Małgorzata Jankowska - zajęcia z przedmiotu „Usługi gastronomiczne i cateringowe”

Witam serdecznie na drugim zjeździe w dniu 13 grudnia 2020 roku.

Na początek poproszę o wyjaśnienie braku pracy domowej, która była zadana jako sprawdzian nabytej wiedzy po pierwszym spotkaniu w dniu 22 listopada 2020 roku. Nie otrzymałam żadnej pracy domowej, której treść została umieszczona na stronie internetowej szkoły. Proszę o przesłanie jej do dnia **15 grudnia 2020 roku na podany adres e-mail:** [**m.jankowska54@wp.pl**](mailto:m.jankowska54@wp.pl)**.**

**Do bieżącego materiału dołączone zostały dołączone pytania egzaminacyjne z całego materiału przerobione w tym semestrze.**

**Termin przesłania odpowiedzi to:**

**20 grudnia 2020 roku na adres e-mail:** [**m.jankowska54@wp.pl**](mailto:m.jankowska54@wp.pl)

Będziemy kontynuować naukę w zakresie przedmiotu:

**„Usługi gastronomiczne i cateringowe”.**

1. Zasady sprzedaży usług gastronomicznych.

*Pojęcie dystrybucji*: jest to proces obsługi rynku obejmujący wszelkie decyzje czynności związane z zapewnieniem łączności producenta z nabywcami.

*Rodzaje dystrybucji*:

* Intensywna- oferowanie produktu w największej liczbie punktów sprzedaży,
* Selektywna – oferowanie produktu w ograniczonej liczbie,
* Wyłączna – na określonym terytorium sprzedaż prowadzona jest przez jednego sprzedawcę,

*W procesie dystrybucji są stosowane dwa podstawowe instrumenty:*

* Kanały dystrybucji – zespół pośredników, którzy przesuwają towary od producenta do konsumenta,
* Logistyka – proces fizycznego przepływu produktów z miejsc wytworzenia do miejsc sprzedaży.

*Formy sprzedaży:*

* Powszechne:

& tradycyjne – towar podaje sprzedawca, nabywcy są obsługiwani szeregowo,

& nowoczesne – nabywca jest samodzielny, sprzedaż jest samoobsługowa,

* Specjalne – np. e-handel, sprzedaż z automatów, sprzedaż sieciowa.

*Specjalne formy sprzedaży w gastronomii:*

* Z dostawą do domu – klient płaci w zakładzie gastronomicznym lub przy odbiorze,
* Z automatu – pełna samoobsługa,
* Na zamówienie – przygotowanie potrawy do późniejszego odbioru,
* Ruchoma – obwoźna i obnośna,
* Abonamentowa – sukcesywny odbiór potraw, za które zapłacono,
* Bezpośrednia – dotarcie bezpośrednio do potencjalnego klienta,
* Sugerowana – dodatkowa sprzedaż polegająca na zachęcaniu do zakupienia danej potrawy, napoju przez kelnera,
* Telefoniczna – składanie zamówienia przez telefon, dostawa do domu, uiszczenie zapłaty przy odbiorze ,
* E-handel – złożenie zamówienia e-mailem.

1. Metody obsługi w zależności od typów klientów

*Typy gości w gastronomii i sposób obsługi:*

* Choleryk - wymaga troski, należy go wysłuchać, unikać dyskusji, utwierdzać w przekonaniu , że dobrze wybrał,
* Flegmatyk – wymaga cierpliwości, nie należy wywierać nacisku, wymaga taktu,
* Melancholik – wymaga czasu, spokoju i taktu, należy dyskretnie służyć pomocą i okazywać zainteresowanie,
* Sangwinik – przedstawić rzetelną informację, pozwolić na samodzielne dokonanie wyboru, udzielać wskazówek.

*Postępowanie podczas sytuacji konfliktowych:*

* Agresja rodzi agresję – obsługa musi zapanować na d własnymi emocjami i zaistniałą sytuacją,
* Trzeba broni c swojej pozycji i swoich granic, tzn. zachować właściwą postawę ciała, kontakt wzrokowy, pewność siebie,
* Trzeba w sposób spokojny i stanowczy zakomunikować gościowi, że nie powinien krzyczeć,
* Trzeba poznać powody zdenerwowania gościa,
* Trzeba wykazać gotowość do pomocy gościowi,
* Nie należy krytykować, oceniać gościa,
* Należy szanować zdanie gościa,
* Można tak pokierować rozmową, aby to gość ostatecznie podjął decyzję.

