



MODUŁ V

Metody i techniki obsługi w zależności od rodzaju usług gastronomicznych

Wprowadzenie

1. Metody i techniki obsługi konsumentów
2. Charakterystyka metod i technik obsługi konsumentów
3. Technika przenoszenia zastawy stołowej
4. Dobór metody obsługi do świadczonych usług gastronomicznych

Bibliografia



Wprowadzenie

Żyjemy w czasach, w których społeczeństwo coraz częściej korzysta z różnego rodzaju usług gastronomicznych. W zależności od okoliczności, np. spotkania służbowe, przyjęcia rodzinne, szybki lunch w przerwie, spotkanie z przyjaciółmi, wybieramy odpowiedni lokal. Aby sprostać tak zróżnicowanym oczekiwaniom konsumentów, przedsiębiorstwa świadczące usługi gastronomiczne wykształciły różne metody i techniki obsługi gości. W zależności od preferencji i potrzeb gości, a także możliwości i standardów przedsiębiorstwa gastronomicznego, konsumenci udają się do lokali posiadających obsługę kelnerską pełną lub częściową oraz do lokali bez obsługi kelnerskiej. Decyzja często uzależniona jest od tego, czy gość chce mieć zagwarantowane szybkie skorzystanie z usługi gastronomicznej, czy też oczekuje celebrowania posiłku i adorowania gości przez kelnera.

1. Metody i techniki obsługi konsumentów

W zakładach gastronomicznych stosowane są różne systemy i metody obsługi gości. Dobrej odpowiedniej metody zależy od rodzaju i kategorii zakładu, a także od wymagań i indywidualnych oczekiwań konsumentów.

Wyróżniamy następujące systemy obsługi:

- samoobsługa,
- obsługa kelnerska,
- samoobsługa z obsługą kelnerską (tzw. metoda mieszana).

Samoobsługa

Gość sam przynosi z bufetu do stołu wybrane przez siebie potrawy i napoje. Taką formę obsługi stosuje się, gdy występuje duże natężenie ruchu konsumentów.

Zastosowanie tego systemu obsługi wymaga odpowiedniego wyposażenia i urządhzenia sali konsumenckiej. Część kuchenna powinna być zlokalizowana odpowiednio blisko w stosunku do miejsca wydawania posiłków i sali konsumenckiej. Zaletą samoobsługi jest szybkość i zminimalizowanie kosztów zatrudnienia.



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

W zależności od sposobu ustawienia bufetu w samoobsłudze wyróżnia się kilka **systemów ekspedycyjnych**:

- typ szwedzki (potokowy) – ustawienie bufetu w jednej linii lub schodowo,
- typ czeski (rozrzucony, stoiskowy, wyspowy),
- typ polski (okienkowy),
- typ francuski – potrawy, napoje przygotowywane i porcjowane są na talerze i podawane konsumentom przy ladzie barowej, służącej jako stół konsumencki.

Rozplanowanie wyposażenia w obiektach samoobsługowych powinno być takie, aby konsumenci przemieszczali się w jednym kierunku i ich drogi nie krzyżowały się.



Obsługa kelnerska

To tradycyjna forma obsługi, która jest stosowana w większości restauracji. Polega ona na tym, że kelner podaje do stołu zamówione wcześniej potrawy i napoje. Ten sposób obsługi zapewnia gościom wyższy komfort i wyższy poziom usług. Jest to metoda bardziej czasochłonna, pracochłonna i wymagająca większych kwalifikacji niż samoobsługa.



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Wyróżnia się kilka **systemów obsługi kelnerskiej**. Najczęściej stosowane to:

- system kelnerów rewirowych – sala jest podzielona na rewiry, a do każdego z nich jest przydzielony kelner,
- system brygadowy – zespół kelnerów obsługuje przydzielone rewiry pod nadzorem kierownika brygady, w skład brygady wchodzi: starszy kelner, kelner, młodszy kelner, praktykanci,
- system zespołowo-kompleksowy – zespół kelnerów obsługuje gości w jednej sali, nie ma rewirów, struktura jest podobna do brygady, a tym systemie panuje wspólna odpowiedzialność materialna,
- system zespołów specjalistycznych – w skład zespołu wchodzi 3–4 pracowników (starszy kelner, dwóch kelnerów i ewentualnie młodszy kelner lub praktykant), każdy ma stały zakres obowiązków.

