

## **Materiał do samodzielnego studiowania**

Przedmiot

Organizacja Usług gastronomicznych

Studia I.stopnia rok III

**Temat: Zasady obsługi konsumenta.**

*Zakres tematu:*

Zakresy obowiązków na poszczególnych stanowiskach w zakładzie gastronomicznym, systemy obsługi, zasady serwowania potraw i napojów

Literatura:

Rozdział 12 Książki: Piotr Dominik. Gastronomia we współczesnym hotelu

### **12. Elementy obsługi w restauracjach hotelowych**

#### **12.1. Podział metod obsługi klientów**

Metoda obsługi klientów jest istotną cechą zakładu gastronomicznego, która wyraźnie je różnicuje stanowiąc jedno z kryteriów ich podziału. Rozróżnia się zakłady gastronomiczne stosujące następujące metody obsługi:

- kelnerską,
- barmańską,
- samoobsługową,
- metodę „szwedzki stół”,
- metody łączone (mieszane).

**Metoda kelnerska** jest najbardziej tradycyjnym, a przy tym najbardziej złożonym systemem, charakteryzującym się dużą pracochłonnością, małą wydajnością pracy na jednego kelnera i na jedno miejsce konsumenckie. Obsługa kelnerska jest jednak niezbędna, jeżeli asortyment potraw i napojów proponowany w zakładzie jest różnorodny. W zakładach z obsługą kelnerską konsument nastawiony jest na odbiór wysokojakościowych form usług, a więc kelner jest obowiązany przestrzegać określonych zasad podawania:

- musi zapewnić konsumentom właściwy poziom podawania potraw i napojów,
- musi umieć prawidłowo nakryć stół oraz dobierać do potraw i napojów odpowiednie nakrycia i sztucce.

**Barmańska** metoda obsługi polega na tym, iż na sali konsumenckiej ustawiona jest specjalna lada barowa. Po stronie tej lady od zaplecza pracuje barman, a po jej drugiej stronie są obsługiwani klienci, którzy siedzą na hokerach lub soją. Barman przygotowuje potrawy i napoje w obecności klienta. Konsumpcja odbywa się przy ladzie barowej, jak również regulowana jest należność.

**Samoobsługowa** metoda obsługi polega na tym, że klient samodzielnie pobiera wybrane przez siebie potrawy ze specjalnych urządzeń ekspedycyjnych lub od podającego je pracownika. Konsumpcja odbywa się przy stole na siedząco lub na stojąco. Znane są przy tej metodzie jej następujące systemy: liniowy (szwedzki), stoiskowy (czeski), okienkowy (polski), makdonaldowy (amerykański).

Jeżeli chodzi o łączone metody obsługi, to spotyka się łączenie metod: kelnerskiej z barmańską, kelnerskiej z samoobsługową, samoobsługowej z barmańską.<sup>1</sup>

## 12.2. Style obsługi w restauracjach

Opiekując się gościem, czy udzielając mu informacji, kelner musi zwracać uwagę na utrzymywanie dystansu służbowego. Rozmowa nie może zmieniać się w pogawędkę, gdyż jest to sprzeczne z zasadami dobrej obsługi. Utrzymanie odpowiedniego dystansu i umiejętności przerywania rozmowy, która przekracza ramy dozwolone dla obsługi, wymaga wiele taktu. Kelner powinien to uczynić w sposób delikatny, aby nie zrazić gościa, np. wytłumaczyć niemożność kontynuowania rozmowy zajęciami służbowymi, po czym grzecznie przeprosić. W czasie obsługi poznaje on niejednokrotnie najbardziej intymne i osobiste sprawy gościa. W żadnej sytuacji nie wolno mu także dyskutować na ich temat z kolegami. Powinien stale pamiętać, że do zalet kelnera należą: życzliwość, uprzejmość, delikatność i dyskrecja.