1. Procedury reklamacji usług.

*Reklamacja:* zakwestionowanie wykonania usługi z powodu niedokładności w realizacji zamówień potraw i napojów.

*Najczęstsze powody składania skarg w placówkach żywienia to*:

* Przekroczenie terminu realizacji zamówienia – aby tego uniknąć należy poinformować gościa o czasie oczekiwania na przygotowanie posiłku,
* Nieprawidłowo wykonane zamówienie – należy dokładnie powtórzyć treść złożonego zamówienia, aby uniknąć nieporozumień,
* Nieuprzejme, nieprofesjonalne traktowanie gościa – zapobiec takim sytuacjom można poprzez szkolenia personelu oraz zwracanie uwagi na niewłaściwe wykonywanie obsługi,
* Podawanie nieprawidłowej informacji klientom – można tego uniknąć przeprowadzając codzienne odprawy z personelem informując o zmianach w karcie menu, usterkach urządzeń, braku produktów,
* Niezadowolenie klienta z produktu np. brak różnorodności w karcie dań, niskiej jakości dania i napoje, nieprawidłowa temperatura dań lub usługi np. niezachowanie zasad higieny, brak reakcji obsługi na skargi gości.

Skargi można zapisać w *Książce skarg i wniosków* chociaż obowiązek jej posiadania przez placówki gastronomiczne zniesiono. Jednak wiele z nich takie książki posiada.

Skargi przekazuje się kierownictwu placówki lub kelnerom w formie ustnej lub pisemnej.

Podczas przyjmowania skargi należy pamiętać o starej zasadzie

***klient zawsze ma rację***

oraz nie dopuścić do kłótni z klientem, zachować się uprzejmie i taktownie oraz respektować opinię klienta.

*Podczas przyjmowania reklamacji w gastronomii należy:*

* Wysłuchać wszystkich uwag krytycznych i umożliwić gościowi wypowiedzenie się,
* Przeprosić gościa i wyrazić żal za zaistniałą sytuację,
* Poważnie traktować uwagi krytyczne i wykazać zrozumienie, zanotować uwagi,
* Powtórzyć w skrócie skargę w celu dokładnego jej odebrania,
* Wyrazić przekonanie, że w przyszłości taka sytuacja się nie powtórzy.

1. Dobór elementów wyposażenia osobistego kelnera

Niezbędne w codziennej pracy kelnera, barmana, sommaliera, baristy, hydrosammaliera jest wyposażenie służbowe, które zawsze zapewnia pracodawca w stopniu odpowiadającym do zakresu obowiązków.

**K E L N E R**

*Wyposażenie podstawowe* ***kelnera*** *– klasyczny standard:*

* Dwa długopisy,
* Bloczek do notowania,
* Hebel kelnerski (wielofunkcyjny scyzoryk kelnerski),
* Zapałki lub elegancka zapalniczka,
* Portfel,
* Czysta chustka do nosa,
* Identyfikator.

*Dodatkowym wyposażeniem są utensylia kelnerskie:*

* Tace kelnerskie,
* Karta menu
* Zastawa stołowa,
* Sztućce,
* Szkło.

*Wyposażenie uzupełniające to:*

* Serweta kelnerka do usługiwania – (hantlik lub hangerl) służy kelnerowi przy usługiwaniu do wytarcia, wypolerowania szklanek, talerzy, tacek jeszcze raz przed ustawieniem ich przed klientami ( ale nie w ich obecności); chociaż oczywiste jest, że wszystkie te przedmioty powinny być przygotowane jak najstaranniej, umyte i oczyszczone w czasie prac przygotowawczych, poprzedzających obsługę (mise en place).

**B A R M A N**

*Wyposażenie standardowe* ***barmana:*** *Dodatkowe wyposażenie:*

* Dwa długopisy \* tace kelnerskie
* Bloczek do notowania, \* karta drinków
* Trybuszon barmański, \* szkło konsumpcyjne barowe.
* Zapałki lub elegancka zapalniczka,
* Portfel
* Czysta chustka do nosa
* Identyfikator.

**S O M M A L I E R**

*Wyposażenie standardowe* ***sommaliera****: Dodatkowe utensylia:*

* Dwa długopisy, \* tace kelnerskie,
* Bloczek do notowania, \* karta win,
* Trybuszon z gilotyna do cygar, \* kieliszki do win.
* Zapałki lub elegancka zapalniczka,
* Portfel,
* Czysta chustka do nosa,
* Identyfikator.