Samoobsługa z obsługą kelnerską

Jest stosowana w barach typu francuskiego (konsumpcja przy ladzie barowej oraz przy stolikach na sali konsumenckiej), w bufetach gastronomii hotelowej oraz w obiektach o podwyższonym standardzie. Metoda ta to połączenie obsługi gości przez barmana z obsługą kelnerską przy stołach. Goście wybierają i przynoszą sałatki i desery do stolików, pozostałe napoje i potrawy podaje kelner, zgodnie z wcześniejszym zamówieniem.



2. Charakterystyka metod i technik obsługi konsumentów

Zasadniczą różnicą poszczególnych metod i technik obsługi konsumentów jest stopień zaangażowania personelu fachowego w świadczenie usługi.

Samoobsługa

W zakładach gastronomicznych (funkcjonuje głównie w barach) polega na przeniesieniu na gościa części czynności związanych z wyborem, przeniesieniem wybranego produktu i sprzątnięciem po skończeniu konsumpcji (odstawieniu naczyń w wyznaczone do tego miejsce lub ich wyrzucenie – jednorazówki). Aby ta forma obsługi sprawnie funkcjonowała:

- jadłospis powinien znajdować się w widocznym miejscu (ułatwia to gościowi dokonanie wyboru),
- posiłki powinny być wyporcjowane,
- jadłospis powinien być umiarkowanie bogaty (ułatwi to gościowi szybkie podjęcie decyzji),
- sztucce, serwetki, przyprawy powinny być wystawione poza ladą ekspedycyjną i kasą,
- należy niezwłocznie sprzątać zwolnione miejsca,
- na drodze do wyjścia z części jadalnej powinien znajdować się wózek na tace z brudnymi naczyniami lub okienko zwrotne.

Samoobsługa **typu szwedzkiego** polega na wystawieniu poszczególnych potraw i napojów w ciągu urządzeń oddzielonych od części sali jadalnej. Gość przemieszcza się z tacą wzdłuż ciągu, nakładając wybrane potrawy i napoje. Następnie uiszcza należność w kasie znajdującej się na końcu stoiska i udaje się do części konsumenckiej.

Typ czeski w samoobsłudze polega na zgrupowaniu potraw i napojów w oddzielnych stoiskach (wyspach) z potrawami gorącymi, zimnymi i wyrobami ciastkarskimi. Liczba wysp może być różna w zależności od wielkości ekspedycji i potrzeb.

System samoobsługi **typu francuskiego** ma zastosowanie w barach i cocktail-barach. Potrawy i napoje przygotowywane są przy ladzie w obecności klienta. Błat lady jest także miejscem do spożywania posiłków.

W gastronomii hotelowej samoobsługowy serwis bufetowy jest powszechnie stosowany. Najczęściej w ten sposób są serwowane śniadania, rzadziej obiady i kolacje. Asortyment potraw bufetowych jest bardzo bogaty. W ten sposób można podawać: ciepłe i zimne zakąski, zupy, dania zasadnicze, desery i napoje.



System **typu polskiego** (okienkowy) wyróżnia się tym, iż nie ma ekspozycji potraw. Gość po wejściu do lokalu zapoznaje się z menu. Potrawy są wydawane przez okienko łączące część kuchenną z częścią jadalną.

Obsługa kelnerska

Zaczyna się w momencie wejścia gości do restauracji, a kończy z chwilą ich wyjścia. W tym czasie wyróżniamy następujące etapy:

- powitanie i usadzenie gości (w restauracjach niższej kategorii bywa pomijane),
- podanie kart menu,
- przyjęcie zamówienia,
- podanie potraw i napojów,
- realizacja rachunku.

Kelner jest odpowiedzialny za atmosferę panującą w restauracji, dlatego powinien wykazywać się intuicją. Ma to szczególnie znaczenie w czasie przyjmowania zamówienia. Każdy kelner w czasie obsługi musi kierować się zasadami dobrego zachowania, czyli *savoir vivre*.

