

Danuta Ławniczak
Renata Szajna

Obsługiwanie gości

Zeszyt ćwiczeń część 1



rea

kelner

kwalifikacja T.9

Zeszyt ćwiczeń *Obsługiwanie gości. Część 1* stanowi uzupełnienie podręcznika *Obsługa kelnerska. Część 1* do nauki zawodu kelner z branży gastronomicznej opracowanego zgodnie z nową podstawą programową w zakresie kwalifikacji T.9.2 (Obsługiwanie gości).

© Copyright by Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne sp. z o.o., Warszawa 2014
Wydanie I (2014)

ISBN 978-83-02-14724-1 część 1
ISBN 978-83-02-14726-5 całość

Redaktor prowadzący: **Roman Bryl**
Redakcja: **Danuta Dąbrowska**
Projekt okładki: **Radosław Pazdrijowski**
Skład: **Waldemar Przemyski**

Wydano nakładem Wydawnictw Szkolnych i Pedagogicznych sp. z o.o.

Wykorzystano ilustracje z „Hotel und Gast”, Fachbuchverlag GmbH&Co, 2005, za zgodą Europa Lehrmittel, Nourney, Volmer GmbH&Co. KG, 42781 Haan – Gruiten (Germany).

Wydawca dziękuje firmom STALGAST oraz Zelmer za nieodpłatne udostępnienie ilustracji sprzętów, urządzeń i zastawy stołowej.

Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
00-807 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 96
Tel.: 22 576 25 00
Infolinia: 801 220 555

www.wsip.pl

Druk i oprawa: DROGOWIEC-PL Sp. z o.o., Kielce

Publikacja, którą nabyłeś, jest dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, abyś przestrzegał praw, jakie im przysługują. Jej zawartość możesz udostępnić nieodpłatnie osobom bliskim lub osobiście znanym. Ale nie publikuj jej w internecie. Jeśli cytujesz jej fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie zaznacz, czyje to dzieło. A kopiując jej część, rób to jedynie na użytek osobisty.

prawolubni


Szanujmy cudzą własność i prawo.
Więcej na www.legalnakultura.pl
Polska Izba Książki

Drodzy Uczniowie,

Zeszyt ćwiczeń cz. 1 do podręcznika *Obsługiwanie gości* zawiera zadania i ćwiczenia odnoszące się do treści nauczania umieszczonych w pierwszej części podręcznika *Obsługa kelnerska*. Zaproponowane w zeszycie zadania pozwolą Wam na usystematyzowanie zdobytej wiedzy i wykorzystanie jej w sytuacjach, z którymi zapewne się spotkacie, gdy podejmiecie pracę w zawodzie. Ćwiczenia i zadania odnoszą się nie tylko do specjalistycznej wiedzy kelnera, ale obejmują również zagadnienia związane z organizacją stanowiska pracy i warunkami BHP. W wielu przypadkach będziecie rozwiązywać nietypowe problemy, wymagające od was kreatywnego myślenia. Rozwiązując zadania samodzielnie, będziecie mieli możliwość sprawdzenia swojej wiedzy i jej twórczego zastosowania w praktyce.

Szanowni Nauczyciele,

większość zadań oraz ćwiczeń została zaplanowana w formie wymagającej przedstawienia ich rozwiązania na forum klasy (grupy) i wspólnego przedyskutowania rozwiązań zaproponowanych przez uczniów. Pozwoli to na prezentację różnych stanowisk uczniów, ewentualne poprawki i ustalenie prawidłowej wersji rozwiązania. W wielu przypadkach (np. rozmowa z gościem, przygotowanie nakryć, style obsługi) mogą one stanowić wprowadzenie do ćwiczeń praktycznych.

*Renata Szajna
Danuta Ławniczak*

SPIS TREŚCI

WSTĘP	3
1. PROCEDURY I ZASADY BEZPIECZEŃSTWA	5
1.1. Nadzór państwowy i społeczny nad warunkami pracy	6
1.2. Obowiązki pracodawcy i pracownika w zakresie przestrzegania przepisów BHP	9
1.3. Kształtowanie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy	22
1.4. Pierwsza pomoc w stanach zagrożenia	27
2. ZASADY BEZPIECZNEJ PRACY W ZAWODZIE KELNERA	29
2.1. Zagrożenia związane z pracą kelnera	30
2.2. Stres w miejscu pracy	32
2.3. Dobra praktyka higieniczna w pracy kelnera	35
3. ZAWÓD KELNER	37
3.1. Predyspozycje do wykonywania zawodu kelnera	38
3.2. Postawa zawodowa kelnera	40
3.3. Komunikacja interpersonalna w pracy kelnera	44
4. WYPOSAŻENIE I WYSTRÓJ ZAKŁADU GASTRONOMICZNEGO	51
4.1. Wyposażenie części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego	52
4.2. Zasady bezpiecznej obsługi urządzeń	53
4.3. Dobór i użytkowanie bielizny stołowej	57
4.4. Dobór i zastosowanie zastawy stołowej	59
4.5. Dobór i zastosowanie sztućców	63
4.6. Dobór szklanej zastawy stołowej	67
5. ARANŻACJA SAL DLA GOŚCI	71
5.1. Przygotowanie stanowiska pracy kelnera w sali restauracyjnej	72
5.2. Nakrywanie stołów bielizną stołową	76
5.3. Techniki przenoszenia zastawy stołowej	78
5.4. Przygotowanie nakryć – wykładanie zastawy stołowej	82
6. KARTY MENU	93
6.1. Tworzenie i interpretacja zapisów w kartach menu	94
6.2. Tworzenie i ocena menu	100
7. GOŚĆ W ZAKŁADZIE GASTRONOMICZNYM	103
7.1. Obsługa gości z uwzględnieniem ich typów charakterologicznych	104
7.2. Rozpatrywanie reklamacji gościa	114
8. OBSŁUGIWANIE GOŚCI	121
8.1. Przyjmowanie gości	122
8.2. Podawanie potraw i napojów z zastosowaniem różnych stylów obsługi	128
BIBLIOGRAFIA, ILUSTRACJE	136

Zawód kelner

Z tego rozdziału nauczysz się:

- *oceniańa predyspozycji do wykonywania zawodu kelnera,*
- *etycznego postępowania wobec gości restauracji,*
- *przestrzegania zasad higieny osobistej w pracy kelnera,*
- *przygotowywania stroju służbowego i wyposażenia zawodowego kelnera,*
- *właściwego komunikowania się z gościem za pomocą sygnałów werbalnych i niewerbalnych,*
- *wykorzystywania cech swojej osobowości w kontaktach z gośćmi.*

3.1.

