

Danuta Ławniczak
Renata Szajna

Obsługa kelnerska

Podręcznik część 2



rea

kelner

kwalifikacja T.9

Podręcznik dopuszczony do użytku szkolnego przez ministra właściwego dla spraw oświaty i wychowania i wpisany do wykazu podręczników przeznaczonych do kształcenia w zawodach na podstawie opinii rzeczoznawców: **Marii Bobek, Marii Dudkiewicz i Michała Ratajczaka.**

Typ szkoły: **technikum**

Zawód: **kelner**

Kwalifikacja: **T.9 Wykonywanie usług kelnerskich**

Część kwalifikacji: **T.9.2. Obsługiwanie gości**

Rok dopuszczenia: **2014.**

© Copyright by Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne sp. z o.o., Warszawa 2014

© Copyright by Wydawnictwo REA s.j., Warszawa 2013

Wydanie I (2014)

ISBN 978-83-02-14735-7 część 2

ISBN 978-83-02-14717-3 całość

Redaktor prowadzący: **Stanisław Grzybek**

Redakcja: **Bożena Chicińska**

Projekt okładki: **Radosław Pazdrijowski**

Skład: **Inpingo S.A.** www.inpingo.pl

Wydano nakładem Wydawnictw Szkolnych i Pedagogicznych sp. z o.o.

Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

00-807 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 96

Tel.: 22 576 25 00

Infolinia: 801 220 555

www.wsip.pl

Druk i oprawa: DROGOWIEC-PL Sp z o. o.

Publikacja, którą nabyłeś, jest dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, abyś przestrzegał praw, jakie im przysługują. Jej zawartość możesz udostępnić nieodpłatnie osobom bliskim lub osobiście znanym. Ale nie publikuj jej w internecie. Jeśli cytujesz jej fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie zaznacz, czyje to dzieło. A kopiując jej część, rób to jedynie na użytek osobisty.



Szanujmy cudzą własność i prawo.

Więcej na www.legalnakultura.pl

Polska Izba Książki

SPIS TREŚCI

Od Auterek	7
Rozdział 1. Systemy pracy w gastronomii	9
1.1. Systemy obsługi w zakładach gastronomicznych	10
1.1.1. Samoobsługa	10
1.1.2. Obsługa kelnerska	14
1.1.3. Samoobsługa łączona z obsługą kelnerską	17
Rozdział 2. Podawanie potraw	19
2.1. Podawanie śniadań	20
2.1.1. Rodzaje śniadań	20
2.1.2. Naczynia i sztucce do podawania śniadań	23
2.1.3. Techniki podawania śniadań	25
2.1.4. Bufet śniadaniowy	28
2.2. Podawanie przystawek	32
2.2.1. Rodzaje przystawek	32
2.2.2. Naczynia i sztucce do podawania przystawek	34
2.2.3. Techniki podawania przystawek	35
2.3. Podawanie zup	38
2.3.1. Rodzaje zup	38
2.3.2. Naczynia i sztucce do podawania zup	40
2.3.3. Techniki podawania zup	41
2.4. Podawanie dań zasadniczych i serów	46
2.4.1. Rodzaje dań zasadniczych	46
2.4.2. Naczynia i sztucce do podawania dań zasadniczych	47
2.4.3. Techniki podawania dań zasadniczych	47
2.4.4. Podawanie serów	49
2.5. Podawanie deserów	51
2.5.1. Rodzaje deserów	51
2.5.2. Naczynia i sztucce do podawania deserów	52
2.5.3. Techniki podawania deserów	53
Rozdział 3. Podawanie napojów bezalkoholowych	57
3.1. Podział napojów bezalkoholowych	58
3.2. Podawanie kawy	59
3.2.1. Przygotowanie kawy	59

3.2.2. Wybrane receptury przygotowania kawy	64
3.2.3. Naczynia i sztucce do podawania kawy	65
3.2.4. Sposoby podawania kawy	67
3.3. Podawanie herbaty	70
3.3.1. Przygotowanie herbaty	70
3.3.2. Naczynia i sztucce do podawania herbaty	72
3.3.3. Techniki podawania herbaty	73
3.4. Podawanie kakao i czekolady	75
3.4.1. Przygotowanie kakao i czekolady	75
3.4.2. Technika podawania kakao i czekolady	75
3.5. Podawanie zimnych napojów bezalkoholowych	76
3.5.1. Podział zimnych napojów bezalkoholowych	76
3.5.2. Techniki podawania zimnych napojów bezalkoholowych	77
Rozdział 4. Podawanie napojów alkoholowych	81
4.1. Ogólna charakterystyka napojów alkoholowych	82
4.1.1. Działanie alkoholu na organizm człowieka	83
4.2. Podawanie piwa	84
4.2.1. Charakterystyka i podział piw	84
4.2.2. Technika podawania piw	87
4.3. Podawanie win	91
4.3.1. Winorośl i jej odmiany	92
4.3.2. Podział i charakterystyka win	96
4.3.3. Klasyfikacja win	102
4.3.4. Jak polecać wino w restauracji?	105
4.3.5. Serwis win	106
4.3.6. Podawanie win czerwonych	110
4.3.7. Podawanie win białych	114
4.3.8. Podawanie win musujących	115
4.4. Podawanie wódek	118
4.4.1. Podział i charakterystyka wódek	118
4.4.2. Techniki podawania wódek	125
4.5. Dobór alkoholi do potraw	128
Rozdział 5. Zwyczaje żywieniowe różnych narodów	131
5.1. Tradycje żywieniowe	132
5.1.1. Anglia – zwyczaje żywieniowe Anglików	132
5.1.2. Bułgaria – zwyczaje żywieniowe Bułgarów	133

5.1.3. Chiny – zwyczaje żywieniowe Chińczyków	134
5.1.4. Francja – zwyczaje żywieniowe Francuzów	135
5.1.5. Hiszpania – zwyczaje żywieniowe Hiszpanów	137
5.1.6. Izrael – tradycyjna kuchnia żydowska	138
5.1.7. Niemcy – zwyczaje żywieniowe Niemców	139
5.1.8. Rosja – zwyczaje żywieniowe Rosjan	140
5.1.9. Węgry – zwyczaje żywieniowe Węgrów	140
5.1.10. Włochy – zwyczaje żywieniowe Włochów	142
5.2. Obsługa gości z uwzględnieniem ich zwyczajów żywieniowych i kultury jedzenia	143
Rozdział 6. Serwis specjalny	145
6.1. Serwis specjalny	146
6.1.1. Sprzęt do przygotowywania potraw w obecności gości	146
6.2. Przygotowywanie potraw przy stoliku dla gości	148
6.2.1. Tranżerowanie	148
6.2.2. Filetowanie ryb	156
6.2.3. Flambiowanie	160
6.2.4. Przygotowanie przystawek	169
6.2.5. Dzielenie owoców	171
6.2.6. Przygotowanie napojów	178
6.3. Nakrycia specjalne	181
6.3.1. Nakrycie do homara	182
6.3.2. Nakrycie do raków	184
6.3.3. Nakrycie do ślimaków	185
6.3.4. Nakrycie do ostryg	187
6.3.5. Nakrycie do kawioru	188
6.3.6. Nakrycie do fondue	190
6.3.7. Nakrycie do karczochów	192
6.3.8. Nakrycie do szparagów	194
6.3.9. Nakrycie do spaghetti	195
Rozdział 7. Sztuka barmańska	197
7.1. Sylwetka barmana	198
7.2. Bar – miejsce pracy barmana	200
7.2.1. Wyposażenie baru	201
7.2.2. Organizacja pracy w barze	206
7.2.3. Akcesoria i sprzęt barmański	208
7.2.4. Szkło barowe	212

7.3. Charakterystyka napojów mieszanych	214
7.3.1. Historia napojów mieszanych	214
7.3.2. Klasyfikacja napojów mieszanych	215
7.3.3. Short drinki	215
7.3.4. Long drinki	217
7.3.5. Soft drinki	218
7.3.6. Diverse drinks	219
7.3.7. Diet drinks	220
7.3.8. Hot drinks	220
7.3.9. Drinki molekularne	221
7.4. Receptury napojów mieszanych	223
7.4.1. Składniki napojów mieszanych	223
7.4.2. Łączenie składników	225
7.4.3. Miary barowe	227
7.4.4. Zapis receptur	228
7.4.5. Wybrane receptury napojów mieszanych	230
7.5. Technika pracy barmana	236
7.5.1. Sporządzanie zimnych napojów mieszanych	236
7.5.2. Sporządzanie gorących napojów mieszanych	242
7.5.3. Sztuka dekorowania napojów mieszanych	244
Rozdział 8. Organizacja obsługi gości w pokojach hotelowych	249
8.1. Organizacja room service	250
8.1.1. Pomieszczenie room service	251
8.1.2. Wyposażenie i sprzęt do room service	251
8.2. Formy składania zamówienia przez gości	253
8.3. Zasady obsługi gości w pokoju hotelowym	258
8.4. Zasady rozliczania się kelnera z gości hotelowymi	265
Rozdział 9. Przyjęcia w zakładzie gastronomicznym	267
9.1. Rodzaje i charakterystyka przyjęć okolicznościowych	268
9.1.1. Przyjęcia stojące	269
9.1.2. Przyjęcia zasiadane	271
9.1.3. Przyjęcia mieszane	272
9.2. Obsługa kelnerska przyjęć okolicznościowych	273
Bibliografia	279

Podręcznik został opracowany zgodnie z nową podstawą programową, która w ramach zawodów wyodrębniła kwalifikacje oraz wprowadziła zmianę formy egzaminów zawodowych. Podręcznik umożliwia osiągnięcie efektów kształcenia zakładanych dla pierwszej kwalifikacji w zawodzie kelner.

