

Rozdział. 6

DZIAŁ HANDLOWY

6.1. Sala konsumencka	82
6.2. Systemy obsługi konsumenta	88
6.2.1. Samoobsługa	88
6.2.2. Obsługa kelnerska	94
6.3. Pozostałe pomieszczenia działu handlowego	96

Jedyny SelfCooking Center®

„Teraz wystarczy wpisać, czego chcę. I gotowe!”



„Mmh...dokładnie tak, jak chcę. Za każdym razem“

„Począwszy od mięsa, ryb, drobiu i produktów piekarniczych, SelfCooking Center® rozpoznaje produkt, wielkość i rodzaj i przyrządza wszystko na najwyższym poziomie.“

Czas na to co istotne.



RATIONAL®

www.rational-polska.pl
Tel. 022 8649326

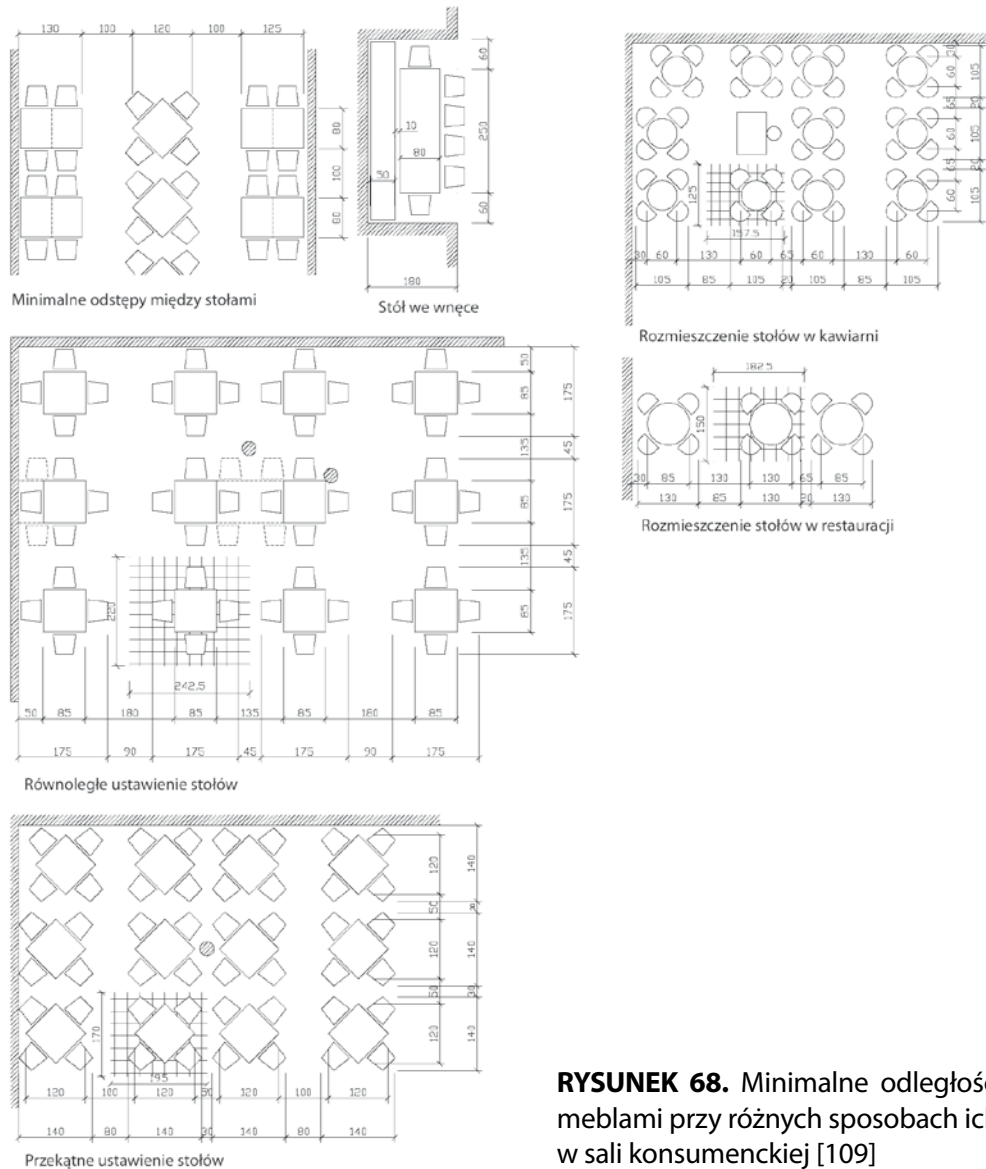
6.1. Sala konsumencka

Wprowadzenie. Sala konsumencka jest głównym pomieszczeniem obiektów gastronomicznych. Odpowiednie jej usytuowanie ma decydujący wpływ na prawidłowy ruch konsumentów. Rodzaj zakładu i system obsługi decydują o rozwiązaniu układu funkcjonalnego sali, jej układzie przestrzennym i komunikacyjnym oraz o charakterze wnętrza.