*Wyposażenie uzupełniające:*

* Dekanter,
* Popielnica sommalierska,
* Termometr,
* Lejek,
* Obrączka,
* Fartuch sommalerski.

**B A R M A N**

*Wyposażenie standardowe* ***barmana:*** *Dodatkowe wyposażenia:*

* Dwa długopisy, \* tace kelnerskie,
* Bloczek do notowania, \* karta kaw,
* Trybuszon- wielofunkcyjny scyzoryk kelnerski, \* zastawa porcelanowa,
* Zapałki lub elegancka zapalniczka, \* szkło.
* Portfel,
* Czysta chustka do nosa,
* Identyfikator.

**H Y D R O S O M M A L I E R**

*Standard wyposażenia* ***hydrosommaliera:*** *Dodatkowe wyposażenie:*

* Dwa długopisy, \* tace kelnerskie,
* Bloczek do notowania, \* karty wód,
* Hebel kelnerski – wielofunkcyjny scyzoryk kelnerski, \* szkło do wody gazowanej,
* Zapałki lub elegancka zapalniczka, \* szkło do wody niegazowanej,
* Portfel, \* karafki do wody.
* Czysta chusteczka do nosa,
* Identyfikator.

1. Stanowiska pracy w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego

*Kierownik Sali-*odpowiada przed kierownikiem sali za wszystkie sprawy związane z obsługą konsumenta. Podlegają mu wszyscy pracownicy zatrudnieni w części handlowej Opracowuje plan pracy i rozdziela zadania oraz czuwa nad poprawnością obsługi konsumenta i nadzoruje pracę podległego personelu.

*Młodszy kelner –* wspiera kelnera podczas obsługi, podnosi swoje kwalifikacje zawodowe, przygotowuje salę do obsługi kelnerskiej ,udziela informacji dotyczących jadłospisów, wartości odżywczej potraw i technologii ich przyrządzania, przyjmuje i rejestruje zamówienia konsumenckie, pobiera potrawy i napoje z kuchni i bufetów.

*Kelner –* zajmuje się kompleksową obsługą konsumenta, prowadzi dokumentację sprzedaży i rozliczenia kelnerskie, przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi kelnerskiej, udziela konsumentom informacji dotyczących jadłospisów, wartości odżywczych potraw i technologii ich przyrządzania, doradza konsumentowi odpowiedni asortyment potraw i napojów, pobiera potrawy i napoje z kuchni i bufetów i ocenia ich dekorację i estetykę, serwuje potrawy i napoje w, obsługuje maszyny i urządzenia w części handlowej zakładu, np.: elektroniczne kasy kelnerskie, kalkulatory, komputery, kostkarki do lodu, zmienia obrusy i nakrycia w obecności konsumenta, inkasuje należności, rozlicza się z pobranych potraw i napojów oraz dziennego utargu, obsługuje uczestników przyjęć okolicznościowych.

*Starszy kelner –* posiada duże doświadczenie jako kelner, często specjalizuje się jako sommalier, znakomicie orientuje się w oferowanym prze zakład asortymencie potraw i napojów, dodatkowo sporządza lub wykańcza w obecności konsumenta, np.: tranżerowanie mięsa, filetowanie ryb, grillowanie potraw, flambirowanie zakąsek i deserów, serwowanie napoi bezalkoholowych i alkoholowych.

*Uczniowie kelnerscy –* najczęściej są to absolwenci lub uczniowie szkół hotelarskich lub gastronomicznych, którzy wykonują proste prace, np. przygotowanie sztućców, porcelany oraz naczyń do wydawania potraw i napojów, sprzątanie ze stołów.

*Pracownicy bufetu –* organizują pracę bufetów*; kierownik bufetu* ponosi odpowiedzialność materialną za jego funkcjonowanie, nadzoruje pracę personelu bufetu, inkasuje należności, rozlicza się z pobranych surowców, półproduktów, wyrobów gotowych, rozlicz utarg . *Starsza bufetowa* – pracownik o duzum doświadczeniu zawodowym wykonuje czynności stanowiskowe barmana, często pełni rolę zastępcy kierownika bufetu.

*Barman, bufetowa –* przygotowuje, eksponuje, serwuje wyroby kulinarne i napoje w różnego rodzaju bufetach i barach.

*Kawiarka, barista –* zajmuje się wybieraniem, parzeniem oraz podawaniem kawy, przygotowuje dekoracje kawy, dba o prawidłowe funkcjonowanie ekspresu do kawy.

