



Obsługa konsumenta w hotelarstwie część 2, J.Duda, S.Krzywda, reza 2007, s. 70-99  
Obsługa konsumenta część 2, R.Jargoń, WSiP 2000, s. 98-128  
Obsługa gości część 2, R.Szajna, D.Ławniczak, A.Ziaja, reza 2010, s. 97-133

**Przyjęcie** - umożliwia oderwanie się od kłopotów dnia codziennego, okazanie gościnności, wymianę poglądów, zawarcie nowych znajomości, pogłębienie przyjaźni. Świadczy też o kulturze osobistej zarówno gospodarzy, jak i gości.

### **Czynności związane z organizacją przyjęcia:**

#### 1. Przygotowanie do zawarcia umowy (rozmowa wstępna, sporządzenie listy kontrolnej):

- ustalenie oczekiwań zlecniodawcy,
- scharakteryzowanie gości,
- ustalenie rodzaju imprezy, liczby gości, daty i godziny przyjęcia,
- wskazanie przedziału cenowego,
- określenie wstępnego składu menu,
- preferencje żywieniowe, zwyczajowe i propozycje dotyczące dekoracji,
- ustalenie przebiegu imprezy i oprawy artystycznej,
- ustalenie sposobu komunikowania się,
- wyznaczenie osób odpowiedzialnych za pracę nad przyjęciem.

#### 2. Opracowanie ostatecznej propozycji (rozmowy i konsultacje):

- określenie menu i sposobu serwowania,
- ustalenie sposobu ustawienia stołów, dominującej kolorystyki, ogólnych zasad aranżacji stołu i pomieszczeń,
- skalkulowanie imprezy i określenie ostatecznych kosztów,
- określenie tzw. „bonusów”,
- przygotowanie umowy,
- zarezerwowanie odpowiednich pomieszczeń i wpisanie imprezy w grafik.

#### 3. Podpisanie umowy (przyjęcie zlecenia, dalsze czynności):

- podpisanie umowy i określenie formy płatności,
- ustalenie zasad ewentualnej rezygnacji i określenie wysokości zaliczki oraz kwot, które będą gwarancją pokrycia kosztów lokalu w razie rezygnacji,
- ustalenie harmonogramu prac,
- przekazanie informacji do kuchni, do kierownika sali i do innych jednostek/osób odpowiedzialnych za organizację – ustalenie listy kontrolnej – spis inwentarza,
- wyznaczenie osób odpowiedzialnych za poszczególne punkty umowy.

## Kto może zlecić organizację przyjęcia?

Osoby prywatne:

- przyjęcie z okazji chrztu, komunii, zaręczyn, ślubu czy jubileuszów,
- przyjęcie-niespodzianka jako „prezent” dla innej osoby z różnych okazji.

Institucje:

- przyjęcie z okazji zjazdów, sympozjów, kongresów czy innych konferencji,
- przyjęcia organizowane dla zakładów, firm – imprezy firmowe: oficjalne, świąteczne czy integracyjne,
- przyjęcia organizowane przez urzędy państwowe – przyjęcia protokołu dyplomatycznego,
- przyjęcia towarzyszące imprezom kulturalnym – z okazji promocji filmu, książki.

Hotel:

- dla gości hotelowych jako oferta usługi dodatkowej,
- dla osób z zewnątrz – przyjęcia o różnym charakterze.

## Przykład zlecenia organizacji przyjęcia:

<b>Restauracja „Szkolna”</b>			
Rodzaj przyjęcia:	80 urodziny pana Tadeusza		
Forma przyjęcia:	zasiadane		
Dane osoby zamawiającej:	Imię i nazwisko	adres	telefon
	Karol Parker	Szczecin, Miodowa 11	091 4334172
Forma płatności:	przelew		
Data przyjęcia:	12 listopada 2010		
Czas trwania:	Rozpoczęcie	Zakończenie	
	18:00	22:00	
Liczba osób:	Dorośli	Dzieci	
	26 osób	8 osób	
Kolejność serwowania potraw	Zakąski zimne	półmisek wędlin, rolada serowa, schab ze śliwką sałatki: egzotyczna, z mięsem kraba, deska serów masło, pieczywo sos musztardowy, sos tysiąca wysp, grzyby marnowane	
	Zakąski gorące	polenta z sosem kurkowym	
	Zupa	francuska zupa cebulowa	
	Danie zasadnicze	kotlet de'volai talarki ziemniaczane, lekka surówka z rucoli	
	Deser	Tiramisu Tort jubileuszowy	
Napoje	Zimne	Gorące	Alkoholowe
	woda mineralna, napój gazowany Mirinda, sok jabłkowy	kawa/herbata cukier, śmietanka	Wino musujące Prosecco
Ustalenia dodatkowe:	Osobny stół dla dzieci		

