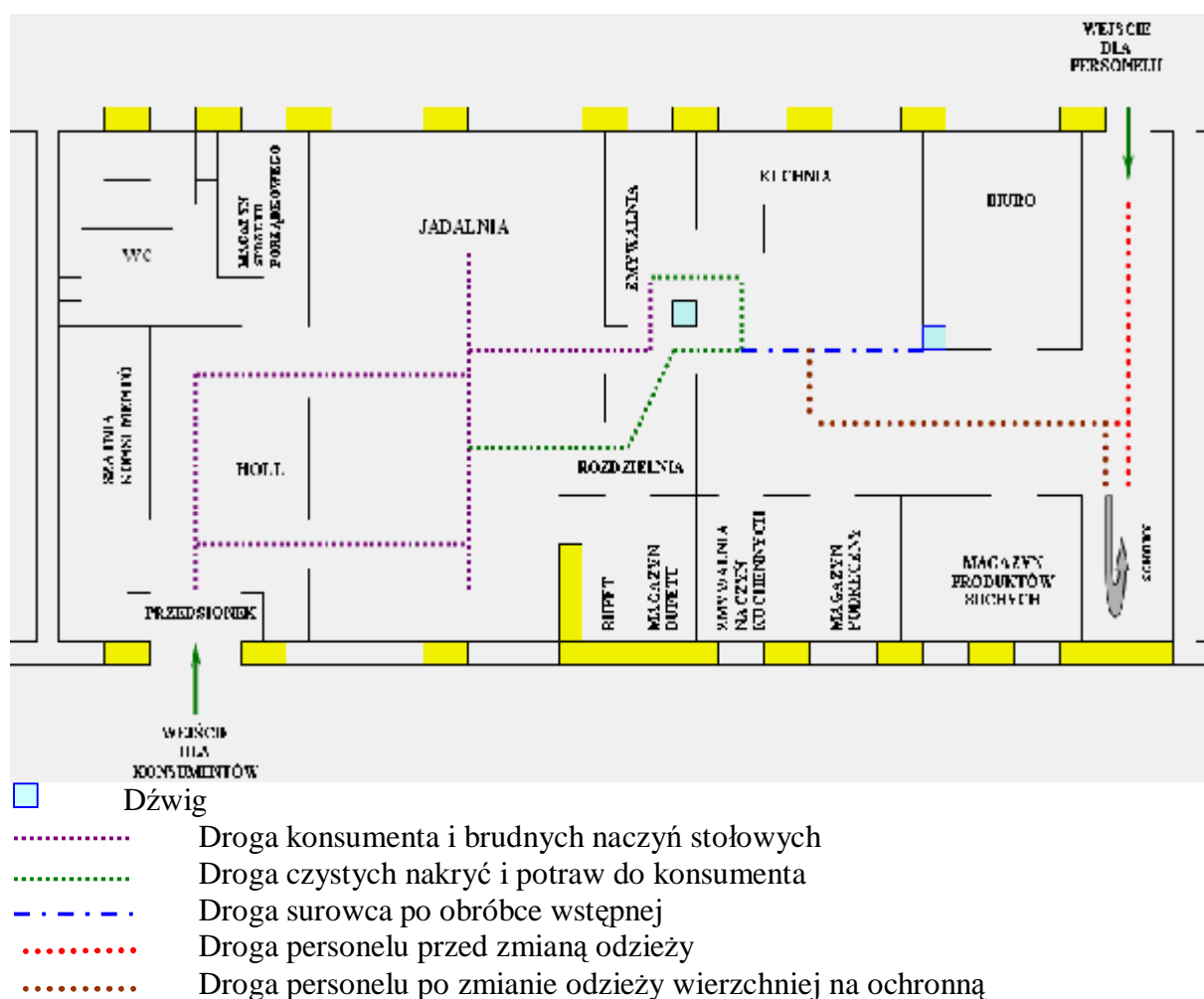
Rys. 3 Schemat funkcjonalny zaplecza jadalni [17, str.97].

Dział produkcyjny w niezależnych zakładach gastronomicznych, w których jest prowadzony pełny proces produkcji tworzą następujące pomieszczenia:

- przygotowalnia I (zwana brudną), w których odbywa się proces obróbki wstępnej surowców: mycie, oczyszczanie;
- przygotowalnia II (zwana czystą), w której następuje rozdrabnianie surowca, formowanie;
- kuchnia właściwa, gdzie odbywa się proces cieplny. Kuchnia powinna być połączona z częścią magazynową, przygotowalniami oraz ekspedycją. W pionie produkcyjnym należy wyodrębnić obszary, pełniące różne funkcje:
 - a) kuchnię ciepłą, gdzie przygotowuje się dania ciepłe,
 - b) kuchnię zimną, gdzie przygotowuje się przekąski zimne. Kuchnia zimna powinna być powiązana z przygotowalniami, kuchnią ciepłą i ekspedycją,
 - c) zmywalnię naczyń kuchennych. Jest to aneks wyposażony w stół podawczy, basen dwukomorowy, regał ociekowy oraz szafy na naczynia.

Dział administracyjno-socjalny składa się z:

- szatni dla pracowników z wydzielonymi częściami lub szafkami na odzież osobistą i roboczą, usytuowanej przy wejściu dla personelu; z kabinami natryskowymi, umywalkami do mycia rąk,
- WC dla personelu z przedsionkiem, w którym można pozostawić odzież roboczą korzystając z kabiny. Wejście do WC nie może być bezpośrednio z pomieszczeń produkcyjnych,
- pokoju dla pracowników, który jest miejscem spożywania posiłków i odpoczynku,
- pomieszczeń biurowych,
- pomieszczeń porządkowych do przechowywania sprzętu i urządzeń służących do utrzymania czystości.



Rys.5 Schemat funkcjonalny działu handlowego jadalni [18, str.61].

Wymagania stawiane zakładom gastronomicznym

Wymagania higieniczno – sanitarne dla zakładów gastronomicznych określa ustawa o bezpieczeństwie żywności i żywienia z dnia 25 sierpnia 2006 r. (akt zmieniający jest z dnia 18 października 2006 r. o wyrobie napojów spirytusowych oraz o rejestracji i ochronie oznaczeń geograficznych napojów spirytusowych) oraz szereg rozporządzeń Ministra Zdrowia. Wymagania dotyczą: stanu technicznego budynków, pomieszczeń (materiałów do wykonania podłóg, ścian i sufitów) i instalacji (oświetlenia, wentylacji, szatni, toalet) itp., jakości wody przeznaczonej do celów spożywczych, gromadzenia i przechowywania

odpadów powstałych podczas produkcji żywności. Wymagania prawne regulują również wyposażenie zakładu w narzędzia i urządzenia oraz zawierają wymagania wobec osób wykonujących prace przy produkcji i obrocie żywnością.

System Dobrej Praktyki Higienicznej obejmuje działania w następujących obszarach: otoczenia i lokalizację zakładów, pomieszczeń zakładu i ich układu funkcjonalnego, wymagań dotyczących maszyn i urządzeń, procesu mycia i dezynfekcji, zaopatrzenie w wodę, usuwania odpadów, zabezpieczenia zakładu przed szkodnikami oraz kontroli w tym zakresie, szkolenia i higieny pracowników.

Program Dobrej Praktyki Produkcyjnej obejmuje działania związane z: przyjmowaniem surowców i materiałów, magazynowaniem surowców, procesem obróbki wstępnej, procesem obróbki cieplnej, transportem wewnętrznym i zewnętrznym w zakładzie, dystrybucją wyrobów gotowych, magazynowaniem wyrobów gotowych.

System HACCP – Zakłady gastronomiczne mają obowiązek wprowadzenia i utrzymania systemu HACCP. Polega on na identyfikacji występujących zagrożeń biologicznych, chemicznych i fizycznych oraz określeniu skutecznych metod ich unikania. System HACCP wymaga stałego dostosowania do zmian w procesie technologicznym, rodzaju i jakości surowców, wyposażenia zakładu w sprzęt i urządzenia.

Przepisy przeciwpożarowe. Zgodnie z ustawą o zmianie ustawy o ochronie przeciwpożarowej obowiązek zapewnienia ochrony przeciwpożarowej w zakładach pracy ciąży na kierownictwie zakładu. Każdy kierownik na swoim odcinku odpowiedzialności służbowej powinien ustalić w dokumentacji technologicznej i techniczno-ruchowej wymagania przeciwpożarowe zgodnie z obowiązującymi przepisami. Obowiązkiem organizatorów produkcji jest:

- zaopatrzenie zakładów w urządzenia przeciwpożarowe,
- przeszkolenie pracowników w zakresie przepisów i zagrożeń przeciwpożarowych,
- zapewnienie nadzoru nad przestrzeganiem przepisów przeciwpożarowych.

Zagrożenia pożarowe to czynniki i okoliczności, które stwarzają sprzyjające warunki do powstania pożaru i jego rozprzestrzeniania się oraz tworzenia się gazów i dymów trujących zagrażających życiu. W zakładach gastronomicznych zagrożenia pożarowe są związane ze stosowaniem łatwopalnych materiałów do wykończenia wnętrz, złym stanem technicznym instalacji i urządzeń, nadmiernym przeciążeniem instalacji elektrycznej, pozostawianiem bez nadzoru włączonych urządzeń grzejnych, instalacji gazowej i pozostawienie bez płomienia otwartych palników gazowych.

4.4.2. Pytania sprawdzające

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

1. Czego dotyczy układ funkcjonalny?
2. Jakie zasady obowiązują przy planowaniu układu funkcjonalnego zakładu gastronomicznego?
3. Jakie działy tworzą zaplecze gospodarcze?
4. Jakie pomieszczenia są w dziale produkcyjnym?
5. Jakie prace wykonywane są w dziale produkcyjnym?
6. Jakie pomieszczenia występują w dziale ekspedycyjnym?
7. Jakie pomieszczenia tworzą dział administracyjno-socjalny?
8. Jaki jest podział działu magazynowego i dlaczego?
9. Jakie kolejne czynności są wykonywane w zmywalni?
10. Jakie pomieszczenia obejmuje część handlowa?

4.4.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Określ zadania działów restauracji, baru samoobsługowego i pubu.

