Spis treści

Wstęp 9

1. Usługi gastronomiczne 13

1.1. Pojęcie gastronomii 13

1.2. Rodzaje lokali gastronomicznych 14

1.2.1. Kryteria klasyfikacji zakładów gastronomicznych 14

1.2.2. Rodzaje zakładów gastronomicznych 16

1.2.3. Catering 22

1.2.4. Gastronomia hotelowa 23

1.3. Podsystemy rynku usług gastronomicznych 24

1.3.1. Wprowadzenie 24

1.3.2. Gastronomia indywidualna 25

1.3.3. Gastronomia systemowa 26

1.3.4. Gastronomia specjalna 28

1.4. Współczesne trendy w polskiej gastronomii 28

2. Reklama i promocja w gastronomii 34

3. Aranżacja sali konsumenckiej w zakładzie gastronomicznym 39

3.1. Wystrój wnętrza lokalu gastronomicznego 39

3.2. Meble 42

3.3. Wyposażenie sal wielofunkcyjnych w hotelach 45

3.4. Dekoracje 46

3.5. Bielizna stołowa 48

3.6. Zastawa stołowa 57

3.6.1. Wprowadzenie 57

3.6.2. Naczynia szklane 58

3.6.3. Zastawa stołowa metalowa 64

3.6.4. Zastawa stołowa porcelanowa 67

3.6.5. Wyposażenie baru 69

3.6.6. Inne wyposażenie do obsługi gości 74

3.6.7. Wyposażenie w cateringu 76

4. Personel w gastronomii 81

4.1. Wiadomości ogólne 81

4.2. Kierownik gastronomii 84

4.3. Pracownicy kuchni 86

4.4. Kierownik sali 87

4.5. Personel obsługujący 89

4.6. Higiena personelu 99
4.7. Oddziaływanie na pracę personelu 102
4.7.1. Nagradzanie i karanie pracowników 102
4.7.2. Szkolenia 105

5. Zasady obsługi gości w gastronomii 107
5.1. Wiadomości ogólne 107
5.2. Systemy obsługi gości 107
5.3. Obsługa kelnerska 108
5.3.1. Wprowadzenie 108
5.3.2. Prace przygotowawcze do obsługi gości 108
5.3.3. Przywitanie gościa 109
5.3.4. Przyjęcie zamówienia 110
5.3.5. Obsługa gościa przy stoliku 111
5.3.6. Dosadzanie gości do stolika 113
5.3.7. Pożegnanie gościa 114
5.4. Rodzaje gości w restauracji 114
5.5. Obsługa gości przez personel room-service 116

6. Karty menu 119
6.1. Rodzaje kart menu 119
6.2. Cechy karty menu 124
6.3. Zasady układania menu 130

7. Zasady nakrywania do stołu 131
7.1. Zasady nakrywania stołów 131
7.2. Nakrywanie stołów do śniadań 135
7.3. Nakrywanie stołów do obiadu 136
7.4. Nakrywanie stołów do kolacji 136

8. Zasady serwowania potraw 137
8.1. Zasady obsługi przy stole 137
8.2. Metody serwowania potraw 141
8.2.1. Wprowadzenie 141
8.2.2. Serwis talerzowy 141
8.2.3. Francuska metoda serwowania 142
8.2.4. Angielska metoda serwowania 143
8.2.5. Rosyjska metoda serwowania 144
8.2.6. Serwis bufetowy 144
8.2.7. Serwis specjalny 146

8.3. Zasady serwowania śniadań 149
8.3.1. Rodzaje śniadań 149
8.3.2. Bufet śniadaniowy 151
8.4. Zasady serwowania zakąsek 152
8.4.1. Rodzaje zakąsek 152
8.4.2. Ogólne zasady serwowania zakąsek 154
8.4.3. Serwowanie wybranych zakąsek 156
8.5. Zasady serwowania zup 160
8.6. Zasady serwowania dań zasadniczych 162
8.7. Zasady serwowania serów 166
8.8. Zasady serwowania deserów i owoców 167
8.9. Zasady serwowania napojów bezalkoholowych 172
8.9.1. Napoje bezalkoholowe zimne 172
8.9.2. Napoje bezalkoholowe gorące 174
8.10. Zasady serwowania napojów alkoholowych 181
8.10.1. Zasady serwowania piwa 181
8.10.2. Zasady serwowania win 182
8.10.3. Zasady serwowania wódek 192
8.10.4. Serwowanie napojów mieszanych 193
8.11. Dekorowanie potraw i napojów 197

9. Organizacja przyjęć okolicznościowych 200
9.1. Rodzaje przyjęć 200
9.2. Charakterystyka przyjęć 200
9.2.1. Przyjęcia typu angielskiego 200
9.2.2. Przyjęcia zasiadane 206
9.2.3. Przyjęcia mieszane 207
9.3. Zasady organizacji przyjęć 208

10. Zastosowanie systemów komputerowych w gastronomii 218

11. Kontrola jakości usług 220

12. Reklamacje 224

Bibliografia 228