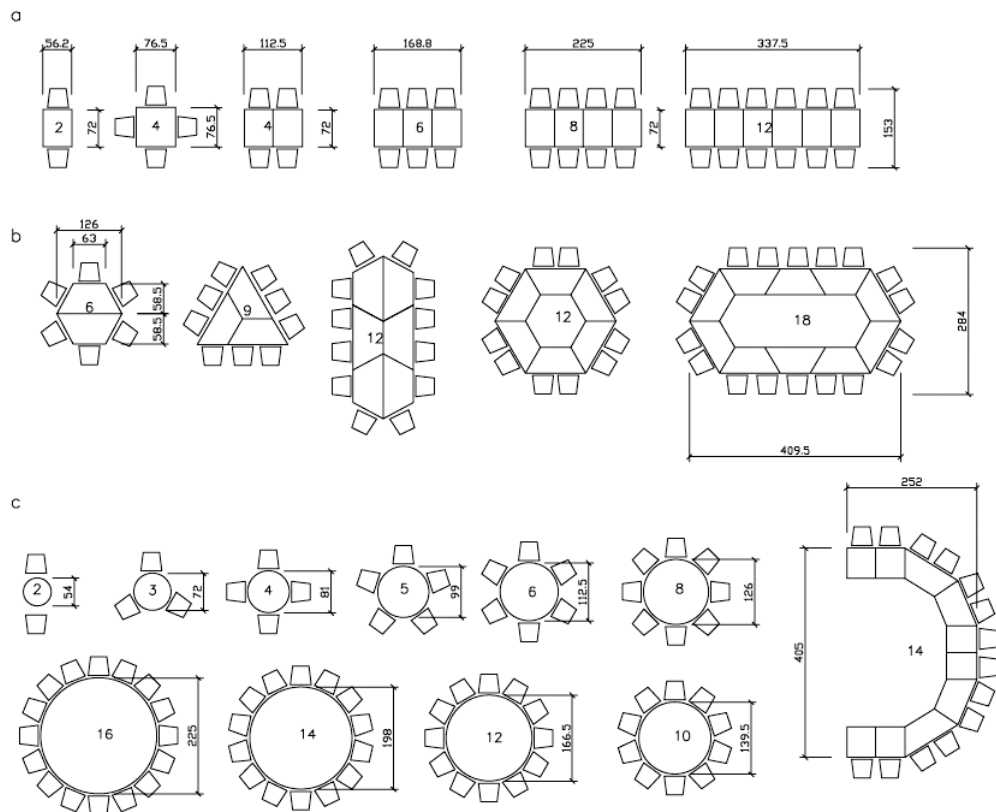
Sala dla konsumentów w zakładach samoobsługowych powinna być projektowana jako jedno pomieszczenie. Sale restauracyjne z obsługą kelnerską mogą składać się z kilku pomieszczeń bądź aneksów o odmiennym wystrój wewnątrz lub przeznaczeniu.

Wystrój sali, ustawienie stołów oraz liczba miejsc konsumpcyjnych zależą od rodzaju i charakteru obiektu. W jej sąsiedztwie powinny być usytuowane kuchnie dań gorących i zimnych, bar, WC dla konsumentów oraz szatnia. Układ przestrzenny sali konsumentów (układ ścian, słupów itp.) powinien zapewnić prawidłowe dla danego rodzaju zakładu, rozstawienie mebli, pozostawiając odpowiednie przejścia dla personelu i konsumentów oraz dojścia do poszczególnych miejsc siedzących (rys. 68) [109].

Podstawowe elementy wyposażenia sali. W salach restauracyjnych bankietowych, w których stosuje się obsługę kelnerską występują pomocniki kelnerskie lub inne stanowiska pomocnicze, na przykład stanowiska dla kierownika sali. Do wnętrza sal restauracyjnych wprowadza się coraz częściej stałe lub ruchome elementy meblowo-dekoracyjne, pozwalające na tworzenie wydzielo-



RYSUNEK 68. Minimalne odległości pomiędzy meblami przy różnych sposobach ich ustawienia w sali konsumenckiej [109]



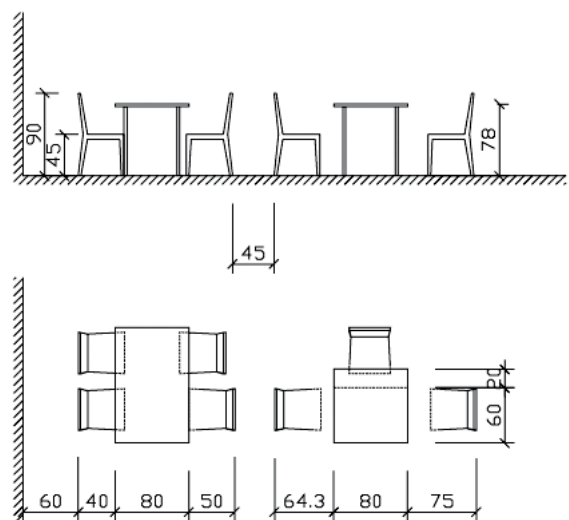
RYSUNEK 69. Rozmieszczenie miejsc siedzących przy stołach: a - prostokątnych, b - trapezowych, c - okrągłych [109]

nych aneksów obsługowych i innych [17]. Do tych celów używa się kwietników, ażurowych przegród oraz innych akcentów plastycznych, pozwalających na wytworzenie kameralności i tożsamości danego lokalu.

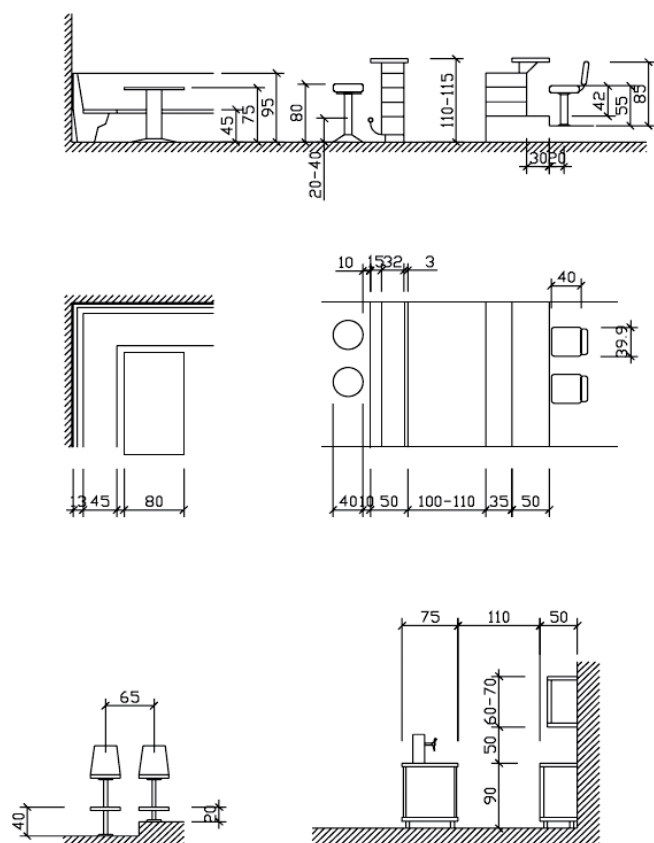
Poza podstawowym wyposażeniem meblowym i pomocniczym mogą znaleźć zastosowanie również elementy związane z działalnością rozrywkową, jak na przykład płyta taneczna (stała lub przenośna nakładana), podwyższenie dla orkiestry, sprzętu muzycznego, stałej lub ruchomej aparatury odtwarzającej [17].