Tabela do ćwiczenia 1

Lp.	Nazwa działu	Zadania
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) przeczytać materiał nauczania w poradniku dla ucznia i z literatury uzupełniającej,
- 2) przeczytać treść ćwiczenia,
- 3) określić komórki organizacyjne występujące w restauracji, barze, pubie,
- 4) przedyskutować w grupie zadania pełnione przez poszczególne komórki występujące w restauracji, barze, pubie,
- 5) dla każdego typu zakładu sporządzić tabelę, wpisując nazwę działu i najważniejsze jego zadania,
- 6) przedstawić efekty pracy i wskazać najtrudniejsze etapy wykonania ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- literatura uzupełniająca,
- arkusze papieru formatu A4,
- przybory do pisania.

Ćwiczenie 2

Sporządź schemat układu funkcjonalnego pomieszczeń restauracji, w której prowadzony jest pełen proces produkcji potraw.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) przeczytać materiał nauczania w poradniku dla ucznia i z literatury uzupełniającej – rozdział 6 poz. 9 i 15,
- 2) zapoznać się ze schematem przedstawionym na rysunku 4 i 5 , rozdział 4.4.1. poradnika dla ucznia,
- 3) przeanalizować wymagania obowiązujące przy sporządzaniu planu funkcjonalnego zakładu gastronomicznego,
- 4) określić działy niezbędne do przeprowadzenia pełnego procesu produkcyjnego w restauracji,
- 5) zaplanować niezbędne pomieszczenia w poszczególnych działach,
- 6) sporządzić szkic układu funkcjonalnego zakładu,
- 7) nanieść drogi surowców, półproduktów i potraw, konsumentów,
- 8) przedstawić opracowanie na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- literatura uzupełniająca,
- arkusze papieru formatu A0,
- kolorowe flamastry, linijka.

Ćwiczenie 3

Sporządź schemat układu funkcjonalnego stołówki szkolnej zależnej, współpracującej z centralną przygotowalnią dostarczającą gotowe potrawy w systemie cook-chill.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać materiał nauczania w poradniku dla ucznia i z literatury uzupełniającej – rozdział 6 poz.15,
- 2) zapoznać się ze schematem przedstawionym na rysunku 4 i 5, rozdział 4.4.1. poradnika dla ucznia,
- 3) przeanalizować wymagania obowiązujące przy sporządzaniu planu funkcjonalnego zakładu gastronomicznego,
- 4) określić działy niezbędne w stołówce,
- 5) zaplanować niezbędne pomieszczenia w poszczególnych działach,
- 6) sporządzić szkic układu funkcjonalnego zakładu,
- 7) przedstawić opracowanie na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- literatura uzupełniająca,
- arkusze papieru formatu A0,
- kolorowe flamastry,
- linijka.

4.4.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) zdefiniować układ funkcjonalny?
2) czytać informacje zawarte na schematach?
3) scharakteryzować zakres prac działów zakładu gastronomicznego?
4) określić zasady dotyczące ruchu surowców, półproduktów, naczyń, pracowników i konsumentów?
5) opracować układ funkcjonalny zakładu gastronomicznego zależnego i niezależnego?
6) skorzystać z literatury zawodowej i innych źródeł informacji?
7) zastosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej podczas realizacji zadań?

4.5. Organizacja stanowisk i procesu pracy w zakładach gastronomicznych

4.5.1. Materiał nauczania

Prawidłowy przebieg procesu produkcji zależy od dostaw surowców, sprawności urządzeń produkcyjnych, właściwej organizacji stanowisk pracy, właściwego harmonogramu pracy, kwalifikacji pracowników.

Ergonomia zajmuje się przystosowaniem warunków pracy, urządzeń, narzędzi do potrzeb i możliwości człowieka. Wymiary stanowisk pracy powinny być dostosowane do warunków anatomicznych człowieka. Wysokość powierzchni pracy powinna być właściwa do możliwości zasięgu rąk pracownika. Przyjmuje się, że długość stanowiska pracy dla jednego pracownika powinna wnosić 1,15 m, optymalna wysokość powierzchni roboczej 80-90 cm, a głębokość nie powinna przekraczać 70-80 cm. Nad stanowiskiem pracy można powiesić półki lub szafki tak, by dół znajdował się 50-60 cm ponad powierzchnią roboczą. Głębokość wieszanej półki zależy od szerokości blatu, nad którym jest zawieszana półka. Jeśli szerokość blatu wynosi 80 cm, to głębokość półki nie może być większa niż połowa jego szerokości. Powierzchnię roboczą przy wykonywaniu czynności produkcyjnych należy wykorzystywać w następujący sposób:

- powierzchnia środkowa, znajdująca się przed osobą pracującą, jest właściwym polem pracy,
- ponad nim umieszcza się potrzebne naczynia i narzędzia pracy,
- po stronie lewej gromadzi się surowce,
- po stronie prawej układa się gotowe wyroby.

Pracownik musi mieć swobodę ruchów i przestrzeń komunikacyjną. Należy zachować odpowiednią odległość między urządzeniami, a poszczególnymi stanowiskami pracy.

Do wyposażenia kuchni ciepłej należą: stoły, regały, urządzenia grzejne, zmechanizowane urządzenia kuchenne (do mielenia, ubijania, wałkowania itp.), waga, narzędzia i przybory kuchenne, sprzęt pomocniczy. Urządzenia grzejne: trzony kuchenne, patelnie, frytownice, grille, piece konwekcyjne itp., są instalowane w blokach. Jest kilka sposobów ustawienia urządzeń grzejnych:

- równoległy, urządzenia w blokach rozmieszczone są przy ścianach, takie rozwiązanie jest stosowane w kuchniach małych zakładów,
- wysepkowy, urządzenia na środku pomieszczenia są zablokowane w pojedynczym lub podwójnym ciągu; takie rozwiązanie zwiększa możliwość dostępu do urządzeń z każdej strony i jest stosowane w dużych kuchniach.

Organizując pracę w kuchni należy pamiętać by: poszczególne procesy przebiegały zgodnie z zasadą jednokierunkowości aby nie dopuścić do krzyżowego skażenia żywności od obróbki wstępnej przez obróbkę termiczną do ekspedycji, urządzenia, które są najczęściej używane powinny być usytuowane centralnie, urządzenia i sprzęt pomocniczy do wydawania potraw powinien być umieszczony w pobliżu lady ekspedycyjnej.

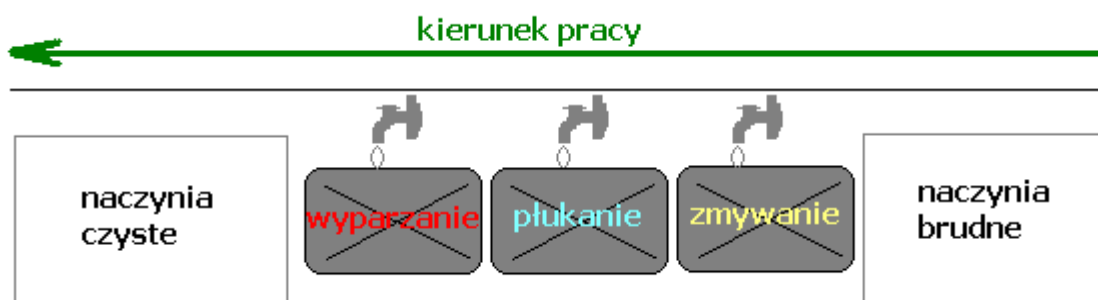
Ekspedycja w zakładach samoobsługowych jest oparta na organizacji bufetu. System samoobsługi określa sposób oferowania i udostępniania potraw i napojów. Rozróżnia się system:

- liniowy, zestawione w jednej ciągłej linii witryny grzewcze, chłodnicze i neutralne, w których ekspozycja się potrawy, napoje gorące i zimne,
- stoiskowy, w zakładzie jest kilka wyodrębnionych stoisk, w których poszczególne rodzaje wyrobów, potrawy i napoje są wydawane przez bufetowych,

- okienkowy, ekspedycja jest ograniczona do spisu potraw i napojów, z którego konsument wybiera i zamawia zestaw, dokonuje zapłaty w kasie, w okienku pobiera potrawy.

W rozdzielni kelnerskiej ważne jest wydzielenie przejść tzw. „czystego” i „brudnego”, łączącego salę konsumencką z rozdzielnią kelnerską. Należy tak je zorganizować, aby okno podawcze do zmywalni naczyń stołowych znajdowało się w pobliżu wejścia „brudnego”, a ekspedycja potraw - w pobliżu wejścia „czystego”. Narzucenie jednokierunkowego ruchu kelnerów polega na tym, że kelner z naczyniami po konsumpcji wchodzi wejściem „brudnym”, przekazuje naczynia do zmywalni, myje ręce, a następnie pobiera danie i wychodzi na salę konsumencką wejściem „czystym”.

Mycie naczyń. W zakładach z obsługą kelnerską zmywalnie naczyń stołowych są połączone z rozdzielnią kelnerską przez dwa niezależne otwory, jeden do oddawania naczyń brudnych, drugi do odbioru naczyń czystych. W zakładach samoobsługowych zmywalnie są bezpośrednio połączone z kuchnią, ewentualnie z ciągiem bufetowym i z salą konsumencką. Zmywalnie mogą być wyposażone w: stół na naczynia po konsumpcji - stół podawczy, stół na czyste naczynia - stół ociekowy, wózek na pojemniki z odpadami, zlewozmywaki dwukomorowe, maszynę do mycia naczyń, w przypadku ręcznego mycia naczyń - wyparzacz do naczyń, wózek na czyste naczynia, regały na czyste naczynia, szkło i sztucce do tymczasowego przechowywania w celu wysuszenia, umywalkę, suszarkę do rąk. Przy myciu naczyń stołowych oraz sztuców obowiązuje kierunek od strony prawej do lewej.