W restauracjach można spotkać różne style obsługi. Każdy ze stylów obsługi posiada swoje własne cechy, które go wyróżniają. Zdarza się, że restauracje łączą kilka stylów naraz, aby pasowało to do serwowanego menu lub ułatwiało pracę czy dobrze komponowało się z charakterem restauracji. Styl obsługi obejmuje określony zakres usług świadczonych przez zakład gastronomiczny przy podawaniu potraw i napojów. Przez „serwis” z franc. podawać, usługiwać należy rozumieć zasady i formy świadczenia usług gastronomicznych przy użyciu właściwego sprzętu, potraw i napojów, wykonywane przez wykwalifikowanych kelnerów. Każdy lokal gastronomiczny, w którym występuje obsługa kelnerska różni się stylem obsługi. Wyróżnia się pięć stylów obsługi: angielski, amerykański, francuski, niemiecki i rosyjski.

---

<sup>1</sup> Rocznik Dydaktyczny WST i H, Warszawa 2000r

## Serwis angielski

Jest stosowany podczas oficjalnych kolacji wydawanych w salach restauracyjnych tylko dla specjalnej grupy gości a najczęściej podczas prywatnych przyjęć w domach, gdzie takie imprezy obsługują zawodowi kelnerzy.

Dania przynoszone są przez kelnerów z kuchni i serwowane na półmiskach oraz nagranych talerzach. Ustawia się je na końcu stołu, przed gospodarzem. Do zadań gospodarza, ewentualnie kelnera należy pokrojenie mięsa, jeśli jest to konieczne oraz nakładanie przystawek i dań na talerze. Talerze są podawane kolejno kelnerowi, który stoi po lewej stronie i który obsługuje gościa honorowego, a następnie pozostałych. W podobny sposób podawane są desery. Wszystkie dodatki do potraw, takie jak sosy czy jarzyny znajdują się na stole i goście obsługują się sami.

Zaletą takiego serwisu są zawodowi kelnerzy, którzy cechują się wysokim poziomem obsługi. Natomiast wadą jest to, że gospodarz jest niezbędny do wykonywania czynności związanych z nakładaniem potraw, a gdy ma się do pomocy tylko jedną pomagającą osobę obsłużenie wszystkich gości trwa dość długo.<sup>2</sup>

## Serwis amerykański

Jest mniej oficjalny niż serwis angielski, francuski czy rosyjski. Jest on najpopularniejszy w Stanach Zjednoczonych.

W kuchni odbywa się przygotowanie i nakładanie dań. Kelner serwuje dania na talerzach do przystawek, z wyjątkiem masła, chleba i sałatek. Podaje je z lewej strony gościa, a napoje z prawej strony, a także od tej strony zabiera brudne naczynia.

Śniadanie i lunch w tym serwisie są dość skromnymi posiłkami i nie wymagają użycia wielu naczyń zaś obiad jest bardziej obfity i zastawa jest zwiększona.

Obsługa może być prosta i nieskomplikowana lub kompleksowa i elegancka. Prosta może być stosowana w restauracjach, gdzie gość chce być szybko obsłużony, by zaspokoić głód. Bardziej wyszukany serwis amerykański stosuje się w restauracjach o wyższym standardzie, gdzie goście chcą miło spędzić czas. Wykorzystywany jest do eleganckiego serwowania potraw w renomowanych restauracjach dla smakoszy, w których potrawy podaje się do stołu i wymagane są doskonałe umiejętności ich serwowania oraz mistrzowskie opanowanie sztuki kelnerskiej.<sup>1</sup>

---

<sup>2</sup> J. Dahmer Sondra, W. Kahl Kurt, Podręcznik dla kelnerów, Wydawnictwo Wiedza i Życie, Warszawa 1999

Nakrycie do śniadania składa się z: widelca, łyżeczki do herbaty, serwetki, talerzyka na pieczywo i masło, niekiedy noża do masła oraz kieliszka do wody.

Odległość nakrycia od brzegu stołu powinna wynosić 2,5cm. Serwetka znajduje się pośrodku całego nakrycia. Widelec leży po lewej stronie a nóż po prawej skierowany ostrzem do serwetki. Na prawo od noża znajduje się łyżeczka, a kieliszek do wody usytuowany jest nad ostrzem noża. Talerzyk na pieczywo i masło znajduje się nad widelcem.

