

Zasady obsługi konsumenta



Obsługa konsumenta w hotelarstwie część 1, J.Duda, S.Krzywda, reza 2007, s. 64-73
Obsługa konsumenta część 1, R.Jargoń, WSiP 2000, s. 72-90
Poradnik kelnera, H.Leitner, WSiP 1993, s. 48-52
Obsługa gości część 1, R.Szajna, D.Ławniczak, A.Ziaja, reza 2010, s. 37-41, 124-155

Obsługa kelnerska – Service; Le service

Przypomnij, jakimi cechami charakteryzuje się „dobry” kelner:

Fizyczne:

- dobra prezencja,
- sprawność fizyczna i dobra kondycja,
- dbałość o wygląd,
- wysokie kwalifikacje,
- doświadczenie zawodowe

Psychiczne:

- odpowiedzialność,
- samorealizacja,
- wytrwałość w dążeniu do sukcesów,
- optymizm,
- poczucie humoru

Rodzaje obsługi: (Rodzaj obsługi to przede wszystkim zewnętrzne ramy obsługi).

Obsługa table d’hote

polega na serwowaniu potraw zgodnie z określonym menu, o określonej porze wszyscy goście otrzymują to samo menu – serwis często stosowany w sanatoriach, ośrodkach kolonialnych i wypoczynkowych;

Obsługa bankietowa

polega na serwowaniu określonego menu, podobnie jak w obsłudze table d’hote z tą różnicą, iż grono gości jest określone, zamknięte; najczęściej wszyscy zasiadają przy wspólnym stole podczas uroczystości – serwis stosowany podczas wesel, komunii czy uroczystości jubileuszowych;

Obsługa a’la carte

polega na serwisie kelnerskim zgodnym z zamówieniem konsumenta na podstawie karty menu, klient wybiera potrawy, określa kolejność serwowania, podaje dodatkowe wskazówki dotyczące potraw. Wszystkie usługi rozlicza bezpośrednio z kelnerem – serwis stosowany w większości restauracji;

Obsługa bufetowa

polega na ograniczonej obsłudze ze strony personelu. Bufety ustawione są po to, by goście mogli obsługiwać się samodzielnie. Stosowane są różnego rodzaju bufety: sałatkowy, z deserami, śniadaniowy, tematyczny itp. Personel podczas takiej obsługi znajduje się w pobliżu by pomagać i doradzać gościom.

Zadania kelnera przy obsłudze bufetowej:



- doradzanie przy wyborze potraw i napojów,
- pomoc podczas nakładania potraw;
- tranżerowanie i przygotowanie potraw;
- donoszenie potraw i napojów do stolika konsumenta;
- podawanie i nalewanie napojów zarówno zimnych, jak i gorących;
- bieżące uzupełnianie potraw na bufecie.

Obsługa w pokojach – room service

polega na obsłudze gastronomicznej gości w części noclegowej obiektu hotelarskiego. Najczęściej polega na serwowaniu śniadań zgodnie z zamówieniem złożonym w recepcji lub za pomocą zawieszek klamkowych. Dział room service odpowiada również za organizację drobnych przyjęć w apartamentach.

Metody obsługi kelnerskiej (Metoda – sposób serwowania potraw)

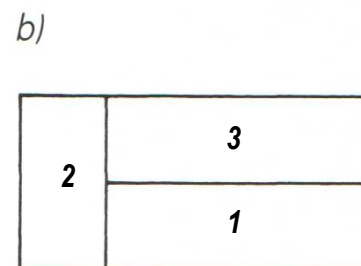
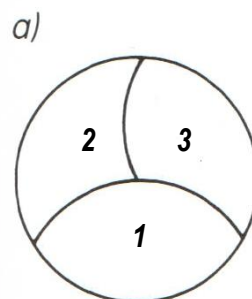
Metoda niemiecka – serwis talerzowy

zwana również metodą amerykańską, polega na serwowaniu gościom wyporcjowanych dań na talerzach zarówno płytkich, głębokich, jak też w naczyniach specjalnych np.: kociołek do zup. Potrawa jest przygotowana i ułożona na zapleczu w kuchni. Metoda odnosi się również do napojów porcjowanych w szklankach, filiżankach czy kieliszkach.

a) talerz

b) półmisek

- 1 – główny element np.: mięso;
- 2 - dodatek warzywny;
- 3 – dodatek sycący np.: ziemniaki



Metoda rosyjska

charakteryzuje ją powiedzenie „postaw się, a zastaw”, metoda polega na układaniu na półmiskach i wykładaniu na stół wszystkich zimnych przekąsek, owoców, deserów, ciast, sosów, napojów alkoholowych i bezalkoholowych. Metoda wymaga znacznej powierzchni stołów czy też stolików pomocniczych. Już po przybyciu gości serwuje się dania gorące – serwis stosowany podczas uroczystości rodzinnych np.: imieniny, komunie itp.