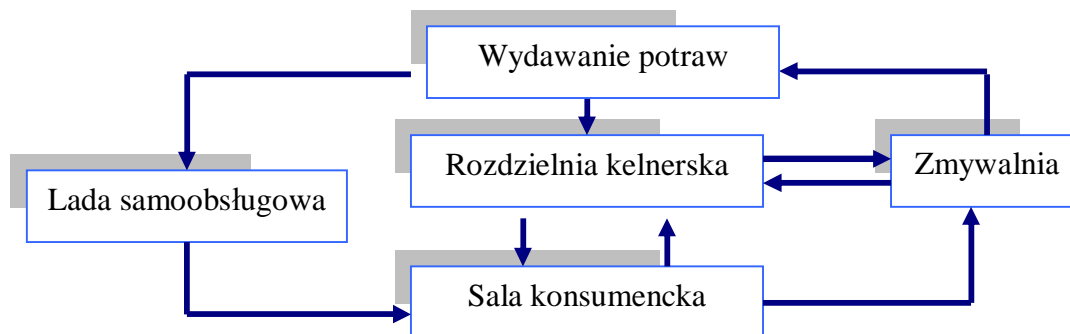


Rys. 6. Organizacja stanowiska pracy w zmywalni naczyń stołowych [10, str.13].

W wielu zakładach gastronomicznych procesy mycia i dezynfekcji są zmechanizowane. Właściwy dobór maszyn myjących do wielkości i rodzaju produkcji wpływa na jakość usług i warunki pracy.

Obieg naczyń powinien odbywać się bez zakłóceń. Jest to możliwe dzięki krótkim drogom komunikacyjnym, dobremu powiązaniu poszczególnych działów oraz wykorzystaniu szaf przelotowych i wózków do transportu naczyń.

Organizując pracę w części produkcyjnej należy pamiętać o zasadzie, że drogi czystych i brudnych surowców, naczyń oraz narzędzi nie powinny się krzyżować.



Rys. 7. Obieg naczyń stołowych. [2, str.32-33].

Część konsumencka

Hol ze względu na pełnioną funkcję powinien sprawiać wrażenie przytulne, gościnne, zachęcać do wejścia. W związku z tym wyposażenie holu powinno być estetyczne i funkcjonalne.

Zespół sanitarny dla konsumentów powinien być usytuowany w taki sposób, aby wejście do niego znajdowało się bezpośrednio z holu. Zespół sanitarny tworzą: przedsionek, umywalnia wyposażona w lustra, wieszaki z ręcznikami lub elektryczną suszarką i mydło. Kabiny powinny być oddzielnie dla mężczyzn i kobiet. Pomieszczenia te muszą być estetyczne i utrzymane w nienaganej czystości.

Szatnia dla konsumentów powinna być usytuowana w centralnym miejscu holu, tak by ciągi komunikacyjne z przedsionka do sali konsumenckiej i innych pomieszczeń były proste i funkcjonalne.

Sala konsumencka powinna mieć kształt regularny, co ułatwi rozplanowanie miejsc konsumenckich oraz usytuowanie ciągów komunikacyjnych dla konsumentów i pracowników obsługi. Układ przestrzenny sali powinien umożliwiać jak najwłaściwsze dla danego zakładu rozstawienie mebli oraz pozostawienie odpowiednich przejść dla kelnerów i konsumentów. Ważnym jest, by w lokalach pełniących funkcje żywieniowe w sali konsumenckiej meble, stoły i krzesła były zaprojektowane tak, by zapewnić konsumentowi maksymalny komfort. W lokalach uzupełniających mogą być fotele, kanapy, niskie stoliki, ławy, hokery. Niezwykle ważnym jest zadbanie o stworzenie przytulnej atmosfery, poprzez kolorystykę, kształt mebli, jakość ich wykonania, czystość, higienę, sposób obsługi gości.

Należy zadbać o dobre rozmieszczenie na sali konsumenckiej stanowisk pomocniczych: bufetów, specjalnych gablot, pomocniczych stolików kelnerskich, wózków kelnerskich wyposażonych w urządzenia chłodnicze, podgrzewaczy.

Ladę bufetową można podzielić, pod względem wykonywanych przy niej czynności, na sekcję: gablot, ekspedycji, rozlewu piwa, napojów gorących. Długość lady zależy od warunków lokalowych, ilość oraz asortymentu wydawanych potraw. Zgodnie z zasadami ergonomii szerokość lady bufetowej dla wszystkich sekcji powinna wynosić 80-85 cm. Zbyt szerokie lady są niepraktyczne i niewygodne dla pracowników, wysokość lady od strony miejsca pracy nie powinna przekraczać 90 cm. Błaty bufetów powinny być pokryte materiałem twardym i łatwo zmywalnym. Należy doprowadzić wodę zimną i gorącą do zmywania naczyń oraz do ekspresu. Bufet powinien być wyposażony w urządzenie do chłodzenia win, wódek oraz chłodzoną gablotę na dania zimne i przekąski itp.

W zakładzie gastronomicznym kierunek ruchu surowców, produktów i wyrobów gotowych nie może ulec skrzyżowaniu. Poszczególne działy oraz pomieszczenia należy tak ze sobą powiązać, by zachować jednokierunkowy ruch:

- surowców i produktów od wejścia do magazynów i do pomieszczeń produkcyjnych,
- wyprodukowanych potraw z pomieszczeń produkcyjnych do bufetu i sali konsumenckiej,
- personelu zatrudnionego przy produkcji i obsłudze konsumentów,
- brudnych naczyń z sal konsumenckich z czystym,
- odpadków i zużytych opakowań z produkcją lub czystymi naczyniami.

W zakładach gastronomicznych stosowane są dwa typy organizacji pracy:

- pionowy polegający na wykonywaniu kolejnych czynności związanych z wytworzeniem potrawy,
- poziomy polega na wykonywaniu poszczególnych czynności przez kolejnych pracowników.

„Przykładem pionowej organizacji pracy jest tradycyjny podział pracy w kuchni: kucharz sporządzający mięsa, sporządzający sosy, kucharz garmażer itp. Natomiast w poziomym podziale organizacji pracy pracownicy wykonują określone czynności, np. w dużej zmywalni

naczyń, gdzie poszczególni pracownicy wykonują odpowiednio czynności: sortowanie brudnych naczyń, obsługa maszyny myjącej, odbiór czystych naczyń”[2, str. 24].

Proces produkcji gastronomicznej obejmuje czynności sporządzania potraw w określonym czasie i przestrzeni, zgodnie z zasadami higieny i organizacji pracy. W zależności od warunków proces ten może być ręczny, zmechanizowany, częściowo lub całkowicie zautomatyzowany. W systemie catering stosuje się metody wytwarzania potraw określane jako: restauratorstwo tradycyjne - konsumpcja przygotowanych dań w miejscu wytwarzania, bezpośrednio po przygotowaniu oraz restauratorstwo opóźnione - wytwarzanie potraw w zakładzie, a konsumpcja poza miejscem ich wytwarzania. Dystrybucja potraw w systemie cateringowym do zakładów zależnych może odbywać się:

- na ciepło, cook-serve, polega na przetrzymywaniu potraw w temperaturze około +65°C do momentu podania do konsumpcji,
- w stanie zamrożonym, cook-freeze, polega na szybkim schłodzeniu i zamrożeniu potraw po obróbce cieplnej, przechowywaniu przez 1-2 miesiące i przewożeniu w temperaturze niższej niż -18°C,
- w stanie schłodzonym, polega na szybkim obniżeniu temperatury gotowych potraw do +3°C w czasie 2 h, po zakończeniu obróbki cieplnej, przechowywaniu przez około do 5 dni oraz przewożeniu w chłodni w temperaturze nie przekraczającej 3°C.

Organizując pracę w zakładzie gastronomicznym należy:

- dokładnie określić zakresy prac dla każdego pracownika,
- opracować harmonogram pracy,
- właściwie usytuować stanowiska pracy,
- wyposażyć i dostosować je do rodzaju produkcji,
- zadbać o prawidłowe rozmieszczenie sprzętu i narzędzi (wyznaczenie stałych miejsc ich przechowywania zapobiega niepotrzebnym ruchom),
- zapewnić dobre oświetlenie stanowisk przez światło naturalne i sztuczne i takie ich ustawienie, by światło padało z lewej strony lub z przodu osoby pracującej,
- zapewnić jednokierunkowy ruch surowców, półproduktów oraz dań gotowych z wyeliminowaniem możliwości krzyżowania się,
- zapewnić odpowiednią temperaturę w pomieszczeniach,
- zadbać o dobrą wentylację pomieszczeń.

4.5.2. Pytania sprawdzające

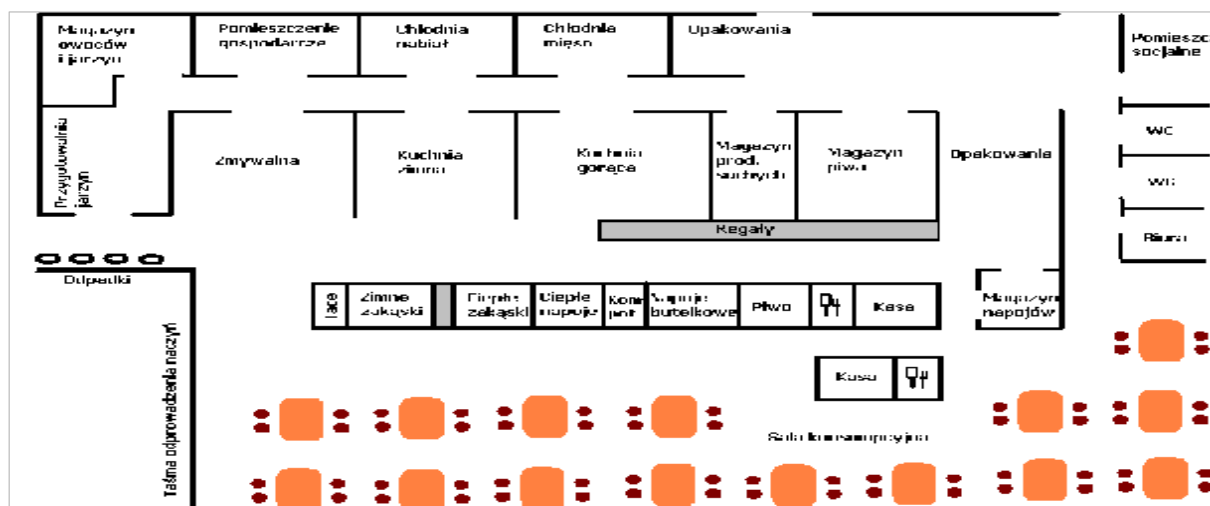
Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Co decyduje o dobrej organizacji pracy?
2. Na czym polega organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii?
3. Jakie wyposażenie należy zaplanować w zmywalni naczyń stołowych i jak je rozmieścić?
4. Co wchodzi w skład wyposażenia sali konsumenckiej?
5. Jak wyposażyć bufet i jaką rolę pełni lada bufetowa?
6. Jakie są sposoby dystrybucji potraw w systemie catering?
7. Jakie są wymagania dotyczące kierunku ruchu surowców, produktów i wyrobów gotowych?

