

# Usługi żywnościowe w hotelarstwie

Bożena Granecka-Wrzosek



**Kwalifikacja T.12.2**

---

Podręcznik do nauki zawodu

**TECHNIK HOTELARSTWA**

Podręcznik dopuszczony do użytku szkolnego przez ministra właściwego do spraw oświaty i wychowania i wpisany do wykazu podręczników przeznaczonych do kształcenia w zawodzie na podstawie opinii rzeczoznawców: **mgr Małgorzaty Brudzyńskiej, mgr inż. Aldony Anny Kleszczewskiej, mgr inż. Aldony Liszki.**

Typ szkoły: **technikum.**

Zawód: **technik hotelarstwa.**

Kwalifikacja: **T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.**

Część kwalifikacji: **2. Przygotowywanie i podawanie śniadań.**

Rok dopuszczenia 2013.

Podręcznik szkolny dotowany przez **Ministra Edukacji Narodowej.**

© Copyright by Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne sp. z o.o.

Warszawa 2013

Wydanie I

ISBN 978-83-02-13634-4

Opracowanie merytoryczne i redakcyjne: **Tomasz Kompanowski** (redaktor cyklu)

Konsultacje: **dr Piotr Dominik**

Redakcja językowa: **Hanna Kus, Maciej Zdanek**

Redakcja techniczna: **Elżbieta Walczak**

Projekt okładki: **Grafos**

Opracowanie graficzne: **Dominik Krajewski**

Opieka graficzna: **Krzysztof Płuciennik**

Fotoedycja: **Agata Bażyńska**

Skład i łamanie: **script.pl**

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: CGS Drukarnia Sp. z o.o.

---

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.



Szanujmy cudzą własność i prawo.

Więcej na [www.legalnakultura.pl](http://www.legalnakultura.pl)

Polska Izba Książki

---

Wstęp .....	6
-------------	---

## 1. Składniki pokarmowe i ich charakterystyka

1.1 Podział składników pokarmowych .....	7
1.2 Białka .....	8
1.3 Węglowodany .....	9
1.4 Tłuszcze .....	10
1.5 Witaminy .....	11
1.6 Składniki mineralne .....	15
1.7 Równowaga kwasowo-zasadowa .....	16
1.7 Gospodarka wodna organizmu .....	16

## 2. Produkty spożywcze i ich wartość odżywcza

2.1 Przydatne pojęcia .....	19
2.2 Charakterystyka dwunastu grup produktów spożywczych .....	19

## 3. Zasady układania jadłospisów

3.1 Podział ludności na grupy – spojrzenie żywieniowe .....	23
3.2 Normy żywienia i wyżywienia .....	27
3.3 Układanie jadłospisów .....	35
3.4 Dobór normy żywieniowej .....	36
3.5 Charakterystyka posiłków spożywanych w ciągu dnia .....	37
3.6 Metody oceny jadłospisów .....	38

## 4. Specyfika gastronomii hotelowej

4.1 Cele i cechy gastronomii hotelowej .....	42
--	----

## 5. Zakłady gastronomiczne w obiektach hotelarskich

5.1 Klasyfikacja zakładów gastronomicznych .....	48
5.2 Charakterystyka wybranych zakładów gastronomicznych występujących w obiektach hotelarskich .....	50

## 6. Estetyka i aranżacja wnętrza zakładu gastronomicznego

6.1 Barwy i ich rola w estetyce .....	59
6.2 Aranżacja wnętrza jadalni i jej wyposażenie meblowe .....	60
6.3 Dekoracje stołu .....	66
6.4 Karty menu .....	67

## 7. Wyposażenie wykorzystywane podczas obsługi gości w zakładach żywieniowych

7.1 Zastawa stołowa .....	69
7.2 Bielizna stołowa .....	76
7.3 Urządzenia pomocnicze .....	78
7.4 Sprzęt pomocniczy .....	81
7.5 Sprzęt barowy .....	82

## 8. Pracownicy gastronomii hotelowej, etyka zawodu i kultura obsługi

8.1	Typy charakterologiczne i typy temperamentów gości gastronomii hotelowej	87
8.2	Grupy pracowników gastronomii hotelowej	89
8.3	Pracownicy produkcyjni	89
8.4	Pracownicy usługowi gastronomii hotelowej	90
8.5	Etyka pracownika gastronomii	93
8.6	Technika pracy kelnera	95
8.7	Nakrywanie stołu zastawą stołową	95
8.8	Zasady obsługi gości	96
8.9	Kultura obsługi gościa – savoir-vivre w obsłudze konsumenta	98
8.10	Sprzedż sugestywna	101