Potrzeba zmienności aranżacji lub stosowanie stołów o różnej wielkości wynika ze stosowanej praktyki konsumpcji w grupach o zmiennej liczbie biesiadników. Stąd zrodziła się potrzeba stosowania stołów lub zestawów, pozwalających na równoczesne korzystanie z nich przez 2, 4, 6, 8 i więcej osób (rys. 69) [17].

W restauracjach hotelowych procentowy rozdział miejsc przy stołach o różnej wielkości jest w zasadzie za-



RYSUNEK 70. Wymiary stanowisk konsumpcji posiłków z uwzględnieniem przejść komunikacyjnych [109]



RYSUNEK 71. Wymiary podstawowych elementów wyposażenia baru [109]

TABELA 14. Wymagane szerokości przejść w sali konsumpcyjnej

Rodzaj przejścia	Minimalna szerokość [m]
Główne	2,0
Pośrednie	0,9
Boczne	1,2

TABELA 15. Wskaźniki powierzchniowe dla sali konsumenckiej w zależności od systemu obsługi konsumenta [123]

System obsługi	Wskaźnik powierzchniowy [m ² /1 m.k.]
Kelnerska	1,4 - 1,6
Samoobsługa	0,9 - 1,1
Bankietowa	0,93

TABELA 16. Zapotrzebowanie na powierzchni sali konsumpcyjnej w zależności od wielkości stołów

Typ stołu	Liczba miejsc	Obsługa kelnerska [m ² /1 m.k.]	Samoobsługa [m ² /1 m.k.]
Kwadratowy	4	1,4 - 1,6	1,25
Prostokątny	4	1,10	1,20
Prostokątny	6	1,05	1,10
Prostokątny	8	1,05	1,05

leżny od kształtu i standardu sali. Do wstępnych obliczeń powierzchni sali przyjmuje się następujące proporcje:

- stoliki 2-osobowe - około 25%;
- stoliki 4-osobowe - około 60%;
- stoliki 6-osobowe - około 15%.

W restauracjach o przeciętnym standardzie [17, 109] stosuje się stoły, których wymiary wynikają z modułu 20 cm. Jednostka podstawowa będzie więc miała wymiary:

- 60x80 cm dla 2 osób;
- 2x60 cm = 120 cm, to jest 120x80 cm dla 4 osób (2 typowe jednostki);
- 3x60 cm = 180 cm, to jest 180x80 cm dla 6 osób (3 typowe jednostki) itd.

Inny zestaw, opierający się na dwóch różnych jednostkach, będzie miał wymiary:

- 60x85 cm dla 2 osób;
- 85x85 cm lub 2x60 cm = 120 cm, to jest 120x85 cm dla 4 osób;
- 3x60 cm = 180 cm, to jest 180x85 cm lub 2x85 cm = 170 cm, to jest 170x85 cm dla 6 osób.

W restauracjach zaliczanych do poziomu reprezentacyjnego stosuje się moduł wyjściowy 30 cm. Jednostka podstawowa będzie więc miała wymiary:

- ┆ 60x90 cm dla 2 osób;
- ┆ 90x90 cm dla 4 osób;
- ┆ 2x60 cm = 120 cm, to jest 120x90 cm dla 6 osób.

W restauracjach wymagana jest jednolita wysokość stołów, która powinna wynosić 72 cm [109].

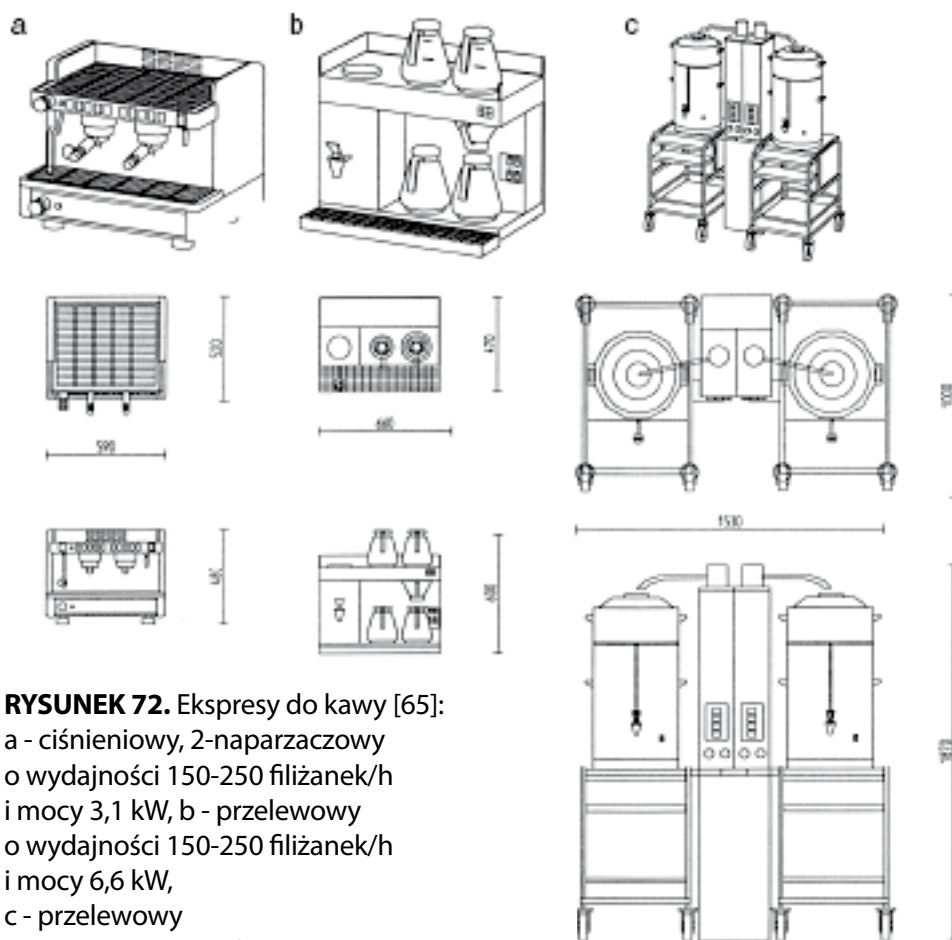
Stoły w salach wielofunkcyjnych występują w dwóch typach: **1** Uniwersalne o wymiarach około 50x150 cm, które zestawione w układzie pojedynczym z jednostronną obsadą mogą być wykorzystywane w imprezach typu szkoleniowego. Stoły te ustawione w układzie po-