Treści nauczania zawarte w podręczniku obejmują szeroko rozumianą obsługę gości, poczynając od zasad od dawna obowiązujących w pracy kelnera po najnowsze trendy w tej dziedzinie.

Podręcznik został całkowicie ukierunkowany na kształtowanie prawidłowej postawy i nawyków uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem zachowania w stosunku do gości.

Układ i sposób przedstawienia materiału umożliwi nauczycielowi stopniowe wprowadzanie uczniów w tajniki zawodu, a uczniom pozwoli zdobyć bogatą wiedzę teoretyczną oraz profesjonalne umiejętności praktyczne.

Sektor usług gastronomicznych jest niezwykle dynamiczny – ciągle rozwija się i przekształca. Restauracje i bary starają się przyciągnąć licznych gości, oferując nowe usługi, oryginalne potrawy oraz obsługę na najwyższym poziomie. Wysoki standard usług kelnerskich stał się ważnym elementem konkurencji, a to nakłada konieczność nowoczesnego kształcenia uczniów w zawodach związanych z obsługą gości.

Mamy nadzieję, że liczne fotografie i rysunki ułatwią przyswojenie niejednokrotnie skomplikowanych metod i technik obsługi. Ponadto zaznaczenie w tekście lub dodatkowe podanie w skrótowej formie najważniejszych informacji ułatwi ich zapamiętanie.

Liczymy, że nasz podręcznik będzie dla nauczyciela przewodnikiem w organizacji i realizacji procesu dydaktycznego, a uczniom umożliwi osiągnięcie sukcesu na egzaminie potwierdzającym kwalifikacje zawodowe.

Dziękujemy Dyrekcji hoteli Grand i Bristol w Rzeszowie za udostępnienie wnętrza, wyposażenia i sprzętu oraz umożliwienie wykonania zdjęć, które wykorzystaliśmy w naszej książce.

Gorąco dziękujemy wszystkim osobom zaangażowanym w powstanie zdjęć za pomoc, poświęcony czas i wdzięczne pozowanie.

Autorki

Systemy pracy w gastronomii



1.1.

SYSTEMY OBSŁUGI W ZAKŁADACH
GASTRONOMICZNYCH

Systemy obsługi:

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

W zakładach gastronomicznych stosuje się następujące systemy obsługi gościa:

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

Wybrany system obsługi zależy od rodzaju i standardu zakładu oraz od indywidualnych potrzeb i wymagań gości.

1.1.1.

SAMOOBSŁUGA

Samoobsługa jako jedna z form obsługi polega na tym, że gość sam przenosi na stół wybrane przez siebie w bufecie potrawy i napoje.

W systemie samoobsługowym goście sami przenoszą na stół potrawy i napoje.

Zalety samoobsługi:

- szybkość,
- minimalne zatrudnienie.

Zaletą systemów samoobsługowych jest szybkość obsługi przy zmniejszonej liczbie personelu.

Zastosowanie tej formy obsługi jest celowe, gdy:

- występuje duże natężenie ruchu gości,
- sala do konsumpcji jest odpowiednio urządzona i wyposażona,
- zaplecze kuchenne zlokalizowane jest w bezpośrednim sąsiedztwie miejsca, gdzie wydawane są posiłki, oraz sali konsumenckiej,
- kuchnia jest wyposażona w urządzenia o wydajności dostosowanej do natężenia ruchu.

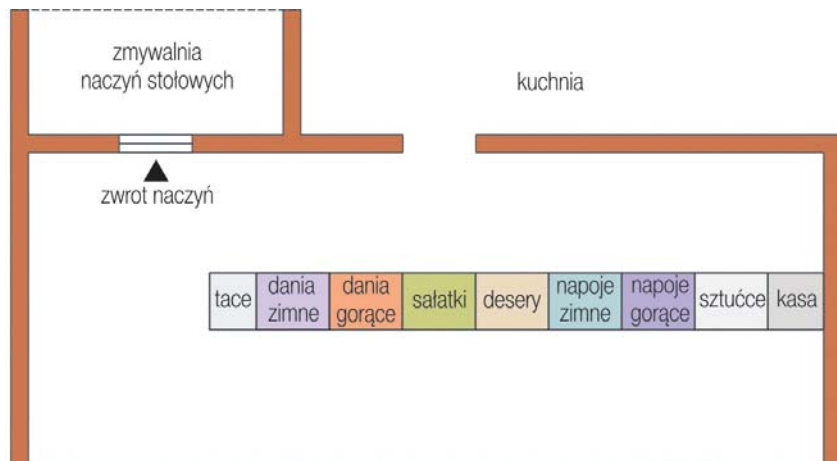
Aby zapewnić wymaganą szybkość obsługi, muszą być spełnione następujące warunki¹:

- jadłospis powinien być umieszczony w widocznym miejscu, aby gość mógł dokonać wyboru posiłku, zanim podejdzie do lady;
- posiłki powinny być wcześniej wyczerpane;
- sztucze, serwetki, przyprawy powinny być ustawione poza ladą wydawczą i kasą;
- jadłospis powinien być umiarkowanie bogaty, aby gość mógł szybko dokonać wyboru;
- miejsca do konsumpcji muszą być uporządkowane natychmiast po ich zwolnieniu przez gości;
- na drodze do wyjścia z sali powinien znajdować się wózek do ustawiania tac z brudnymi naczyniami lub okienko zwrotne do zmywalni.

W zakładach samoobsługowych stosuje się różne systemy ekspedycyjne. Różnice polegają na sposobie ustawienia bufetu, z którego wydaje się potrawy.

Najczęściej spotykane systemy ekspedycji:

- system typu szwedzkiego – potokowy (bufet w jednej linii lub schodkowo)

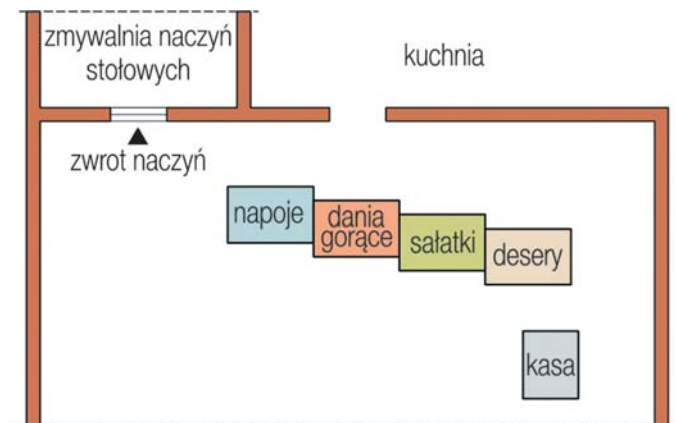


System ekspedycji typu szwedzkiego – układ liniowy

Systemy ekspedycyjne w samoobsłudze:

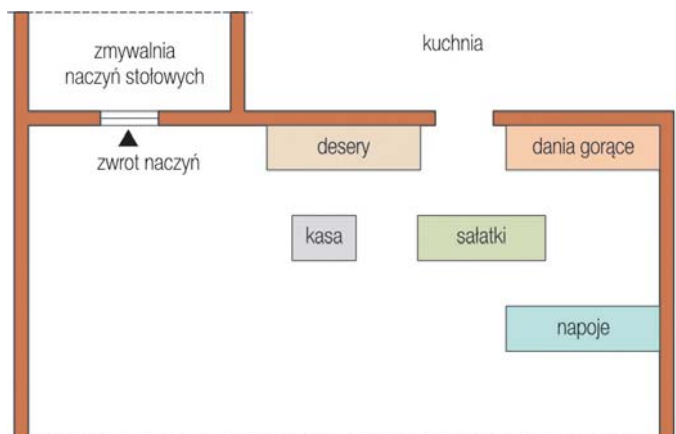
- potokowy – typu szwedzkiego,
- stoiskowy – typu czeskiego,
- okienkowy – typu polskiego,
- francuski.

¹ B. Kosiorowska, *Projektowanie technologiczne zakładów gastronomicznych*, Wydawnictwo SGGW, Warszawa 1998.