## **Przyjęcia nieformalne dla małych grup osób**

### **Kawa i herbata**

---

Rozpoczęcie: między 16<sup>00</sup> a 18<sup>00</sup>

Czas trwania: ok. 1 godziny

Forma przyjęcia: *przyjęcie zasiadane*

Charakter przyjęcia: *Popołudniowe przyjęcia dla niezbyt licznego grona osób. Mimo że należą one do grupy przyjęć siedzących, nie jest tu wymagany stół i odpowiednia ilość miejsc dla każdego gościa. Spotkania przy kawie czy herbacie mogą odbywać się przy niskich ławach i stolikach. Obok kawy i herbaty z dodatkami (cukier, mleczko, śmietanka, cytryna) podawane są ciasta i ciasteczka, a następnie soki i woda mineralna. Można podać koniak, likier lub winiak.*

Rola obsługi: *Rzadko występuje obsługa, jeżeli przyjęcie organizowane jest w kawiarni lub herbaciarni wówczas personel serwuje gorące napoje oraz drobne ciastka, ewentualnie podaje alkohole.*

Rola gospodarza: *Gospodarz pełni rolę moderatora przyjęcia.*

### **Przyjęcie dla młodzieży**

---

Rozpoczęcie: *godziny wczesno-popołudniowe*

Czas trwania: *ok. 3 godzin*

Forma przyjęcia: *najczęściej w formie cocktail-party*

Charakter przyjęcia: *Przyjęcie często połączone z możliwością potańczenia. Podstawą tego przyjęcia są napoje bezalkoholowe. Menu jest tylko skromnym uzupełnieniem. Najpraktyczniejsze są tartinki (4-5 sztuk na osobę), koreczki z sera, zapiekane śliwki owinięte boczkiem, pulpeciki, paluszki, ciasteczka, cukierki i owoce. Na koniec można podać kawę i herbatę. Napoje i zakąski najlepiej ustawić na stole w formie bufetu. Poza napojami i zakąskami powinny znaleźć się tam literatki i szklaneczki. Należy pamiętać o ustawieniu serwetników z papierowymi serwetkami do wycierania ust i rąk.*

Rola obsługi: *Przygotowanie przyjęcia, nakrycie, przygotowanie bufetu. Młodzież bardzo niechętnie widzi obsługę na swoich przyjęciach.*

Rola gospodarza: *Zwykle to wokół jego osoby odbywa się całe przyjęcie (urodziny – 18-stka, imieniny) lub też jest pomysłodawcą przyjęcia np.: halloween.*

**Młodzież** – kategoria społeczna ludzi w wieku dojrzewania, będących do pewnego momentu pod opieką opiekuna prawnego, najczęściej rodzica. Pod względem faz rozwoju człowieka przyjmuje się granice wiekowe dla młodzieży między 11 a 19 rokiem życia. W okresie wiekowym, do którego zalicza się młodzież następuje gwałtowne dojrzewanie, wzrost. Jest to okres, w którym człowiek rozwija swoje umiejętności, zainteresowania, wiedzę o świecie. Młodzieży przysługują prawa ustalone przez władze .

<http://pl.wikipedia.org/wiki/Młodzież>

## **Przyjęcie dla małych dzieci**

---

Rozpoczęcie: godziny wczesno-popołudniowe a nawet przedpołudniowe

Czas trwania: ok. 2 godzin

Forma przyjęcia: najczęściej w formie cocktail-party

**Charakter przyjęcia:** Przygotowanie przyjęcia dla małych gości z okazji imienin, urodzin czy karnawału wymaga poświęcenia większej ilości czasu. Kilka dni wcześniej należy ułożyć program zabaw i zaplanować wszystkie czynności. Musi on być urozmaicony i przepleciony różnymi zabawami, grami i konkursami. Część obowiązków powinna spoczywać na dziecku, które może samo lub przy pomocy rodzzeństwa przygotować zaproszenia, dekoracje i rekwizyty do zabaw. W dniu przyjęcia dorośli czuwają nad całością i przygotowują menu w postaci kanapek i kolorowych galaretek.

**Rola obsługi:** Przygotowanie przyjęcia. W lokalu często pełnią rolę animatorów przyjęcia np.: jako kłown lub wróżka.

**Rola gospodarza:** Tego dnia nie zaprasza się znajomych na herbatkę. Dorośli jedynie odprowadzają dzieci na przyjęcie i odbierają je o wcześniej umówionej godzinie.

**Dziecko** – w podstawowym znaczeniu - młody człowiek, który nie osiągnął jeszcze pełnej dojrzałości. Pod względem faz rozwoju człowieka przyjmuje się granicę wiekową dzieci do 12 lat. W świetle polskiego prawa za dziecko uznaje się każdą istotę ludzką od poczęcia aż do osiągnięcia pełnoletniości (tj. co do zasady 18 lat). W rozumieniu Konwencji o prawach dziecka, dziecko, z uwagi na swoją niedojrzałość fizyczną oraz umysłową, wymaga szczególnej opieki i troski, w tym właściwej ochrony prawnej, zarówno przed jak i po urodzeniu. Dziecko w polskim prawie nie posiada pełni praw obywatelskich i musi zawsze posiadać jakiegoś prawnego opiekuna, który z jednej strony odpowiada za niego prawnie, a z drugiej ma obowiązek zapewniać mu materialną i psychiczną opiekę.

<http://pl.wikipedia.org/wiki/Dzieci>