4.5.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Na schemacie układu funkcjonalnego baru samoobsługowego zaznacz drogi surowców, półproduktów i wyrobów przeznaczonych do sprzedaży.



Rysunek do ćwiczenia 1. Schemat baru samoobsługowego [opracowanie własne].

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

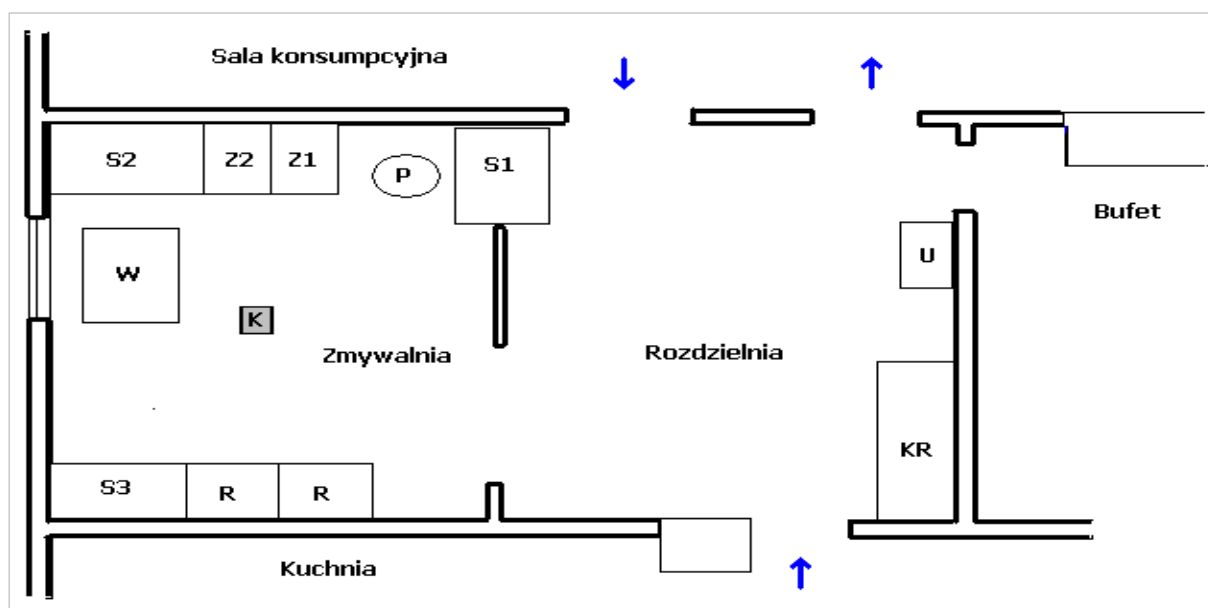
- 1) przeczytać materiał nauczania w poradniku dla ucznia i z literatury uzupełniającej,
- 2) dokonać analizy układu funkcjonalnego baru pod kątem treści ćwiczenia,
- 3) nazwać działy występujące w barze,
- 4) pomieszczenia baru przyporządkować do poszczególnych działów,
- 5) wybranym kolorem oznaczyć drogę przenoszenia surowców przeznaczonych do obróbki wstępnej,
- 6) innym kolorem oznaczyć drogę przenoszenia półproduktów przeznaczonych do sporządzania potraw,
- 7) trzecim kolorem nanieść drogę wyrobów przeznaczonych do sprzedaży,
- 8) sprawdzić czy w barze wyeliminowano krzyżowanie się dróg: surowców, półproduktów i wyrobów,
- 9) wyciągnąć i w punktach zapisać wnioski wynikające z oznaczenia dróg,
- 10) efekty pracy przedstawić na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- literatura uzupełniająca,
- arkusze papieru formatu A4,
- trzy kolory pisaków.

Ćwiczenie 2

Na przedstawionym schemacie rozdzielni kelnerskiej i zmywalni o lewostronnym obiegu naczyń zaznacz drogę naczyń czystych i brudnych.



Schemat do ćwiczenia 2

Legenda:

S1 – stół na brudne naczynia, Z1 i Z2 – komory zlewozmywaka, S2 – stół na umyte naczynia, U – umywalka, W – maszyna do wyparzenia, K – kratka ściekowa, S3 – stół na wyparzone naczynia, R – regały, KR – kredens.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienś:

- 1) przeczytać materiał nauczania w poradniku dla ucznia i z literatury uzupełniającej,
- 2) dokonać analizy układu funkcjonalnego baru pod kątem treści ćwiczenia,
- 3) na schemacie zaznaczyć drogę naczyń czystych wybranym kolorem,
- 4) zaznaczyć drogę brudnych naczyń innym kolorem,
- 5) sprawdzić poprawność zaplanowanego rozmieszczenia pomieszczeń na schemacie,
- 6) wyciągnąć i w punktach zapisać wnioski wynikające z oznaczenia dróg,
- 7) efekty pracy przedstawić na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia, literatura uzupełniająca,
- arkusze papieru formatu A4,
- przybory do pisania.

Ćwiczenie 3

Zaplanuj stanowisko pracy w kuchni zgodnie z wymaganiami ergonomii.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienś:

- 1) przeczytać materiał nauczania w poradniku dla ucznia,
- 2) zapoznać się z zasadami organizacji stanowiska pracy,
- 3) wyszukać w materiale zalecenia dotyczące wymiarów stanowiska, odstępów między stanowiskami oraz wyposażenia,
- 4) narysować schemat stanowiska i dokonać oznaczeń dotyczących oświetlenia, rozmieszczenia surowców i sprzętu na stole roboczym,

- 5) opracowany schemat pozostawić do oceny prowadzącemu.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- schemat układu funkcjonalnego zakładu gastronomicznego,
- tekst przewodni,
- arkusze papieru formatu A4,
- przybory do pisania, linijka, ołówek, gumka.

4.5.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) wymienić czynniki warunkujące dobrą organizację pracy?
2) zorganizować pracę w zmywalni?
3) zorganizować stanowiska pracy w obiektach żywienia zbiorowego zgodnie z wymaganiami ergonomii?
4) określić wyposażenie sali konsumenckiej?
5) scharakteryzować systemy dystrybucji potraw w systemie catering?
6) oznaczyć drogi surowców, półproduktów i wyrobów kulinarnych oraz drogi naczyń czystych i brudnych na schemacie układu funkcjonalnego zakładu gastronomicznego?
7) zastosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy podczas realizacji zadań?

4.6. Zadania pracowników zakładu gastronomicznego

4.6.1. Materiał nauczania

Lista osób, które pracują nad tym by konsument wyszedł z lokalu zadowolony i uśmiechnięty, jest długa. Konsumenci nie zastanawiają się nad tym ilu pracowników było zaangażowanych w przygotowanie i podanie im posiłku.

Kierowanie zespołem osób różniących się wykształceniem, wiekiem, rodzajem wykonywanej pracy, cechami charakteru i podejmowanie odpowiedzialnych decyzji jest trudnym zadaniem. Sposób zarządzania zależy od osobowości przełożonego, jego zaangażowania i poszukiwania nowych rozwiązań. Style kierowania:

- autokratyczny - kierownik określa zadania, sposoby ich realizacji oraz ich podział wśród podległych pracowników, przekazuje polecenia podwładnym w formie nakazów i rozkazów, preferuje motywowanie negatywne w postaci zakazów i kar;
- demokratyczny - kierownik pełni funkcję koordynatora, pozwala pracownikom na samodzielne podejmowanie decyzji według obowiązujących w zakładzie norm. Preferuje motywowanie pozytywne, w postaci perswazji, nagród, wyróżnień;
- liberalny- kierownik pozostawia pracownikom pełną swobodę podejmowania decyzji dotyczących sposobu wykonania zadania. Jego rola ogranicza się do określenia celu i terminów realizacji zadań.

Styl zarządzania wpływa na atmosferę w pracy. W zakładzie atmosferę tworzą również stosunki panujące między pracownikami, które mogą mieć charakter formalny (wynikający z zależności służbowych określonych w strukturze organizacyjnej) lub nieformalny (wynikający z zależności innych niż służbowe: znajomi, rodzina).

Zgodnie z przepisami Kodeksu Pracy nie wolno dopuścić pracownika do pracy, do wykonywania, której nie posiada wymaganych kwalifikacji lub potrzebnych umiejętności, a także dostatecznej znajomości przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

Obowiązki i zadania pracowników działu administracyjno-gospodarczego

Kierownik zakładu gastronomicznego podlega bezpośrednio właścicielowi zakładu, zarządza zakładem, kieruje zespołem pracowników. Do jego obowiązków należy: udział w opracowaniu planu produkcji i obrotu oraz właściwa organizacja, pozwalająca na wykonanie tego planu przy zachowaniu najniższych kosztów własnych, badanie potrzeb konsumentów i czuwanie nad należytym zapotrzebowaniem zakładu w towary, organizowanie pracy w dziale produkcyjnym i handlowym, czuwanie nad jakością obsługi konsumentów, czuwanie nad higieną osobistą personelu, higieną produkcji i obsługi, czystością i estetyką pomieszczeń zakładu, przestrzeganie ustalonych dla danego zakładu godzin pracy oraz dyscypliny pracy, układanie harmonogramów pracy, instruowanie pracowników o metodach i technikach pracy, czuwanie nad ochroną mienia zakładu, kontrolowanie przestrzegania wewnętrznego regulaminu pracy, zapewnienie pracownikom właściwych warunków pracy, narzędzi i środków, rozpatrywanie skarg i reklamacji osób korzystających z usług zakładu.