PREDYSPOZYCJE DO WYKONYWANIA ZAWODU KELNERA

Praca
z tekstem

Abc

1. Uzupełnij poniższy tekst.

Predyspozycje zawodowe to pewne osobowe, fizyczne i, które sprawiają, że dana osoba nadaje się do wykonywania określonego zawodu.

2. Poniżej podano atrybuty dobrego kelnera. Oceń w skali od 1 do 10 występowanie ich u siebie (gdzie 1 oznacza najrzadziej, a 10 – najczęściej).

	Ocena
odpowiedzialność
dążenie do samorealizacji
chęć samodoskonalenia
wytrwałość w dążeniu do sukcesów
umiejętność pracy w grupie
umiejętność przekonywania
optymizm
poczucie humoru
dbałość o wygląd
kultura osobista
uczciwość

3. Opierając się na wynikach poprzedniego ćwiczenia, uzasadnij najwyższą ocenę, którą przyznałeś trzem spośród wymienionych właściwości.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Praca z tekstem
Abc

4. Uzasadnij przydatność poniższych predyspozycji do wykonywania zawodu kelnera.

dobra prezencja	
dobra dykcja, słuch i pamięć	
sprawność fizyczna i dobra kondycja	
sprawność manualna	
dobry stan zdrowia	

5. Połącz wymienione kompetencje kelnera z określeniem ich przydatności w pracy zawodowej.

	obsługa systemu komputerowego w restauracji
	lepsze opanowanie technik obsługi
znajomość języków obcych	stosowanie technik obsługi w praktyce
umiejętność obsługi komputera	obsługa gości zagranicznych
wysokie kwalifikacje	prowadzenie i wystawianie rachunków dla gości
doświadczenie zawodowe	profesjonalizm w obsłudze
	prezentacja menu w języku obcym
	umiejętność radzenia sobie w sytuacjach problemowych

Połącz
g

Praca
z tekstem

Abc

6. Etyczne zachowanie to

.....

7. Wyjaśnij, jakie zachowanie kelnera wobec gości uznałbyś za etyczne:

-
-
-
-
-
-
-

8. Jakich zasad etycznych, twoim zdaniem, powinni przestrzegać goście restauracji?

.....

.....

.....

.....

3.2.

POSTAWA ZAWODOWA KELNERA

1. Uzupełnij poniższy tekst.

Zachowanie higieny osobistej przez pracowników obsługi jest właściwie

..... Praca kelnera to ciągły kontakt z

i bezpośrednia styczność z i oraz

..... służącą do ich podawania.

2. Opisz, jakich czynności wymaga od kelnera/kelnerki dbanie o higienę dłoni i paznokci.

-
-
-
-
-

Praca
z tekstem

Abc

3. Oceń, czy poniższe stwierdzenia dotyczące higieny kelnera to prawda (P) czy fałsz (F), wstawiając znak X w odpowiednich miejscach.

	P	F
Na podstawie oceny higieny osobistej kelnera goście wyrabiają sobie opinię o warunkach higienicznych w całej restauracji.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nowoczesna aranżacja i styl restauracji wymagają, aby kelnerki malowały paznokcie jaskrawym lakierem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wymyślne fryzury pracowników obsługi budzą wątpliwości co do higieny ich pracy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Żucie gumy to dobry sposób na odświeżenie oddechu kelnera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wygląd i higiena kelnera/kelnerki nie mogą budzić najmniejszych zastrzeżeń.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ważne



4. Co według ciebie oznacza stwierdzenie: „Fason stroju służbowego kelnera/kelnerki powinien być ponadczasowy”?

.....

.....

.....

.....

Praca z tekstem

Abc



5. Wymień podstawowe elementy klasycznego stroju służbowego (uniformu) kelnera i kelnerki.

-
-
-
-
-

Narysuj



6. Narysuj strój służbowy kelnerki i kelnera.

	
---	---

Praca z tekstem

Abc

7. Jakie elementy klasycznej biżuterii są dopuszczalne w pracy kelnera/kelnerki?

-
-
-
-
-

8. Który z opisów przedstawia otwartą postawę kelnera wobec gości restauracji?

- a) Stanie bokiem lub tyłem.
- b) Stanie przodem w zapraszającej pozycji.
- c) Stanie, „chowanie się” za meblami.
- d) Stanie z rękami skrzyżowanymi na piersiach.

9. Scharakteryzuj w pięciu punktach postawę kelnera/kelnerki, którą określiłbyś jako elegancką:

- poruszanie się z klasą
-
-
-
-

10. Zaznacz te elementy, które zaliczyłbyś do podstawowego wyposażenia zawodowego kelnera/kelnerki.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> chusteczka do nosa | <input type="checkbox"/> zapalki |
| <input type="checkbox"/> trybuszon | <input type="checkbox"/> płatnik kelnerski |
| <input type="checkbox"/> grzebień | <input type="checkbox"/> zegarek |
| <input type="checkbox"/> długopis | <input type="checkbox"/> pasek do spodni |
| <input type="checkbox"/> muszka | <input type="checkbox"/> serweta kelnerska |
| <input type="checkbox"/> identyfikator | <input type="checkbox"/> kolczyki |
| <input type="checkbox"/> uniform kelnerski | <input type="checkbox"/> notes lub terminal |



11. Jaką funkcję spełnia serweta kelnerska i czy kelner powinien ją stale nosić na ręce?

.....

.....

.....

.....

.....



12. Kelner powinien używać serwety kelnerskiej podczas:

- a) witania gości,
- b) przyjmowania zamówienia,
- c) serwowania potraw w wygrzanych naczyniach,
- d) podawania rachunku.



13. Jakie są zalety noszenia identyfikatorów przez pracowników obsługi?

.....

.....

.....

.....

.....

14. Zaprojektuj identyfikator ze swoim imieniem i logo „swojej” restauracji.

Narysuj



3.3.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA W PRACY KELNERA

1. Przygotuj odpowiedź na pytanie: Co według ciebie znaczy być dobrym kelnerem?

.....

.....

.....

.....

.....