dwójnym 100x150 cm mogą służyć do różnego typu konferencji z dwustronną obsadą. **2** Okrągłe, stosowane głównie w salach bankietowych (o konstrukcji składanej i rozsuwanej), o średnicach:

- 125 cm - 6-osobowe;
- 140 cm - 8-osobowe;
- 155 cm - 10-osobowe;
- 185 cm - 12-osobowe.

Wygodne miejsce do konsumpcji dla 1 osoby powinno mieć szerokość 60 cm i głębokość 40 cm. Inne dane [141] podają wymiary 45x45 cm, przy wysokości siedziska około 43 cm. Górna krawędź oparcia powinna znajdować się na wysokości 85 cm (forma oparcia i jego wysokość bardzo często wynikają z indywidualnych rozwiązań wnętrza a). Na rysunku 70 przedstawiono optymalne wymiary stanowisk konsumpcji posiłków, z uwzględnieniem przejść komunikacyjnych [109].

Wyposażając obiekty gastronomiczne należy uwzględnić również potrzeby gości fizycznie niepełnosprawnych,



RYSUNEK 72. Ekspresy do kawy [65]:
a - ciśnieniowy, 2-naparzaczkowy o wydajności 150-250 filiżanek/h i mocy 3,1 kW, b - przelewowy o wydajności 150-250 filiżanek/h i mocy 6,6 kW, c - przelewowy o wydajności 1920 filiżanek/h i mocy 12 kW

szczególnie tych, którzy poruszają się za pomocą wózka inwalidzkiego. Dla tych użytkowników optymalna jest wysokość stołu w granicach 72-75 cm, z wolną przestrzenią pod stołem, potrzebną na wsunięcie kolan, wysokości minimum 65-70 cm [17, 109].

Obliczanie rozmiarów sali.

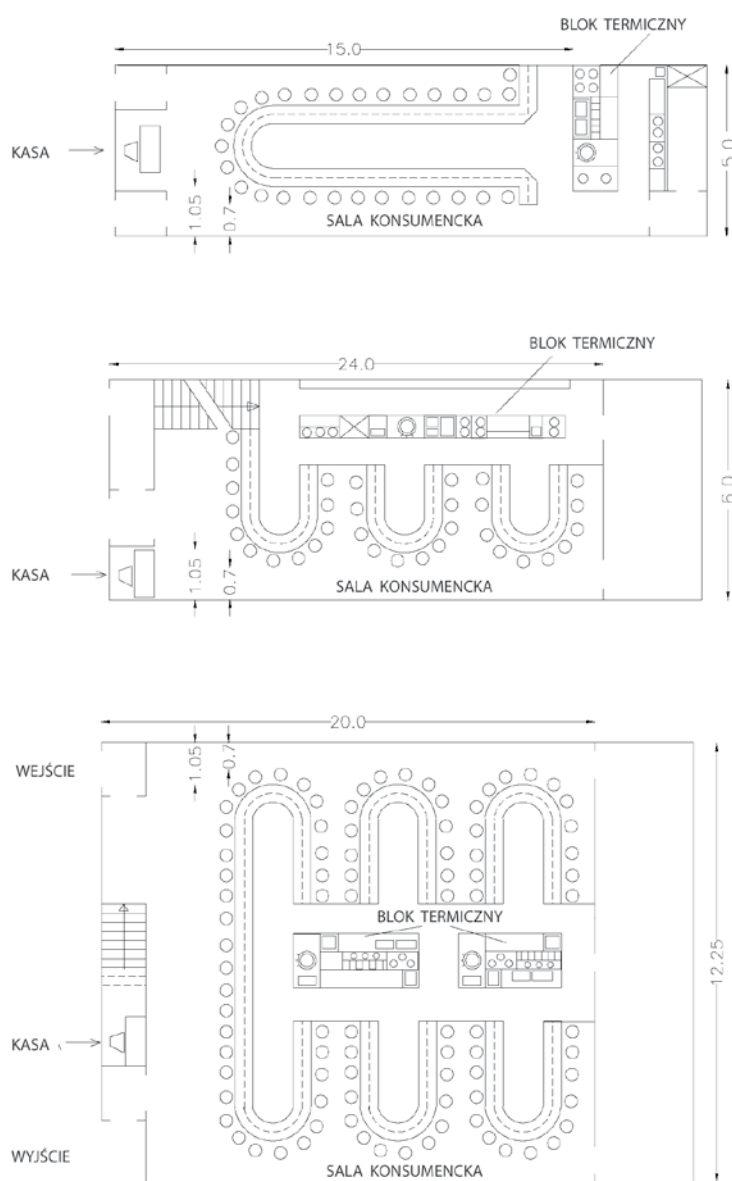
Powierzchnię sali można określić, przyjmując wskaźnik od 1,4 do 1,6 m² na 1 miejsce konsumenckie (w skrócie 1 m.k.).