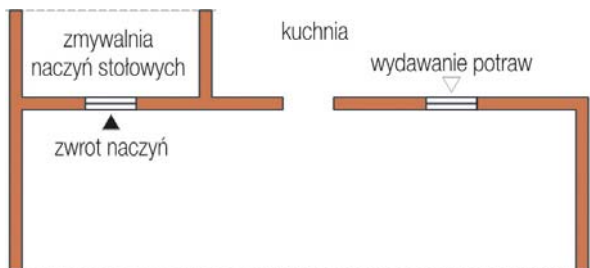


System ekspedycji schodkowy

- system typu czeskiego – stoiskowy (bufet rozrzucony);



System ekspedycji typu czeskiego – układ rozrzucony



System ekspedycji okienkowy

- system typu polskiego (okienkowy), w którym nie ma ekspozycji potraw, a gościom udostępnia się jedynie menu. Potrawy są wydawane przez okienko łączące kuchnię i salę konsumencką.

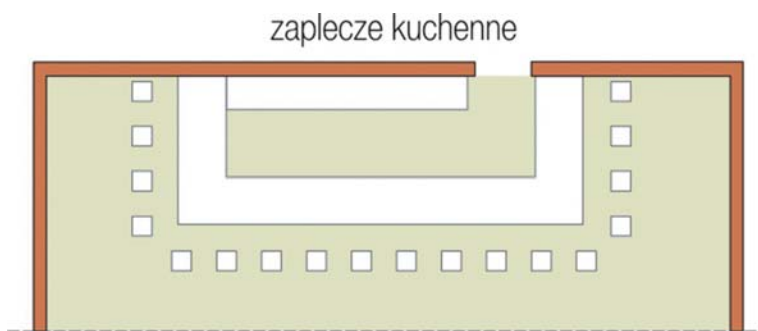
Bufety wydawcze w sali do konsumpcji powinny być wyposażone w następujące urządzenia:

- samoobsługowe lamy chłodnicze na zimne potrawy, napoje oraz wyroby cukiernicze,
- bonety mroźnicze na lody,
- stoły podgrzewcze, bemały lub urządzenia do podgrzewania potraw gorących,
- urządzenia do wykładania zastawy stołowej, sztućców i serwetek,
- dystrybutory zimnych i gorących napojów.

Aranżacja sali konsumenckiej w zakładzie samoobsługowym powinna w czytelny sposób wyznaczać ciągi komunikacyjne, po których porusza się gość. Rozmieszczenie poszczególnych elementów wyposażenia powinno być takie, aby dojście do bufetów, kas i stolików oraz zwrot naczyń odbywał się bez krzyżowania się dróg, bezkolizyjnie, i bez konieczności cofania się. Ładę ekspedycyjną należy ustawić jak najbliżej wejścia. Układ bufetów z potrawami musi być właściwie zaplanowany, np. surówki i dodatki skrobiowe powinny się znaleźć obok potraw mięsnych. Bardzo ważna jest prawidłowa lokalizacja kas oraz stanowisk z tacami i sztućcami.

W niektórych zakładach samoobsługowych wydaje się potrawy w systemie karuzeli. Bufet składa się z zespołu okrągłych półek o średnicy 2 m, na których ustawia się potrawy i napoje. Karuzela-bufet wykonuje jeden obrót w ciągu minuty. Jedna połowa karuzeli znajduje się na sali, gdzie stojący przy niej gość dokonuje wyboru potraw, druga połowa od strony kuchni, gdzie na bieżąco uzupełnia się brakujące potrawy i napoje.

W barach i cocktail-barach znajduje zastosowanie system samoobsługowy typu francuskiego. Potrawy i napoje są przygotowywane, nakładane na talerze i podawane gościom przy ladzie barowej, która pełni także funkcję stołu konsumpcyjnego.



Bar typu francuskiego – samoobsługa

Wyposażenie bufetów w zakładzie samoobsługowym:

- samoobsługowe urządzenia chłodnicze,
- urządzenia do podgrzewania,
- urządzenia do ustawiania zastawy stołowej,
- dystrybutory napojów.

Rozmieszczenie wyposażenia w zakładzie samoobsługowym powinno być takie, aby ruch gości odbywał się w jednym kierunku, bez krzyżowania się dróg.

Wydawanie potraw w systemie karuzeli.

Samoobsługowy serwis bufetowy w gastronomii hotelowej.

Rodzaje bufetów:

- bufety utrzymujące stałą cenę,
- bufety prowadzące sprzedaż detaliczną.

W gastronomii hotelowej często stosuje się samoobsługowy serwis bufetowy do każdego posiłku. W ten sposób serwuje się śniadania, rzadziej obiady i kolacje. W formie bufetu oferuje się szeroki asortyment potraw – od zimnych i ciepłych zakąsek oraz zup i dań zasadniczych do deserów i napojów.

Bufety dzieli się na:

- utrzymujące stałą cenę potraw (zryczałtowana oferta) – liczba potraw i wielkość porcji jest nieograniczona,
- prowadzące sprzedaż detaliczną – cena zależy od rodzaju wybranej potrawy i wielkości porcji.

1.1.2.

OBSŁUGA KELNERSKA

Obsługa kelnerska jest tradycyjną formą obsługi praktykowaną w większości restauracji.

Obsługa kelnerska jest tam, gdzie kelner podaje do stołu zamówiony posiłek.

Obsługa kelnerska polega na tym, że kelner podaje do stołu zamówiony wcześniej przez gościa posiłek.

W porównaniu z samoobsługą jest to znacznie bardziej pracochłonna i czasochłonna forma obsługi, ale zapewnia gościowi usługę na wyższym poziomie.

Najczęściej stosowane systemy obsługi kelnerskiej:

Systemy obsługi kelnerskiej:

- system kelnerów rewirowych,
- system zespołów specjalistycznych,
- system brygadowy,
- system zespołowo-kompleksowy.

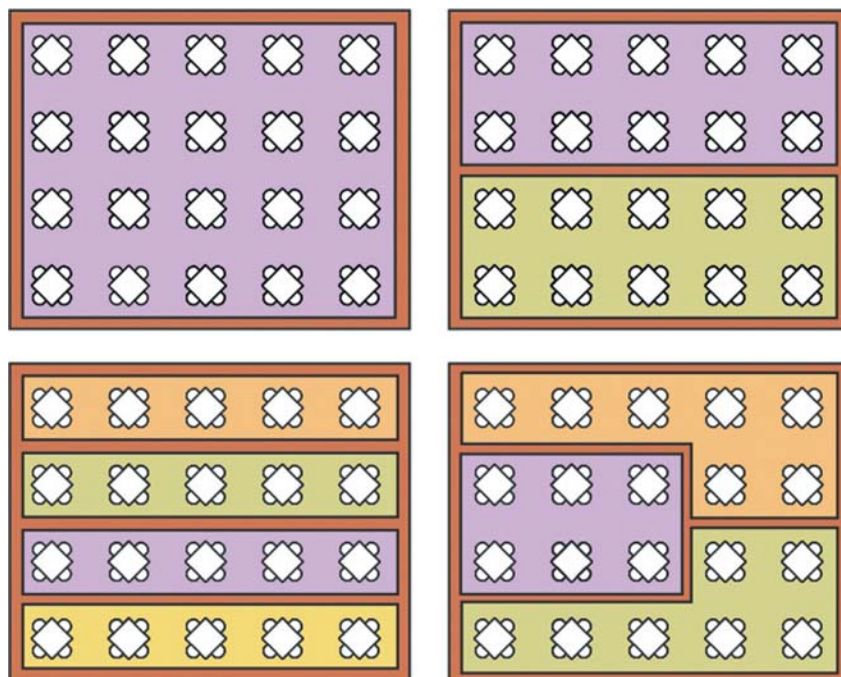
- system kelnerów rewirowych,
- system zespołów specjalistycznych,
- system brygadowy,
- system zespołowo-kompleksowy.

System kelnerów rewirowych

Salę konsumpcyjną dzieli się na rewiry lub sekcje. Do każdej sekcji przydziela się kelnera. Wielkość rewirów, czyli liczba gości obsługiwanych przez jednego kelnera w tym samym czasie, zależy od założonego standardu serwisu. W restauracjach jest to od 10 do 20, w kawiarniach od 18 do 32 osób.

Liczba ta zależy między innymi od wielkości sali i odległości poszczególnej sekcji od ekspedycji oraz od stosowanej metody obsługi.

System kelnerów rewirowych zakłada podział sali na rewiry i przydział kelnera do każdego rewiru.



Podział sali na rewiry

Zmiana rewirów między kelnerami następuje zgodnie z opracowanym wcześniej miesięcznym harmonogramem. W zależności od pory dnia i nasilenia ruchu gości dokonuje się także zmiany wielkości rewirów.

System zespołów specjalistycznych

Zespół specjalistyczny może obsługiwać rewir obejmujący od 80 do 90 miejsc konsumenckich. Zespół składa się z trzech lub czterech pracowników: starszy kelner, dwóch kelnerów i ewentualnie młodszy kelner lub praktykant. Każdy z nich ma przydzielony stały zakres obowiązków.

Starszy kelner jest kierownikiem zespołu:

- wita gości i wskazuje im miejsca przy stole do konsumpcji,
- pomaga gościom dokonać wyboru potraw,
- przyjmuje zamówienia i przekazuje je poszczególnym kelnerom,
- sporządza rachunki i przyjmuje należności,
- koordynuje i kieruje pracą zespołu.