2. Wpisz do tabeli, co dla gościa oznacza profesjonalizm zawodowy kelnera, a co – umiejętność wykorzystania przez niego cech osobowości?

Zalety dla gościa	
profesjonalizm kelnera	umiejętne wykorzystanie cech osobowości

Praca
z tekstem

Abc

3. Oceń, czy poniższe stwierdzenia dotyczące zachowania kelnera to prawda (P) czy fałsz (F), wstawiając znak X w odpowiednich miejscach.

	P	F
Na podstawie pierwszego wrażenia goście budują swój stosunek do kelnera i restauracji.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wygląd zewnętrzny i zachowanie kelnera nie mają wpływu na wrażenie, jakie zrobi on na gościach.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kelner musi mieć świadomość, że może być stale obserwowany i oceniany przez gości.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konieczność właściwego zachowania obowiązuje kelnera jedynie w obecności gości.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sposób powitania wpływa na dalsze relacje kelnera z gościem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

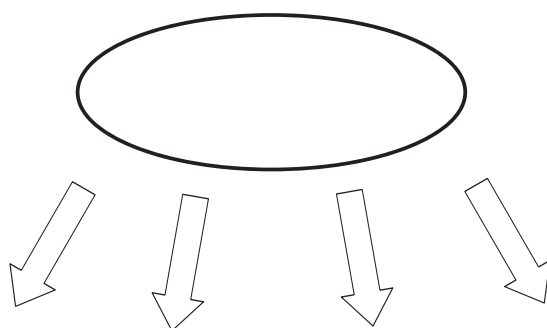
Ważne



4. Uzupełnij poniższą tabelę, wstawiając w odpowiednie miejsce opis właściwego zachowania kelnera jako przeciwieństwo zachowania, którego powinien unikać.

Kelner	
powinien unikać	powinien stosować
przyjmowania wstępnych założeń wobec gości	
zadawania pytań zamkniętych	
zwracania się w ten sam sposób do każdego gościa	
takiego samego zachowania w stosunku do każdego gościa	
nienaturalnego zachowania, np. sztucznego uśmiechu	

5. Na jakie cechy głosu należy zwrócić uwagę w rozmowie z gościem?



6. Dobierzcie się w pary „kelner i gość”. Jako „kelner” wykonaj proponowane poniżej ćwiczenia. Jako „gość” opisz, jak odebrałeś/aś poszczególne komunikaty lub jak na nie zareagowałeś/aś.

Praca
z tekstem

Abc

ćwiczenie	odbiór/reakcja
mówiąc ciepłym głosem, poleć gościowi herbatę jaśminową	
mówiąc bardzo powoli, wskaż gościowi drogę do toalety	
mówiąc dość głośno, zachęć gościa do zapoznania się z sezonową ofertą deserów owocowych	
mówiąc chłodnym głosem, zachęć gościa do zamówienia deseru owocowego	

7. Wskaż czynniki, które mają lub mogą mieć wpływ na sposób prowadzenia przez kelnera rozmowy z gościem:

Wybierz



- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> wiek rozmówcy | <input type="checkbox"/> obecność innych gości |
| <input type="checkbox"/> atmosfera w pracy | <input type="checkbox"/> nastrój kelnera |
| <input type="checkbox"/> miejsce prowadzenia rozmowy | <input type="checkbox"/> duża liczba gości restauracji |
| <input type="checkbox"/> temat rozmowy | <input type="checkbox"/> odległość od rozmówcy |
| <input type="checkbox"/> duża liczba zamówień do zrealizowania | <input type="checkbox"/> stopień znajomości gościa (stały gość) |
| <input type="checkbox"/> sympatia dla gościa | <input type="checkbox"/> niechęć do gościa |
| <input type="checkbox"/> predyspozycje psychiczne kelnera i jego profesjonalizm | <input type="checkbox"/> agresywne zachowanie gościa |

8. Czy zgadzasz się (lub nie) z następującym stwierdzeniem: „Mowa ciała wzbogaca i uzupełnia przekaz werbalny”. Odpowiedź uzasadnij.

.....

.....

.....

.....

.....

9. Uzupełnij tabelę, podając elementy komunikacji niewerbalnej pożądane w pracy kelnera i te, których zdecydowanie powinien unikać.

Komunikaty niewerbalne kelnera	
pożądane	niepożądane
uśmiech	obojętny wyraz twarzy
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

10. Dobierzcie się w pary „kelner i gość”. Jako „kelner” wykonaj proponowane poniżej ćwiczenie. Jako „gość” opisz, jak odebrałeś/aś ten komunikat lub jak na niego zareagowałeś/aś.

Działanie kelnera

Powitaj gości restauracji słowami: *Państwo Kowalscy, witamy w restauracji Róża. Zapraszam do stolika. Proszę za mną.* Podczas rozmowy nie wykonuj żadnych gestów rękami i panuj nad mimiką.

Odbiór/reakcja gościa:

.....

.....

.....

.....

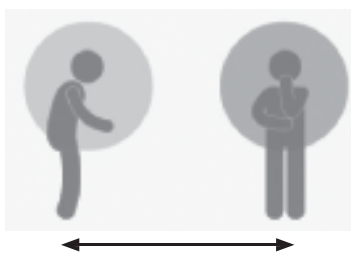
Połącz

g

11. Połącz poniższe przykłady komunikatów niewerbalnych z ich interpretacją.

nachylenie do rozmówcy	niedowierzenie
głowa uniesiona do góry	postawa obronna, postawa bierna
oczy szeroko otwarte	szczerłość
żywa gestykulacja	wywyższanie się, pewność siebie
ręce skrzyżowane na piersiach	obluda
długi i nagle urwany uśmiech	chęć słuchania
brwi podniesione do góry	zdeenerwowanie, podekscytowanie, radość

12. Podaj odległość, jaka powinna oddzielać kelnera od gościa.



Praca z tekstem

Abc

13. Uzupełnij poniższy tekst:

Budowanie właściwej relacji kelner – gość jest polegającym na i podejściu do gościa. Celem i efektem tego procesu powinno być gościa, tzn. spełnienie wszystkich jego w zakresie oraz w ich świadczenia.

14. Jak rozumiesz następujące stwierdzenie: „Dobry kelner umie zindywidualizować obsługę gości”?

.....