## 9. Protokół dyplomatyczny i wybrane zagadnienia z savoir-vivre'u

9.1	Obsługa gości zgodnie z zasadami protokołu dyplomatycznego	107
9.2	Savoir-vivre – wybrane zagadnienia	107

## 10. Usługi żywieniowe w obiektach hotelarskich

10.1	Podstawowe wiadomości	115
10.2	Pakiety usług i ich oznakowanie	117
10.3	Gastronomia hotelowa przyjazna dzieciom	119

## 11. Podstawowe usługi gastronomiczne – śniadania

11.1	Przydatne pojęcia	121
11.2	Określenie godzin wydawania śniadań	122
11.3	Rodzaje śniadań i planowanie menu śniadaniowego	122
11.4	Formy serwowania śniadań	125
11.5	Sposoby składania zamówień na śniadania	133
11.6	Sporządzenie grafików pracy personelu zatrudnionego podczas śniadań	133
11.7	Przygotowanie sali do funkcji śniadaniowej	133
11.8	Standardy serwisowe	149
11.9	Procedury wydawania śniadań w sali konsumenckiej	151
11.10	Śniadanie wydawane w pokoju hotelowym – room service	154
11.10	Czynności końcowe – zakończenie funkcji śniadaniowej	156
11.12	Metody i techniki przygotowywania śniadań – wybrane zagadnienia dotyczące przygotowania potraw i napojów śniadaniowych	157

## 12. Usługi uzupełniające ofertę żywieniową w obiektach hotelarskich

12.2	Lunch, brunch, obiady i kolacje	162
12.3	Room service	165
12.4	Wstawki dla gości VIP	166
12.5	Minibary	167

## 13. Usługi żywieniowe – dodatkowe i specjalne w obiektach hotelarskich

13.1	Obsługa gastronomiczna szkoleń i konferencji	170
13.2	Bankiety	173
13.3	Catering	179

## 14. Usługi żywieniowe w ruchomej bazie noclegowej (środkach transportu)

14.1	Usługi żywieniowe w transporcie kolejowym	181
14.2	Usługi żywieniowe w żegludze morskiej	182
14.3	Usługi żywieniowe w transporcie lotniczym	184
14.4	Usługi żywieniowe świadczone w komunikacji lądowej	185

## 15. Przepisy sanitarno-higieniczne dotyczące sporządzania potraw

15.1	Ustawodawstwo żywnościowe dotyczące bezpieczeństwa żywności	186
15.2	Zasady w zakresie bezpieczeństwa żywności	188
15.3	Wymagania sanitarno-epidemiologiczne w stosunku do personelu	196

## 16. System HACCP w gastronomii hotelowej

16.1	Podstawowe pojęcia i definicje	200
16.2	System HACCP – charakterystyka	202
16.3	Zagrożenia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności	203
16.4	Krytyczne punkty kontroli	204
16.5	Zasady systemu HACCP	206
16.6	Etapy wdrażania HACCP	207
16.7	Skutki wdrożenia i utrzymywania efektywnego systemu HACCP	214

## 17. Bezpieczeństwo i higiena pracy w gastronomii hotelowej

17.1	Ergonomia stanowisk gastronomicznych	217
17.2	Czynniki szkodliwe w gastronomicznym środowisku pracy	219
17.3	Choroby zawodowe zagrażające pracownikom gastronomii i sposoby im zapobiegania	225
17.4	Znaki bhp	229

## 18. Ochrona środowiska i przeciwpożarowa

18.1	Ochrona środowiska w gastronomii hotelowej	230
18.2	Ochrona przeciwpożarowa	232

## 19. Współpraca hotelowej gastronomii z innymi komórkami organizacyjnymi obiektu hotelarskiego

19.1	Współpraca działu gastronomicznego z recepcją	235
19.2	Współpraca działu gastronomicznego ze służbą pięt	236
19.3	Współpraca działu gastronomicznego z działem rozliczeń i główną kasą	236
19.4	Współpraca działu gastronomicznego z działem marketingu i działem organizacji konferencji	237
	Wykaz podstawowych pojęć w językach polskim, angielskim i niemieckim	239
	Bibliografia	243