System kelnerów rewiowych – polega na tym, że każdy kelner ma przypisaną sobie sekcję i jest odpowiedzialny za właściwą obsługę w tej części lokalu. Wielkość rewirów (ilość obsługiwanych gości przez jednego kelnera w tym samym czasie) i ich ilość zależy od rodzaju zakładu gastronomicznego, wielkości sali, odległości poszczególnych sekcji od ekspedycji, a także od rodzaju stosowanej metody obsługi. Zmiana rewirów między personelem następuje zgodnie z harmonogramem. Zmianie może ulegać także ich wielkość w zależności od natężenia ruchu, czy pory dnia.

System brygadowy polega na tym, że zespół pracowników obsługuje kilka rewirów (120–150 osób). W skład zespołu wchodzi: starszy kelner (kierownik zespołu), kelner, młodszy kelner, praktykant kelner. Personel pracujący w takim zespole ma przydzielone rewiry i obsługuje je pod nadzorem starszego kelnera. System brygadowy przyczynia się do usprawnienia obsługi. Znacznie zmniejsza problem wyczekiwania konsumenta na kelnera i na złożenie zamówienia. Ten rodzaj obsługi wymaga od personelu umiejętności pracy w zespole.

System zespołowo-kompleksowy – polega na tym, że zespół pracuje jak brygada w obrębie jednej sali bez podziału na rewiry. Skład tej grupy systemowej jest taki sam jak w brygadzie. Ilość pracowników w zespole zależy od wielkości sali i liczby miejsc przy stołach. Przeciętnie na jednego kelnera przypada od 16 do 24 miejsc konsumenckich. Jest to zależne od rodzaju i kategorii zakładu gastronomicznego. Kelnerzy pracują zespo-



łowo, każdy wykonuje czynności związane z obsługą gości. W systemie zespołowo-kompleksowym obowiązuje wspólna odpowiedzialność materialna wszystkich członków zespołu.

System zespołów specjalistycznych – polega na tym, że poszczególnym pracownikom obsługującym gości przydzielone są określone zadania w rewirze. Wielkość sektora wynosi od 80 do 90 miejsc konsumpcyjnych. W skład takiego zespołu wchodzi 3–4 osoby: starszy kelner (kierownik zespołu), dwóch kelnerów, ewentualnie młodszy kelner lub praktykant kelner.

Jeden z kelnerów przyrządza i serwuje napoje alkoholowe i bezalkoholowe (połączenie pracy barmana i kelnera), drugi zaś zajmuje się przyrządzaniem i serwowaniem potraw (połączenie pracy kucharza i kelnera). Podział zadań między nimi zależy od umiejętności i kwalifikacji. Powinien on być stały. Kelner powinien być wyposażony w specjalistyczny wózek kelnerski. Zaletą tej metody obsługi gości jest możliwość specjalizowania się personelu w wykonywaniu poszczególnych czynności oraz idące za tym usprawnienie i efektywność pracy, podwyższenie poziomu i atrakcyjności świadczonych usług. Metoda ta ma zastosowanie tylko w zakładach o wysokim standardzie.

Samoobsługa z obsługą kelnerską

Jest formą coraz powszechniej stosowaną. Polega ona na tym, że w zakładach gastronomicznych z obsługą kelnerską umieszcza się bufety samoobsługowe z potrawami zimnymi i gorącymi. Ten system pozwala przyspieszyć obsługę, a jednocześnie daje konsumentowi możliwość sprawdzenia jakości serwowanych potraw i napojów oraz zwiększa apetyt gości. Wyróżniamy **dwa rodzaje bufetów**:

- **Bufet zimny** – forma podania różnorodnego asortymentu potraw. Dekoracyjnie ułożone na półmiskach potrawy ustawia się estetycznie na stole, tak by goście mieli do nich łatwy dostęp. Wyróżniamy **trzy typy bufetu zimnego**:
 - śniadaniowy; kolacyjny,
 - przekąskowy,
 - specjalistyczny – sałatkowy, kanapkowy.

Uzupełnieniem menu bufetowego są sosy, porcje masła, pokrojone pieczywo i owoce.

- **Bufet do lunchów** – ten typ jest stosowany w punktach o wysokim standardzie oraz przy specjalnych uroczystościach. Jest on zlokalizowany w centralnej części sali konsumenckiej tak, by goście mieli łatwy dostęp do potraw. Na bufecie po-



winna znajdować odpowiednią ilość naczyń, sztućców i serwetek. Oferowane posiłki w bufetach tego rodzaju to:

- różnorodne dania zimne,
- ograniczony zestaw dań na gorąco (głównie z rusztu),
- surówki,
- dania deserowe,
- soki owocowe, herbata, kawa.