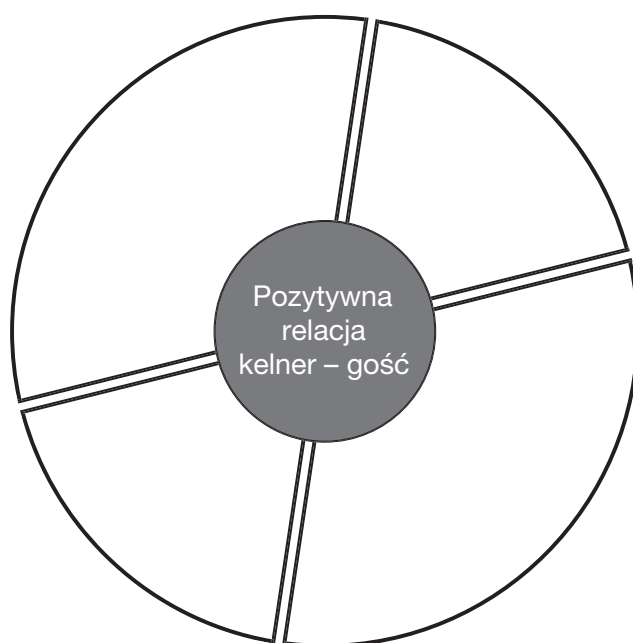
.....

.....

.....

.....

15. Uzupełnij diagram, podając czynniki wpływające na budowanie właściwej relacji kelner – gość.



16. Spośród poniższych określeń wybierz te, które oddają odpowiedni stosunek kelnera do gości:

przyjazny, agresywny, obojętny, ciepły, chłodny, życzliwy, gościnnie, otwarty, apatyczny, towarzyski, spokojny, bierny, opanowany, powściągliwy, władczy, służalczy, partnerski.

17. Podane poniżej określenia opisują różne cechy ludzkie. Zaznacz te¹, które twoim zdaniem odnoszą się do ciebie.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> pogodny | <input type="checkbox"/> ciepły |
| <input type="checkbox"/> rezolutny | <input type="checkbox"/> gadatliwy |
| <input type="checkbox"/> wyniosły | <input type="checkbox"/> cichy |
| <input type="checkbox"/> ciepły | <input type="checkbox"/> sumienny |
| <input type="checkbox"/> wrażliwy | <input type="checkbox"/> obojętny |
| <input type="checkbox"/> spokojny | <input type="checkbox"/> pojętny |
| <input type="checkbox"/> zorganizowany | <input type="checkbox"/> wesoły |
| <input type="checkbox"/> żywy | <input type="checkbox"/> prawdomówny |
| <input type="checkbox"/> odpowiedzialny | <input type="checkbox"/> szczerzy |
| <input type="checkbox"/> dyskretny | <input type="checkbox"/> pomocny |
| <input type="checkbox"/> chłodny | <input type="checkbox"/> nieprzystępny |

Wybierz



¹ Jeżeli uważasz, że wszystkie określenia odnoszą się do ciebie, zastanów się, czy nie powinieneś wykreślić słowa prawdomówny?

18. Popatrz na listę określonych przez siebie w poprzednim zadaniu. Napisz, jaki wpływ na gości (dodatni i ujemny) mogą mieć cechy twojej osobowości i wynikające z nich zachowanie.

Wybierz



Cecha osobowości	Dodatni wpływ na gości	Ujemny wpływ na gości

19. Opierając się na wynikach poprzedniego zadania, napisz, jakie działania musisz podjąć, aby negatywny wpływ twoich niektórych cech nie był przeszkodą w przyszłej pracy w zawodzie kelnera. Pomyśl, jak powinieneś postępować, aby ten wpływ zmienić na pozytywny.

.....

.....

.....

.....

.....

Praca
z tekstem

Abc

20. Jakie funkcje kelner może pełnić wobec gości?

-
-
-
-
-

Wyposażenie i wystrój zakładu gastronomicznego

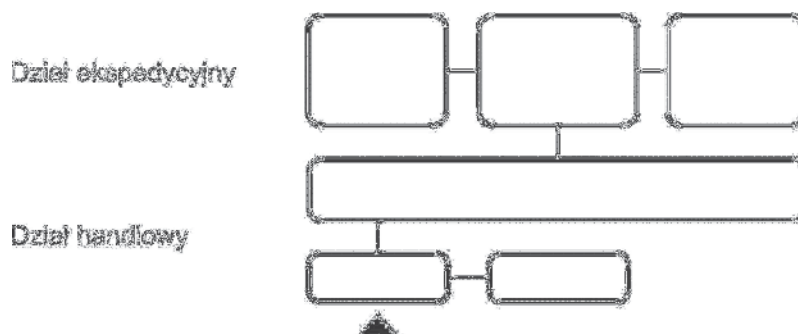
Z tego rozdziału nauczysz się:

- *dobierania wyposażenia technicznego części usługowo-handlowej zakładu gastronomicznego,*
- *korzystania z instrukcji obsługi urządzeń,*
- *dobierania bielizny stołowej do nakrywania stołów dla gości restauracji,*
- *dobierania zastawy stołowej oraz sztuczków do potraw i napojów podawanych w restauracji.*

4.1.

WYPOSAŻENIE CZĘŚCI HANDLOWO-USŁUGOWEJ
ZAKŁADU GASTRONOMICZNEGO

1. Uzupełnij nazwy pomieszczeń działu ekspedycyjnego i handlowego zakładu gastronomicznego.



2. Wybierz i wpisz do tabeli urządzenia i sprzęty stanowiące wyposażenie rozdzielni kelnerskiej i zmywalni naczyń stołowych. Zwróć uwagę, że niektóre z nich występują w obydwóch pomieszczeniach.

Praca
z tekstem

Abc

Sprzęt do wyboru	
szafka kelnerska, stół do resztkowania, pojemnik z pokrywą na odpady, szafa przelotowa, zmywarka do naczyń szklanych, wózek kelnerski,	kostkarka do lodu, zmywarka do naczyń stołowych, ekspres do kawy, kasa kelnerska, umywalka, stół odbiorczy.

rozdzielnia kelnerska	zmywalnia naczyń stołowych

3. Wymień wyposażenie sali restauracyjnej, które ułatwia pracę kelnerowi.
Do wykonania tego ćwiczenia wykorzystaj podręcznik *Obsługa kelnerska cz.I.*

-
-
-
-
-
-
-

Wyjaśnij, dlaczego zastosowanie tych elementów wyposażenia sprawia, że praca kelnera staje się lżejsza.

