

Podstawowe zasady obsługi kelnerskiej

Wzgląd na gościa

.....

.....

.....

Hałas podczas obsługi

.....

.....

.....

Pośpiech

.....

.....

.....

Naprzykrzanie się

.....

.....

.....

Kolejność obsługiwania gości

.....

.....

.....

Oszczędzanie energii

.....

.....

.....

Wybór dróg serwowania

.....

.....

.....

Wytyczne i reguły dotyczące serwisu talerzowego

.....

.....

.....

Ćwiczenie praktyczne:

Noszenie tac, talerzy i nakrywanie stołu w obecności konsumenta



Organizacja i technika pracy w zakładzie gastronomicznym powinny być:

-
-
-
-

Przy wyborze systemu obsługi należy brać pod uwagę:

- szybkość
- dobór
- jakość

Podczas obsługi konsumenta kelner jest obowiązany do:

-
-
-

Jakie trzy formy obsługi kelnerskiej możemy wyodrębnić?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

System rewirowy

.....

.....

Zadania kelnera w indywidualnym systemie obsługi konsumenta:

1)..... 2)..... 3).....

1) obejmują:

.....

.....

.....

.....

2) obejmują:

.....

.....

.....

.....

3) obejmują:

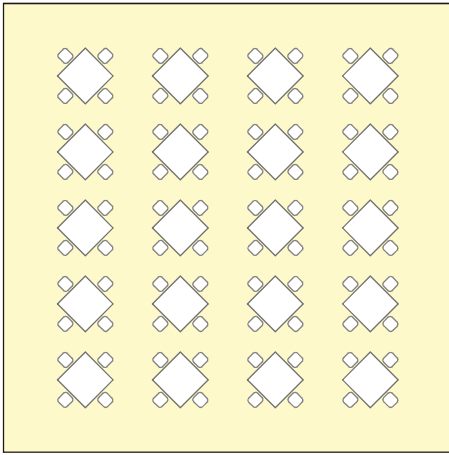
.....

.....

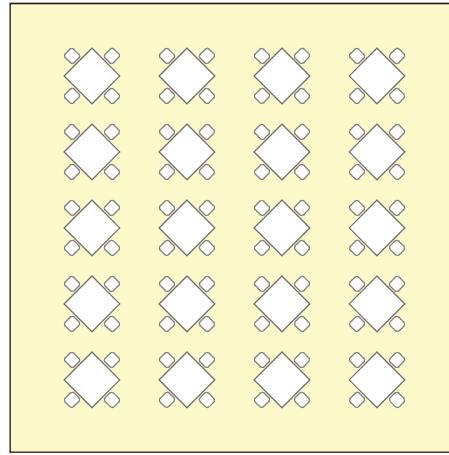
.....

.....

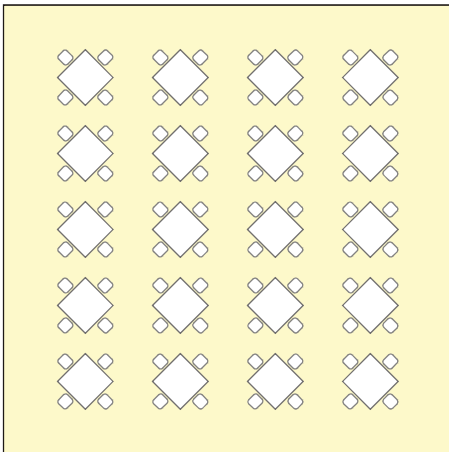
Dokonaj przykładowego podziału poniższych sal konsumenckich na wskazane ilości rewirów:



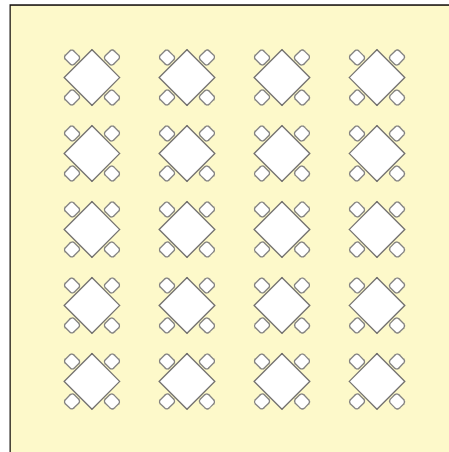
Sala konsumencka z 1 rewirem



Sala konsumencka z 2 rewirami



Sala konsumencka z 3 rewirami



Sala konsumencka z 4 rewirami

System zespołów specjalistycznych

.....
.....

Wielkość rewiru dla zespołu nie powinna przekraczać 80-90 miejsc konsumenckich!

Zespół składa się z 3-4 pracowników:

1)..... 2)..... 3)..... x 2

1)

.....
.....
.....
.....

2)

.....
.....
.....
.....

3)

.....
.....
.....
.....

Zalety systemu zespołów specjalistycznych:

.....
.....
.....
.....

Wady systemu zespołów specjalistycznych:

.....
.....
.....
.....

System brygadowy

.....
.....

W skład brygady (zespołu) wchodzi:

.....

Kierownik zespołu (.....)

.....
.....
.....

Jeśli starszy kelner inkasuje należność w ramach całego zespołu, wówczas nie obsługuje. Jeżeli kelnerzy inkasują należność samodzielnie, wówczas starszy kelner obsługuje, ma mniejszy rewir.

Kelnerzy

.....
.....
.....

Młodszy kelner lub praktykant:

.....
.....
.....
.....

System brygadowy osiąga najwyższą wydajność pracy!!! Może obsłużyć - konsumentów.

System zespołowo-kompleksowy

.....
.....
.....
.....

W tym systemie istnieje wspólna odpowiedzialność materialna wszystkich pracowników, którzy muszą się rozliczyć wobec zakładu z pobranego sprzętu, potraw i napojów, jak również z uzyskanych utargów.

Zespół składa się, zależnie od wielkości obsługiwanej sali, nawet z 5 osób:

.....
.....

Brygada:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

System zespołów w powiązaniu z samoobsługą

.....
.....
.....
.....

Stosowane w praktyce rozwiązania (bufety):

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Bufety stanowią nowoczesną formę sprzedaży, przyczyniając się do podniesienia efektywności ekonomicznej przez zwiększenie obrotu gastronomicznego, przyspieszenie tempa wydawania potraw.

Zasady ustawiania potraw na bufetach:

.....
.....
.....
.....

Systemy organizacji samoobsługi

.....
.....
.....

System typu szwedzkiego -

.....
.....
.....
.....

Konsument płaci

System typu czeskiego -

.....
.....
.....
.....

Konsument płaci

System typu francuskiego -

.....
.....
.....
.....

Konsument płaci

System typu polskiego -

.....
.....
.....
.....

Konsument płaci