Zespół specjalistyczny tworzą:

- starszy kelner,
- dwóch kelnerów,
- młodszy kelner lub praktykant kelnerski.

Każdy z pracowników ma przydzielony stały zakres obowiązków.



Starszy kelner wita gości



Kelnerka podaje potrawy gościom

W skład brygady wchodzi:

- starszy kelner,
- kelnerzy,
- młodszy kelnerzy,
- praktykanci kelnerscy.

Kelnerzy pod nadzorem starszego kelnera obsługują gości w przydzielonych rewirach.

Starszy kelner (kierownik zespołu):

- odpowiada za pracę całego zespołu, rozliczenie utargu i pobranego sprzętu,
- przydziela kelnerom rewiry i sprzęt niezbędny do obsługi,
- pobiera należności lub kontroluje ich pobieranie przez poszczególnych kelnerów,
- może obsługiwać konsumentów w mniejszym rewirze.

Kelner odpowiedzialny za podawanie napojów alkoholowych i bezalkoholowych:

- przekazuje zamówienia do bufetu lub ekspedycji,
- pobiera zamówione napoje i przynosi do pomocnika kelnerskiego,
- przygotowuje i serwuje napoje mieszane,
- nakrywa stół i sprząta szkło do napojów.

Kelner odpowiedzialny za przygotowanie i serwowanie potraw:

- przekazuje zamówienia do ekspedycji,
- przynosi i serwuje potrawy,
- przygotowuje wybrane potrawy przy stoliku gości,
- nakrywa i sprząta zastawę stołową i sztućce.

System brygadowy

Brygada składa się ze starszego kelnera, kelnerów, młodszych kelnerów i praktykantów kelnerskich. Może obsłużyć od 120 do 150 gości. W tym systemie kelnerzy mają przydzielone rewiry i obsługują gości pod nadzorem starszego kelnera.

Kelnerzy wykonują w swoich rewirach wszystkie czynności związane z indywidualną obsługą gości, korzystając z pomocy młodszych kelnerów i praktykantów lub uczniów kelnerskich.

Młodszy kelnerzy i praktykanci wykonują prace pomocnicze:

- przynoszą zamówione potrawy i napoje do stołu pomocniczego,
- pomagają w sprzątaniu i odoszczędzeniu brudnego sprzętu do zmywalni.



Prace pomocnicze zazwyczaj wykonuje młodszy kelner lub praktykant

System zespołowo-kompleksowy

W tym systemie zespół obsługuje gości w ramach jednej sali konsumenckiej. Ma strukturę podobną do struktury brygady i podział obowiązków, jaki się przyjmuje w systemie brygadowym. Liczba pracowników w zespole zależy od wielkości sali do konsumpcji i liczby miejsc przy stołach. Nie wprowadza się podziału sali na rewiry. Każdy kelner wykonuje wszystkie czynności związane z obsługą i ma obowiązek obsłużenia gości siedzących w różnych miejscach sali. Zespół dysponuje kasą i stoiskiem kelnerskim z zimnymi potrawami i napojami, przyjętymi w komis. W systemie tym obowiązuje wspólna odpowiedzialność materialna wszystkich członków zespołu. Zespół musi rozliczyć się z zakładem z pobranego sprzętu, potraw i napojów oraz utargów pieniężnych.

SAMOObsługa Łączona z Obsługą Kelnerską

System ten stosuje się w barach samoobsługowych typu francuskiego, gdzie oprócz miejsc dla gości przy ladzie barowej ustawia się stoliki na sali. Wyznaczeni kelnerzy obsługujący gości przy stołach, zgodnie z zasadami sztuki kelnerskiej, współpracują z pracownikiem zajmującym się przygotowywaniem i ekspedycją potraw zza lady barowej.

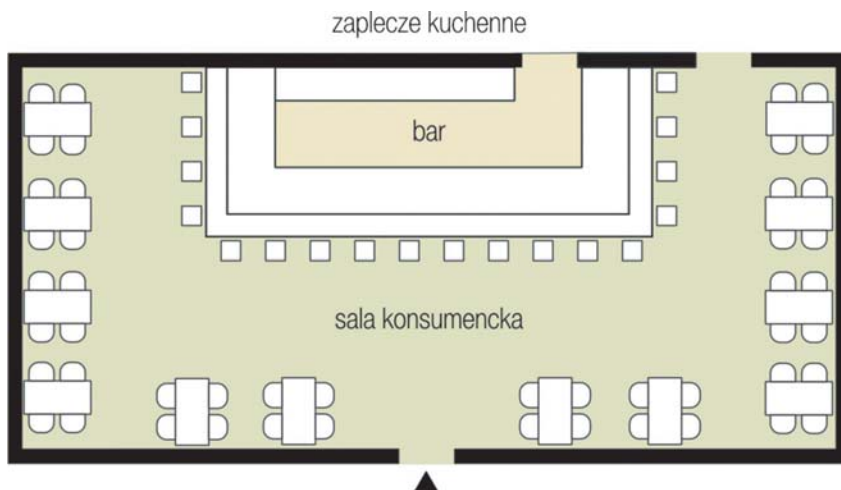
W systemie zespołowo-kompleksowym zespół pracowników obsługuje gości w obrębie jednej sali konsumenckiej.

Nie wprowadza się podziału sali na rewiry.

1.1.3.

System samoobsługi z obsługą kelnerską łączy dwie formy obsługi – obsługę gości przez barmana przy ladzie barowej z obsługą kelnerską przy stołach.

W serwisie bufetowym stosowanym w gastronomii hotelowej i zakładach o wyższym standardzie również często łączy się obie formy obsługi – samoobsługę z obsługą kelnerską. W systemie samoobsługowym goście hotelowi w ramach oferty za zryczałtowaną cenę mogą wybierać sałatki i desery, które samodzielnie przenoszą na stół. Pozostałe potrawy i napoje podaje kelner, zgodnie z indywidualnym zamówieniem.



Bar typu francuskiego – samoobsługa z obsługą kelnerską

Sprawdzian wiadomości



1. Jakie formy obsługi stosuje się w zakładach gastronomicznych?
2. Przedstaw zalety systemu samoobsługowego. Wskaż, gdzie i kiedy należy go stosować.
3. Opisz systemy ekspedycji w samoobsłudze.
4. Jakie formy obsługi stosuje się w gastronomii hotelowej?
5. Na czym polega obsługa kelnerska i jakie systemy obsługi kelnerskiej są najczęściej stosowane?
6. Scharakteryzuj indywidualny i brygadowy system obsługi gościa.

Podawanie potraw



2.1.

PODAWANIE ŚNIADAŃ

Śniadanie jest pierwszym posiłkiem po nocnej przerwie, przed rozpoczęciem pracy. Od śniadania w pewnej mierze zależy nastrój człowieka przez cały dzień, dlatego jego planowanie wymaga dużej wiedzy i staranności. Powinno zawierać różnorodne produkty spożywcze, które w pełni zaspokoją zapotrzebowanie energetyczne osób przed przystąpieniem do codziennych zajęć.

2.1.1.

RODZAJE ŚNIADAŃ

Śniadania, od prostych zestawów po obfite posiłki, oferowane są we wszystkich typach zakładów gastronomicznych.

Rodzaje śniadań:

Rodzaje śniadań:

- proste,
- rozszerzone,
- brunch,
- lunch,
- o charakterze narodowym.

- proste,
- rozszerzone – wiedeńskie, angielskie, amerykańskie,
- brunch,
- lunch,
- śniadania o charakterze narodowym.

Śniadania rozszerzone:

- wiedeńskie,
- angielskie,
- amerykańskie.

Śniadanie proste:

- napój śniadaniowy,
- pieczywo,
- dodatki.

Śniadanie proste (kontynentalne, francuskie)

W skład śniadania prostego wchodzi:

- gorący napój śniadaniowy – kawa, herbata, czekolada lub kakao,
- pieczywo – jasne lub ciemne, bułki, tosty, rogaliki (croissanty) lub bułeczki drożdżowe,
- dodatki – masło, konfitury, dżem albo miód.

Śniadanie kontynentalne może być dowolnie uzupełniane według życzenia gości, którzy wybierają dodatki z oferty przedstawionej w karcie śniadań. Asortyment potraw i napojów oferowanych jako uzupełnienie śniadania musi być możliwie szeroki i powinien zawierać: wszelkiego rodzaju soki, twarogki i sery, wędliny oraz niektóre wyroby garmazeryjne. Z ciepłych potraw należy zaplanować jajecznicę, jajka sadzone, omlety, parówki, serdelki itp.



Śniadanie kontynentalne

Śniadanie wiedeńskie

W skład śniadania wiedeńskiego, poza zestawem kontynentalnym, wchodzi dodatkowo:

- jajko po wiedeńsku,
- kawa ze śmietanką.

Jajko po wiedeńsku to jajko wlane do szklanki i ugotowane w kąpieli wodnej. Podaje się je w wygrzanym naczyniu z niewielką ilością masła. Do nakrycia należy wyłożyć łyżeczkę.

