

Systemy obsługi

UG

M. Boguszevska

- ① 1. Zapoznaj się z prezentacją i tematem w podręczniku str. 139
- ② 2. Zrób notatkę (do slajdu 26)
- ③ 3. W trakcie rozwiąż zadanie (slajd 9)

- ① 1. Systemy obsługi gości w zakładach gastronomicznych
- ② 2. Charakterystyka systemów obsługi gości.

1. Systemy obsługi gości w zakładach gastronomicznych

Systemy obsługi:

- .A)samoobsługa,
- .B)obsługa kelnerska,
- .C)samoobsługa z obsługą kelnerską.



2. Charakterystyka systemów obsługi gości.

A) Samoobsługa

- W systemie samoobsługowym konsument sam przenosi na stół potrawy i napoje.
- Samoobsługa jest to taka forma obsługi, przy której konsument sam przenosi na stół wybrane przy bufecie potrawy i napoje.
- Zaletą systemów samoobsługowych jest szybkość obsługi przy małej liczbie personelu.

Zalety samoobsługi:

- ⦿ szybkość,
- ⦿ minimalne zatrudnienie.
- ⦿ występuje duże natężenie ruchu konsumentów,

- sala konsumencka jest odpowiednio urządzona i wyposażona,
- zaplecze kuchenne jest zlokalizowane w bezpośrednim sąsiedztwie posłków i sali konsumenckiej,
- kuchnia jest wyposażona w urządzenia o wydajności dostosowanej do natężenia ruchu.

Zadanie. Jakie warunki muszą być spełnione aby zapewnić wymaganą szybkość obsługi??



W samoobsłudze rozróżnia się kilka systemów ekspedycyjnych, opartych na sposobie ustawienia bufetu wydawania:

- w jednej linii lub schodkowo (system typu szwedzkiego — potokowy)



- ◉ w sposób rozrzucony (system typu
czeskiego — stoiskowy)



- Okienkowy/system typu polskiego gdzie nie ma ekspozycji potraw, a konsumentowi udostępnia się jedynie menu.
- Potrawy wydawane są w okienkach łączących kuchnię i salę konsumencką







Schemat funkcjonalny zakładu
samoobsługowego –
ekspedycyjny typu
szwedzkiego- układ liniowy

str.141

System ekspedycyjny typu
czeskiego
str. 142

System ekspedycyjny typu
polskiego -okienkowy str. 142

Bufety wydawania w Sali konsumenckiej powinny być wyposażone w następujące urządzenia:

- ◉ Samoobsługowe lody chłodnicze na zimne potrawy, napoje, wyroby cukiernicze
- ◉ bonety mroźnicze na lody,



- stoły podgrzewcze, bemy lub urządzenia do podgrzewania potraw



- urządzenia do ustawiania zastawy stołowej, sztućców i serwetek,
- dystrybutory zimnych i gorących napojów

- ◉ Rozmieszczenie wyposażenia w zakładzie samoobsługowym powinno być takie, aby ruch konsumentów odbywał się w jed-nym kierunku, bez krzyżowania się dróg.



- W systemach samoobsługowych stosowane jest również wydawanie potraw w **formie karuzeli**.
- Jest to zespół okrągłych półek o średnicy 2 m, na których układa się potrawy i napoje.

- Karuzela wykonuje jeden obrót w ciągu minuty.
- Jedna połowa karuzeli znajduje się na sali, gdzie stojący w miejscu konsument dokonuje wyboru potraw. Druga połowa od strony kuchni jest uzupełniana na bieżąco w brakujące potrawy i napoje.

- W barach i cocktail-barach znajduje zastosowanie **system samoobsługowy typu francuskiego**. Str. 144



- Potrawy i napoje są przygotowywane, nakładane na talerze i podawane konsumentom przy ladzie barowej.
- Lada barowa pełni także funkcję stołu konsumenckiego.

- W gastronomii hotelowej często stosuje się samoobsługowy **serwis bufetowy** do każdego posiłku.



- Najczęściej są to śniadania, rzadziej obiady i kolacje. W formie bufetu oferuje się szeroki asortyment potraw:
- od zimnych i ciepłych zakąsek, zup i dań zasadniczych do deserów i napojów

Bufety dzieli się na:

- bufety ze stałą ceną (zryczałtowaną ofertą) — liczba potraw i wielkość porcji jest nieograniczona.
- Bufety ze sprzedażą detaliczną – konsument płaci w zależności od rodzaju wybranej potrawy i wielkości porcji.

