

Temat: **Etapy obsługi gości. Zasady usprawniające pracę kelnera.**

1. Obsługa gości rozpoczyna się z chwilą wejścia gościa do zakładu gastronomicznego np. restauracji, kończy się wraz z jego pożegnaniem. Etapy obsługi gości:

- powitanie,
- przydzielenie stolika,
- podanie kart menu,
- przyjęcie zamówienia,
- podanie potraw i napojów,
- realizacja rachunku.

2. Zasady obsługi usprawniające pracę kelnera:

Czynności	
Z prawej strony	Z lewej strony
Podawanie karty menu	Prezentowanie potraw na półmiskach
Prezentacja butelki	Serwowanie potraw z półmisków lub salatek na talerze gości
Napełnianie kieliszków, szklanek z butelek i karafek	Nalewanie zupy z waz
Napełnianie filiżanek kawą, herbatą z dzbanków	Przynoszenie potraw na półmiskach – gość sam nakłada potrawę na talerz
Podawanie porcjowanych potraw	Przenoszenie porcjowanych napojów na tacy – gość sam bierze kieliszki
Ustawianie porcjowanych napojów w kieliszkach, szklankach, filiżankach	Ustawianie talerzyków do pieczywa
Ustawianie na stole: salatek z jarzynami, sosje- rek, waz z zupą, półmisków z daniem głównym	Ustawianie pojedynczych porcji sałatek do dań zasadniczych
Wykładanie, zbieranie i uzupełnianie wszystkich elementów zastawy stołowej znajdującej się po prawej stronie lub na środku nakrycia	Wykładanie, zbieranie i uzupełnianie wszystkich elementów zastawy stołowej znajdującej się po lewej stronie nakrycia

Od tych zasad można odstąpić, jeżeli ustawienie stolików sprawia, że jest to niewygodne dla konsumentów bądź goście rozmawiają ze sobą i obsługa przeszkadzałaby w konwersacji.

3. W czasie podawania potraw i napojów kelner powinien poruszać się wokół stołu zawsze „do przodu”. Obsługując gości z prawej strony, należy przesuwać się zgodnie ze wskazówkami zegara. Obsługując gości z lewej strony, należy poruszać się przeciwnie do wskazówek zegara. Kolejność obsługi powinna uwzględniać pierwszeństwo gości przy stole:

goście honorowi → kobiety → mężczyźni → gospodarze