-
-
-
-

ZASADY BEZPIECZNEJ OBSŁUGI URZĄDZEŃ

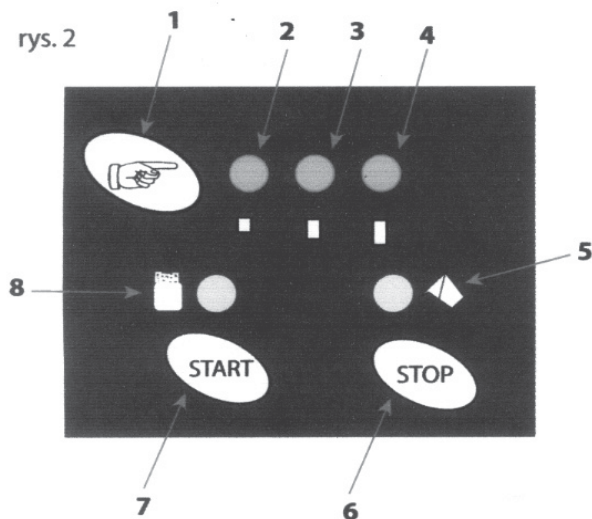
4.2.

1. Przedstaw zasady bezpiecznej obsługi urządzeń elektrycznych.

-
-
-
-
-

2. Zapoznaj się z przedstawioną poniżej instrukcją użytkowania kostkarki do lodu.
Na podstawie opisu przygotuj instrukcję obsługi tego urządzenia w formie krótkich, zwięzłych poleceń.

4. PANEL STEROWANIA



4.1. Opis funkcji na panelu

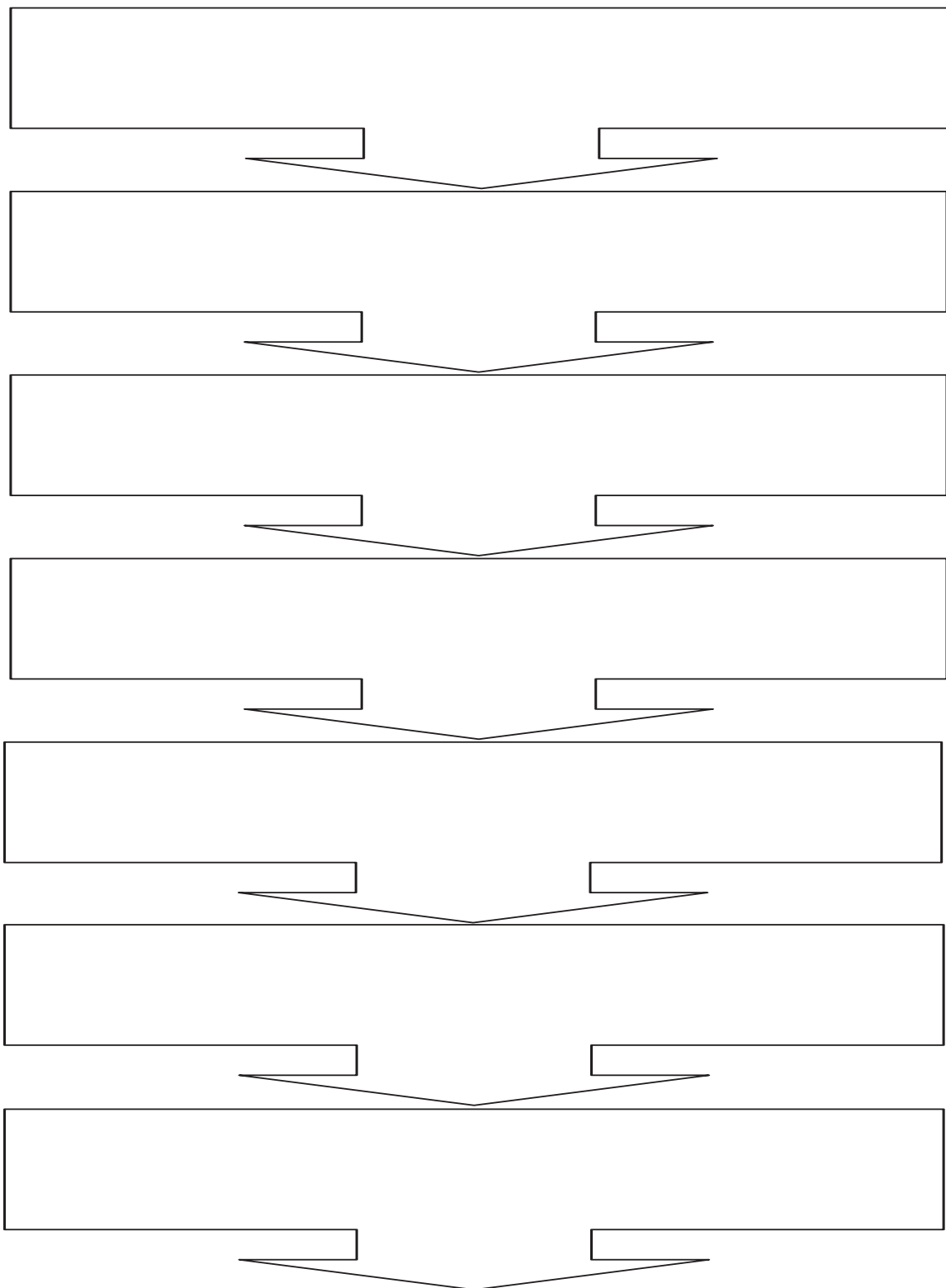
- 1 – przycisk wyboru wielkości kostek
- 2, 3, 4 – wskaźnik wielkości kostki lodu mała(2), średnia(3) bądź duża(4) (aktywna podświetlona)
- 5 – wskaźnik braku wody w zbiorniku (podświetla się w momencie braku wody)
- 6 – przycisk zatrzymywania urządzenia
- 7 – przycisk włączania urządzenia
- 8 – wskaźnik zapelnienia kosza na lód (podświetla się w momencie zapelnienia kosza)

5. INSTRUKCJA UŻYTKOWANIA

Przed przystąpieniem do pracy należy podłączyć urządzenie do uziemionego gniazda 230V 50Hz.

