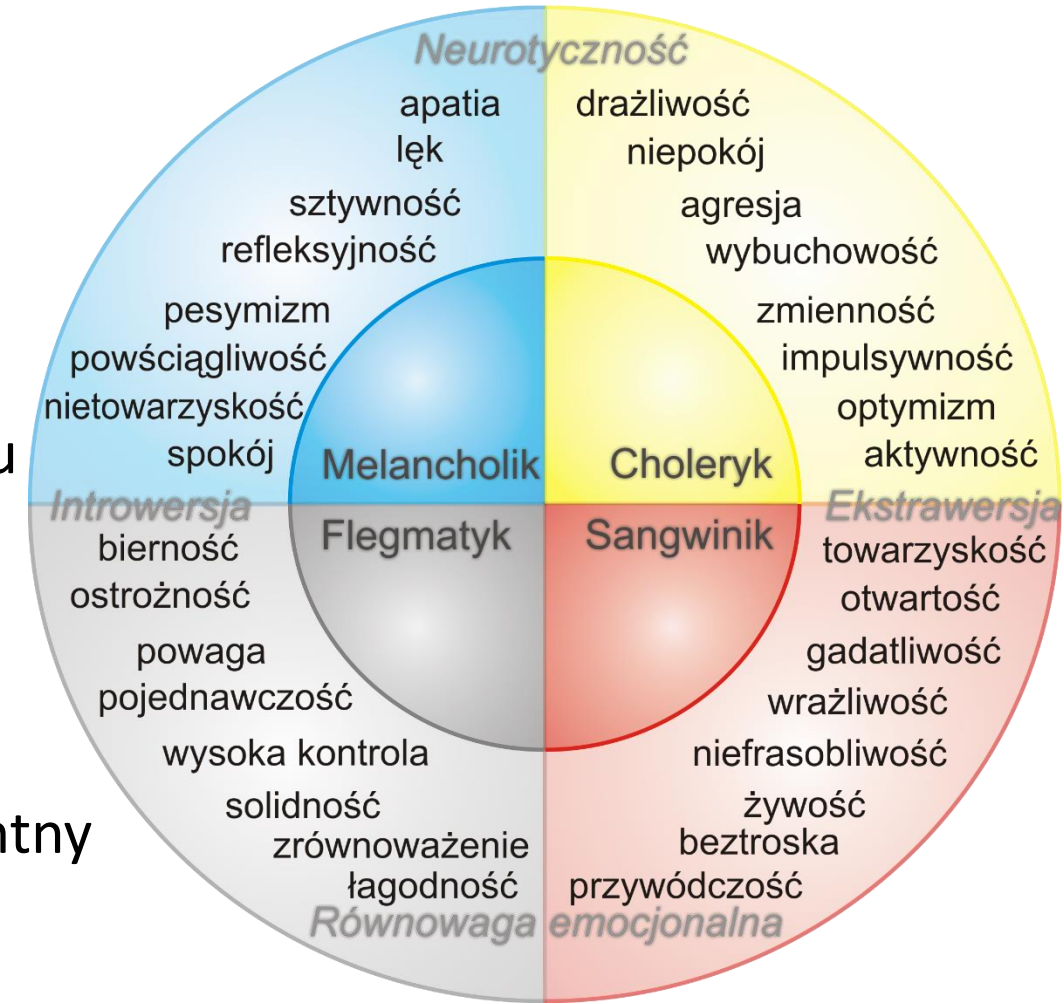


# PRACOWNIA USŁUG I OBŁUGI GOŚCI

## ZJAZD 5

# Człowiek - temperament i charakter

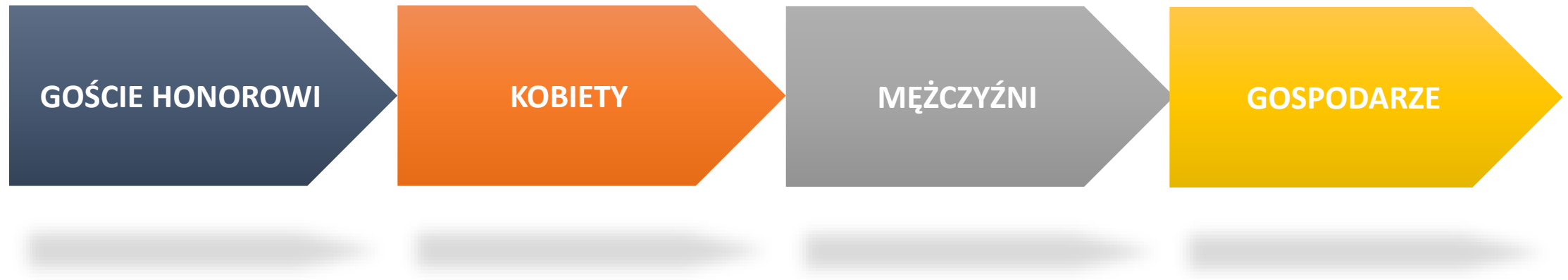
- Choleryk
  - pobudliwy i mało wytrwały w działaniu
- Sangwinik
  - człowiek o żywym i zmiennym usposobieniu
- Melancholik
  - mało uczuciowy i mało aktywny
- Flegmatyk
  - mało pobudliwy, lecz wytrwały i konsekwentny



# Przebieg obsługi gości i zasady obsługi w ZG



# Kolejność obsługi gości



- najpierw obsługiwani są goście honorowi, jubilaci, itd.
- osoby starsze obsługiwane są przed młodszymi
- panie przed panami
- na końcu obsługiwana jest osoba zamawiająca, jeśli nie jest ona gościem honorowym.