Magazynier odpowiada za stan magazynów, przyjmuje, magazynuje i wydaje towar zgodnie z obowiązującymi przepisami. Odpowiada za monitorowanie temperatury i wilgotności oraz stan higieny w magazynie. Podlega bezpośrednio właścicielowi zakładu.

Obowiązki i zadania pracowników działu produkcji

Szef kuchni (chef de cuisine), kierownik produkcji jest odpowiedzialny za działalność kuchni i przydziela różne zadania. Kierownika produkcji:

- opracowuje kartę dań i menu,
- kalkuluje ceny i sporządza listę koniecznych zakupów,

- prowadzi i nadzoruje przygotowanie potraw,
- sprawdza, jak prezentują się gotowe dania, aby upewnić się, czy każde z nich odpowiada standardowi jakości (ustalonemu przez niego wcześniej),
- współpracuje z kierownikiem restauracji, z którym omawia nowe przepisy i aktualizację karty dań,
- przeprowadza kontrolę ilościową i jakościową, która obejmuje ważenie, liczenie porcji oraz ocenę organoleptyczną,
- zabezpiecza próbki potraw,
- jest odpowiedzialny za wszystkie pozostałe sprawy dotyczące kuchni, w tym za higienę tzn. przestrzeganie i egzekwowanie od podwładnych zasad GHP, GMP i HACCP, wypełnianie obowiązującej dokumentacji związanej z programem kontroli bezpieczeństwa produkowanej żywności oraz za kształcenie zawodowe praktykantów,
- reprezentuje pracowników kuchni wobec gościa.

Kucharz

- przygotowuje i wydaje potrawy gorące i dania garmażeryjne,
- przyrządza potrawy na zamówienie,
- przygotowuje potrawy zgodnie z kolejnością zamówień,
- dba o wysoką jakość i estetykę podawanych potraw,
- przestrzega zgodności potraw z recepturą i jadłospisem,
- eliminuje z produkcji surowce niepełnowartościowe lub przeterminowane, sporządza protokół ich zniszczenia,
- oszczędnie gospodaruje powierzonymi surowcami,
- wydaje zamówione potrawy obsłudze kelnerskiej na podstawie czeku kelnerskiego,
- zna zasady wykończenia i dekoracji potraw,
- stosuje przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy oraz zasady GHP, GMP i HACCP.

Wykwalifikowana pomoc kuchenna wykonuje prace pomocnicze: pobiera surowce, przygotowuje półprodukty, pomaga kucharzowi w prowadzeniu obróbki cieplnej, porcjowaniu, wykańczaniu i wydawaniu potraw.

Pomoc kuchenna wykonuje czynności związane przede wszystkim z utrzymanie czystości miejsc pracy, sprzętu kuchennego, maszyn i urządzeń.

Obowiązki i zadania pracowników obsługi

Kierownik sali (maitre d'hotel) jest odpowiedzialny przed kierownikiem zakładu za całokształt spraw związanych z obsługą konsumenta. Wszyscy pracownicy zatrudnieni w części handlowej podlegają bezpośrednio kierownikowi sali, ten zaś reprezentuje zakład przed konsumentami.

Do obowiązków kierownika sali należy:

- nadzorowanie pracy kelnerów, witanie i żegnanie gości,
- organizowanie i koordynowanie pracy zespołu kelnerów,
- nadzorowanie przygotowanie sali stosownie do potrzeb,
- kontrolowanie wyglądu podległego mu personelu,
- kontrolowanie jakości i sprawności obsługi,
- przyjmowanie i załatwianie reklamacji, rozwiązywanie konfliktów i sytuacji spornych,
- odpowiada za kary, mandaty nałożone przez władze sanitarne i administracyjne, jeżeli są one wynikiem nieprzestrzegania obowiązujących przepisów,
- kontrolowanie przestrzeganie przez pracowników ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi,

- nadzorowanie przestrzegania przepisów bhp oraz zasad GHP, GMP i HACCP przez podległych mu pracowników.

Kelner:

- przygotowuje salę do obsługi i utrzymuje salę konsumencką w czystości,
- zna aktualną kartę menu i sposoby sporządzania potraw,
- wita i żegna gości,
- pomaga gościom w wyborze menu,
- przyjmuje, rejestruje i realizuje zamówienia,
- obsługuje gości zgodnie z zasadami obsługi,
- nie podaje alkoholu osobom, które nie ukończyły 18 lat oraz osobom będącym pod wpływem alkoholu,
- wysłuchuje uważnie reklamacje i uwagi gości, stara się w sposób taktowny udzielić wyjaśnień, a gdy gość odmawia spożycia potrawy informuje o tym przełożonego,
- podaje rachunek i inkasuje należność,
- wykonuje obowiązki służbowe w przepisowym uniformie,
- po zakończonej pracy rozlicza się z zainkasowanych pieniędzy, wydanych potraw i napojów, pobranego sprzętu oraz bielizny stołowej,
- przestrzega dyscypliny pracy oraz zasad higieny osobistej.

Młodszy kelner wykonuje prace pomocnicze polegające na:

- przynoszeniu zamówionych potraw i napojów do stołu pomocniczego, wykonywaniu prac porządkowych: sprzątaniu stołów, odnoszeniu brudnej zastawy stołowej do zmywalni,
- pobieraniu napojów i potraw z ekspedycji i transportowaniu przy użyciu wózka do rewirów kelnerskich.

Kierownik bufetu odpowiada za całokształt pracy w bufecie, a w szczególności:

- jest odpowiedzialny materialnie za działalność handlową bufetu, przechowywanie i sprzedaż towarów handlowych oraz wyrobów gastronomicznych,
- systematycznie nadzoruje pracę podległych mu pracowników, zatrudnionych na stanowiskach: starszej bufetowej, bufetowej, wydającej w bufecie, kawiarki i pomocy bufetowej,
- czuwa nad należytą eksploatacją i konserwacją urządzeń, maszyn i sprzętu oraz stanem sanitarnym bufetu, zaplecza oraz dba o ochronę majątku przed kradzieżą i zniszczeniem,
- prowadzi kasę i przyjmuje należności za sprzedane towary,
- sporządza dokumentację obowiązującą w bufecie.

Starszy bufetowy:

- składa w ustalonych terminach zapotrzebowanie na potrawy i towary oraz przyjmuje do sprzedaży po sprawdzeniu ilości, jakości,
- dba o estetyczną ekspedycję potraw, towarów w gablotach, na półkach lady bufetowej i na regałach ekspozycyjnych bufetu,
- podaje aktualne ceny,
- dba o utrzymanie porządku w bufecie, zgodnie z przepisami sanitarnymi i bhp.

Bufetowy:

- porządkuje pomieszczenia bufetu, myje gabloty, szafy,
- przyjmuje wyroby z kuchni, garmazerni i ciastkarni,
- rozmieszcza wyroby i towary na półkach i w gablotach,
- uwidacznia ceny wyrobów i towarów,
- przygotowuje naczynia, sztućce oraz wszystkie narzędzia pracy,
- sporządza napoje zimne i gorące, zgodnie z recepturami,

- fachowo, szybko, sprawnie i uprzejmie obsługuje konsumentów,
- inkasuje należności,
- przestrzega higieny osobistej i przepisów sanitarnych oraz bhp,
- przestrzega zakazu sprzedaży napojów alkoholowych zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- dba o dekorację i estetyczny, czysty wygląd bufetu,
- na podstawie zamówienia wydaje kelnerom wyroby garmazeryjne, cukiernicze, desery, napoje, towary handlowe,
- obsługuje konsumentów przy bufecie,
- sporządza i wydaje śniadania,
- sporządza rozliczenia w formie dziennego raportu bufetu,
- zabezpiecza pozostałe towary w bufecie i w magazynie podręcznym przed zepsuciem, kradzieżą, pożarem.

Pomoc bufetowej:

- myje gabloty i regały, naczynia, szkło oraz porcelanę, utrzymuje czystość i porządek w bufecie oraz pomieszczeniach należących do zaplecza bufetu,
- dba o estetyczny wygląd i higienę osobistą.

Odpowiedzialność materialna

Wszyscy pracownicy zakładu są odpowiedzialni materialnie za szkody spowodowane zaniedbaniem lub nie wykonaniem obowiązków. Pracownik, któremu formalnie, na podstawie umowy powierzono mienie (sprzęt, narzędzia, itp.) ponosi pełną odpowiedzialność za powstałą szkodę w tym mieniu. W gastronomii jest często stosowana zespołowa odpowiedzialność materialna, gdy wszyscy współodpowiedzialni pracownicy wyrażą zgodę. Konieczne jest wówczas zawarcie umowy o wspólnej odpowiedzialności materialnej.

4.6.2. Pytania sprawdzające

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

1. Jakie stanowiska kierownicze mogą występować w zakładzie gastronomicznym?
2. Co należy do obowiązków kierownika zakładu gastronomicznego?
3. Jakie są obowiązki kierownika sali?
4. Jaki jest zakres obowiązków pracownika zatrudnionego na stanowisku kucharza?
5. Jakie są różnice w zakresach obowiązków kelnera i młodszego kelnera?
6. Jakie stanowiska pracy można utworzyć w dziale produkcyjnym zakładu gastronomicznego?
7. Jakie stanowiska pracy można utworzyć w bufecie?
8. Jakie czynniki wpływają na atmosferę w miejscu pracy?
9. Jakie są różnice między stylem kierowania autokratycznym i liberalnym?
10. Czym charakteryzuje się demokratyczne kierowanie zespołem?

4.6.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Kodeks Pracy określa obowiązki dla pracownika i pracodawcy w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy. Wybierz z podanych poniżej obowiązków, właściwe dla pracownika i pracodawcy.