Niekiedy śniadanie wiedeńskie uzupełnia się zestawem wędlin i serów podawanych na półmisku. Wówczas śniadanie takie nazywamy śniadaniem wiedeńskim wzmocnionym lub śniadaniem okolicznościowym.

Śniadanie angielskie

Jest to obfity posiłek, w którym zestaw prosty uzupełnia się, podając:

- świeże soki owocowe, soki warzywne lub kompoty,
- zupy mleczne na ciepło lub na zimno – płatki kukurydziane, pszenne, musli itp. (mogą być podawane również z jogurtem),
- ryby na zimno lub na ciepło – wędzone, gotowane, smażone lub z rusztu,
- potrawy z jaj – omlety z dodatkami, jajka gotowane na twardo lub miękko, jajka sadzone na boczku lub szynce, jajecznicą z dodatkami itp.,
- świeże owoce cytrusowe – grejpfruty, pomarańcze itp.



Śniadanie angielskie

Śniadanie wiedeńskie:

- zestaw do śniadania prostego,
- jajko po wiedeńsku,
- kawa ze śmietanką.

Śniadanie angielskie:

- zestaw do śniadania prostego,
- zupy mleczne,
- ryby na zimno lub na gorąco,
- potrawy jajeczne,
- owoce i soki owocowe,
- herbata „po angielsku”.

Typowym napojem gorącym jest herbata podawana z dodatkiem mleka lub śmietanki.

Śniadanie amerykańskie

Zestaw potraw wchodzących w skład tego śniadania jest taki jak w śniadaniu angielskim. Dodatkowo podaje się mięsne potrawy serwowane na gorąco, takie jak kielbaski, smażony bekon lub szynka, steki i kotleciki podawane na patelniach lub wygrzanych talerzykach. Bardzo popularne są naleśniki na ciepło, tzw. hot cakes, serwowane z dodatkiem syropu klonowego. Zestaw uzupełnia się, podając szklankę wody z lodem.



Naleśniki (ang. *hot cakes*) z syropem klonowym

Śniadanie amerykańskie:

- zestaw do śniadania angielskiego,
- potrawy mięsne na gorąco,
- naleśniki,
- woda z lodem.

Brunch to połączenie śniadania z lunchem.

Brunch

Brunch (czyt. brancz) jest to posiłek będący kombinacją śniadania i obiadu (brunch = breakfast + lunch). Podawany jest zwykle w godzinach od 11.00 do 14.00. Podczas brunchu typowe menu śniadaniowe uzupełniane jest potrawami obiadowymi, takimi jak różne zupy, kielbaski, gulasze, ryby, pieczenie na zimno i na gorąco, sałatki i słodkie desery.

Lunch to odpowiednik obiadu, w skład którego wchodzi przystawki, danie główne, desery i sery oraz napoje.

Lunch

Lunch (czyt. lancz) jest posiłkiem podawanym w godzinach od 12.00 do 15.00 i stanowi odpowiednik lekkiego obiadu. Do podstawowych potraw spożywanych podczas lunchu należą:

- przystawki – sałaty, wędliny, pasztety, potrawy w formie koktajli itp.,
- dania główne – rybne, drobiowe, mięsne, jarskie z dodatkami skrobiowymi i warzywnymi,
- desery – ciasta, torty, kremy, musy, puddingi itp.,
- sery.

Do posiłku serwuje się również napoje zimne i gorące oraz lekkie alkohole.

Śniadania o charakterze narodowym

Są to śniadania, których menu jest uwarunkowane przyzwyczajeniami i tradycjami żywieniowymi mieszkańców danego kraju.

Mogą to być posiłki składające się z różnych potraw – od lekkich i prostych do bardziej sycących i skomplikowanych.

Rodzaj śniadania	Charakterystyka
chińskie	Najczęściej jest to ryż lub kleik ryżowy z drobno posiekanymi warzywami i sosem sojowym. Znamienne dla tej kultury są także małe, gotowane na parze pierożki nadziewane mięsem i warzywami. Do picia podaje się zieloną herbatę.
greckie	Zwykle jest to lekki posiłek, np. niskotłuszczowy jogurt z miodem, suszonymi owocami i orzechami. Można też jeść ciasta, takie jak <i>tiropita</i> (grecka zapiekanka), słodka <i>bougatsa</i> czy <i>spanakopita</i> . Poranną przekąską mogą być także <i>tzatziki</i> lub mięsne omelety. Do śniadania pije się kawę, kawę frappé lub mleko.
hiszpańskie	Zazwyczaj serwuje się <i>churros</i> , długie ciasteczka z ciasta ptysiowego, które macza się w gorącej kawie lub czekoladzie. Alternatywą mogą być <i>tostadas</i> , grzanki smażone na oliwie, albo tortilla z jajek i ziemniaków.
japońskie	Jada się przede wszystkim zupę zwaną miso. Jest to bardzo gęsty bulion przyrządzany ze sfermentowanego ryżu, pszenicy lub soi z dodatkiem soli, drożdży, warzyw i mięs. Obowiązkowym napojem do śniadania jest zielona herbata.
niemieckie	Śniadanie jest proste: składa się z chleba lub bułeczek, smażonych lub gotowanych kielbasek albo parówek, sera, dżemu lub miodu i musli albo owsianki. Do tego kawa lub czekolada, herbatę pija się raczej rzadko.
skandynawskie	W Skandynawii rano je się <i>geitost</i> , jest to brązowy kozi ser przygotowywany na słodko. W Norwegii przygotowuje się na śniadanie <i>smørebrod</i> . Są to wielowarstwowe kanapki z warzywami, pieczonymi i wędzonymi mięsami, rybami czy owocami morza. Nie można również zapomnieć o przysmaku Szwedów, czyli wędzonym łososiu ze świeżym koperkiem.
tureckie	Śniadanie tureckie należy do dość skromnych. Jada się chleb i przede wszystkim ser, zazwyczaj owczy <i>beyaz peynir</i> (słony ser podobny do greckiej fety) oraz <i>kasar</i> (żółty ser owczy), miód, a także oliwki i pikantne mięso. Czasami na śniadanie serwuje się również świeże warzywa. Do picia obowiązkowo podaje się mocno słodzoną herbatę.

Więcej o zwyczajach żywieniowych różnych narodów piszemy w rozdziale 5.

NACZYNNIA I SZTUĆCE DO PODAWANIA ŚNIADAŃ

Do śniadania kontynentalnego należy przygotować:

- talerz, nóż, serwetę,
- filiżankę do kawy na spodku z łyżeczką, dzbanek do napoju i dzbanuszek na mleko lub śmietankę,
- filiżankę do herbaty, dzbanek do wrzątku, talerzyk do odłożenia torebki herbaty, wyciskacz do plasterków cytryny na talerzyku,
- małe pojemniki do podawania masła, dżemu, miodu i innych dodatków wraz ze sztućcami do nakładania,
- koszyk do pieczywa z serwetą,
- zestaw przypraw, cukierniczkę.

2.1.2.

Zestaw stołowy do śniadania prostego:

- talerz, serweta,
- nóż,
- zestaw do napoju gorącego,
- pojemniki na dodatki,
- koszyk na pieczywo,
- przyprawę, cukierniczkę.



Zestaw do podawania kawy



Zestaw do podawania herbaty



Pojemniki na dodatki



Koszyk do pieczywa

Do podawania śniadań rozszerzonych oraz do dodatków wybieranych *à la carte* przygotować należy następujące naczynia i sztucce:

Potrawa	Naczynia/Sztucce/Dodatki
jajecznicza z dodatkami	wygrzany talerz, widelec
jajko na miękko	spodek, kieliszek do jajka, łyżeczka do jajka, obcinacz do jajek
jajka sadzone na boczku lub szynce	wygrzany talerz, nóż i widelec
płatki kukurydziane, musli	talerz głęboki lub miseczka na podstawce, duża łyżka, mleko zimne lub gorące w dzbanuszku, jogurt, miód
owsianka	talerz głęboki lub miseczka na podstawce, duża łyżka
wędlina, wyroby garmazeryjne, sery	półmisek porcelanowy, sztucce do serwowania, musztarda, chrzan, zimne sosy
parówki, serdelki	wygrzany talerz, nóż i widelec, musztarda, chrzan, zimne sosy
naleśniki	wygrzany talerz, nóż i widelec, słodkie sosy lub syropy
mleko/maślanka	kubek do mleka

Potrawa	Naczynia/Sztućce/Dodatki
sok pomidorowy/soki warzywne	tumbler wysoki, długa łyżka do mieszania dodatkowe przyprawy
owoce cytrusowe	talerzyk płaski, nożyk i ewentualnie widelczyk do owoców
soki owocowe/woda	tumbler wysoki, goblet



Zestaw do jajka na miękko



Zestaw do płatków z mlekiem

TECHNIKI PODAWANIA ŚNIADAŃ

Sposób podawania śniadań zależy od organizacji pracy w restauracji. Wyróżniamy następujące formy podawania śniadań:

- zestawy śniadaniowe – indywidualna obsługa gości przy stoliku,
- bufet śniadaniowy – dla większej liczby gości,
- room service – podawanie śniadania do pokoju gościa.