# Czynności wykonywane przez kelnera z lewej i prawej strony

## Z lewej strony

- prezentacja potraw na półmiskach,
- serwowanie potraw z półmisek i salaterek,
- nalewanie zupy z wazy
- Przynoszenie potraw na półmiskach – gość sam nakłada potrawę na talerz
- napoje i potrawy do pobrania z tacy przez gościa,
- ustawianie talerzyka do pieczywa
- Ustawianie pojedynczych porcji sałatek do dań zasadniczych
- wykładanie, zbieranie i uzupełnianie elementów zastawy stołowej znajdujących się po lewej stronie nakrycia

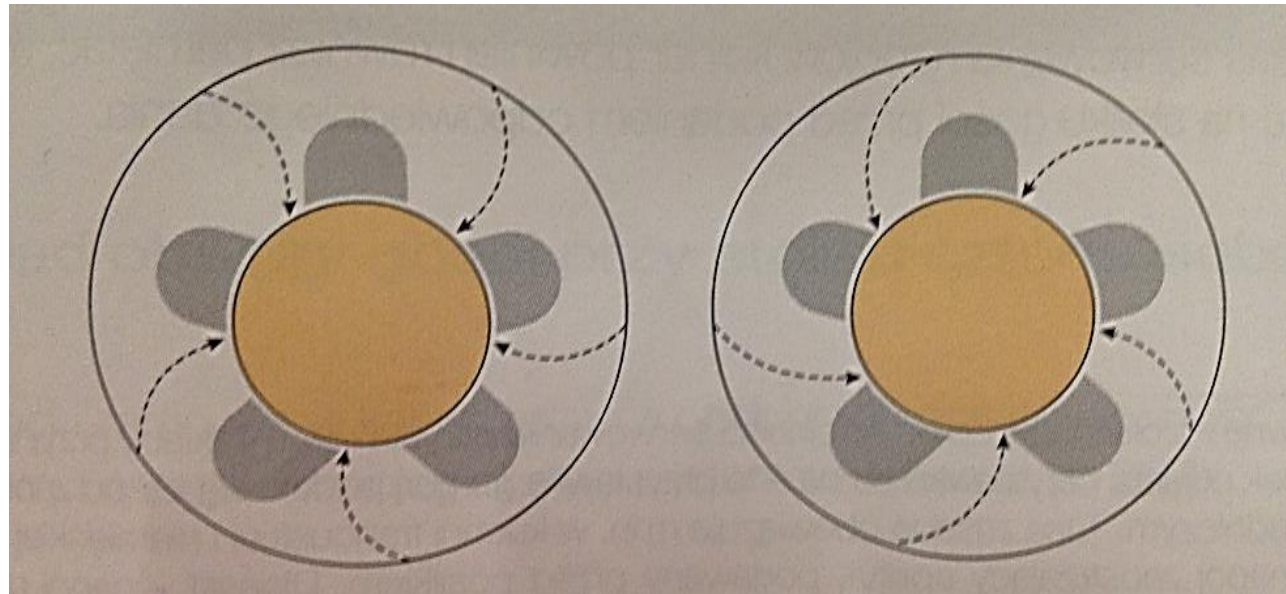


## Z prawej strony

- podanie karty dań
- Podaje rachunek
- Prezentacja butelki
- napełnianie kieliszków i szklanek z butelek i karafek
- Podawanie wyporcjowanych potraw
- Ustawianie wyporcjowanych napojów w kieliszkach, szklankach, lub filiżankach
- Ustawianie sosjerek, waz z zupą
- Wykładanie, zbieranie i uzupełnianie zastawy stołowej po prawej i na środku nakrycia.