W sytuacji, gdy na śniadaniu serwowana jest kawa, filiżanka na spodku ustawiona powinna być po prawej stronie łyżeczki. Grzanki i sałatki serwowane są na talerzyku stawianym po lewej stronie widelca. Po środku całego nakrycia umieszcza się talerz na przekąski, kiedy już gość zabierze serwetkę.

Zastawa do obiadu składa się z: talerza na danie główne, dwóch widelców, noży i łyżeczek, serwetki, talerzyka na pieczywo oraz kieliszka do wody.

Nakrycie tak samo jak przy śniadaniu powinno znajdować się w odległości 2,5 cm od brzegu stołu. Serwetka jest pozostawiona na talerzu na danie główne, a gdy go nie ma, pośrodku nakrycia. Widelce są ułożone po lewej stronie a po prawej w kolejności: nóż, nożyk do masła i dwie łyżeczki. Ostrze noża musi być zwrócone do talerza głównego. Kieliszki ustawione są nad nożem, natomiast talerzyk do pieczywa – nad widelcami.

Zupę lub przystawkę zamówioną przez gościa stawia się na podstawce pośrodku nakrycia. Po lewej stronie stoi talerz z sałatką a po prawej filiżanka z kawą, po prawej stronie łyżeczki. Po środku stawiane są przystawki. Sztućce takie jak łyżka do zupy są przynoszone wraz z daniem.<sup>3</sup>

## **Serwis francuski**

Polega na tym, że kelner przynosząc z kuchni półmiski z potrawami przekłada je na talerz konsumenta przy stole. Wykorzystując takie naczynia jak: salaterki, nelsonki, patelnie. Tuż przed nałożeniem potrawy, kelner musi przygotować talerz na stole konsumenta. Talerze do potraw gorących muszą być podgrzane, a do zimnych powinny mieć temperaturę pokojową. Kelner prezentując potrawę musi to zrobić od lewej strony, przy czym posługuje się sztućcami do nakładania, które są niezbędne do każdej potrawy.<sup>1</sup>

W tym serwisie występują trzy sposoby przekładania potraw z półmiska na talerz konsumenta. Pierwszy stosuje się do mięsa pieczonego, smażonego, szynki, filetów, kotletów, drugi do golonek, ziemniaków, sałatek i owoców a trzeci do omletów, filetów z ryb, mięsa gotowanego, ryb w galarecie itp.

---

<sup>3</sup> R. Jargoń, Obsługa Konsumenta cz.1, WSiP, Warszawa 2000

Dodatki takiej jak surówki czy kompot ustawia się bezpośrednio na stole, natomiast gorące jarzyny serwuje się na półmisku.

Łyżki używa się do małych kawałków mięs z sosami, np. gulasz, a szczypcy i łopatkę wykorzystuje się do serwowania szparagów lub kawioru.

Kelner być ostrożny, aby danie główne i dodatki nie wysunęły się poza brzeg talerza. Udaje się do następnego gościa prawą stroną.<sup>4</sup>

Jest także możliwość, aby to konsument sam nałożył sobie potrawę z półmiska. Wtedy, kelner musi zwrócić uwagę na ułożenie w lewej dłoni półmiska, który powinien być ustawiony pod kątem 45° od stołu. Sztućce skierowane są w stronę konsumenta, łyżka powinna leżeć na widelcu a prawa ręka spoczywa swobodnie wzdłuż ciała.<sup>1</sup>

Zadaniem kelnera jest dbałość o nienaganny wygląd potraw i sztućców na półmisku a ponadto przyjmuje on zamówienia i uzupełnia zastawę stołową.