Organizacja bufetu śniadaniowego oraz przebieg obsługi kelnerskiej zostaną szczegółowo omówione w dalszej części rozdziału. Podawanie śniadań do pokoju gości zostanie omówione w rozdziale 8.

Bardzo ważna jest przyjemna atmosfera podczas śniadania, ponieważ wywiera ona w dużej mierze wpływ na nastrój i samopoczucie gościa w ciągu całego dnia. Przygotowując salę do przyjęcia gości, kelnerzy powinni:

- dobrze przewietrzyć pomieszczenie, aby usunąć zapachy z dnia poprzedniego,
- nakryć stoły, ułożyć dekoracje kwiatowe i podstawowe zestawy przypraw,
- przygotować pomocniki kelnerskie.

2.1.3.

Podawanie śniadań:

- zestawy śniadaniowe,
- bufet śniadaniowy,
- room service.

Przygotowanie sali do śniadania:

- przewietrzenie sali,
- nakrycie stolików,
- przygotowanie pomocników kelnerskich.

Na stoły śniadaniowe często kładzie się nakładki, pod każde nakrycie osobno.

Stoły do śniadań nakrywa się obrusami, pojedynczymi serwetkami, albo nakładkami położonymi pod każde nakrycie. Stosowanie serwetek i nakładek jest uzasadnione względami ekonomicznymi. Podczas śniadania często dochodzi do poplamienia obrusa. Aby uniknąć konieczności jego zmiany po śniadaniu, wykorzystuje się serwetki, które łatwiej zmienić i utrzymać w czystości.



Nakrycie podstawowe do śniadania prostego



Nakrycie podstawowe do śniadania rozszerzonego

Nakrycie podstawowe do śniadania przygotowuje się przed przyjściem gości.

Nakrycie podstawowe do śniadania prostego:

- talerz, serwetka,
- nóż,
- zestaw przypraw,
- dekoracja stolika.

Nakrycie podstawowe do śniadania rozszerzonego:

- talerz, serwetka,
- nóż, widelec,
- talerzyk do pieczywa,
- nóż do masła,
- zestaw przypraw,
- dekoracja stolika.

W nakryciu podstawowym nie podaje się filiżanki do napoju gorącego. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy napój serwuje się z dzbanków wieloporcyjowych.

Nakrycie podstawowe do śniadania

Przed przyjściem gości na stołach śniadaniowych przygotowuje się nakrycie podstawowe, które następnie uzupełnia się stosownie do zestawu wybranych potraw. Kształt takiego nakrycia jest uzależniony od obfitości oferowanych zestawów śniadaniowych.

W skład nakrycia podstawowego do śniadania kontynentalnego wchodzi:

- talerz z serwetką złożoną w prosty wzór – w centrum nakrycia,
- nóż – po prawej stronie, ostrzem zwrócony do talerza,
- zestaw przypraw i cukierniczka – powyżej nakrycia,
- dekoracja kwiatowa – powyżej nakrycia.

W przypadku śniadania rozszerzonego do nakrycia podstawowego dodaje się:

- widelec – po lewej stronie nakrycia,
- talerzyk do pieczywa i nóż do masła – po lewej stronie nakrycia.

Nakrycie do napoju gorącego

W nakryciu podstawowym nie powinno się wykładać spodka pod filiżankę i łyżeczki do kawy, herbaty lub innego napoju gorącego. Zamówiony napój podaje się na stół w następujący sposób:

- w wygrzanej filiżance na spodku z łyżeczką,
- w dzbanuszku, z wygrzaną filiżanką na spodku, z łyżeczką oraz dodatkami.

Filizankę, podobnie jak cały zestaw do napoju śniadaniowego, ustawia się po prawej stronie nakrycia. Łyżeczkę układa się na spodku, równolegle do krawędzi stołu, z trzonkiem skierowanym w prawą stronę. Podobnie powinno być skierowane uszko filizanki oraz uszka dzbanuszków do podawania napoju i dodatkowego mleka lub śmietanki.

Wyjątek stanowi sytuacja, gdy kelnerzy serwują napoje gorące z dzbanków wieloporcyjowych bezpośrednio przy stoliku gości. Wówczas na stoliku można ustawić filizankę na spodku z łyżeczką.

Kolejność czynności przy podawaniu śniadań

Po wybraniu zestawu śniadaniowego oraz ewentualnych dodatków przez gościa kelner przystępuje do uzupełniania nakrycia podstawowego i podawania potraw zgodnie z zamówieniem. Ogólny schemat serwowania śniadania jest następujący:

- soki owocowe – jako pobudzające apetyt podaje się na początku,
- dodatki – masło, miód, dżem, konfitury, twarożek itp.,
- pieczywo w koszyku,
- półmisek z wędlinami i serami wraz ze sztuczkami serwisowymi,
- jajko po wiedeńsku – jeżeli występuje w zestawie,
- gorący napój śniadaniowy.

Podczas nakrywania do śniadania dla jednego gościa należy odpowiednio gospodarować przestrzenią na stole. Zachowuje się przy tym następującą kolejność od lewej do prawej:



Jeżeli w zestawie śniadaniowym występują dania charakterystyczne dla śniadania angielskiego lub amerykańskiego, podaje się je bezpośrednio po sokach owocowych, zanim gość rozpocznie konsumpcję pieczywa i dodatków znajdujących się na stole.

Przebieg obsługi jest następujący:

- serwowanie zup mlecznych,
- serwowanie potrawy z ryb,
- serwowanie ciepłych potrawy mięsnych.

Potrawy te ustawia się przed gościem pośrodku nakrycia wraz ze sztuczkami do konsumpcji. Na ten czas talerz przestawiamy na lewą

Podawanie napoju gorącego:

- w filizance,
- w dzbanuszkach jednoporcjowych.

Kolejność podawania potraw:

- soki owocowe,
- dodatki,
- pieczywo,
- półmisek wędlin,
- jajko po wiedeńsku,
- kawa lub herbata.

Schemat nakrycia:

- pieczywo po lewej,
- dodatki powyżej,
- napój po prawej.

stronę poza miejsce nakrycia lub zdejmujemy ze stołu i nakrywamy ponownie, kiedy gość skończy posiłek.

Jeżeli godzina podawania śniadań jest ściśle określona i znane jest menu na śniadanie, kelner może przygotować kompletne nakrycie tuż przed przyjściem gości. Na stole ustawia wówczas talerz lub miseczkę do zupy mlecznej, sztucce, wszystkie dodatki, pieczywo, zimne potrawy (wędlina, sery), zimne napoje (soki, wodę), przyprawy i cukier. Po zajęciu miejsc przez gości przystępuje do serwowania ciepłych dań mlecznych, jajecznych lub mięsnych albo jajka po wiedeńsku oraz gorącego napoju śniadaniowego.

w odniesieniu dla hotelu

minusy:

- potrzebna jest większa liczba naczyń, sztućców i szkła,
- goście zabierają ze sobą potrawy i naczynia,
- zbyt duże porcje nie są zjadane przez gości.

plusy:

- odciążenie kuchni w godzinach szczytu,
- wymaga mniej personelu do obsługi,
- pozwala na obsługę większej liczby gości.



w odniesieniu dla gościa

minusy:

- wyższa cena za śniadanie,
- konieczność samoobsługi,
- tłok przy bufetach.

plusy:

- szeroka oferta dań i napojów,
- możliwość wyboru wielkości porcji,
- nie ma konieczności oczekiwania na obsługę.