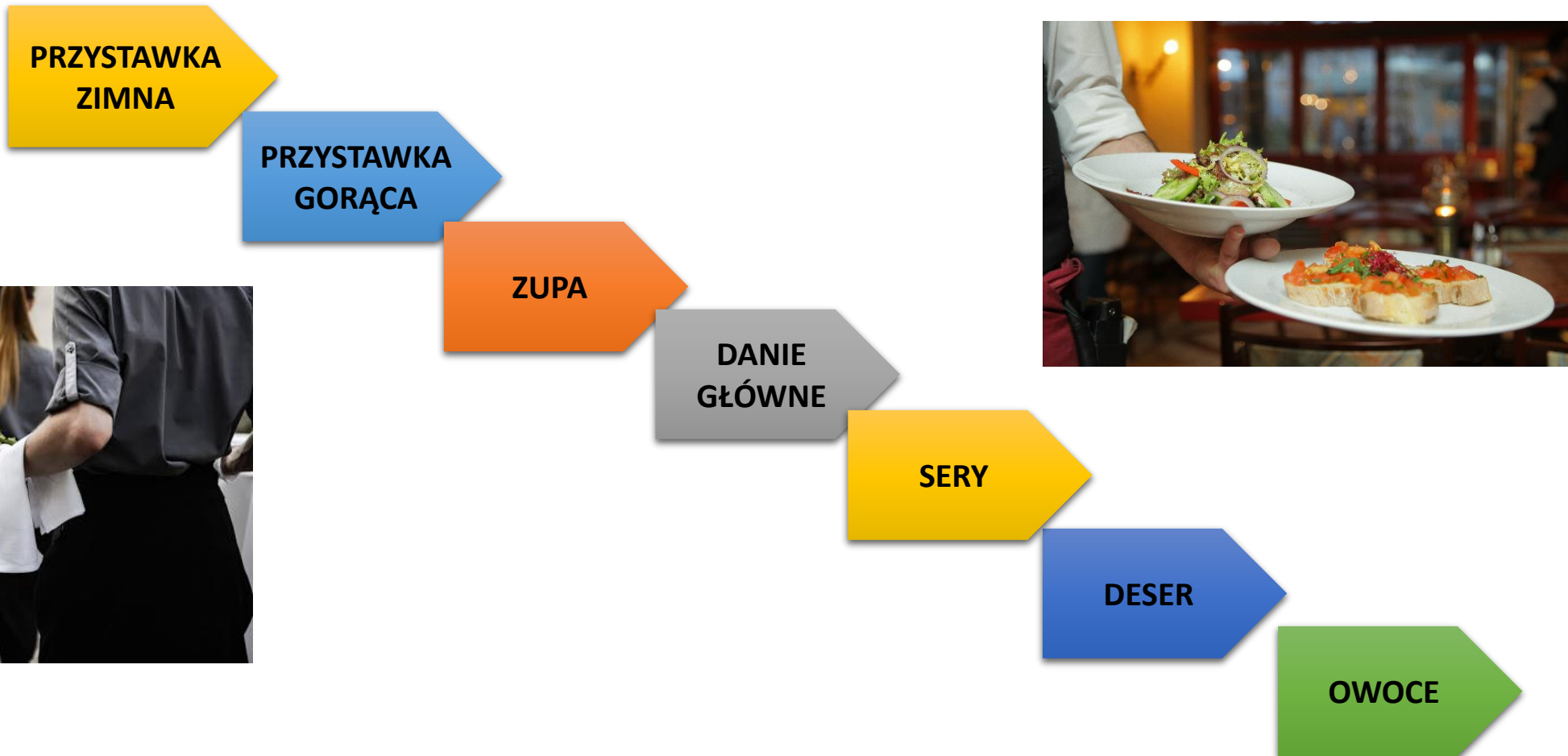
# Kierunki obsługi gości

- Podczas podawania potraw i napojów kelner zawsze powinien poruszać się do przodu.
- Obsługując gości z prawej strony należy poruszać się wokół stołu zgodnie z ruchem wskazówek zegara, z lewej strony odwrotnie.





# Kolejność podawania potraw



- *Czasami gdy posiłek rozpoczyna przystawka zimna to przystawkę gorącą podaje się po zupie, przed daniem głównym. Szczególnie w kuchni francuskiej i niemieckiej*

# Kolejność podawania napojów

APERITIF

NAPÓJ DO  
PRZYZYSTAWKI

NAPÓJ DO  
DANIA  
GŁÓWNEGO

KAWA LUB  
HERBATA

DIGESTIF





# Metody obsługi gości rodzaje serwisów

# Metody obsługi

Metoda obsługi to sposób podawania gościom potraw i napojów.

- **Rodzaj obsługi zależy od:**
  - kategorii restauracji
  - kwalifikacji personelu obsługi
  - rodzaju uroczystości
  - liczby gości
  - rodzaju i liczby dań



# Metody obsługi gości

## Metoda niemiecka



- **Metoda niemiecka** zwana też amerykańską lub serwisem talerzowym polega na podawaniu gościom wyporcjowanych, całkowicie przygotowanych dań na talerzach oraz napojów w odpowiednich naczyniach.
- **Stosuje się podając:**
  - dania śniadaniowe na talerzach
  - przystawki na talerzach lub w pucharkach
  - zupy w bulionówkach lub w filiżankach
  - dania zasadnicze na talerzach
  - napoje w kieliszkach, szklankach lub w filiżankach
  - ciasta i desery na talerzykach lub w pucharkach
  - dodatki do dań i napojów we właściwych naczyniach



# Metody obsługi gości

## Metoda niemiecka



### ZALETY

- estetyczny wygląd potraw
- dokładna realizacja zamówienia
- duża dynamika obsługi
- oszczędność sprzętu
- metoda ekonomiczna

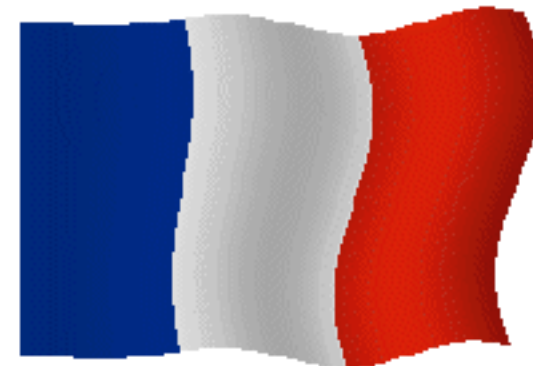
### WADY

- mały kontakt gościa z kelnerem
- goście nie mają wpływu na wielkość porcji
- monotonia obsługi

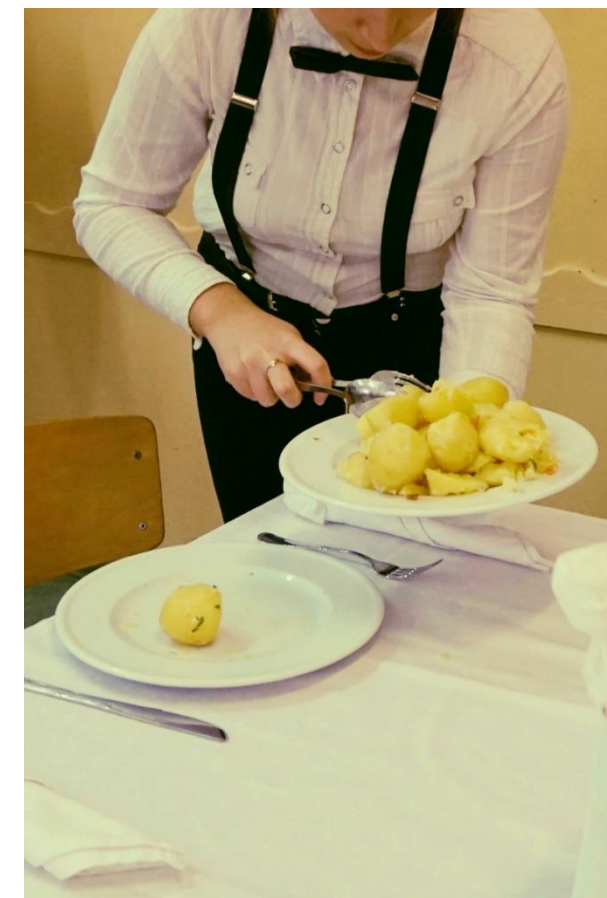
**Metoda niemiecka doskonale nadaje się do obsługi a'la carte.**