Natomiast przy bardziej szczegółowych obliczeniach powierzchni tego pomieszczenia uwzględnia się również:

- system obsługi konsumenta (obsługa kelnerska, samoobsługa);
- wielkość, kształt stołów i ich ustawienie;
- możliwość wykorzystania sali również do innych funkcji (bankiet, dancing, itp.).

Przyjmuje się, że wysokość sali, dla powierzchni od 50 m², powinna wynosić co najmniej 3,0 m. Ponadto, konieczne jest przestrzeganie wymagań dotyczących szerokości przejść w sali konsumenckiej, które podano w tabeli 14.

W zależności od systemu obsługi przyjmuje się następujące wskaźniki powierzchniowe przypadające



RYSUNEK 73. Sala konsumencka - rozmieszczenie miejsc dla konsumentów oraz urządzeń do obróbki termicznej [98]

jące na jedno miejsce konsumenckie (tabela 15.)

W zależności od wielkości stołów przyjmuje się następujące wskaźniki powierzchniowe (tabela 16).

W zależności od rodzaju zakładu każde miejsce konsumenckie może być wykorzystywane wielokrotnie. Dla określenia tego parametru, zwanego **rotacją**, istotny jest czas spożycia posiłku.

W restauracji na czas spożywania posiłku składa się czas potrzebny na zamówienie potraw u kelnera, czas przygotowania posiłku oraz czas przeznaczony na zwrot brudnych naczyń i nakrycie stołu dla następnych gości.

Dla restauracji i stołówki przyjmuje się średnio 10-15 minut na spożycie śniadania, 30-40 minut na obiad i tyle samo na kolację. W systemach samoobsługowych występuje większa zdolność (rotacja) wykorzystania miejsca, ponieważ w restauracji około 20-30% czasu spędza się na oczekiwaniu na kelnera.

Powierzchnię sali konsumpcyjnej oblicza się na podstawie następującego wzoru [51]:

$$P = kr$$

gdzie:

P – powierzchnia sali [m²];

k – powierzchnia przypadająca na 1 m.k. [m²];

r – rotacja 1 m.k.

Rotacja jednego miejsca konsumpcyjnego dla danego rodzaju zakładu gastronomicznego zależy od jego lokalizacji. W centrum miasta rotacja miejsca w zakładzie typu „fastfood” może dochodzić do 15 w ciągu jednego dnia. Dla restauracji, ogólnie przyjmuje się rotację wynoszącą od 2 do 3, natomiast w systemach samoobsługowych od 3 do 4.

Bar. W restauracjach integralną częścią sali jest bar. Wielkość i kształt baru opisuje projekt wnętrza sali, natomiast jego wyposażenie oraz funkcję określa projekt technologiczny. Rysunek 71 przedstawia przykładowe wymiary elementów baru.

Do podstawowego wyposażenia baru zalicza się:

- stół chłodniczy usytuowany pod blatem baru, służący do przechowywania zimnych napojów;
- kostkarka do produkcji kostek lodu;
- zmywarka do kieliszków i szklanek;
- ekspres do kawy i herbaty - z młynkiem do mielenia kawy (rys. 72);
- kombajn barmański do wyciskania soków naturalnych i kruszenia lodu;
- zlewozmywak jedno- lub dwukomorowy;
- regał ekspozycyjny na alkohole;

- regał lub specjalne uchwyty na kieliszki i szklanki do napojów;
- kasa rejestracyjna i kalkulator;
- pojemnik na puste butelki standardowe i pozostałe;
- zbiornik na odpadki.

Ponadto w barze ustawiane są często witryny do ekspozycji deserów oraz dystrybutory do napojów zimnych.

Znane są dwie metody przygotowania napojów zimnych gazowanych. Pierwsza z nich polega na dostarczeniu do obiektu gotowego napoju sporządzonego z wody i ekstraktu, który następnie bezpośrednio przed wydaniem nasycy się dwutlenkiem węgla i schładza. Jest to system zwany PREMIX.

Druga metoda polega na dostawie samego ekstraktu, który wymaga rozcieńczenia wodą i nasycenia gazem. System ten znany jest jako POSTMIX. Obydwie metody wymagają odpowiedniego miejsca na ustawienie pojemników z ekstraktem (lub beczek) oraz butli z gazem. Lokalizacja tego sprzętu jest możliwa pod blatem lady barowej, w pomieszczeniu sąsiadującym z barem lub też na innej kondygnacji, na przykład w piwnicy.

Przy barze należy zapewnić wygodne miejsca siedzące. Przeważnie stosuje się stołki barowe wysokości 76-80 cm, przymocowane do podłogi na stałe lub przenośne.

Siedziska tych stołków, osadzone na drewnianym lub metalowym stelażu, są stałe lub obrotowe. Korpus lady barowej - od strony gościa - jest tak wyprofilowany, aby osoby zajmujące miejsca na stołkach mogły wygodnie zmieścić nogi zgięte w kolanach.

W większości barów hotelowych barmani obsługują również gości przy stolikach. Z tego względu w konstrukcji lady barowej należy przewidzieć wolne miejsce szerokości około 90 cm, umożliwiające swobodne przejście do gości na salę i jednocześnie przejście do zaplecza baru, znajdującego się obok [54, 123].