- wykonywać pracę zgodnie z zasadami bhp,
- zapewnić nieodpłatnie indywidualne środki zabezpieczające pracowników przed działaniem czynników szkodliwych oraz wypadkami,

- przestrzegać ładu i porządku w miejscu pracy,
- poddawać się badaniom lekarskim wstępnym, okresowym i kontrolnym,
- znać obowiązujące przepisy i zasady bhp,
- uczestniczyć w niezbędnych szkoleniach i instruktażu w tym zakresie,
- niezwłocznie zawiadamiać pracodawcę lub przełożonych o wypadkach lub zagrożeniach zdrowia i życia na terenie zakładu,
- używać w pracy niezbędnych ochron indywidualnych i zbiorowych zabezpieczeń,
- organizować pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki,
- wymagać przestrzegania w zakładzie przepisów i zasad bhp,
- zapewnić pracownikom szkolenia z zakresu bhp przed przystąpieniem do pracy oraz szkolenia okresowe,
- dbać o należyty stan maszyn i urządzeń,
- zapewnić instrukcje niezbędne do bezpiecznego wykonywania pracy na wyznaczonym stanowisku.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) zapoznać się z materiałem nauczania z poradnika dla ucznia i z literatury uzupełniającej,
- 2) przeczytać obowiązki pracodawcy i pracownika w Kodeksie Pracy rozdział 10,
- 3) przeczytać wymienione obowiązki pracodawcy i pracownika,
- 4) odrzucić przykłady, które nie wynikają z Kodeksu Pracy,
- 5) uporządkować według rangi ważności obowiązki pracownika,
- 6) uporządkować według rangi ważności obowiązki pracodawcy,
- 7) przedstawić wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- literatura uzupełniająca,
- Kodeks Pracy,
- przybory do pisania,
- arkusze papieru formatu A4.

Ćwiczenie 2

Uzupełnij zakres obowiązków podany w załączniku do ćwiczenia 2.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) przeczytać materiał nauczania w poradniku dla ucznia,
- 2) dokładnie przeczytać treść załącznika do ćwiczenia 2,
- 3) sprawdzić poprawność sporządzonych zapisów w załączniku do ćwiczenia z § 1-4 Kodeksu Pracy,
- 4) sprecyzować czynności, które będzie wykonywała Pani Grzeczna w restauracji,
- 5) wypisać zakres obowiązków w § 5 niniejszego formularza,
- 6) na podstawie zakresu obowiązków oraz Kodeksu Pracy określić zakres odpowiedzialności i wpisać w § 6 załącznika do ćwiczenia,
- 7) dokonać analizy wykonanego ćwiczenia,
- 8) zaprezentować wyniki pracy, wskazać najtrudniejszy etap jego wykonania.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- literatura uzupełniająca,
- Kodeks Pracy, załącznik „Karta zakresu obowiązków”,
- arkusze papieru formatu A4,
- przybory do pisania.

Załącznik do ćwiczenia 2 Karta zakresu obowiązków.

Restauracja „Jutrzenka”
ul. Zimnowłoska 87
00-969 Warszawa

Warszawa, dnia 01.02. 200...r.

ZAKRES CZYNNOŚCI PRACOWNIKA

dla Pani **Katarzyny Grzeczna** zatrudnionej na stanowisku **bufetowej** w **Restauracji „Jutrzenka”** z siedzibą w **Warszawie** przy **ul. Zimnowłoskiej 87**, której bezpośrednim przełożonym jest **Alicja Unista** pełniąca obowiązki **kierownika bufetu**.

ZAKRES OBOWIĄZKÓW

§ 1

Pracownik jest obowiązany wykonywać pracę sumiennie i starannie oraz stosować się do poleceń przełożonych, które dotyczą pracy, jeżeli nie są one sprzeczne z przepisami prawa lub umową o pracę.

§ 2

Pracownik jest obowiązany w szczególności:

- 1) przestrzegać czasu pracy ustalonego w zakładzie pracy,
- 2) przestrzegać regulaminu pracy i ustalonego w zakładzie pracy porządku,
- 3) przestrzegać przepisów oraz zasad bhp i p.poż,
- 4) dbać o dobro zakładu pracy, chronić jego mienie oraz zachowywać w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę,
- 5) przestrzegać tajemnicy określonej w odrębnych przepisach,
- 6) przestrzegać w zakładzie pracy zasad współżycia społecznego.

§ 3

W szczególności pracownik jest obowiązany:

- 1) znać przepisy i zasady bhp, brać udział w szkoleniu i instruktażu z tego zakresu oraz poddawać się wymaganym egzaminom sprawdzającym,
- 2) wykonywać prace w sposób zgodny z przepisami i zasadami bhp oraz stosować się do wydawanych w tym zakresie poleceń przełożonych,
- 3) dbać o należyty stan maszyn, urządzeń i sprzętu oraz o porządek i ład w miejscu pracy,
- 4) stosować środki ochrony zbiorowej i indywidualnej oraz używać odzieży roboczej i obuwia roboczego zgodnie z przeznaczeniem,
- 5) poddawać się wstępnym, okresowym i kontrolnym oraz innym badaniom lekarskim,
- 6) niezwłocznie zawiadomić przełożonych o zauważonym w zakładzie pracy wypadku albo zagrożeniu życia lub zdrowia ludzkiego oraz ostrzec innych pracowników i inne osoby znajdujące się w rejonie zagrożenia,
- 7) współpracować z pracodawcą i przełożonymi w wypełnianiu obowiązków dotyczących przepisów bhp i p.poż.

§ 4

Zakres obowiązków wynikających z obowiązujących regulaminów i instrukcji wewnętrznych

§ 5

Zakres obowiązków (czynności) na Pani stanowisku pracy obejmuje:

- 1)
- 2)
- 3)

ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 6

Pani jest odpowiedzialna za:

- 1)
- 2)

§ 7

Niniejszy zakres czynności, obowiązków i odpowiedzialności jest integralną częścią umowy o pracę.

Powyższy zakres czynności przyjmuję do wiadomości i przestrzegania, i potwierdzam jego odbiór.
Dyrektor ds. personalnych
data; podpis pracownika

Ćwiczenie 3

Sporządź opis stanowiska pracy kelnera w zakładzie, w którym odbywasz praktyki. Wykorzystaj poniżej zamieszczony wzór karty.

Wzór karty opisu stanowiska pracy do ćwiczenia 1

Nazwa stanowiska	
Niezbędne kwalifikacje	
Niezbędne predyspozycje	
Odpowiedzialność	
Możliwe ścieżki kariery	
Zależność służbowa	
Liczba podwładnych	
Miejsce pracy	
Czas pracy	
Rodzaj umowy o pracę	

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać materiał nauczania w poradniku dla ucznia,
- 2) dokładnie przeczytać treść wzoru karty opisu stanowiska,
- 3) wskazać możliwości awansu kelnera w strukturze organizacyjnej tego zakładu,
- 4) przypomnieć strukturę organizacyjną i określić zależność służbową kelnera w zakładzie,
- 5) dokonać analizy wykonanego ćwiczenia,
- 6) zaprezentować wyniki pracy, wskazać przydatność sporządzonego dokumentu dla zakładu.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- arkusze papieru formatu A4,
- przybory do pisania.

Ćwiczenie 4

Dyrektor firmy cateringowej „Adamus” w Krakowie przy ul. Słonecznej 13, która głównie zajmuje się obsługą konferencji w ofercie przewiduje sprzedaż wyrobów garmazeryjnych i cukierniczych. Z dniem 01 lipca dyrektor firmy cateringowej ma podpisać z p. Anną Drobny umowę o pracę na czas określony, na stanowisko kierownika ds. sprzedaży i marketingu. Sporządź opis stanowiska, zakres czynności i odpowiedzialności na tym stanowisku.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać materiał nauczania w poradniku dla ucznia i literaturze uzupełniającej,
- 2) dokładnie przeczytać treść ćwiczenia,
- 3) zaplanować tok postępowania,
- 4) opracować opis stanowiska,
- 5) sporządzić załącznik jak w ćwiczeniu 2 rozdział 4.6.2.,
- 6) dokonać analizy zapisów,
- 7) zaprezentować wyniki pracy.

- Wyposażenie stanowiska pracy:
- poradnik dla ucznia,
 - literatura uzupełniająca,
 - Kodeks Pracy,
 - arkusze papieru formatu A4,
 - przybory do pisania.

4.6.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) określić rodzaje stanowisk pracy w poszczególnych działach zakładu gastronomicznego?
2) scharakteryzować zakresy prac na poszczególnych stanowiskach w zakładzie gastronomicznym?
3) opisać podstawowe style kierowania ?
4) skorzystać z literatury zawodowej i innych źródeł informacji?
5) opracować dokumentację organizacyjną zakładu gastronomicznego?
6) wskazać różnice między opisem stanowiska, a zakresem obowiązków?
7) zastosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy w realizacji zadań?

4.7. Zachowanie i wygląd pracowników zakładu gastronomicznego. Prawa konsumenta

4.7.1. Materiał nauczania

Praca w zakładzie gastronomicznym to przede wszystkim świadczenie usług na rzecz konsumenta. Jak każda praca, oparta na bezpośrednim kontakcie z drugim człowiekiem, wymaga odpowiedzialności i postępowania zgodnie z etyką zawodową. Odpowiedzialność to gotowość ponoszenia konsekwencji własnego postępowania wynikająca z wewnętrznego przekonania lub nakazu prawnego czy moralnego. Etyka zawodowa określa zasady wzajemnych stosunków wewnątrz grupy zawodowej np.: solidarność zawodowa, wzajemna pomoc, przekazywanie wiadomości i umiejętności młodszym współpracownikom. Dotyczy też ustalenia reguł postępowania przedstawicieli zawodu w stosunku do przedmiotu działalności zawodowej, np. dbałość o maszyny, urządzenia, poszanowanie godności konsumenta, klienta.

Wśród pracowników zakładu gastronomicznego wyróżnia się tych, którzy mają bezpośredni kontakt z konsumentami. Są to pracownicy działu handlowo – usługowego. Dlatego też osoby pracujące na sali konsumenckiej powinny się dobrze prezentować, dbać o swój wygląd. Kelnera powinien: mieć zawsze czyste, uczesane włosy, paznokcie krótko obcięte, a ręce czyste. Powinien być starannie ogolony, ubrany w czysty, świeży i wyprasowany strój, odpowiednio zapięty oraz w starannie oczyszczonym i niezniszczonym obuwiu. Niedbały wygląd kelnera lub bufetowej źle świadczy o firmie.

Pracownicy obsługi powinni się dobrze prezentować, dbać o wygląd, gdyż często są jedynymi pracownikami zakładu, których konsument widzi. Szczególną uwagę należy poświęcić włosom, paznokciom i ubraniu. Niedbały wygląd osoby pracującej na sali konsumenckiej lub za ladą bufetową źle świadczy o firmie.

