ZASADY OBSŁUGI KONSUMENTA

Opracował:
mgr Jakub Pleskacz

ZASADY OBSŁUGI KONSUMENTA

OBSŁUGA KELNERSKA – SERVICE; LE SERVICE

Obsługa konsumenta – obejmuje zakres usług świadczonych przez zakłady gastronomiczne przy podawaniu potraw i napojów. Czynności te określa się jako serwowanie, z języka francuskiego *servir* – podawać, usługiwać.

Serwis – zasady i formy świadczenia usług, przy użyciu właściwego sprzętu, potraw i napojów, wykonywany przez wykwalifikowanych kelnerów. Prawidłowe formy serwisu mogą być zrealizowane tylko wtedy, gdy zakład dysponuje właściwym sprzętem, atrakcyjnymi potrawami i umiejętnością obsługi, czyli wysoko wykwalifikowanym personelem

ZASADY OBSŁUGI KONSUMENTA

RODZAJE OBSŁUGI:

Obsługa table d'hote

polega na serwowaniu potraw zgodnie z określonym menu, o określonej porze wszyscy goście otrzymują to samo menu – serwis często stosowany w sanatoriach, ośrodkach kolonialnych i wypoczynkowych;

Obsługa bankietowa

polega na serwowaniu określonego menu, podobnie jak w obsłudze table d'hote z tą różnicą, iż grono gości jest określone, zamknięte; najczęściej wszyscy zasiadają przy wspólnym stole podczas uroczystości – serwis stosowany podczas wesel, komunii czy uroczystości jubileuszowych;

ZASADY OBSŁUGI KONSUMENTA

RODZAJE OBSŁUGI:

Obsługa a’la carte

polega na serwisie kelnerskim zgodnym z zamówieniem konsumenta na podstawie karty menu, klient wybiera potrawy, określa kolejność serwowania, podaje dodatkowe wskazówki dotyczące potraw. Wszystkie usługi rozlicza bezpośrednio z kelnerem – serwis stosowany w większości restauracji;

Obsługa w pokojach – room service

polega na obsłudze gastronomicznej gości w części noclegowej obiektu hotelarskiego. Najczęściej polega na serwowaniu śniadań zgodnie z zamówieniem złożonym w recepcji lub za pomocą zawieszek klamkowych. Dział room service odpowiada również za organizację drobnych przyjęć w apartamentach.

ZASADY OBSŁUGI KONSUMENTA

RODZAJE OBSŁUGI:

Obsługa bufetowa

polega na ograniczonej obsłudze ze strony personelu. Bufety ustawione są po to, by goście mogli obsługiwać się samodzielnie. Stosowane są różnego rodzaju bufety: sałatkowy, z deserami, śniadaniowy, tematyczny itp. Personel podczas takiej obsługi znajduje się w pobliżu by pomagać i doradzać gościom.

Zadania kelnera przy obsłudze bufetowej:

- doradzanie przy wyborze potraw i napojów,
- pomoc podczas nakładania potraw;
- tranżerowanie i przygotowanie potraw;
- donoszenie potraw i napojów do stolika konsumenta;
- podawanie i nalewanie napojów zarówno zimnych, jak i gorących;
- bieżące uzupełnianie potraw na bufecie.

ZASADY OBSŁUGI KONSUMENTA

METODY OBSŁUGI KELNERSKIEJ – SPOSÓBY SERWOWANIA POTRAW

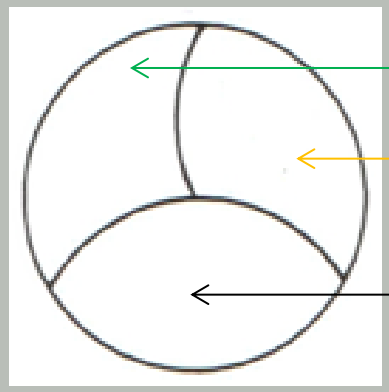
Metoda niemiecka – serwis talerzowy (ostatnio nazywany amerykańskim)

zwana również metodą amerykańską, polega na serwowaniu gościom wyporcjowanych dań na talerzach zarówno płytkich, głębokich, jak też w naczyniach specjalnych np.: kociołek do zup. Potrawa jest przygotowana i ułożona na zapleczu w kuchni. Metoda odnosi się również do napojów porcjowanych w szklankach, filiżankach czy kieliszkach.