Serwis francuski

Metoda A

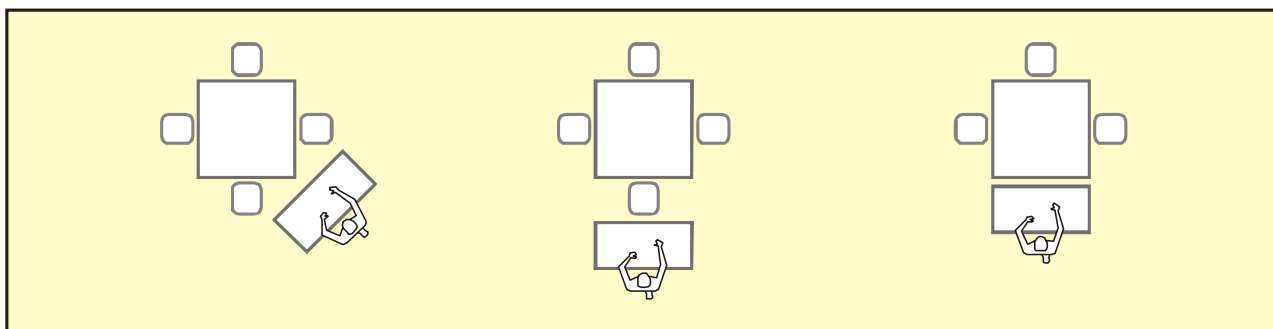
polega na serwowaniu potraw z półmiska – stąd inna nazwa - metoda półmiskowa, potrawy w kuchni są układane na półmiskach, dekorowane i przekazywane kelnerom, którzy dostarczają półmisek do stolika konsumenta i tam dopiero potrawa serwowana jest na talerz gościa. W **metodzie A** to kelner przekłada danie z półmiska na talerz gościa – mówimy wówczas o serwisie francuskim pełnym.

Metoda B

polega na serwowaniu potraw z półmiska – stąd inna nazwa - metoda półmiskowa, potrawy w kuchni są układane na półmiskach, dekorowane i przekazywane kelnerom, którzy dostarczają półmisek do stolika konsumenta i tam dopiero potrawa serwowana jest na talerz gościa. W **metodzie B** gość sam przekłada danie z półmiska na swój talerz – mówimy wówczas o serwisie francuskim uproszczonym lub półpełnym.

Metoda angielska

polega na bardzo eleganckiej obsłudze gości przy stole konsumenckim z wykorzystaniem stolika pomocniczego – gerydonu. Metoda angielska wymaga szczególnego zaangażowania ze strony kelnera, który całą swoją uwagę skupia na obsługiwanych osobach. Jest to metoda bardzo pracowita i wymaga ogromnego doświadczenia ze strony personelu. Odmianą metody angielskiej podczas bankietów jest „cook show” – pokazy kucharskie lub barmańskie.



Gerydon – niewielki stolik pomocniczy dostawiany do stołu konsumenckiego, często na kółkach, wyposażony w: talerze dla gości, palnik lub płytę grzewczą, zestaw do tranżerowania lub flambierowania, sztucce serwisowe oraz przyprawy.

Warto w tym miejscu wspomnieć o kilku pojęciach występujących w gastronomii podczas przyrządzania potraw i ich serwowania:

Blanszowanie - krótkie obgotowywanie (2-3 min), niszczące bakterie, a także powstrzymujące działanie enzymów, rozkładających witaminy i sole mineralne. Obgotowane produkty trzeba zahartować zimną wodą.

Drylowanie - usuwanie pestek lub nasion z owoców.

Duszenie - gotowanie obsmażonego na ogół produktu, pod przykryciem, we własnym sosie z dodatkiem niewielkiej ilości tłuszczu i płynu.

Flambrowanie - sposób podawania potrawy polegający na oblaniu lub skropieniu dania alkoholem i podpaleniu go, tzw. płonący półmisek. Flambrowuje się między innymi smażone banany lub mięso. Do flambrowania używa się wyłącznie mocnych alkoholi..

Frytowanie - obsmażanie lub smażenie małych kawałków mięsa, ryb, jarzyn lub ciasta w dużej ilości gorącego (180-190° C) tłuszczu.

Garniowanie - przybieranie półmiska z potrawami lub ozdabianie potrawy.

Glazurowanie - nadawanie potrawie połysku, nabłyszczanie, przez zalewanie galaretą, cukrem lub lukrem.

Gotowanie - może odbywać się w wodzie, na parze i w kąpeli wodnej.

Kandyzowanie - smażenie owoców w syropie z cukru, co pozwala zachować ich kształt i kolor.

Klarowanie - oczyszczanie z zawiesin, zanieczyszczeń. Klaruje się rosoly, galarety.

Kupażowanie – mieszanie różnych gatunków, bądź roczników wina, piwa lub whisky w celu uzyskania odpowiednich parametrów: alkohol, klarowność, poziom słodczy, kwasowość, smak, zapach. Możliwe jest dodanie barwników i aromatów.

„**Naciąganie**” - delikatne produkty (ryby, jajka w koszulkach) wkłada się do gorącego płynu w odkrytym garnku i podgrzewa, nie dopuszczając do wrzenia.

Panierowanie - zanurzanie produktu w mące, w mące i roztrzepanym jajku lub w tartej bułce i jajku. Smaży się natychmiast w wysokiej temperaturze.

Pasteryzowanie - jest to niszczenie drobnoustrojów przez kilkunastominutowe podgrzewanie soków, kompotów, mleka w temperaturze 65-70st.C albo jednodominutowe przy 95st.C.

Podprawianie - zagęszczanie zup i sosów żółtkiem, mąką ze śmietaną i mlekiem, mlekiem z żółtkami oraz masłem z żółtkiem.

Poszetowanie - powolne gotowanie w temperaturze poniżej punktu wrzenia.

Smażenie - polega na włożeniu produktu na mocno rozgrzany tłuszcz i utrzymywaniu go przez jakiś czas w wysokiej temperaturze.

Tranżerowanie - dzielenie upieczonego drobiu lub krojenie pieczeni na równe kawałki.

Trybowanie - usuwanie z surowego mięsa lub drobiu wszystkich kości.

Zapiekanie - krótkie zapiekanie w gorącym piekarniku produktu uprzednio ugotowanego, usmażonego lub upieczonego, posypanego utartym serem.