3. Technika przenoszenia zastawy stołowej

Praca kelnera wymaga perfekcyjności, staranności i dbałości o każdy szczegół. Technika przenoszenia zastawy stołowej to podstawowy element tego zawodu. Opanowanie wszystkich chwytów i ruchów gwarantuje właściwy poziom obsługi. Profesjonalizm kelnera łączy się nieodzownie z zachowaniem zasad higieny oraz wysokiej estetyki. Równocześnie kelner powinien zadbać o komfort gościa i unikać nadmiernego zwracania uwagi na swoją osobę.



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Podstawowa zasada przy przenoszeniu zastawy stołowej to niedotykanie rękami tych części naczyń i sztućców, które mają bezpośredni kontakt z żywnością. Jeśli zachodzi taka konieczność, należy użyć w tym celu serwetki kelnerskiej. Zgodnie z techniką kelnerską, naczynia (talerze i półmiski) należy trzymać za brzeg lub przez serwetkę kelnerską, natomiast sztućce za uchwyt. Szklanki i kieliszki chwyta się za nóżkę lub za zewnętrzną część dna.

Naczynia można przenosić z wykorzystaniem tacy lub bez, np. do przenoszenia szklanek i kieliszków używa się tac okrągłych, zaś talerze i półmiski przenoszone są w rękach.

Taca nie może być za bardzo obciążona, gdyż ma to wpływ na bezpieczeństwo pracy. Lżejsze przedmioty na tacy powinny być ustawione dalej od ciała, a przedmioty cięższe bliżej. Wysokie przedmioty należy przenosić w pozycji poziomej, a uchwyty naczyń powinny być skierowane w prawą stronę (dla sprawnego zdejmowania naczyń z tacy). Zgodnie z panującymi zasadami tacę należy przenosić lewą ręką, zaś prawą ręką podaje się i serwuje posiłki. Kelner może przenosić tace na przedramieniu lub na odwróconej dłoni, a w zatłoczonym pomieszczeniu ponad lewym barkiem.

Sztućce przenosi się na tacy wyłożonej serwetką bądź zawinięte w serwetkę w lewej ręce.

Do przenoszenia talerzy używa się lewej ręki. Jednorazowo można przenosić dwa talerze z zupą (chwyt górny) oraz trzy talerze z daniem głównym (wszystkie w lewej ręce). Wszystkie talerze z zawartością należy odstawiać na stół prawą ręką. Talerz chwyta się trzema palcami. Kciuk trzymamy na górze talerza – przy brzegu. Palec wskazujący i środkowy podtrzymuje talerz od spodu. Taka technika chwytu znacznie ułatwia stabilne



odstawienie talerza na stół. Talerze głębokie przenosi się na talerzach płaskich. Jeśli potrzeba przenieść więcej niż trzy talerze, wskazana jest pomoc drugiego kelnera. Ułatwi to i przyspieszy obsługę.

Podczas przenoszenia zastawy stołowej nigdy nie można łączyć czystych i brudnych naczyń.

Na sali konsumenckiej kelner zawsze powinien przemieszczać się do przodu.

4. Dobór metod obsługi do świadczonych usług gastronomicznych

Metoda obsługi, inaczej rodzaj serwisu, to sposób podawania gościom potraw i napojów. W restauracjach są stosowane różne rodzaje obsługi. Na dobór odpowiedniej metody mają wpływ następujące czynniki:

- kategoria restauracji,
- kwalifikacje personelu,
- liczba personelu,
- rodzaj uroczystości,
- liczba gości,
- rodzaj i liczba potraw.

W Polsce wyróżniamy cztery podstawowe rodzaje serwisów:

- serwis niemiecki,
- serwis francuski,
- serwis angielski,
- serwis rosyjski.