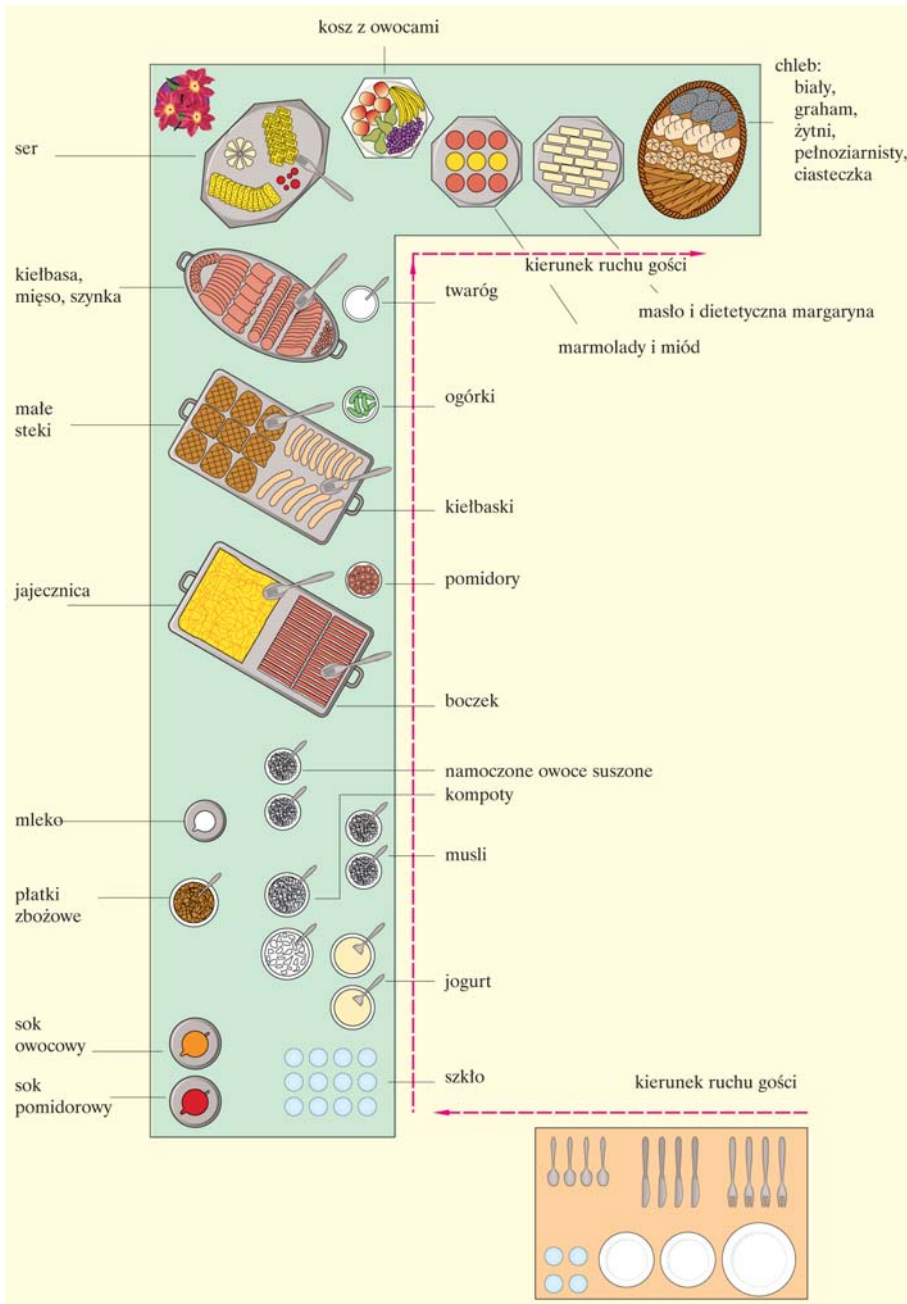
Plusy i minusy bufetu śniadaniowego

2.14.

BUFET ŚNIADANIOWY

Bufet śniadaniowy jest obecnie najczęściej stosowaną formą podawania śniadań w gastronomii hotelowej. W bufecie wystawia się wszystkie potrawy, które zwykle serwuje się na śniadanie. Ogólne zasady organizacji bufetów zostały szczegółowo omówione w rozdziale 8. pierwszej części podręcznika. Bufet śniadaniowy jest dobrym rozwiązaniem w przypadku dużej liczby gości przychodzących do restauracji o jednej porze. Organizacja bufetu z jednej strony odciąża personel obsługujący i pracujący w kuchni, z drugiej – daje gościom możliwość samodzielnego wyboru potraw i napojów.

Bufet śniadaniowy to najczęstsza forma podawania śniadań w gastronomii hotelowej.



Kolejność ułożenia potraw i napojów w bufecie śniadaniowym

Kolejność potraw i napojów w bufecie śniadaniowym

Przy układaniu potraw w bufecie obowiązuje następująca kolejność:

- soki owocowe i soki warzywne w szerokim wyborze,
- produkty mleczne – jogurty naturalne i owocowe, maślanka, śmietana, kefir, biały ser, serki topione,
- produkty zbożowe – płatki owsiane, płatki kukurydziane, musli,
- mleko – chude i tłuste, zimne i gorące,
- suszone owoce i ziarna – rodzynki, owoce w syropie, pestki słonecznika, pestki dyni,
- wędliny, pasztety – w różnych gatunkach,
- świeże warzywa i marynaty, sosy,
- ryby wędzone,
- dania gorące i dodatki – jajecznica, parówki, serdelki oraz musztarda, chrzan, ketchup,
- sery – pleśniowe i żółte pokrojone w kawałki,
- owoce – krajowe i egzotyczne, krojone i w całości,
- przetwory owocowe – dżemy, powidła, konfitury, marmolada, miód,
- masło i margaryna śniadaniowa – w małych porcjach lub w opakowaniach jednorazowych,
- pieczywo – jasne, ciemne, bułeczki, bagietki, pieczywo słodkie, rogaliki śniadaniowe, tosty (z tosterem).

Niekiedy stanowisko z daniami gorącymi organizuje się w formie oddzielnego bufetu, który może być obsługiwany przez kelnera lub pracownika kuchni. Kelnerzy obsługują czasami gości przy stolikach, serwując gorące napoje oraz dodatkowe potrawy wybierane przez gości z karty śniadań.

Bufet z ciepłymi daniami może być obsługiwany przez kelnera.

Kelnerzy serwują gościom gorące napoje i dodatkowe potrawy.



Bufety śniadaniowe

1. Wymień i opisz rodzaje śniadań.
2. Omów kolejność czynności przy podawaniu śniadania.
3. Jakie zalety dla gości ma organizowanie śniadania w formie bufetu?

Sprawdzian
wiadomości



BIBLIOGRAFIA

- U. Arens-Azevedo i in., *Technologia gastronomiczna z obsługą gości*, cz. 3, Wydawnictwo REA, Warszawa 2002.
- O. Arera, *Szkoła barmanów, shake it!*, Wydawnictwo REA, Warszawa 2007.
- J. Berndt-Kostyrzewska, *Kuchnie różnych narodów*, Wydawnictwo Format-AB, Warszawa 2001.
- Z. Błądek, *Hotele - programowanie, projektowanie, wyposażanie*, Wydawnictwo Palladium, Poznań 2004.
- S.J. Dahmer, K.W. Kahl, *Podręcznik dla kelnerów*, Wydawnictwo Wiedza i Życie, Warszawa 1999.
- K. Flis, A. Prochner, *Technologia gastronomiczna z towaroznawstwem*, cz. 1-3, WSiP, Warszawa 1993.
- W. Hoszek, *Urządzanie zakładów gastronomicznych i gospodarstw domowych*, Wydawnictwo Format-AB, Warszawa 2005.
- R. Jargoń, *Obsługa konsumenta*, cz. 1 i 2, WSiP, Warszawa 2000.
- A. Jefford, *101 rzeczy, które powinieneś wiedzieć o winie*, Wydawnictwo Prószyński i S-ka, Warszawa 2000.
- M. Konarzewska i in., *Technologia gastronomiczna z towaroznawstwem*, cz. 1 i 2, Wydawnictwo REA, Warszawa 2004.
- B. Koziorowska, *Projektowanie technologiczne zakładów gastronomicznych*, Wydawnictwo SGGW, Warszawa 1998.
- H. Leitner, *Poradnik dla kelnera*, WSiP, Warszawa 1993.
- B. Mikuta, *Technologia gastronomiczna z obsługą konsumenta*, cz. 1, Wydawnictwo Format-AB, Warszawa 1998.
- M. Müller, O. Mikolasek, *Sztuka składania serwetek*, Wydawnictwo KDC, Warszawa 2004.
- E. Neufert, *Podręcznik projektowania architektoniczno-budowlanego*, Wydawnictwo Arkady, Warszawa 2004.
- Z.T. Nowicki, *Nowe vademecum barmana*, Wydawnictwo Galion, Gdynia 2000.
- B. Pokorska, *Najstynniejsze potrawy świata*, Wydawnictwo Watra, Warszawa 1992.
- Praca zbiorowa, *Kucharz & Gastronom - Vademecum*, Wydawnictwo REA, Warszawa 2001.
- M. Romanowska, *Słownik sztuki kulinarnej*, Wydawnictwo Świat Książki, Warszawa 2006.
- M. Schuster, *Degustacja win*, Wydawnictwo WIG-PRESS, Warszawa 2000.
- T. Prange-Barczyński, *Zawód sommelier*, Wydawnictwo Magazyn Wino Sp. z o. o., Warszawa 2007.
- H. Johnson, J. Robinson, *Wielki atlas świata win*, Wydawnictwo Buchmann, Warszawa 2008.
- F. Sherbert, *Niezależny przewodnik po winach*, Wydawnictwo MADA, Warszawa 2004.
- M. Skinner, *Wino moja pasja*, Wydawnictwo Elipsa, Warszawa 2006.
- A. Skorupka, E. Hadasik, *Komunikacja społeczna*, Wyd. Politechniki Śląskiej, Gliwice 2007.
- E. Superczyńska, M. Żylińska-Kaczmarek, *Zasady żywienia*, Wydawnictwo REA, Warszawa 2004.
- R. Szajna, *Vademecum kelnera*, Wydawnictwo Alfa 2000, Krosno 2006.
- R. Szajna, D. Ławniczak, A. Ziaja, *Obsługa gości (konsumentów)*, cz. 1 i 2, Wydawnictwo REA, Warszawa 2009.
- S. Walton, *Koktajle*, Wydawnictwo Arkady, Warszawa 2004.
- I. Wolff, *Szkoła współczesnego savoir-vivre'u*, Wydawnictwo Delta, Warszawa 2000.