### **Serwis niemiecki**

Serwis ten charakteryzuje się podawaniem potraw na talerzu, zarówno tych gorących jak i zimnych oraz deserów. Składniki potrawy układa się bezpośrednio już na talerzach porcelanowych zwykłych lub specjalnych, co pozwala utrzymać odpowiednią temperaturę. Robi się to w gorącej kuchni, po czym następnie są one szybko podawane. Serwis ten daje możliwość zmniejszenia sprzętu i składników pomocniczych, natomiast jego usługi są mało zróżnicowane.<sup>5</sup>

### **Serwis rosyjski**

Charakterystyczne dla tego serwisu jest pełne nakrycie na stole. Ustawia się na nim półmiski i salaterki z potrawami oraz napoje alkoholowe i bezalkoholowe. Starannie dobiera się porcelanę i szkło oraz sztućce. Rzeczą, do której przywiązuje się dużą uwagę jest dekoracja i estetyka stołów.<sup>1</sup>

Całe przygotowanie nakrycia stołów odbywa się przed przyjęciem. Na stołach ustawia się przekąski zimne o różnym asortymencie, przekąski mięsne, z jaj, jarzyn, sera, jak również owoce i ciasta. Dla gości przygotowuje się ponadto specjalny stół (bufet) z dodatkowymi potrawami i napojami. Dekoracja bufetu musi być elementami zharmonizowana z elementami dekoracyjnymi stołów. Kelner stoi w pobliżu konsumenta. Zadaniem jego jest usunięcie talerzyków ze sztućcami po konsumpcji, zebranie różnego rodzaju półmisków ze stołu i

<sup>4</sup> R. Jargoń, Obsługa Konsumenta cz.1, WSIP, Warszawa 2000

<sup>5</sup> J. Dahmer Sondra, W. Kahl Kurt, Podręcznik dla kelnerów, Wydawnictwo Wiedza i Życie, Warszawa 1999

zanieśenie do zmywalni, po czym serwuje on danie główne. Potrawy są już uprzednio przygotowane na talerzach, kelner ustawia naczynia na stole lub przekłada je z półmisek na talerze.<sup>6</sup>

Metodę tę wykorzystuje się przy organizowaniu małych stołów okolicznościowych jak, np. urodziny, stół weselny bądź myśliwski.

## **Obsługa bankietów**

Bankiety urządza się dla większej ilości osób, które spotykają się w restauracji, aby uczcić jakąś wyjątkową okazję lub w innym celu. Wszystko musi być już wcześniej zaplanowane m.in. liczba gości, termin imprezy oraz menu.

Najczęściej bankiety są organizowane w stylu serwisu amerykańskiego, ale zdarza się, że stosowany jest również serwis francuski czy rosyjski lub bufetowy, wtedy stoły nakrywane są zgodnie z obowiązującym serwisem. Do podstawowego nakrycia można dodać łyżki do zupy lub noże do steków.

Zimne przystawki i napoje ustawia się na stole przed siedzącymi gośćmi. W tym samym czasie nalewa się zimne napoje, nakłada masło na talerzyki, a w koszyczkach układa się ciepłe bułeczki. Dania nakłada się w kuchni i podaje gościom, najpierw honorowym, a potem pozostałym. Wodę i kawę dolewa się na życzenie gości. Po posiłku sprząta się ze stołów, aby pozostały czyste. Jeśli bankiet był wcześniej opłacony, kelner nie musi przedstawiać rachunku i pobierać zapłaty. Wysokość napiwków jest często określona w umowie pomiędzy restauracją a klientem.<sup>7</sup>

Zaletą bankietów jest ich czas, który jest ustalony z góry, a wadą to, że nie można poświęcić wiele uwagi każdemu gościowi. Goście siedzą w zwartych grupach, co utrudnia ich obsługiwanie.

## **Obsługa w stylu rodzinnym**

Potrawy przyrządzane są w kuchni a następnie przekładane do dużych salatek, waz i półmisek, dekorowane i ustawiane na środku stołu. Goście sami nakładają sobie wybrane porcje. Obsługa kelnerska jest ograniczona do minimum. Zadaniem personelu jest jedynie przynoszenie dań, nalewanie napoi, donoszenie potrzebnych przypraw i sprzątanie brudnych naczyń. Jedzenia jest pod dostatkiem.

---

<sup>6</sup> R. Jargoń, Obsługa Konsumenta cz.1, WSIP, Warszawa 2000

<sup>7</sup> J. Dahmer Sondra, W. Kahl Kurt, Podręcznik dla kelnerów, Wydawnictwo Wiedza i Życie, Warszawa 1999

Zaletą tego serwisu jest szybkość, ponieważ goście obsługują się sami oraz łatwość obsługi gości, co sprzyja jeszcze niedoświadczonym kelnerom i pozwala im nabrać wprawy w wykonywany zawód. Wadą jest to, że gość musi się sam obsłużyć.