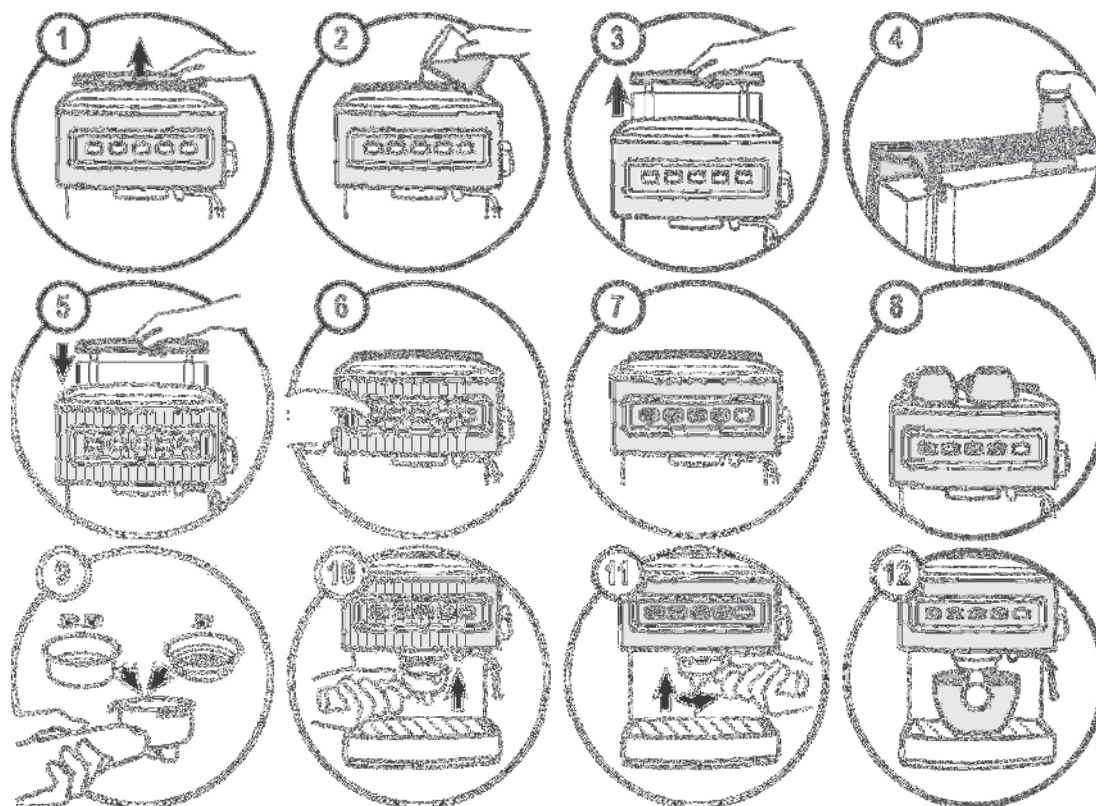
1. Wlej zimną wodę do zbiornika znajdującego się pod koszem na lód.
Pamiętaj, że poziom wody nie może sięgać powyżej dna pojemnika na kostki lodu.
W przypadku nadmiernej ilości wody należy odkręcić zaworek znajdujący się na tylnej części obudowy i odlać wodę.
2. Zamknij pokrywę i włącz urządzenie przyciskiem START.
3. Wybierz przyciskiem 1 wielkość kostek.
4. Urządzenie automatycznie rozpocznie pracę. Czas trwania produkcji lodu w zależności od wielkości kostek wynosi od 6 do 24 min.
5. Po zapelnieniu kosza na panelu sterowania zaświeci się lampka zapelnienia kosza.
6. Wymij lód i uzupełnij wodę.

INSTRUKCJA OBSŁUGI KOSTKARKI DO LODU



3. Rysunki poniżej przedstawiają kolejne czynności, które należy wykonać w celu przygotowania do pracy ekspresu do kawy. Dopasuj czynności do ilustracji, wpisując numery rysunków w puste kwadraciki przy poleceniach.

Wybierz



- Otwórz pokrywę zbiornika wody lub wyjmij go z urządzenia.
- Włącz ekspres, naciskając przycisk.
- Napełnij zimną wodą i zamknij pokrywę.
- Włóż zbiornik wody i zamknij pokrywę.
- Napełnij zimną wodą.
- Umieść uchwyt sitka w głowicy.
- Podstaw duże naczynie pod otworami wylotowymi.
- Ekspres do kawy jest gotowy do użycia.
- Wybierz odpowiednie sitko i umieść je w uchwycie.
- Obróć uchwyt sitka w prawo do oporu.
- Podgrzewanie filiżanek na płycie.

4. Na podstawie załączonego opisu przygotuj instrukcję czyszczenia kruszarki do lodu wg następującego schematu:
- dozwolone środki i materiały,
 - zabronione środki i materiały,
 - sposób postępowania.

Czyszczenie

- Przed rozpoczęciem czyszczenia należy zawsze wyjąć wtyczkę z gniazdka.
- Do czyszczenia zewnętrznych części urządzenia stosować tylko wilgotną ścierkę.
- Nie używać ostrych zmywaków i środków czyszczących służących do szorowania.
- Pojemnik zbiorczy, misę oraz pokrywę można myć w zwykły sposób pod bieżącą wodą.
- Do czyszczenia młynka należy używać pędzelka.
- Uwaga: młynek ma ostre krawędzie. Niebezpieczeństwo skaleczenia.
- Przed odstawieniem urządzenia na miejsce trzeba odczekać, aż wszystkie części wyschną.

A. Dozwolone środki i materiały:

.....

B. Zabronione środki i materiały:

.....