Prawidłowa odległość między barem, a regałem ekspozycyjnym wynosi od 100 do 125 cm i zależy od kształtu samej lady barowej (linia prosta, owal, spirala itp.).

Długość i kształt lady zależy z jednej strony od liczby gości, których należy obsłużyć, z drugiej zaś strony od liczby osób obsługujących.

W przypadku bardzo długiej lady barowej, przy której pracuje kilku barmanów, wskazane jest, aby każdy z nich miał przy niej swoje własne stanowisko pracy, a więc powierzchnię do przygotowywania koktajli, krajania owoców. Powinien też mieć do swojej dyspozycji bufet do schładzania napojów butelkowych, kostkarkę, powierzchnię roboczą do zmywania i suszenia, miejsce na szkło i wyposażenie barmańskie [54].

Otwieracze do butelek kapslowanych powinny być umieszczone pod ladą barową. Zaplecze baru przeważnie składa się z dwóch pomieszczeń, to jest przygotowalni oraz magazynu. Wyposażenie przygotowalni stanowią:

stół ze zlewozmywakiem jedno- lub dwu-komorowym, szafa chłodnicza o pojemności około 700 l i wymiarach 700x700x1800 mm, szafa magazynowa, stolik, krzesło, umywalka. Zmywarka do szkła może znajdować się na zapleczu baru lub pod ladą barową. Magazyn podręczny baru wyposażony jest głównie w regały. Temperatura w magazynie powinna wynosić 16-18°C [54].

W przypadku, gdy bar nie dysponuje wydzielonym pomieszczeniem na magazyn, w pomieszczeniu przygotowalni można przewidzieć szafę magazynową. Gdy brak jest i tych możliwości, zapas jednodniowy towaru przechowuje się w szafkach umieszczonych w regale ekspozycyjnym baru.

Istnieje możliwość przeniesienia niektórych procesów technologicznych - na przykład z kuchni dań gorących do sali konsumpcyjnej. Zmniejsza to w znacznym stopniu powierzchnię zaplecza produkcyjnego. Przeważnie są to czynności związane z obróbką termiczną surowców, taką jak: smażenie i grillowanie mięs, jarzyn, frytek.

Kucharz lub kelner przygotowuje potrawy przy barze, gdzie też są konsumowane. Na rysunku 73 przedstawiono trzy przykłady rozwiązywania sali ze stanowiskami obróbki termicznej.

6.2. Systemy obsługi konsumenta

6.2.1. Samoobsługa

Systemy samoobsługowe, w ostatnich latach, cieszą się dużą popularnością ze względu na możliwość szybkiego wydania dużej ilości posiłków, przy zminimalizowanej liczbie personelu. W myśl tej zasady powstało wiele funkcjonalnych rozwiązań wydawalni potraw, które spełniają te wymagania. Jednym z nich jest cafeteria.

Cafeteria jest to system wydawania potraw, w którym bufety do wydawania potraw gorących i zimnych, napojów oraz deserów ustawione są w różnych konfiguracjach.

Poszczególne rozwiązania różnią się między sobą wydajnością, określoną liczbą konsumentów obsługiwanych w ciągu minuty oraz asortymentem wydawanych potraw.

Podstawową cechą tego systemu jest szybkość obsługi. W tym celu muszą być spełnione następujące warunki:

- jadłospis powinien być widoczny, co daje możliwość wcześniejszego doboru posiłku, zanim klient podejdzie do lady;
- wszelkie możliwe posiłki powinny być wcześniej poporcjowane;

- zastawa stołowa, serwetki i przyprawy powinny znajdować się poza ladą wydawalniczą i kasą;
- jadłospis powinien być umiarkowanie szeroki, tak aby klient mógł dokonać szybkiego wyboru;
- konieczne jest natychmiastowe sprzątnięcie miejsc po zwolnieniu ich przez konsumenta;
- należy ułatwić konsumentowi zwrot tacy z brudnymi naczyniami poprzez ustawienie wózków do ich zwrotu na drodze wyjścia z sali.

Ustawienie bufetów w ciągach samoobsługowych może być różnorodne. Do podstawowych systemów należą: ustawienie bufetów w jednej linii, bufety rozrzuczone, ustawienie bufetów w kwadrat i schodkowo.