Serwis niemiecki – zamiennie nazywany serwisem talerzowym lub amerykańskim (ta nazwa funkcjonuje w USA) charakteryzuje się tym, że serwuje się gościom wyporcjowane dania i dodatki na talerzach. Cały etap przygotowania i udekorowania potrawy odbywa się w kuchni lub w części ekspedycyjnej. Zamówione potrawy i napoje kelner podaje do stolika, stojąc po prawej stronie gościa. Obsługując kolejne osoby przy stole przemieszcza się w lewą stronę. Wyporcjowane dodatki ustawia się na stole przed podaniem dania głównego: po lewej stronie nakrycia – surówki, pieczywo, po prawej – dodatki owocowe, powyżej lub z prawej strony nakrycia – sosy.

Tabela 5.1. Zalety i wady serwisu niemieckiego

ZALETY	WADY
<ul style="list-style-type: none">– atrakcyjny i estetyczny wygląd potrawy,– dokładna realizacja zamówienia,– łatwa metoda, nie wymaga specjalistycznego personelu,– szybka i dynamiczna obsługa,– nie wymaga dużej ilości naczyń i sprzętu,– ekonomiczna (dobrze skalkulowana).	<ul style="list-style-type: none">– słaby kontakt gości z kelnerem (bezosobowa),– wielkość porcji ściśle określona (gość nie ma na to wpływu),– małe zróżnicowanie zakresu obsługi (monotonia).

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie Szajna, Ławniczak, Ziaja 2008



Metoda talerzowa sprawdza się w obsłudze *a' la carte*, jest stosowana w większości restauracji (ok. 95%). Jest idealna dla wycieczek, gości oczekujących sprawnej obsługi, niewielkich przyjęć.

Metoda francuska – inaczej zwana metodą półmiskową, charakteryzuje się tym, że potrawa jest podawana do stołu z półmisek lub innych naczyń wieloporcjowych, które przygotowywane są wcześniej w kuchni lub ekspedycji. W serwisie tym można wyróżnić dwa modele:

- metoda francuska A (pełna) – kelner nakłada danie z półmiska na talerze gości,
- metoda francuska B (uproszczona, półpełna) – gość sam przekłada potrawę na talerz z naczynia wieloporcjowego trzymanego przez kelnera.

Pierwszą czynnością kelnera jest podanie/lub postawienie przed gościem odpowiednich talerzy, wygrzanych do potraw gorących, a do potraw zimnych o temperaturze pokojowej. Czynność tę wykonuje od prawej strony, następnie z ekspedycji lub kuchni przynosi potrawę na półmisku.

W metodzie francuskiej podawanie potraw zawsze odbywa się z lewej strony gościa, natomiast podawanie napojów z karafek, dzbanków itp. odbywa się z prawej strony nakrycia (metoda francuska A) lub z lewej strony (metoda francuska B). Podczas podawania napojów kelner obchodzi stół zgodnie z ruchem wskazówek zegara.

W metodzie francuskiej do serwowania potraw używa się zazwyczaj dużej łyżki i widelca. Rodzaj chwytu sztućców zależy od rodzaju serwowanej potrawy. Zwykle stosuje się **podstawowe chwyt**:

- szczypcowy płaski (poziomy),
- szczypcowy wysoki,
- szczypcowy rozwarty,
- szczypcowy boczny.

Do serwowania potraw specjalnych, np. kawior, szparagi, stosuje się sprzęt specjalistyczny.

W metodzie francuskiej kelner odpowiada za estetykę talerza. Dlatego przy nakładaniu potraw powinien stosować się do następujących **zasad**:

- talerz nie może być przepelniony,
- potrawy zasadnicze powinny być położone „na dole” talerza,
- dodatki skrobiowe powinny znajdować się po prawej stronie talerza,
- warzywa nakłada się po lewej stronie talerza,

- sosem polewane może być tylko mięso (nie polewa się ziemniaków),
- brzeg talerza musi być pusty i czysty.

Tabela 5.2. Zalety i wady serwisu francuskiego

ZALETY	WADY
<ul style="list-style-type: none">– metoda widowiskowa,– goście są obsługiwani indywidualnie,– gość ma wpływ na wielkość porcji.	<ul style="list-style-type: none">– metoda czasochłonna,– wygląd potrawy zmienia się na półmisku,– gościom często „przeszkadza się” w konsumpcji.