C. Sposób postępowania:

-
-
-
-

Praca
z tekstem

Abc

DOBÓR I UŻYTKOWANIE BIELIZNY STOŁOWEJ

1. Co to jest/są:

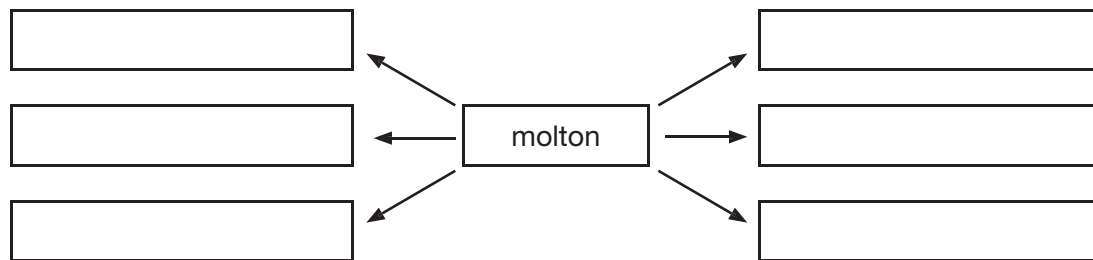
- podkładka pod obrus –,
- – może być stołowy lub bankietowy,
- – duża serweta stołowa,
- laufry –,
- skirtingi –,
- – używana przez kelnera w serwisie francuskim,
- serwety indywidualnego użytku –

4.3

Praca
z tekstem

Abc

2. Jakie funkcje pełni molton?



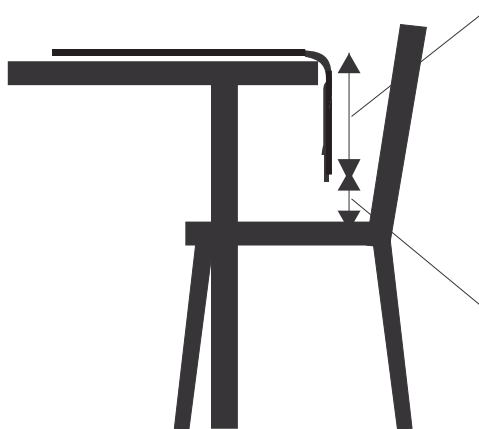
3. Wymień sposoby mocowania moltonu do blatu stołu.

-
-
-

4. Uzupełnij poniższy tekst:

Obrusy lub w
 kolorach, stosuje się podczas uroczystych,
 i, kolorowe natomiast do
 i

5. Rysunek przedstawia fragment stolika. Podaj długość zwisającej części obrusa i jej odległość od siedzenia krzesła.



6. Połącz rozmiary stołów z wielkością obrusów do ich nakrycia.

Połącz

g

60 cm x 80 cm

60 cm x 90 cm

90 cm x 90 cm

120 cm x 80 cm

120 cm x 150 cm

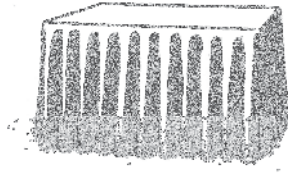
180 cm x 140 cm

120 cm x 140 cm

150 cm x 150 cm

7. Na rysunku przedstawiono stół udekorowany:

- a) moltonem,
- b) laufrem,
- c) skirtingami,
- d) napperonem.



8. Płócienne serwetki indywidualnego użytku dla gości spełniają następujące funkcje:

-
-
-

9. Gość zarezerwował stolik w restauracji na uroczystą kolację. Jaką białynę stołową powinien przygotować kelner? Podaj rodzaje i zaproponuj kolory poszczególnych elementów białyny stołowej.

-
-
-
-
-

10. Omów warunki właściwego przechowywania białyny stołowej.

- małe obrusy –
- serwetki dla gości –
- moltony –
- obrusy bankietowe –
- skirtingi –

Pomysł



Praca
z tekstem

Abc

DOBÓR I ZASTOSOWANIE ZASTAWY STOŁOWEJ

1. Ceramiczna zastawa stołowa wytwarzana jest z porcelany lub porcelitu.

Wymień właściwości tych materiałów decydujące o ich przydatności w gastronomii:

-
-
-
-

4.4.

Praca
z tekstem

Abc

2. W tabeli podano przykładowe wielkości płaskich i głębokich talerzy okrągłych. Podaj przykłady ich zastosowania do podawania potraw.

Nazwa	Orientacyjna wielkość	Zastosowanie
talerze płaskie	Ø 32 cm, Ø 28 cm, Ø 26 cm	
	Ø 26 cm, Ø 23 cm	
	Ø 21 cm, Ø 19 cm	
	Ø 17 cm, Ø 13 cm	
talerze głębokie	Ø 26 cm, Ø 23 cm	

3. Poniższe fotografie przedstawiają kolejno:

Test

T



- a) filiżankę do zup, bulionówkę, filiżankę do zup, salaterkę;
 b) salaterkę, filiżankę do kawy, filiżankę do zup, bulionówkę;
 c) bulionówkę, filiżankę do zup, filiżankę do kawy, salaterkę;
 d) bulionówkę, filiżankę do kawy, filiżankę do zup, talerz głęboki.

4. Przedstawione na fotografiach naczynia służą do podawania:

.....



.....

.....



5. Połącz nazwę elementu zastawy stołowej z nazwą produktu lub dania, które jest w niej podawane.

dzbanek

talerz głęboki

talerz do deserów

bulionówka

filizanka

talerz płaski

bulion

kawa, herbata

wrzątek, soki

pieczeń jagnięca
z dodatkami

ciasto

krupnik

6. Naczynie przedstawione na fotografii służy do:

- a) wyrabiania ciasta,
- b) zapiekania potraw,
- c) podawania zup,
- d) podawania sałatek.



Praca
z tekstem

Abc

7. Wymień znane ci elementy metalowej zastawy stołowej:

-
-
-
-
-
-
-
-

Praca
z tekstem

Abc

8. Do czego używa się metalowych półmisek?

-
-
-

9. Podpisz poniższe elementy zastawy stołowej i podaj ich zastosowanie.



nazwa:

.....

służy do:

.....

.....

.....



nazwa:

.....

służy do:

.....

.....

.....

10. Na fotografii przedstawiono metalową wazę do zupy, a w ćwiczeniu 4. porcelanową. Spróbuj odpowiedzieć, jakie są ich zalety i kiedy użyłbyś jednej, a kiedy drugiej?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Pomyśl



DOBÓR I ZASTOSOWANIE SZTUĆCÓW

4.5.

1. Z jakich materiałów wykonuje się sztucce i jakie są ich własności?

.....

.....

.....

.....

.....

2. Podaj zastosowanie poszczególnych rodzajów sztucców:

- sztucce klasyczne – stosowane do
- sztucce specjalne – stosowane do
- sztucce serwisowe – stosowane do

3. Uzupełnij poniższy tekst.

Wielkość sztucców powinna być dostosowana do potrawy i, na którym jest podawana.