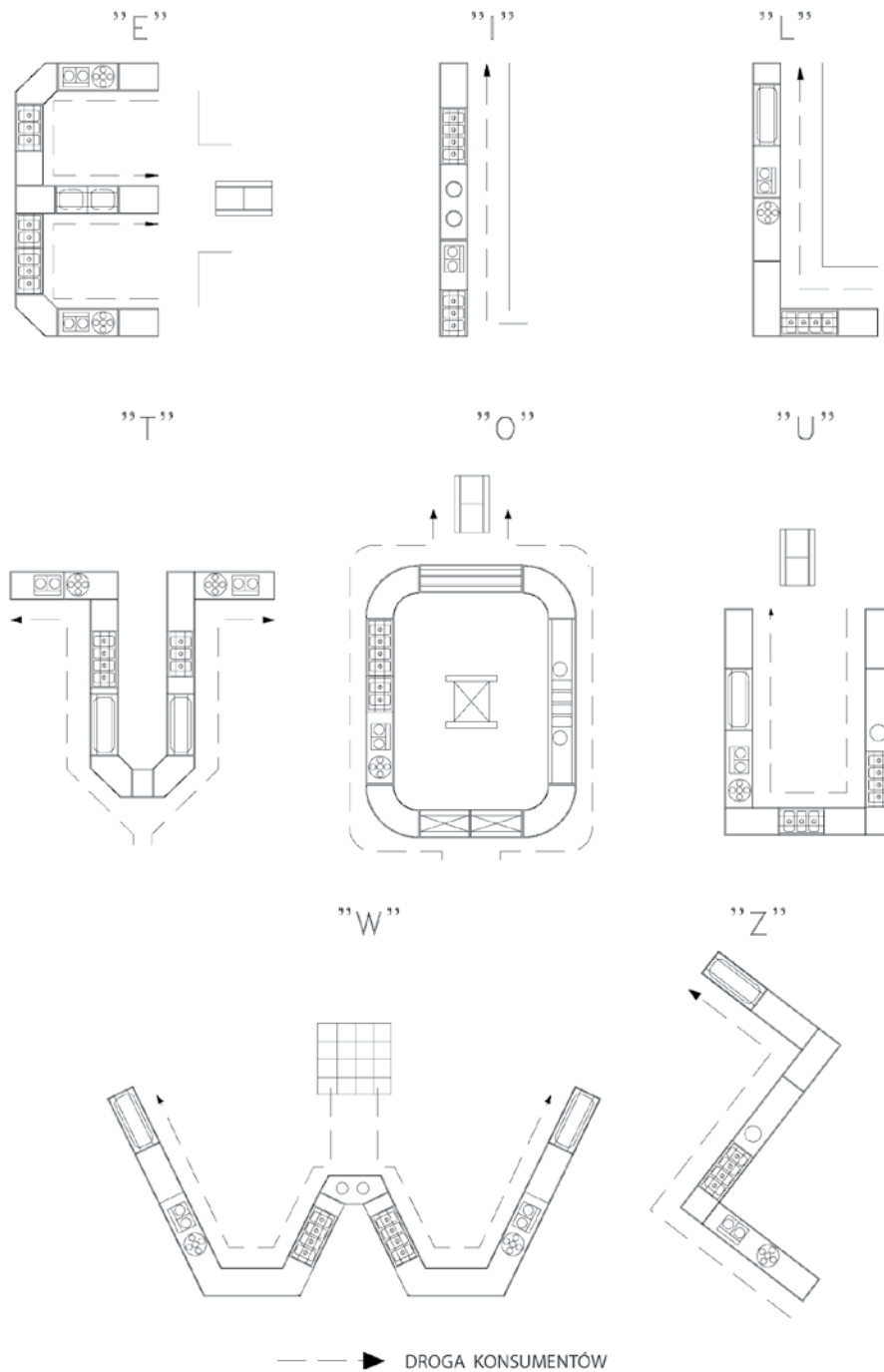
System ustawienia bufetów w jednej linii może obsłużyć około 4-8 konsumentów na minutę. Kolejność ustawienia poszczególnych bufetów zależy głównie od długości lady. W niewielkich obiektach gorące potrawy umieszcza się na jej początku, tak jak wymaga tego kolejność doboru posiłku. Natomiast przy dłuższych ciągach wydawalniczych wskazane jest, aby dania główne były umieszczane na końcu lady ze względu na skrócenie czasu ich stygnięcia. Długość ciągu ekspedycyjnego może się wahać od kilku do kilkunastu metrów i zależy od ilości wydawanych potraw i ich asortymentu [20, 51, 124]. Wytyczną do obliczenia ilości urządzeń w linii ekspedycyjnej jest liczba miejsc na sali konsumentów. Temu parametrowi powinna odpowiadać minimalna ilość porcji poszczególnych składników potraw (zupa, drugie danie, deser) zmagazynowana w bufetach ekspedycyjnych.

W miarę napływania konsumentów poszczególne bufety uzupełnia się. W niektórych obiektach przerwa w pracy przeznaczona na spożycie posiłku wynosi 30 minut (duże zakłady produkcyjne) oraz występują 2 rotacje konsumentów. W tym przypadku, ze względu na krótki czas ekspedycji, należy jednorazowo przygotować w bufetach zapas potraw dla wszystkich konsumentów i wtedy linia ekspedycyjna będzie dłuższa.

W tabeli 17 podano dane, dotyczące orientacyjnej długości linii do ekspedycji potraw dla zakładów gastronomicznych różnej wielkości, a na rysunku 74 przedstawiono kilka wariantów lokalizacji linii bufetów ekspedycyjnych.

TABELA 17. Długość linii do ekspedycji potraw w zależności od liczby konsumentów [16, 141]

Liczba konsumentów	Długość linii ekspedycyjnej [m]
100	3
250	4
500	7
750	11
1000	13



RYSUNEK 74. Warianty lokalizacji bufetów w kafeterii [116]



RYСУNEK 75. Linia do ekspedycji potraw w systemie samoobsługowym



FOTOGRAFIA 13. Cafeteria - Centrum Finansowe w Poznaniu



RYСУNEK 76. Ustawienie bufetów w kafeterii - układ rozrzucony

Na poszczególnych stanowiskach wydawane są potrawy zimne, gorące, napoje oraz desery. Są to rozwiązania stosowane przeważnie w stołówkach zakładów pracy i wszędzie tam, gdzie jednocześnie napływa do wydawalni potraw duża liczba konsumentów.

Wydajność ekspedycji (4-8 konsumentów w ciągu 1 minuty) określona dla tego systemu dotyczy jednej linii. Dla rozwiązań, w których występują 2-3 linie, następuje wielokrotnienie wydajności ekspedycji [105, 107].

Na rysunku 75 przedstawiono przykład rozmieszczenia poszczególnych potraw w jednej linii bufetów. Do ekspedycji deserów i sałatek wykorzystuje się witryny chłodnicze z możliwością dostępu do poszczególnych półek z dwóch stron, to jest od strony obsługi i konsumenta. W ten sposób wcześniej poporcjowane zimne dania i desery nie wymagają stałej, lecz tylko doraźnej obsługi personelu [124, 136]. Potrawy gorące wydawane są z bemałów, wyposażonych w pojemniki gastronomiczne.

W systemie bufetów rozrzuconych („free-flow”) występuje kilka, niezależnie ustawionych od siebie bufetów, każdy serwujący różne składniki, takie jak:

gorące dania, kanapki, sałatki, desery i napoje (fot. 13).