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie Szajna, Ławniczak, Ziaja 2008

Metoda angielska – charakteryzuje się tym, że podczas obsługi gości kelner wykorzystuje wózek lub stolik kelnerski specjalnie wyposażony. Powinien on być ustawiony przy stole konsumpcyjnym tak, aby goście mogli obserwować pracę kelnera. W obecności gości kelner przygotowuje niektóre potrawy, porcuje i przekłada na talerz, a następnie dekoruje i podaje. Tą metodą można podawać: potrawy pieczone i duszone, skorupiaki, desery oraz niektóre mięsa i desery flambirowane, czyli przygotowane z wykorzystaniem niewielkiej ilości alkoholu i podpalone w trakcie lub pod koniec procesu ich przygotowania lub polane alkoholem i podpalone po przyrządzeniu.

Kelner obsługujący metodą angielską powinien wykonywać czynności w następującej kolejności:

- prezentacja potraw na półmisku,
- przygotowanie posiłków na stoliku,
- przełożenie dania na talerz,
- podanie gościom talerzy.

Tak, jak w metodzie francuskiej, kelner odpowiada za estetykę talerza (schemat ułożenia jest taki sam).

Podczas pracy kelner powinien dbać o porządek na stoliku, być zwrócony przodem do gości, a potrawy nakładać obiema rękami. Obsługa gości powinna być z prawej strony, a kolejność obsługi jest uzależniona od hierarchii osób uczestniczących w konsumpcji. Przy większej liczbie gości praca może być podzielona między dwóch kelnerów. Serwis angielski z reguły stosuje się podczas oficjalnych przyjęć z małą liczbą gości.

Tabela 5.3. Zalety i wady serwisu angielskiego

ZALETY	WADY
<ul style="list-style-type: none">– poświęca się dużo uwagi gościom,– duża indywidualność obsługi,– goście decydują o rodzaju potrawy,– gość ma wpływ na wielkość porcji,– metoda bardzo elegancka.	<ul style="list-style-type: none">– metoda czasochłonna,– wymaga przestrzeni (miejsce na stolik),– personel musi mieć wysokie kwalifikacje,– potrzebny jest specjalistyczny sprzęt,– duża ilość zastawy stołowej.

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie Szajna, Ławniczka, Ziaja 2008

Metoda rosyjska – czasami nazywana serwisem rodzinnym, stosowana jest przy przyjęciach okolicznościowych ustalonych na konkretną godzinę dla określonej liczby osób, np. komunie, wesela. Jest to metoda łącząca w sobie przygotowanie całego stołu i obsługę gości. Przed przyjęciem kompletnie nakrywa się stół z określoną liczbą miejsc i dekoruje go. Przed przybyciem gości na stół wystawia się jedzenie (pieczywo, ciasta, owoce, zimne przekąski, sałatki i napoje). Podczas posiłku goście obsługują się sami, a naczynia z potrawami „wędrują” po stole między biesiadnikami. Rola kelnera w serwisie rosyjskim ogranicza się do: podawania potraw ciepłych o ustalonych wcześniej godzinach, uzupełniania brakujących potraw i płynów, sprzątania brudnych naczyń i sztućców, do noszenia zastawy stołowej, szkła i sztućców.

Tabela 5.4. Zalety i wady serwisu rosyjskiego

ZALETY	WADY
<ul style="list-style-type: none">– nakrycie stołu przygotowywane jest z wyprzedzeniem,– metoda łatwa (personel z małym doświadczeniem),– metoda szybka,– goście obsługują się sami,– personel nie ma wpływu na atmosferę przy stole.	<ul style="list-style-type: none">– gościom poświęca się mniej uwagi,– potrzeba dużej ilości naczyń.

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie Szajna, Ławniczak, Ziaja 2008



Bibliografia

Literatura obowiązkowa

Jargon R., *Organizacja i technika usług gastronomicznych*, WSiP, Warszawa 1977.

Szajna R., Ławniczak D., Ziaja A., *Obsługa gości (konsumentów)*, cz. 1, Wydawnictwo Rea, Warszawa, 2008.

Szajna R., *Vademecum kelnera*, Wydawnictwo Alfa 2000, Krosno 2006.

Literatura uzupełniająca

Koziorowska B., *Projektowanie technologiczne zakładów gastronomicznych*, Wydawnictwo SGGW, Warszawa 1998.

Netografia

<http://poradnikgastronomiczny.pl/technika-noszenia-tac-i-naczyn>