ZASADY OBSŁUGI KONSUMENTA

METODY OBSŁUGI KELNERSKIEJ – SPOSÓBY SERWOWANIA POTRAW

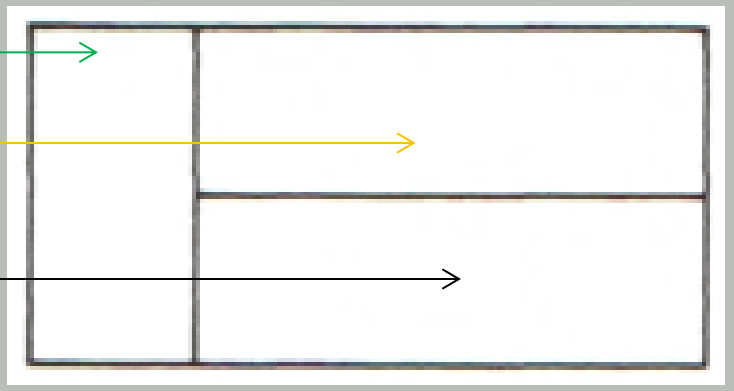
Metoda niemiecka – ułożenie na talerzu i półmisku

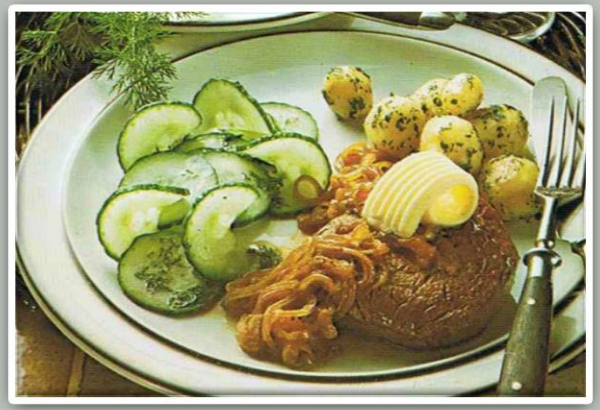


Dodatek warzywny

Dodatek sycący np.: ziemniaki

Główny element dania np.: mięso





ZASADY OBSŁUGI KONSUMENTA

METODY OBSŁUGI KELNERSKIEJ – SPOSÓBY SERWOWANIA POTRAW

Metoda rosyjska

charakteryzuje ją powiedzenie „postaw się, a zastaw”, metoda polega na układaniu na półmiskach i wykładaniu na stół wszystkich zimnych przekąsek, owoców, deserów, ciast, sosów, napojów alkoholowych i bezalkoholowych. Metoda wymaga znacznej powierzchni stołów czy też stolików pomocniczych. Już po przybyciu gości serwuje się dania gorące – serwis stosowany podczas uroczystości rodzinnych np.: imieniny, komunie itp.

ZASADY OBSŁUGI KONSUMENTA

METODY OBSŁUGI KELNERSKIEJ – SPOSÓBY SERWOWANIA POTRAW

Metoda francuska

Metoda A

polega na serwowaniu potraw z półmiska – stąd inna nazwa - metoda półmiskowa, potrawy w kuchni są układane na półmiskach, dekorowane i przekazywane kelnerom, którzy dostarczają półmisek do stolika konsumenta i tam dopiero potrawa serwowana jest na talerz gościa. W metodzie A to kelner przekłada danie z półmiska na talerz gościa – mówimy wówczas o serwisie francuskim pełnym.