# Metody obsługi gości

## Metoda francuska



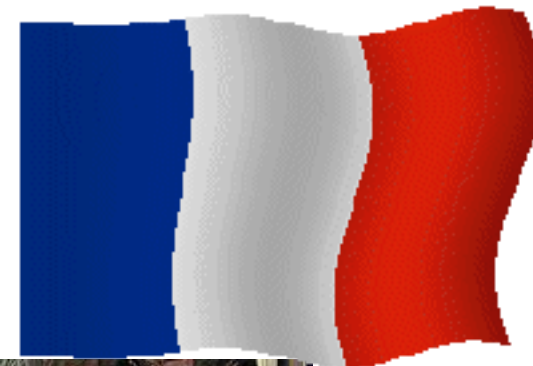
- **Metoda francuska** polega na serwowaniu potraw z naczyń wieloporcyjowych, np. półmisek na talerze gości.
- W zależności od tego, kto przekłada potrawę i w jaki sposób się to odbywa, wyróżniamy dwie odmiany tej metody:
  - metoda francuska A (pełna) - kelner nakłada z półmiska danie gościom na talerze
  - metoda francuska B (półpełna lub uproszczona) - gość sam przekłada potrawę z półmiska trzymanego przez kelnera





# Metody obsługi gości

## Metoda francuska



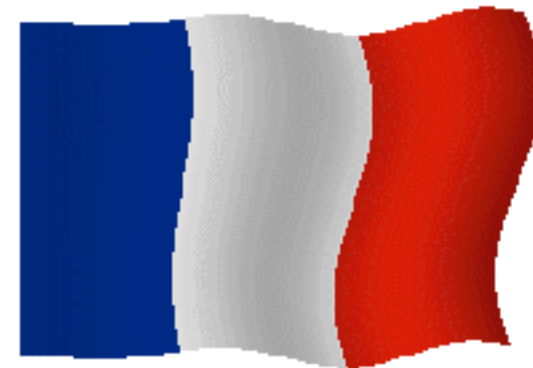
### Metodą francuską możemy serwować:

- przystawki zimne i gorące
  - zupy
  - dania zasadnicze mięsne lub rybne
  - ciepłe dodatki do dań, np. ziemniaki puree, ryż, jarzyny itp.
  - ciasta i torty
  - Napoje
- 
- Kelner odpowiada za estetyczne ułożenie potrawy na talerzu.
    - Zasady układania potrawy na talerzu:
    - talerz nie może być przeładowany
    - potrawa zasadnicza „na dole”
    - dodatki skrobiowe po prawej
    - warzywa po lewej
    - sosem polewamy jedynie mięso



# Metody obsługi gości

## Metoda francuska



### ZALETY

- indywidualna obsługa
- goście decydują o wielkości porcji
- metoda widowiskowa

### WADY

- metoda czasochłonna
- częste „przeszkadzanie” gościowi
- wygląd potraw na półmiskach zmienia się w czasie

**Metoda francuska to najlepsza metoda do obsługi niewielkich przyjęć zasiadanych np. z okazji wizyty delegacji zagranicznej na których obowiązuje ustalone menu**

# Metody obsługi gości

## Metoda angielska



**Metoda angielska** polega na serwowaniu potraw z wykorzystaniem stolika dostawianego do stolika gości.

- Metodą angielską podaje się:
  - Potrawy z mięsa oraz drobiu smażonego, pieczonego i duszonego, gdy konieczne jest ich tranżerowanie lub flambirowanie
  - Ryby smażone i pieczone, gdy konieczne jest ich filetowanie
  - Desery flambirowane
  - Duże skorupiaki wymagające tranżerowania
  - Owoce wymagające dzielenia
  - Sałatki i cocktaile
  - Wybrane napoje bezalkoholowe i alkoholowe



**Tranżerowanie** jest to estetyczne i fachowe rozbieranie oraz porcjowanie mięsa zwierząt rzeźnych, dziczyzny, drobiu i dzikiego ptactwa.



# Metody obsługi gości

## Metoda angielska



### Zasady obsługi metodą angielską

- Kelner w obecności gości przygotowuje potrawę dzieląc ją na porcje, przekładając na talerz, uzupełnia dodatki, przyprawia, dekoruje i serwuje gościom. Podczas serwisu angielskiego kelner powinien stosować się do następujących zasad
  - Stać przodem do gości – nie wolno mu się odwracać ani nagle „znikać” (np. schylać się za stolikiem)
  - Podczas nakładania musi używać obu rąk – w prawej trzyma łyżkę a w lewej widelec
  - Powinien dbać o estetyczny wygląd potraw na talerzach oraz o porządek na stoliku
  - Sporządzając napoje powinien używać odpowiedniego sprzętu barmańskiego



# Metody obsługi gości

## Metoda angielska



### Zasady obsługi metodą angielską

- Stolik pomocniczy lub wózek kelnerski może stać przy stoliku gości albo też być dostawiany dopiero w razie potrzeby. Wyposażenie stolika:
  - talerze dla gości
  - płyty podgrzewcze
  - zestaw do tranżerowania
  - sztucce serwisowe
  - Przyprawy
- Podczas podawania metodą angielską może współpracować dwóch kelnerów.