1. Zadania kelnera wykonywane w różnych pomieszczeniach handlowo-usługowych .

Celem pracy kelnera jest pełne zaspokojenie potrzeb gościa restauracji. Potrzeby należy wcześnie rozpoznać lub uświadomić je konsumentowi, a wiąże się to z bardzo częstym doradzaniem lub utwierdzaniem w wyborze. Dlatego tak ważna jest w tej pracy umiejętność obserwacji , szybkiego wyciągania wniosków.

*Podstawowe zadania kelnera to:*

1. Przygotowanie sali konsumpcyjnej do obsługi kelnerskiej z uwzględnieniem pory dnia i rodzaju imprezy,
2. Doskonała znajomość i bieżąca aktualizacja menu,
3. Wprowadzanie gości do restauracji i wskazywanie im wolnych miejsc,
4. Udzielanie informacji na temat składu potraw i sposobów ich przyrządzania,
5. Przyjmowanie zamówień od gości oraz wydawanie zleceń dla kuchni i bufetu,
6. Pobieranie potraw i napoi z kuchni lub bufetu,
7. Serwowanie zamówionych potraw gościom,
8. Zmianę nakryć, naczyń , obrusów i naczyń w obecności klientów,
9. Sprzątanie ze stołów przy zachowaniu odpowiedniej kolejności,
10. Na polecenie starszego kelnera lub kierownika: sporządzanie rachunków, inkasowanie należności, rozliczanie się z pobranych potraw i napojów oraz dziennego utargu,
11. Dbanie o porządek w sali konsumpcyjnej.

Zakres obowiązków kelnera jest również zależny od miejsca jego zatrudnienia.

Kelnerzy zatrudnieni w restauracjach hotelowych często obsługują gości w ich pokojach, dokąd zanoszą im zamówione posiłki i napoje (tzw. „room service). Zdarza się, że kelner wykonuje również prace typowe dla barmana – sporządza drobne przekąski, cocktaile, nalewa piwo, parzy kawę i herbatę.

1. Czynniki szkodliwe, niebezpieczne i uciążliwe dla pracowników gastronomii; choroby zawodowe kelnera:
2. Wielkość obiektów, czyli tzw. promień obsługi wymaga dużego wysiłku fizycznego związanego z pokonywaniem dużych odległości,
3. Światło i temperatura, szczególnie mające znaczenie w porze letniej, kiedy kelnerzy wykonują swoją pracę przemieszczając się z pomieszczeń zamkniętych na zewnątrz lokali,
4. Praca zespołowa oraz kontakt z konsumentem stwarza niebezpieczeństwo występowania konfliktowych sytuacji, które mogą wywołać stres,
5. Czas pracy, średnio 8-12 godzin dziennie oraz zmianowy charakter a także praca w dni wolne od pracy i święta jest powodem zmęczenia fizycznego i psychicznego,
6. Bycie stale obserwowanym – przez gości i przełożonych – może spowodować stan podwyższonego napięcia i stresu,
7. Kontakt z konsumentem naraża kelnera na możliwość zarażenia się chorobami roznoszonymi metodą kropelkową,
8. Niebezpieczeństwa natury fizycznej to: upadki na tym samym poziomie i na różnych poziomach, poślizgnięcie się, potknięcie, uderzenie przez spadający przedmiot, uderzenie o nieruchome elementy, skaleczenia, hałas, awarie elektryczne, pożar, wysoka temperatura.

Choroby zawodowe: żylaki, schorzenia kręgosłupa, światłowstręt, choroby układu oddechowego.

1. Przyczyny sytuacji stresujących w pracy kelnera:
2. Praca w zespołach,
3. Kontakt z konsumentem,
4. Obserwowanie wykonywanej pracy przez przełożonych,
5. Przemęczenie.

**Pytania egzaminacyjne**

**Przedmiot „Usługi gastronomiczne i cateringowe”**

**I-y semestr, rok szkolny 2019/2020**

1. Podaj definicję pojęcia” usługa gastronomiczna”
2. Wymień zakłady gastronomiczne, które należą do typu uzupełniającego.
3. Wymień formy sprzedaży usług gastronomicznych i napisz na czym polegają.
4. Wymień typy gości w gastronomi i opisz krótko sposób postepowania wobec nich.
5. Wymień trzy powody reklamacji składanej przez gościa restauracji i opisz krótko jak im zapobiegać.
6. Podaj elementy wyposażenia podstawowego kelnera.
7. Wymień pięć czynności wchodzących w skład obowiązków kelnera.
8. Wymień trzy czynniki z grupy uciążliwych, szkodliwych i niebezpiecznych występujących w pracy kelnera.