## **Bufety**

Potrawy są prezentowane na długich stołach i goście obsługują się sami lub mogą skorzystać z usług kelnera stojącego przy bufecie. Sztućce i serwetki muszą być ułożone na stole tak, aby były łatwo dostępne dla gościa. Kompletne nakrycie (w przypadku serwisu amerykańskiego) wraz z pieczywem, masłem oraz przyprawami może być wcześniej ustawione na stolikach.

Na charakter pracy kelnera wpływa organizacja bufetu. Kelnerzy mogą serwować do stolika jedynie napoje i desery albo podawać takie dania jak zupy czy przystawki. Za każdym razem, kiedy goście wracają do bufetu zabierane są brudne naczynia, co gwarantuje czystość na stolikach.<sup>8</sup>

Zaletą bufetu jest różnorodność potraw prezentowanych na stołach i ich ekspozycja pod warunkiem, że są świeże i niczego nie brakuje. A kelnerzy mogą obsłużyć wiele osób, co jest jednocześnie wadą, bo wiąże się to z poświęceniem mniejszej uwagi gościom.

Bufety mogą również oferować określony rodzaj dań, więc możemy wyróżnić bufety: sałatkowe, ostrygowe i deserowe.

Bufet sałatkowy jest bufetem samoobsługowym. Goście sami komponują swoje dania z podanych warzyw i owoców, które zostały umyte i pokrojone. Dodatkami do sałatek mogą być krakersy, sosy czy paluszki. Oferta bufetu może być rozszerzona o zupy, sałatki makaronowe, jajka na twardo, tarty ser, sardynki, marynowane śledzie oraz plastry szynki. Kelnerzy przyjmują zamówienie na konkretne dania i napoje oraz informują gości jak korzystać z bufetu a personel kuchni o tym, które składniki należy uzupełnić. Przypominają gościom o konieczności wymiany talerzy za każdym razem, kiedy korzystają z bufetu a także sprzątają owe talerze.<sup>1</sup>

Bufet ostrygowy - ich specjalnością jest serwowanie ostryg na połówkach muszli a także innych owoców morza oraz sosów do ostryg. Oferta może być poszerzona o gotowane krewetki i inne przekąski z owoców morza, które są podawane na różne sposoby, aby potrawy wyglądały bardziej efektywniej, np. na pokruszonym lodzie, w muszlach czy sieciach.

---

<sup>8</sup> J. Dahmer Sondra, W. Kahl Kurt, Podręcznik dla kelnerów, Wydawnictwo Wiedza i Życie, Warszawa (1999)

Bufet deserowy jest bufetem samoobsługowym. Goście mają do wyboru torty, ciasta, ciasteczka, eklerki, ptysie z kremem, świeże owoce i miękkie sery. Talerzyki i widelczyki ustawione są na stole. Kelner może przynieść desery do stolika na tacy. Desery prezentuje się zazwyczaj pod koniec posiłku.

Zaletą tych bufetów jest atrakcyjne wyeksponowanie potraw. Typ bufetów to najczęściej samoobsługa, więc kelnerzy nie mają tyle pracy, co przy innych serwisach. Obsługują większą ilość gości i tym samym otrzymują więcej napiwków. Wadą jest to, że cały czas trzeba pilnować, aby w bufecie niczego nie zabrakło i aby cały czas potrawy wyglądały apetycznie.<sup>9</sup>

### **Szwedzki stół**

To rodzaj skandynawskiego bufetu, gdzie serwowane są sery i śledzie. W wielu lokalach funkcjonuje on jak bar szybkiej obsługi, dania mają stałe ceny, i obowiązuje samoobsługa. Serwowane są różne rodzaje potraw. Zwykle goście mogą korzystać ze stołu tak często, jak tylko mają ochotę.

---

<sup>9</sup> J. Dahmer Sondra, W. Kahl Kurt, Podręcznik dla kelnerów, Wydawnictwo Wiedza i Życie, Warszawa (1999)