Każdy klient powinien być zauważony, uprzejmie i z uśmiechem witany. Dobre nawyki i przyzwyczajenia: przyjazny naturalny uśmiech; nawiązane kontaktu wzrokowego z konsumentem, ciepła, przyjazna brawa głosu, wyraźne wymawianie słów, z właściwym akcentem, w dobrym tempie, bez pośpiechu i nie zbyt wolno to zachowania, które pozwolą na właściwy kontakt z gościem. Rozmowy nigdy nie rozpoczynamy od słów „a więc”, należy unikać powtarzania: dokładnie tak, właśnie tak. Trzeba mówić językiem poprawnym gramatycznie, stosować słowa „proszę”, „dziękuję”, „przepraszam”, unikać podnoszenia głosu.

Postawa kelnera: proste plecy, sylwetka naturalnie wyprostowana, podczas chodzenia należy unosić stopy do góry, zginając nogi w kolanach, zharmonizować z ruchem przedramienia, nie należy wymachiwać rękami, ramiona powinny utrzymywać naturalną sylwetkę, a głowa lekko uniesiona do góry, nie stukać butami, a chód kelnera powinien być dynamiczny. Podczas rozmowy lekko pochylamy się w kierunku rozmówcy, nie kiwamy się, nie trzymamy rąk w kieszeni, nie żujemy gumy, nie stukamy nerwowo w blat stołu, lady, nie wzdychamy głośno, nie bawimy się biżuterią. Posiłki należy spożywać w miejscach do tego przeznaczonych. Niedopuszczalne jest zasiadanie przez personel przy stoliku na sali, bieganie, palenie papierosów, głośne rozmowy na zapleczu, wymuszanie dokonania szybkiego wyboru potrawy przez konsumentów, okazywanie zniecierpliwienia na zadawane pytania i zmiany w kompozycji potrawy. Potrawy podajemy w odpowiedniej kolejności i czasie. Zbyt szybkie podawanie kolejnych następujących po sobie posiłków jest niedopuszczalne. Gość może pomyśleć, że jest usuwany z lokalu.

Sprawność obsługi zależy od współpracy całego zespołu kelnerskiego oraz pracowników kuchni.

Cechy dobrego kelnera to:

- uprzejmość – dobre maniery i uśmiech,
- poczucie odpowiedzialności – ważna jest świadomość tego, co się robi i mówi,
- systematyczność – istotna w organizowaniu pracy,
- schludność – świadczy o tym, że pracownik szanuje swój zawód,
- dokładność – szczególnie ważna we wszystkim, co się robi,
- lojalność – zarówno w stosunku do kierownictwa, jak i kolegów,
- inteligencja – stosowanie zdrowego rozsądku w różnych sytuacjach,
- komunikatywny, fachowy, skuteczny w swoich działaniach, dyskretny i szanujący innych,
- takt – mówienie i robienie właściwych rzeczy we właściwym czasie lub sytuacji.

Pracownik obsługi powinien być nie tylko cierpliwy, ale musi umieć pohamowywać zniecierpliwienie konsumenta. W bezpośrednich kontaktach z konsumentami pracownicy obsługi poznają ich potrzeby, gusty. Często dowiadują się o różnych osobistych sprawach konsumenta, wówczas są zobowiązani do absolutnej dyskrecji.

Wygląd zewnętrzny.

Pracownicy mający kontakt z żywnością muszą stosować zasady higieny ogólnej i osobistej, w przeciwnym wypadku mogą przyczynić się do rozprzestrzeniania chorób.

Odzież ochronna. Osoby zatrudnione przy produkcji żywności muszą nosić czystą, właściwą odzież i obuwie robocze oraz stosować odpowiednie środki ochrony indywidualnej. Przede wszystkim stosuje się ją ze względów sanitarnych, gdyż chroni żywność przed zanieczyszczeniem pochodzącym z osobistego ubrania pracownika. Musi być swobodna i dostosowana do temperatury typowej dla pomieszczeń kuchennych. Wszyscy pracownicy, z wyjątkiem kelnerów, muszą nosić nakrycia głowy: białe chustki lub płócienne czapki. Do pracy w zmywalniach naczyń stołowych lub zmechanizowanych obieralniach warzyw i ziemniaków potrzebne są impregnowane fartuchy i rękawice gumowe.

Ubiór służbowy – uniform, powinien być dobrze skrojony, dopasowany do figury, wygodny, praktyczny, niekrepujący ruchów, dostosowany do pory roku lub pory dnia. Ubrania służbowe muszą być zawsze czyste i wyprasowane. Ubranie składa się z trzech części: spódnica lub spodnie, bluzka lub koszula, marynarka/ żakiet lub kamizelka.

Na wybór obowiązującego w zakładzie ubioru służbowego wpływa wiele czynników, np.: rodzaj zakładu, (restauracja, kawiarnia winiarnia, piwiarnia, bar rozrywkowy, zakład folklorystyczny i inne), kategoria zakładu lub liczba gwiazdek hotelu na terenie, którego funkcjonuje zakład, wystrój wnętrza sali konsumenckiej, pora dnia, rodzaj przyjęcia, catering lub bankiet z protokołem dyplomatycznym czy wieczór andrzejkowy.

Klasyczny ubiór kelnera: koszula - biała, zawsze czysta, gładka, bez deseni i wzorów, w okresie lata dopuszcza się używanie białej koszuli z krótkimi rękawami, ale koniecznie z zapiętym kołnierzykiem; muszka - zawsze czarna, skromna w kształcie, niezbyt duża, jednakowa, co do formy i wielkości; kamizelka czarna, spodnie czarne, takiej długości by kant nie ulegał załamaniu, skarpetki czarne, odpowiedniej długości; buty - czarne, zaleca się skórzane, pełne, gładkie, czyste i wygodne.

Personel żeński oprócz ustalonego klasycznego uniformu: bluzka biała, spódnica czarna niekrepująca ruchów, buty pełne, obowiązuje noszenie pończoch lub rajstop niezależnie od pory roku. Pończochy nie mogą być kolorowe lub ekstrawaganckie. Kelnerki mogą założyć delikatną biżuterii. Makijaż można wykonać delikatny, gustowny. Również kosmetyki muszą być używane z umiarem i o delikatnym zapachu.

Pracownicy bufetu powinni posiadać ubiór:

- ochronny, który powinien być używany podczas wykonywania prac porządkowych,
- służbowy, jeśli bufet znajduje się w ekspedycji, bufetowa powinna nosić w czasie wykonywania swoich obowiązków fartuch, nakrycie głowy, natomiast, jeżeli bufet znajduje się bezpośrednio w sali konsumenckiej, ubiór ten powinien być zbliżony do ubioru kelnerki.

Prawa konsumenta

Do podstawowych praw konsumenta zalicza się: prawo wyboru dóbr i usług, prawo do dostępu do informacji, prawo do bezpieczeństwa, prawo do rękojmi i gwarancji.

Konsument zmagając się z nieuczciwym usługodawcą nie jest odosobniony, może otrzymać pomoc: u Rzecznika Praw Konsumenta, w Federacji Konsumentów, w Inspekcji Handlowej, prowadzącej polubowny sąd konsumencki, w Urzędzie Ochrony Konsumentów i Konkurencji.

Zakład gastronomiczny musi dołożyć wszelkich starań, aby rzetelnie świadczyć usługi zgodnie z deklaracjami zawartymi w menu. Dotyczy to zarówno cen wyrobów jak i wagi. Ustawodawca również nakłada na zakłady gastronomiczne taki obowiązek (Dziennik Ustaw 2001 Nr 63 poz. 636 - **Prawo o miarach**). Wydawane potrawy powinny być ważone lub mierzone. Urządzenia stosowane do pomiaru muszą być systematycznie legalizowane. Jeśli restaurator nie wywiąże się z umowy konsument może reklamować jego usługę. Najczęściej powodem reklamacji jest: podanie potraw niezgodnych z zamówieniem, długi czas oczekiwania na realizację zamówienia, nie zachowanie podstawowych warunków higieny- brudne naczynia, sztucce, nieodpowiednia temperatura potraw. Reklamując usługę konsument może żądać: usunięcia wady, obniżenia ceny zamówionych potraw czy napojów lub zwrotu pieniędzy. W przypadku niespełnienia żądań, powinien złożyć reklamację na piśmie. Restaurator powinien w ciągu 14 dni odpowiedzieć czy uwzględni reklamację. W przeciwnym przypadku konsument może zwrócić się o pomoc do Federacji Konsumentów.

Rzetelność obsługi określa Prawo o miarach, należy posługiwać się przyrządami pomiarowymi zalegalizowanymi. Odmierzanie „na oko” prowadzi do podawania konsumentom wielkości porcji wyrobów kulinarnych niezgodnych z deklarowanymi.

Na podstawie ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. Dz. U. nr 97 poz.1050 o cenach reguluje zasady uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży w zakładzie i w punkcie gastronomicznym, ceny powinny być uwidocznione dla konsumenta w formie karty menu, podświetlanej tablicy itp., w taki sposób, aby były czytelne dla kupujących. Ponadto cennik potraw i napojów powinien zawierać dodatkowo: datę wystawienia, pełną nazwę potrawy, napoju, określenie ilości minimalnej potrawy, napoju.

W zakładach gastronomicznych prowadzących sprzedaż alkoholu powinna być uwidoczniiona informacja o szkodliwości spożywania napojów alkoholowych. Podstawa prawna: Ustawa o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi.

W ramach ochrony prawa niepalących do życia w środowisku wolnym od dymu tytoniowego należy w zakładzie gastronomicznym wydzielić i oznakować odpowiednie miejsce do palenia wyrobów tytoniowych. Podstawa prawna: Ustawa o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych.

Informacje o prawach konsumenta: www.federacja-konsumentow.org.pl.

4.7.2. Pytania sprawdzające

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

1. Jakie cechy powinien posiadać pracownik obsługi w zakładzie gastronomicznym?
2. Jakie zachowania kelnera mogą być dla konsumenta uciążliwe?
3. Jakie cechy charakteru powinien posiadać kelner?
4. Jaki jest obowiązkowy strój służbowy kelnera i kelnerki?
5. Jaki strój powinien posiadać pracownik bufetu?
6. Jakie są podstawowe prawa konsumenta?
7. Do czego zobowiązany jest restaurator wobec konsumenta?