# Metody obsługi gości

## Metoda angielska



### ZALETY

- daje gościom poczucie indywidualnej obsługi
- goście decydują o wielkości porcji i rodzaju potrawy
- metoda bardzo elegancka, gościom poświęca się dużo uwagi

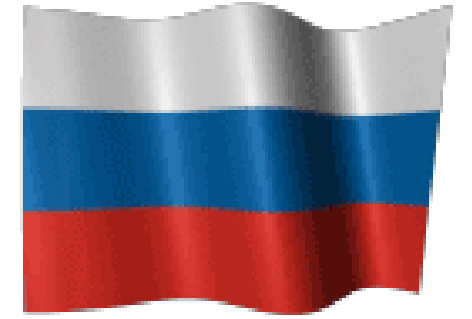
### WADY

- wymaga specjalistycznego wyposażenia
- konieczne wysokie kwalifikacje personelu
- wymagane miejsce na stół dostawczy
- metoda czasochłonna

**Metoda angielska to najlepsza metoda do obsługi małej liczby ważnych lub mających duże wymagania gości.**

# Metody obsługi gości

## Metoda rosyjska



### Metoda rosyjska

- zwana też stylem rodzinnym (familijnym), jest w gruncie rzeczy sposobem przygotowania całego nakrycia stołu.
- Polega na przygotowaniu nakryć oraz zimnych potraw na stole przed przyjściem gości.
- W czasie posiłku naczynia z potrawami „krążą” dookoła stołu pomiędzy gośćmi, którzy sami nakładają sobie wybrane porcje i podają je dalej, aby pozostali goście mogli się również sami obsłużyć.



# Metody obsługi gości

## Metoda rosyjska



### W metodzie rosyjskiej:

- Obsługa kelnerska jest ograniczona do minimum i polega na:
  - podawaniu w określonym czasie ciepłych dań
  - nalewaniu napojów – mogą to również robić sami goście
  - uzupełnianiu brakujących potraw, dodatków i podawaniu przypraw
  - sprzątaniu brudnych naczyń i używanych sztućców
  - uzupełnianiu zastawy stołowej, szkła i sztućców
- Dania gorące można serwować gościom jedną z trzech metod:
  - wyporcjowane na talerzach – metoda niemiecka
  - serwując z półmisek na talerze – metoda francuska
  - ustawiając półmiski lub inne naczynia bezpośrednio na stole – metoda rosyjska



# Metody obsługi gości

## Metoda rosyjska



### ZALETY

- całe nakrycie stołu przygotowuje się przed przyjściem gości
- metoda łatwa, polecana dla niedoświadczonego personelu
- goście właściwie obsługują się sami
- szybka metoda pozwalająca na obsługę większej liczby gości
- obsługa „nie ingeruje” w atmosferę przy stole

### WADY

- metoda wymaga odpowiedniej liczby naczyń do wystawiania potraw na stół
- gościom poświęca się mniej uwagi

**Metoda rosyjska to najlepsza metoda do obsługi przyjęć okolicznościowych rozpoczynających się w ściśle określonym czasie.**



# Metody obsługi gości

## Serwis bufetowy

- **Serwis bufetowy** polega na atrakcyjnej ekspozycji licznych potraw w naczyniach wieloporcjowych na specjalnych stołach – bufetach.
- Typy bufetów
  - zamknięty dla wybranej grupy gości
  - Otwarty gdzie prowadzona jest sprzedaż np. dla gości restauracji
- Najbardziej popularne są bufety:
  - śniadaniowy
  - z przekąskami
  - obiadowy lub kolacyjny
  - sałatkowy
  - z deserami
  - na przyjęcia
  - z napojami





# Metody obsługi gości

## Serwis bufetowy

- **Układ stołów bufetowych zależy od:**
  - kształtu sali
  - liczby gości
  - rodzaju potraw
- **Sposoby ustawienia bufetów:**
  - w centralnym miejscu sali
  - wzdłuż ścian



# Metody obsługi gości

## Serwis bufetowy

### Ułożenie potraw w bufecie

- Stoły bufetowe nakrywa się obrusem, a boczne powierzchnie upina się skirtingami.
- Jeżeli przewiduje się ułożenie potraw na różnych wysokościach, na stole ustawia się nakryte konstrukcje, tzw. nadbudówki.
- Jeżeli zestaw potraw w bufecie odpowiada wielodaniowemu obiadowi, wówczas kolejność wystawiania wynika z ich układu w klasycznym menu:
  - zimne przekąski, sałaty i sosy
  - zupy wraz z dodatkami
  - gorące dania główne z dodatkami i sosami
  - dania słodkie i sery
  - pieczywo



# Metody obsługi gości

## Serwis bufetowy



- Zasady przygotowywania bufetu:
  - atrakcyjny wygląd potraw
  - naczynia ustawione w jednym rzędzie
  - wyłożenie sztućców serwisowych
  - potrawy i dodatki zgrupowane blisko siebie
  - dania gorące w podgrzewaczach
  - napoje gorące w termosach
  - potrawy zimne w witrynach chłodniczych



# Metody obsługi gości

## Serwis bufetowy

- Obsługa kelnerska przy serwisie bufetowym:
  - doradzanie gościom, jeżeli sobie tego życzą
  - dbanie o porządek na stołach bufetowych
  - dbanie o estetyczny wygląd potraw na półmiskach i salaterkach
  - uzupełnianie brakujących potraw, talerzy i sztućców
  - serwowanie niektórych dań, takich jak gulasze, gorące dania mięsne oraz kawy i herbaty
  - zbieranie od gości brudnej zastawy

Kelnerzy obsługują gości także przy stolikach, realizując ich dodatkowe zamówienia lub też serwując do stolików napoje i desery.