ZASADY OBSŁUGI KONSUMENTA

METODY OBSŁUGI KELNERSKIEJ – SPOSÓBY SERWOWANIA POTRAW

Metoda francuska

Metoda B

polega na serwowaniu potraw z półmiska – stąd inna nazwa - metoda półmiskowa, potrawy w kuchni są układane na półmiskach, dekorowane i przekazywane kelnerom, którzy dostarczają półmisek do stolika konsumenta i tam dopiero potrawa serwowana jest na talerz gościa. W metodzie B gość sam przekłada danie z półmiska na swój talerz – mówimy wówczas o serwisie francuskim uproszczonym lub półpełnym.

ZASADY OBSŁUGI KONSUMENTA

METODY OBSŁUGI KELNERSKIEJ – SPOSÓBY SERWOWANIA POTRAW

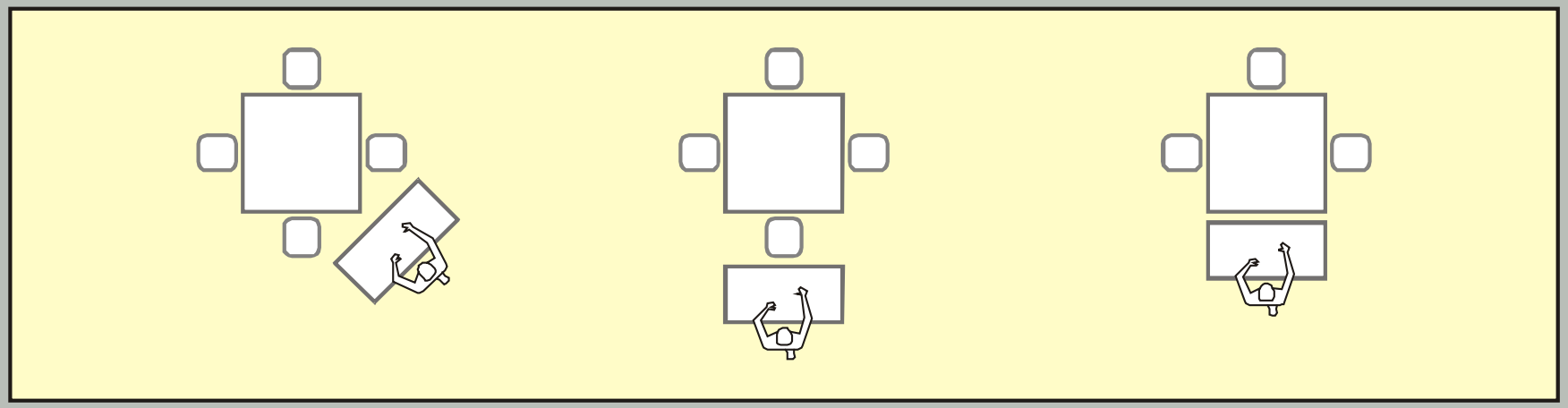
Metoda angielska

polega na bardzo eleganckiej obsłudze gości przy stole konsumenckim z wykorzystaniem stolika pomocniczego – gerydonu. Metoda angielska wymaga szczególnego zaangażowania ze strony kelnera, który całą swoją uwagę skupia na obsługiwanych osobach. Jest to metoda bardzo pracochłonna i wymaga ogromnego doświadczenia ze strony personelu. Odmianą metody angielskiej podczas bankietów jest „cook show” – pokazy kucharskie lub barmańskie.

ZASADY OBSŁUGI KONSUMENTA

METODY OBSŁUGI KELNERSKIEJ – SPOSÓBY SERWOWANIA POTRAW

Gerydon – niewielki stolik pomocniczy dostawiany do stołu konsumenckiego, często na kółkach, wyposażony w: talarze dla gości, palnik lub płytę grzewczą, zestaw do tranżerowania lub flambirowania, sztućce serwisowe oraz przyprawy.



ZASADY OBSŁUGI KONSUMENTA

BIBLIOGRAFIA:

1. http://pl.wikipedia.org
2. Vademecum Kucharz&Gastronom, rea s.j., Warszawa 2007 r.

Dziękuje