4.7.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Określ stopień kontaktów pracowników zakładu gastronomicznego z konsumentami.

	Pracownicy mający stały kontakt z konsumentami	Pracownicy mający sporadyczny kontakt z konsumentami	Pracownicy nie mający kontaktu z konsumentami
Kierownik			
Barman			
Szef kuchni			
Cukiernik			
Kawiarka			
Młodszy kelner			
Magazynier			
Praktykant kelnerski			
Organizator usług gastronomicznych			

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać materiał nauczania z poradnika dla ucznia i z literatury uzupełniającej,
- 2) przypomnieć zadania wykonywane na wymienionych stanowiskach pracy,
- 3) na podstawie wykonywanych zadań na poszczególnych stanowiskach, określić stopień kontaktów z konsumentami,
- 4) wypełnić tabelę wpisując „+” w odpowiedniej rubryce,
- 5) opracowanie przedstawić na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- literatura uzupełniająca,
- harmonogram pracy,
- arkusze formatu A0,
- flamastry.

Ćwiczenie 2

Opracuj standard zachowań dla kelnera i barmana.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie powinieneś:

- 1) przeczytać materiał nauczania z poradnika dla ucznia i z literatury uzupełniającej,
- 2) przypomnieć zakres obowiązków kelnera i barmana,
- 3) na podstawie własnego doświadczenia i zdobytych wiadomości określić pożądane zachowania kelnera, barmana na stanowisku pracy,
- 4) przedyskutować propozycje zapisów, ich kolejność,
- 5) zapisać wykaz zachowań,
- 6) opracowanie przedstawić na forum grupy,
- 7) uzasadnić swój wybór.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- poradnik dla ucznia,
- literatura uzupełniająca,
- arkusze formatu A0,
- flamastry.

4.7.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) określić wymagania dotyczące zachowań i wyglądu pracowników zakładu gastronomicznego?
2) opracować przykładowe standardy zachowań na określonych stanowiskach pracy?
3) zastosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy podczas realizacji zadań?

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 20 zadań dotyczących organizowania działalności gastronomicznej. 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 35 min.

Powodzenia!

ZESTAW ZADAŃ TESTOWYCH

1. Struktura organizacyjna wieloliniowa zakładu oznacza, że pracownik
 - a) ma wiele zakresów obowiązków i kilku przełożonych.
 - b) ma wiele zakresów obowiązków i jednego przełożonego.
 - c) ma jeden zakres obowiązków i jednego przełożonego.
 - d) ma jeden zakres obowiązków i kilku przełożonych.
2. Do usług dodatkowych świadczonych przez zakład gastronomiczny należy
 - a) umożliwienie konsumpcji w zakładzie.
 - b) przygotowanie potraw i napojów.
 - c) działalność cateringowa.
 - d) sprzedaż towarów handlowych.
3. Działalność cateringowa komercyjna zajmuje się
 - a) prowadzeniem stołówek.
 - b) produkcją potraw i napojów.
 - c) organizowaniem i obsługą imprez.
 - d) dostarczaniem posiłków do szpitali.
4. Gastronomię systemową reprezentują
 - a) wielozakładowe firmy.
 - b) zakłady indywidualnych właścicieli.
 - c) zakłady w środkach transportu.
 - d) zakłady hotelarskie i pensjonaty.
5. Jednoosobowe przedsiębiorstwa to forma organizacyjno-prawna dominująca w gastronomii
 - a) hotelowej.
 - b) specjalnej.
 - c) systemowej.
 - d) indywidualnej.

6. Styl kierowania, w którym pracownik współuczestniczy w podejmowaniu decyzji i dobieraniu metody realizacji przydzielonych mu zadań, jest motywowany do pracy nazywany
 - a) stylem demokratycznym.
 - b) stylem biurokratycznym.
 - c) stylem autokratycznym.
 - d) stylem liberalnym.

7. W kuchni zimnej sporządzane są
 - a) zakąski.
 - b) desery.
 - c) ciasta.
 - d) zupy.

8. Do stanowisk pracy w zakładzie gastronomicznym mających stały kontakt z gościem należą
 - a) kelnerzy i kucharze.
 - b) barmani i praktykanci.
 - c) szef kuchni i barmani.
 - d) kelnerzy i szatniarze.

9. W dziale produkcyjnym zakładu gastronomicznego nie wykonuje się prac związanych
 - a) z myciem naczyń.
 - b) z przetwarzaniem surowców.
 - c) z przetwarzaniem półproduktów.
 - d) z magazynowaniem surowców.

10. W dziale handlowym restauracji pracują
 - a) szatniarz i zmywaczki.
 - b) szef kuchni i kierownik sali.
 - c) bufetowy i pomoc kuchenna.
 - d) kierownik zakładu i kierownik sali.

11. Kuchnię wobec konsumentów reprezentuje
 - a) kucharz.
 - b) szef kuchni.
 - c) kierownik sali.
 - d) kierownik zakładu.

12. Organizując stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii należy dokonać właściwego ułożenia surowców, narzędzi pracy i wyrobów gotowych. Właściwym ułożeniem jest taki układ, gdzie
 - a) z lewej strony znajdują się surowce, w polu pracy wyroby gotowe, z lewej strony sprzęt i naczynia.
 - b) z lewej strony znajdują się surowce, ponad polem pracy naczynia i sprzęt, z prawej strony wyroby gotowe.
 - c) z prawej strony znajdują się surowce, ponad polem pracy wyroby gotowe, w polu pracy naczynia i sprzęt.
 - d) z prawej strony znajdują się surowce, w polu pracy naczynia, z lewej strony sprzęt i wyroby gotowe.

13. Organizując stanowisko pracy w pierwszej kolejności należy sporządzić
- umowę o pracę na czas nieokreślony.
 - zakres obowiązków dla pracownika.
 - harmonogram pracy pracownika.
 - opis stanowiska pracy.
14. Gdy restaurator nie dotrzyma warunków umowy, to konsument jako strona umowy ma prawo do
- do bezpłatnego posiłku.
 - do obniżenia ceny zamówienia.
 - do zdenerwowania.
 - żądania zwolnienia winowajcy.
15. Wybór fasonu ubrania służbowego **nie zależy** od
- pory dnia.
 - stylu i preferencji osobistych kelnera.
 - wystroju wnętrza sali konsumenckiej.
 - rodzaju przyjęcia na którym kelner pracuje.
16. Obowiązek noszenia nakrycia głowy podczas pracy **nie dotyczy**
- kucharza.
 - barmana.
 - magazyniera.
 - cukiernika.
17. Nowo przyjęty pracownik do restauracji o obowiązujących go przepisach przeciwpożarowych powinien dowiedzieć się
- z Internetu.
 - na lekcjach w szkole.
 - na specjalnym szkoleniu.
 - czytając literaturę zawodową.
18. Ekspedycja nie jest bezpośrednio połączona
- ze zmywalnią naczyń stołowych.
 - z salą konsumencką.
 - z kuchnią gorącą.
 - z szatnią konsumencką.
19. Do klasycznego ubioru kelnera należą
- długie czarne spodnie, biała koszula, czarna muszka, czarna kamizelka, czarne skórzane buty.
 - długie spodnie, koszula z długim rękawem, muszka, kamizelka, skórzane buty.
 - długie spodnie, biała koszula, krawat, wygodne buty.
 - długie spodnie, koszula, krawat lub muszka, wygodne buty.
20. Zgodnie z Kodeksem Pracy pracownik ma obowiązek
- współpracować z pracodawcą przy wykonywaniu obowiązków z zakresu bhp.
 - zapewnić instrukcje niezbędne do bezpiecznego wykonywania pracy na wyznaczonym stanowisku.
 - organizować pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki.
 - wykonywać nakazy i decyzje organów sprawujących nadzór.

KARTA ODPOWIEDZI

Imię i nazwisko.....

Organizowanie działalności gastronomicznej

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	
Razem:					

6. LITERATURA

1. Biller E. i wsp.: Kucharz & Gastronom. Vademecum. Rea; Warszawa 2001
2. Brzozowska W.: Usługi cateringowe. WSM; Warszawa 2000
3. Czarnecka-Skubina E.: Obsługa konsumenta. SGGW; Warszawa 2005
4. Grzebińska W.: Wyposażenie techniczne zakładów. WSiP; Warszawa 2005
5. Jargoń R.: Obsługa konsumenta część 1. WSiP; Warszawa 2000
6. Jędrzejczak A. (red.): Ekonomia przedsiębiorstw część 1. eMPI²; Poznań 2004
7. Kołozyn - Krajewska D. (red.): Higiena produkcji żywności. SGGW; Warszawa 2003
8. Komosa A.: Ekonomia handlu część 1. Ekonomik; Warszawa 2003
9. Komosa A.: Funkcjonowanie przedsiębiorstwa w warunkach gospodarki rynkowej część 1. Ekonomik; Warszawa 2003
10. Kopta A., Łuszczki B.: Technologia gastronomiczna z towaroznawstwem. WSiP; Warszawa 1999
11. Mazurek-Tkaczyk M. (red.): Rachunkowość przedsiębiorstw gastronomiczno-hotelarskich. eMPI²; Poznań 2000
12. Mitura E., Koniuszewska E.: Ekonomia i organizacja pracy w hotelarstwie. Difin; Warszawa 2006
13. Musiałkiewicz J.: Podstawy przedsiębiorczości. Ekonomik; Warszawa 2003
14. Romanowska M. i wsp.: Podstawy organizacji i zarządzania. Difin; Warszawa 2001
15. Sala J.: Marketing w gastronomii. PWE; Warszawa 2004
16. Wierzbicka Elżbieta; Słownik współczesnego języka polskiego Reader's Digest Przegląd Sp. z o.o.; Warszawa 1998
17. Żabicki W.: Higiena zawodowa dla szkół gastronomicznych. WSiP; Warszawa 1970
18. Żabicki W.: Organizacja bezpieczeństwa i higiena pracy. WSiP; Warszawa 2005
19. www.federacja-konsumentow.org.pl
20. www.gastrona.pl
21. www.hotelarze.pl