# Metody obsługi gości

## Serwis bufetowy

### ZALETY

- atrakcyjnie zaprezentowane dania zachęcają gości
- metoda pozwalająca na obsługę większej liczby gości
- metoda odciążająca kuchnię w godzinach szczytu
- goście sami zaspokajają swoje życzenia co do wielkości porcji i rodzaju potraw

### WADY

- wymaga odpowiedniej liczby naczyń do wystawiania potraw na stół
- wymaga specjalistycznych urządzeń podgrzewczych i chłodniczych
- ciągła konieczność dbania o czystość i estetykę w bufetach
- goście niszczą dekoracje potraw
- goście często zamieniają sztuce do serwowania przez co mieszają się smaki potraw

**Metoda bufetowa to najlepsza forma do obsługi zamkniętego grona gości.**



# Metody obsługi gości

## Rodzaje i zastosowanie metod obsługi

### Styl obsługi

### Zastosowanie

Metoda niemiecka – serwis talerzowy, amerykański	<ul style="list-style-type: none"><li>• Do codziennej obsługi gości restauracji w systemie a'la carte oraz w systemach table d'hotel lub apart</li></ul>
Metoda francuska - serwis francuski	<ul style="list-style-type: none"><li>• Przyjęcia zasiadane i bufety zasiadane</li></ul>
Metoda angielska - serwis angielski	<ul style="list-style-type: none"><li>• Przyjęcia zasiadane dla niewielkiej liczby gości</li></ul>
Metoda rosyjska – serwis rosyjski	<ul style="list-style-type: none"><li>• Liczne przyjęcia zasiadane</li></ul>
Serwis bufetowy	<ul style="list-style-type: none"><li>• W restauracjach, barach np. bufety śniadaniowe, sałatkowe</li><li>• Przyjęcia bufetowe, przyjęcia amerykańskie i bufety zasiadane</li></ul>
Room service	Do obsługi gości w pokojach hotelowych (dostępność usługi zależy od kategorii hotelu)

# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów



# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów

- Formy przyjęć dyplomatycznych

Przyjęcia stojące	Przyjęcia siedzące
Poranny aperitif	Poranne śniadanie robocze
Lampka wina	Lunch roboczy (business lunch)
Przyjęcia koktajlowe	Obiad (oficjalny lub roboczy)
Przyjęcia bufetowe	herbatka

# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów

- **PORANNE ŚNIADANIE ROBOCZE:**

- Organizowane często podczas wyjazdów za granicę
- Rozpoczyna się zazwyczaj między 7.30 a 8.30
- Trwa około 1 godziny
- Okazją może być spotkanie polityka z kilku wybranymi publicystami, biznesmenami, działaczami gospodarczymi
- Często najwyższy gość występuje z odczytem dla zaproszonych gości.
- W czasie konsumpcji rozmowa ma zazwyczaj charakter towarzyski.
- Dopiero po śniadaniu, podczas kawy uczestnicy spotkania przechodzą do zasadniczej rozmowy merytorycznej.



# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów

## • LUNCH ROBOCZY ( BUSINESS LUNCH )

- Jest bardzo powszechna i praktyczną formą kontaktów „ przy stole”.
- Podczas lunchu można w swobodnej i niezobowiązującej atmosferze omówić sprawy interesujące partnerów.
- Termin takiego spotkania i miejsce ustala się zazwyczaj przez telefon lub podczas okolicznościowej rozmowy w biurze czy na koktajlu kilka dni wcześniej.
- Storna inicjująca proponuje lokal i czas , zazwyczaj w południe (miedzy 12.00 a 14.00) , zamawia stolik.
- Restauracja musi być znana i o dobrej renomie.





# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów

## • OBIAD

### • Roboczy

- Rozpoczyna się pomiędzy 19.00 a 21.00 najczęściej jest to 20.00
- Przyjęcie dla ściśle określonej liczby zaproszonych gości. Menu lekkie zbliżone do menu lunchowego

- Oficjalny obiad (ang. State dinner) to oficjalne przyjęcie zasiadane wydawane dla gości a honorowego i zaproszonych gości



# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów

## • HERBATKA

- Popularna forma spotkań towarzyskich pań działających w życiu społecznym czy politycznym.
- Służą nawiązaniu bliższych kontaktów pań, które posiadają dużo wolnego czasu w większym stopniu niż ich mężowie.
- Spotkania tego rodzaju może być poświęcone jakiemuś konkretnemu celowi np.
  - zorganizowanie imprezy charytatywnej
  - poinformowaniu o podejmowanych inicjatywach pań, których mężowie pełnią funkcje publiczne.



# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze kons

## • MENU NA PRZYJĘCIA DYPLMATYCZNE

- Dobór menu zależy od charakteru organizowanego przyjęcia, składu i liczby zaproszonych osób, pory roku i klimatu miejsca
- W menu należy uwzględnić
  - Preferencje gości
  - Zróżnicowanie smakowe i kolorystyczne
  - Dania powinny być przygotowane do jedzenia (np. filety)
  - Nie podaje się potraw wymagających użycia rąk
- Okolicznościowe karty menu

DEJEUNER OFFERT PAR  
SA MAJESTE IMPERIALE HAILE SELASSIE I  
EMPEREUR D'ETHIOPIE

EN L'HONNEUR  
DE SON EXCELLENCE  
LE PRESIDENT DU CONSEIL D'ETAT  
DE LA REPUBLIQUE POPULAIRE  
DE POLOGNE  
ET MADAME EDWARD OCHAB