Praca z tekstem

Abc

4. Podaj zastosowanie sztućców klasycznych o różnej wielkości:


a) sztućce duże

	widelec:	
	nóż:	
	łyżka:	





b) sztućce średnie

	widelec:	
	nóż:	
	łyżka:	

c) sztućce małe

	widelec:	
	łyżka:	

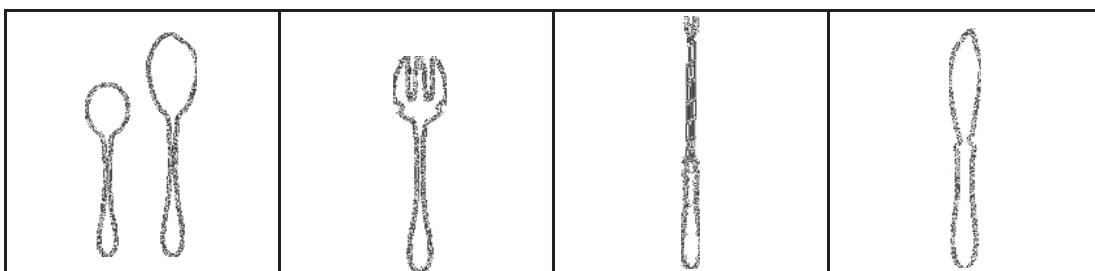
5. Nazwij poniższe sztuczki specjalne, dorysuj drugi element zestawu i opisz ich zastosowanie.

	Zastosowanie/charakterystyka
	
	
	
	

Praca z tekstem
Abc

Narysuj


6. Sztuczki prezentowane na rysunku wyklada się do następujących potraw:









Test
T

- a) ostryg, kawioru, fondue, masła,
- b) kawioru, ostryg, fondue, masła,
- c) masła, kawioru, fondue, ostryg,
- d) kawioru, fondue, ostryg, masła.

7. Poniżej przedstawiono kilka rodzajów sztućców serwisowych – nazwij je i podaj ich zastosowanie.

Praca
z tekstem

Abc

Nazwa	Wygląd	Zastosowanie
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		

4.6.

DOBÓR SZKLANEJ ZASTAWY STOŁOWEJ

1. Jakie cechy powinny mieć kieliszki do win?

-
-
-
-

2. Na podstawie ilustracji uzasadnij, dlaczego do wina bardziej nadaje się kieliszek znajdujący się z lewej strony.

.....



Praca z tekstem

Abc

3. Wpisz pod rysunkami kieliszków ich przeznaczenie.



a)



b)



c)



d)

a)

b)

c)

d)

Pomyśl

Cc

Test

T

4. Kieliszki do win białych i czerwonych napełnia się w około:

- a) 1/4 pojemności,
- b) 1/3 pojemności,
- c) 1/2 pojemności,
- d) 3/4 pojemności.

5. Przedstawionego na fotografii kieliszka użyłbyś do podania:

- a) koktajlu,
- b) wody,
- c) wódki,
- d) whisky.



6. Goblet to naczynie szklane służące do podawania:




- a) wody,
- b) koniaku,
- c) szampana,
- d) piwa.

7. Kieliszek na fotografii stosuje się do podawania:

- a) koktajli,
- b) win musujących,
- c) win likierowych,
- d) koniaku.



8. Połącz zdjęcie naczynia szklanego z nazwą napoju, jaki jest w nim podawany.

- | | | | |
|---|---|---|--------------------------------|
| 1 |  | A | tumbler do long drinków, soków |
| 2 |  | B | stopka do wódki |
| 3 |  | C | szklanka do wódki z lodem |

Odpowiedzi:

9. Naczynia szklane przedstawione na zdjęciu służą do podawania (połącz naczynie z właściwą odpowiedzią):



soków

napojów
gorących

piwa

napojów
gazowanych

Połącz

g

Połącz

g

Praca
z tekstem

Abc

10. Omów warunki właściwego przechowywania szklanej zastawy stołowej.

.....

.....

.....

.....

.....

BIBLIOGRAFIA

- R. Szajna, D. Ławniczak, *Obsługa kelnerska cz. 1*, REA, Warszawa 2013.
- R. Szajna, *Vademecum kelnera*, Alfa 2000, Krosno 2006.
- M. Gólcz, *Stres w pracy – poradnik dla pracodawców*, PIP, Warszawa 2012.
- J. Chojnacki, G. Jarosiewicz, *ABC bhp – informator dla pracodawców*, PIP, Warszawa 2012.
- W. Żabicki, *Organizacja, bezpieczeństwo i higiena pracy*, WSiP, Warszawa 2005.
- S. J. Dahmer, K. W. Kahl, *Podręcznik dla kelnerów*, Wiedza i Życie, Warszawa 1999.
- H. Leitner, *Poradnik dla kelnera*, WSiP, Warszawa 1993.

Kultura bezpieczeństwa, praca zbiorowa, CIOP-PIB, 2011

Instrukcja obsługi ekspresu do kawy Zelmer 13Z012

Instrukcja obsługi kostkarki do lodu Stalgast model 871101

Kodeks pracy

Materiały ze strony internetowej Państwowej Inspekcji Pracy www.pip.gov

Katalogi sprzętu i wyposażenia firmy Stalgast

ILUSTRACJE

- 1. Renata Szajna**
strony: 49, 53, 62, 63, 70, 71, 83, 92, 93, 95, 98, 102, 121, 143.
- 2. Danuta Ławniczak**
strony: 26, 27, 28, 80, 81.
- 3. Marek Łukasik**
strony: 24, 25, 44, 63, 84, 86, 87, 88, 134, 140, 144.
- 4. Studio Gravite**
strony: 52, 60, 69, 71, 72, 73, 107.
- 5. Michał Stokowski**
strony: 89, 141.
- 6. Z firmy STALGAST**
strony: 58, 65, 66, 67, 72, 73, 74, 75.

Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne oświadczają, że podjęły starania mające na celu dotarcie do właścicieli i dysponentów praw autorskich wszystkich zamieszczonych utworów. Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, przytaczając w celach dydaktycznych utwory lub fragmenty, postępują zgodnie z art. 29 ustawy o prawie autorskim. Jednocześnie Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne oświadczają, że są jedynym podmiotem właściwym do kontaktu autorów tych utworów lub innych podmiotów uprawnionych w wypadkach, w których twórcy przysługuje prawo do wynagrodzenia.