Źródła ilustracji

okładka ©Dmitry Kalinovsky/123rf.com, 9 cristovao/Shutterstock.com, 11 Danuta Ławniczak, 12 Danuta Ławniczak, 13 Danuta Ławniczak, 15 R. Jargoń „Obsługa konsumenta”, WSiP, 16 Michał Stokowski, 17 Michał Stokowski, 18 Danuta Ławniczak, 19 racorn/Shutterstock.com, 20 Dani Vincek/Shutterstock.com, 21 margouillat photo/Shutterstock.com, 22 Enshpil/Shutterstock.com, 24 Michał Stokowski, 25 bitt24/Shutterstock.com, 25 Erika Cross/Shutterstock.com, 26 Renata Szajna, 27 Studio Gravite, 28 images.etc/Shutterstock.com, 29 H&G*, 30 Michał Stokowski, 30 Dmitriy Krasko/Shutterstock.com, 30 kondratyuk/Shutterstock.com, 30 Kryvenok Anastasiia/Shutterstock.com, 34 Michał Stokowski, 36 H&G, 38 ©M.studio/Fotolia, 38 ©Tiramisu Studio/Fotolia, 38 ©derkien/Fotolia, 40 H&G, 40 Sawex, 40 Stalgast, 42 Michał Stokowski, 43 Michał Stokowski, 44 Michał Stokowski, 45 Renata Szajna, 47 Michał Stokowski, 48 H&G, 49 Michał Stokowski, 50 Michał Stokowski, 52 Michał Stokowski, 53 Michał Stokowski, 54 Michał Stokowski,

55 H&G, 57 amenic181/Shutterstock.com, 60 Michał Stokowski, 61 Michał Stokowski, 62 Fanfo/Shutterstock.com, 62 sripfoto/Shutterstock.com, 62 Michał Stokowski, 62 Michał Stokowski, 62 sripfoto/Shutterstock.com, 62 Fanfo/Shutterstock.com, 62 Michał Stokowski, 63 Shebeko/Shutterstock.com, 64 Piyato/Shutterstock.com, 65 Africa Studio/Shutterstock.com, 66 Africa Studio/Shutterstock.com, 66 Michał Stokowski, 66 Michał Stokowski, 67 Michał Stokowski, 70 Michał Stokowski, 71 ©cirquedesprit/Fotolia, 72 Michał Stokowski, 73 Michał Stokowski, 77 Michał Stokowski, 78 Michał Stokowski, 79 Michał Stokowski, 80 Africa Studio/Shutterstock.com, 81 Minerva Studio/Shutterstock.com, 83 Renata Szajna, 85 Danuta Ławniczak, 87 Michał Stokowski, 88 Michał Stokowski, 89 Michał Stokowski, 90 Michał Stokowski, 92 Irina Tischenko/123RF.com, 92 Unclesam/Fotolia.com, 104 Renata Szajna, 105 Renata Szajna, 108 Mirosław Miroński, 109 Michał Stokowski, 110 Michał Stokowski, 111 Michał Stokowski, 112 Michał Stokowski, 113 Michał Stokowski, 113 Silberkorn/Shutterstock.com, 114 Michał Stokowski, 116 Michał Stokowski, 117 Michał Stokowski, 125 Michał Stokowski, 126 Michał Stokowski, 127 Michał Stokowski, 131 AleksWolff/Shutterstock.com, 132 Paul_Brighton/Shutterstock.com, 133 Nikolay Dimitrov/123RF.com, 134 Africa Studio/Shutterstock.com, 135 ben bryant/Shutterstock.com, 136 Michał Stokowski, 137 nito/Shutterstock.com, 139 Michał Stokowski, 140 Africa Studio/Shutterstock.com, 141 Dzinnik Dariusz/Shutterstock.com, 142 Jacek Chabraszewski/Shutterstock.com, 143 Michał Stokowski, 144 Michał Stokowski, 145 ©RAM/Fotolia, 147 Michał Stokowski, 149 Studio Gravite, 149 Michał Stokowski, 150 Mirosław Miroński, 151 Mirosław Miroński, 152 Mirosław Miroński, 153 R&G**, 154 R&G, 155 Andrey Starostin/Shutterstock.com, 157 R&G, 158 Mirosław Miroński, 158 R&G, 159 R&G, 159 Mirosław Miroński, 160 R&G, 162 Michał Stokowski, 168 Michał Stokowski, 170 Subbotina Anna/Shutterstock.com, 172 Mirosław Miroński, 173 Mirosław Miroński, 174 Mirosław Miroński, 175 Mirosław Miroński, 176 Mirosław Miroński, 177 Mirosław Miroński, 178 Michał Stokowski, 181 Michał Stokowski, 182 Renata Szajna, 184 R&G, 185 etitarenko/Shutterstock.com, 186 R&G, 186 margouillat photo/Shutterstock.com, 187 Africa Studio/Shutterstock.com, 187 Renata Szajna, 189 Renata Szajna, 190 Andrii Koval/Shutterstock.com, 191 R&G, 191 Oleg Belov/Shutterstock.com, 192 Fanfo/Shutterstock.com, 193 lorenzo_graph/Shutterstock.com, 193 Renata Szajna, 194 margouillat photo/Shutterstock.com, 195 stockcreations/Shutterstock.com, 195 Studio Gravite, 196 Renata Szajna, 197 Africa Studio/Shutterstock.com, 199 Michał Stokowski, 200 Michał Stokowski, 201 Michał Stokowski, 202 Danuta Ławniczak, 202 Michał Stokowski, 203 Stalgast, 203 Michał Stokowski, 204 Michał Stokowski, 205 Studio Gravite, 206 Michał Stokowski, 207 Michał Stokowski, 208 Stalgast, 208 Sawex, 208 Sawex, 208 Stalgast, 208 Sawex, 208 Stalgast, 209 Africa Studio/Shutterstock.com, 209 Stalgast (sitko barmańskie), 209 Sawex (pozostałe akcesoria), 210 Sawex, 211 Sawex, 211 Stalgast (tłuczek plastikowy, otwieracz), 211 Sawex (pozostałe akcesoria), 212 ©karandaev/Fotolia, 212 ©Grafvision/Fotolia, 212 ©Alexander Tarassov/Fotolia, 212 ©karandaev/Fotolia, 212 ©karandaev/Fotolia, 212 ©karandaev/Fotolia, 213 ©karandaev/Fotolia, 213 ©karandaev/Fotolia, 213 ©Grafvision/Fotolia, 213 ©karandaev/Fotolia, 213 ©karandaev/Fotolia, 216 ©Elenathewise/Fotolia, 216 ©Valery Bareta/Fotolia, 217 ©Oleksandr Dibrova/Fotolia, 219 ©Constantinos/Fotolia, 224 ©Africa Studio/Fotolia, 225 ©karandaev/Fotolia, 229 ©maria_affect/Fotolia, 230 ©spinetta/Fotolia, 231 ©bit24/Fotolia, 232 ©gpalmer/Fotolia, 233 ©Mania777/Fotolia, 234 ©Vitos/Fotolia, 235 ©wollertz/Fotolia, 237 Michał Stokowski, 238 Michał Stokowski, 240 Renata Szajna, 241 Renata Szajna, 242 Michał Stokowski, 243 Gravite, 245 Michał Stokowski, 246 Michał Stokowski, 249 ©Springfield Gallery/Fotolia, 250 Michał Stokowski, 251 Michał Stokowski, 252 Michał Stokowski, 253 Danuta Ławniczak, 254 Michał Stokowski, 255 Michał Stokowski, 258 Michał Stokowski, 259 Michał Stokowski, 260 Michał Stokowski, 261 Michał Stokowski, 262 Michał Stokowski, 263 Michał Stokowski, 265 Michał Stokowski, 267 ©MNSStudio/Fotolia, 274 Michał Stokowski, 275 R&G, 277 Michał Stokowski.

* H&G – „Hotel Und Gast, Fachbuchverlag. GmbH&Co, 2005, za zgodą Europa Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH&Co. KG, 42781 Haan – Gruiten (Germany)

** R&G – „Restaurant Und Gast, Fachbuchverlag. GmbH&Co, 2005, za zgodą Europa Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH&Co. KG, 42781 Haan – Gruiten (Germany)

Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne oświadczają, że podjęły starania mające na celu dotarcie do właścicieli i dysponentów praw autorskich wszystkich zamieszczonych utworów. Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, przytaczając w celach dydaktycznych utwory lub fragmenty, postępują zgodnie z art. 29 ustawy o prawie autorskim. Jednocześnie Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne oświadczają, że są jedynym podmiotem właściwym do kontaktu autorów tych utworów lub innych podmiotów uprawnionych w wypadkach, w których twórcy przysługuje prawo do wynagrodzenia.