M E N U

Crème de céleris aux profiterolles

Carpe au court bouillon

Canard rôti aux pommes  
Pommes frites

Poire au chocolat



Chablis 1961

Côtes-du-Rhône

Heidsieck, Dry Monopole

VARSOVIE-WILANÓW 19 SEPTEMBRE 1964



# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów

## ARANŻACJA STOŁU I SALI NA PRZYJĘCIA DYPLOMATYCZNE

- Stół nakrywa się białym lub jasnym obrusem
- Należy unikać wyszukanych wzorów składania serwetek dla gości
- Na przyjęciach oficjalnych używać bardzo eleganckiej porcelany, szkła, i sztucców – niekiedy bogato zdobionych, kryształowych kieliszków czy srebrnych sztucców
- Zastawa stołowa raczej bez zdobień i ornamentów
- Unikać należy z nadmiernej dekoracji – na ogół żywe kompozycje kwiatowe i świece w wysokich świecznikach
- Stoły na przyjęcia robocze dekoruje się skromniej niż na oficjalne
- Dekoracja nie może zasłaniać osób siedzących naprzeciwko



# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów

## REGUŁY PROTOKOŁU DYPLOMATYCZNEGO

Podstawowymi zasadami protokołu dyplomatycznego są zasady pierwszeństwa i starszeństwa zwane regułami *precedencji*.

- **ZASADA PIERWSZEŃSTWA**

Określa, które rangi dyplomatów są wyższe, a które niższe. Dotyczy również ustalenia procedencji stanowisk państwowych, w obrębie określonych struktur cywilnych, wojskowych, kościelnych, naukowych itp.

- **ZASADA STARSZEŃSTWA**

Określa procedencję wśród osób o tej samej randze lub klasie dyplomatycznej.

Kluczem do ustalenia starszeństwa jest początek rozpoczęcia misji lub objęcie danego stanowiska.



# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów

## ZASADY ROZMIESZCZANIA UCZESTNIKÓW PRZYJĘĆ OFICJALNYCH

- **Przy rozmieszczaniu gości** na przyjęciach oficjalnych pomocna staje się lista gości przygotowana przez zleceniodawcę. Według tej listy uczestników przyjęcia dzieli się na dwie grupy:
  - GOSPODARZE
  - GOŚCIE.
- Kolejność w poszczególnych grupach zależy od hierarchii zajmowanych stanowisk i pełnionych funkcji.
- **W momencie planowania rozsadzania gości należy pamiętać o :**
  - najpierw wyznacza się miejsce/ miejsca honorowe.
  - miejsce/ miejsca gospodarzy wyznacza się blisko miejsca honorowego
  - o rozsadzaniu kolejnych gości decyduje ranga i pozycja każdego uczestnika.

# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów

## MIEJSCE HONOROWE:

- Naprzeciw lub po prawej stronie gospodarza
- Na wprost drzwi wejściowych
- Na wprost okien
- **Wyznaczając miejsce honorowe należy kierować się regułami dotyczącymi położenia tego miejsca zależnie od stołu i gospodarza:**
  - przy stole podłużnym, tzw. Konferencyjnym ( na kształt litery I lub O) , jest to miejsce na wprost drzwi wejściowych pośrodku dłuższego boku
  - przy stołach w kształcie litery E lub U jest to miejsce pośrodku zewnętrznej, poprzecznej części stołu także na wprost drzwi wejściowych
  - przy niesprzyjającym układzie Sali ( np. drzwi wejściowe z boku), miejsce honorowe powinno znaleźć się na wprost okien , tyłem do ściany głównej.
- **Położenie miejsca honorowego względem miejsca gospodarza/ gospodarzy przyjęcia określają zasady:**
  - jeżeli gospodarzem przyjęcia jest **mężczyzna** – gość honorowy zajmuje miejsce na wprost niego przy stole podłużnym lub po jego prawej stronie , jeżeli stół m kształt litery E lub T.
  - jeżeli przyjęcie jest wydawane przez gospodynię i gospodarza dla gościa honorowego, którym jest mężczyzna, wyznacza się miejsce po prawej stronie gospodyni, a jego żonie po prawej stronie gospodarza.

# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów

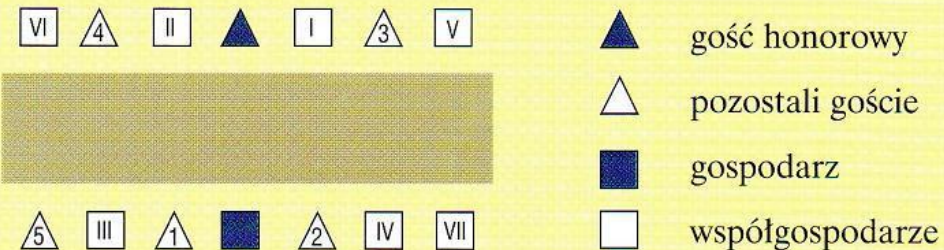
## MIEJSCE GOSPODARZA PRZYJĘCIA

- Gospodarz przyjęcia biznesowego zajmują miejsce:
  - pośrodku dłuższego boku stołu konferencyjnego o kształcie litery *I* lub *O*
  - pośrodku poprzecznej części stołu mającego kształty litery *E* lub *T*
  - jeżeli miejsca są tylko po jednej ze stron stołu wówczas gospodarz przeznacza miejsce po swojej prawej stronie dla gościa honorowego

# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów

## PRZYKŁADOWE ROZMIESZCZENIE GOŚCI

### SCHEMAT ROZSADZENIA GOŚCI PRZJECIA BIZNESOWEGO



Gospodarz zajmuje miejsce pośrodku długiego boku – naprzeciwko siebie wyznacza miejsce dla gościa honorowego, Pana Nowaka. Drugi w hierarchii gość zajmuje miejsce nr 1 – po prawej stronie gospodarza, zaś po lewej gość znajdujący się na liście pod nr 2. Po prawej stronie gościa honorowego usiądzie współgospodarz nr I, a po lewej nr II. Pozostali goście zajmują miejsce na przemian stosownie do ich stanowisk i funkcji.

# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów

## MIEJSCE GOSPODARZY PRZYJĘCIA

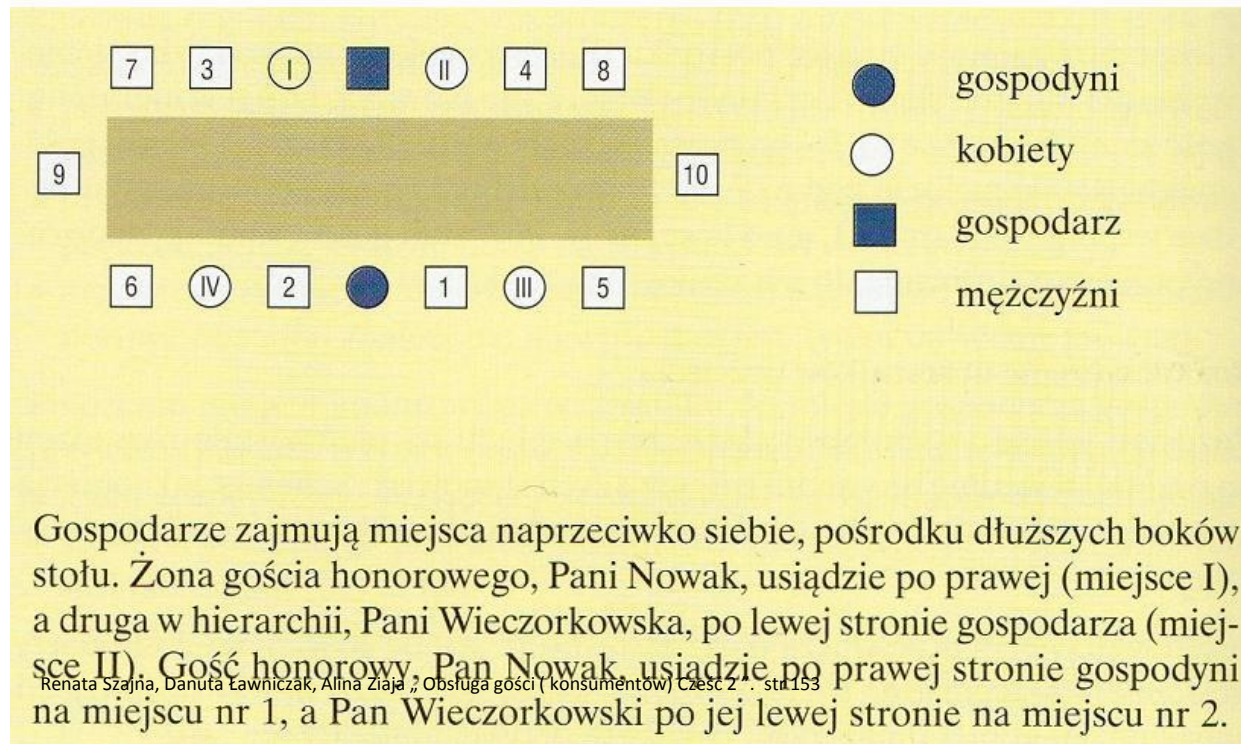
- Jeżeli funkcje gospodarza pełni para, zazwyczaj pozostali uczestnicy bankietu przychodzą także w parach.
- Położenie miejsc zależy od ułożenia stołu. Przy *I* lub *O* są dwa modele rozsadzania gospodarzy:
  - Francuski – gdy gospodarze siedzą naprzeciwko siebie pośrodku dłuższych boków stołu
  - Angielski – gdy gospodarze siedzą po przeciwległych krańcach stołu, przy jego krótszych bokach

*Na bardzo dużych przyjęciach dla gości honorowych i gospodarzy przygotowuje się osobny stół. Pozostali goście zajmują miejsca przy innych stolikach*



# PRZYKŁADOWE ROZMIESZCZENIE GOŚCI

## SCHEMAT ROZSADZENIA GOŚCI PRZYJĘCIA TOWARZYSKIEGO



# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów

## ROZMIESZCZENIE UCZESTNIKÓW PRZYJĘCIA

- Pozostali goście oraz współgospodarze bez względu na płeć zostają rozsądzeni na przemian według hierarchii zajmowanych stanowisk. Schemat ten obowiązuje tylko, gdy w bankiecie uczestniczą goście bez osób towarzyszących.
- Jeżeli w przyjęciu uczestniczą pary, zarówno ze strony gości, jak i gospodarzy, wówczas, przystępując do rozsadzania gości, należy sporządzić nową listę, uwzględniającą udział kobiet i mężczyzn.
- Należy pamiętać o:
  - starszeństwo męża przechodzi na żonę (i na odwrót)
  - kobiety i mężczyźni rozsadzają się na przemian
  - Wyjątkowo obok siebie mogą usiąść dwaj mężczyźni, ale nie dwie kobiety
  - gościom, których stanowiska są równe, przyznaje się pierwszeństwo przed współgospodarzami, a goście zagranicznym przed krajowymi

# Protokół dyplomatyczny oraz savoir-vivre w obsłudze konsumentów

## OBSŁUGA KELNERSKA PRZYJĘĆ DYPLOMATYCZNYCH

- Oczekiwania od personelu obsługującego:
  - Wysokich kwalifikacji
  - Dobrej znajomości języków obcych
  - Znajomości i przestrzegania zasad savoir-vivre
  - Wiedzy o zwyczajach żywieniowych panujących w innych krajach i kulturach
  - Zachowania dyskrecji
- Metody obsługi – najczęściej francuska
- Kolejność obsługi
  - Gość honorowy jako pierwszy
  - Pozostali goście kolejno według zajmowanych miejsc
  - Ostatni obsługiwany jest gospodarz