Główną korzyścią tego systemu jest unikanie dużej liczby osób oczekujących, chociaż mogą pojawiać się krótkie kolejki w okresach dużego natężenia ruchu. Konsument preferują taki system obsługi, ponieważ osoba, która chce tylko pobrać jedną z oferowanych pozycji, nie musi

stać w tej samej kolejce, co konsumenci pobierający pełny posiłek. Jest to układ wydawania potraw stosowany przeważnie w miejscach publicznych, takich jak: dworce kolejowe, lotniska, miejsca rekreacji i turystyki, pasażer handlowe (rys. 76)[16].

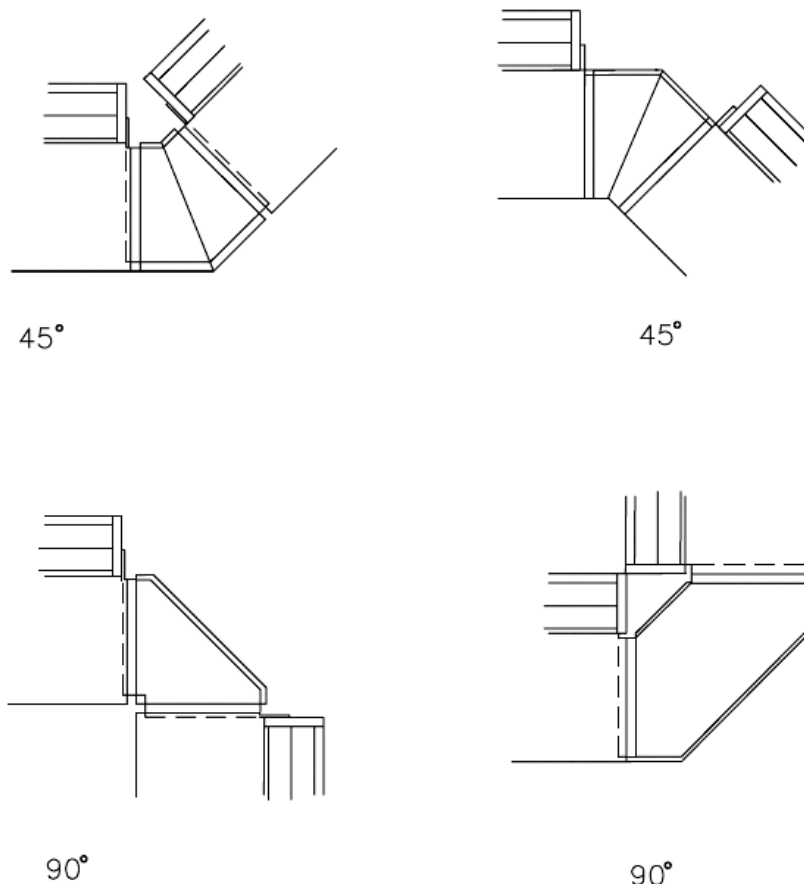
System bufetów stawionych w kwadrat ma lady umieszczone z trzech stron pomieszczenia, powierzchnia serwująca ma kształt litery U. System ten stosowany jest tam, gdzie jest stały przepływ klientów w porze obiadowej.

W systemie schodkowym natomiast lady są ustawiane pod kątem - jedna za drugą. System ten jest stosowany tam, gdzie jest duży przepływ konsumentów, na przykład w sektorze przemysłowym.

Konfiguracje lokalizacji poszczególnych bufetów można uzyskać poprzez stosowanie elementów łączących poszczególne sekcje. Rysunek 77 przedstawia przykładowe rozwiązania konstrukcyjne elementów łączących bufety.

Do sprzedaży żywności i artykułów spożywczych stosowane są często automaty.

Sprzedaż za pomocą automatów była już znana w 215 roku p.n.e. w Grecji. Nie sprzedawano jednak w ten sposób żywności, maszyny z żywnością pojawiły się dopiero w naszym stuleciu. Pierwsze automaty powstały w Niemczech w 1885 roku, gdy w jednej z fabryk rozpoczęto eksploatację próbnej partii automatów do sprzedaży wy-



RYSUNEK 77. Elementy łączące bufety ekspedycyjne [116]

robów czekoladowych. W kilka lat później opanowano produkcję automatów w Wielkiej Brytanii, a w 1890 roku pierwszy automat do sprzedaży napojów pojawił się we Francji [68, 70].

Automaty stały się popularne w latach 1950-1960 i spotkały się z popytem ze względu na szybkość obsługi i dostępność wszelkich składników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

Żywność, która jest sprzedawana w automatach, produkowana jest przez firmy sprzedające automaty lub niezależne fabryki.

Podstawowym elementem gwarantującym powodzenie tego rodzaju sprzedaży jest atrakcyjny wygląd i świeżość artykułu [70, 131].

Współczesne automaty [70] mają budowę modułową, a także podzespoły oparte na modułach, co ułatwia ewentualną naprawę (poprzez wymianę odpowiedniego modułu). Wyposażone są w samodiagnostyczny system,

umożliwiający racjonalne działanie aparatu i jego konserwację. Sygnalizuje bowiem o zaistniałej awarii, wskazując miejsce uszkodzenia. Podawane informacje ukazują się na wyświetlaczu, ostrzegając na przykład o braku kawy, wody lub kubków, o usterkach wrzutnika, zespołu do zaparzenia kawy, zbiornika wyrównawczego lub o przepełnieniu zbiornika na odpadki.

Maszyny takie mogą występować w cafeteriach, hotelach, akademikach, klubach, szkołach, zakładach pracy (przeważnie ustawiane są na najczęściej uczęszczanych traktach komunikacyjnych).

Produkty sprzedawane z automatów to: napoje gorące lub zimne, słodczyce i przekąski, kanapki oraz posiłki gorące lub zimne.

Ze stosowania automatów wynikają następujące korzyści:

• dostępność - mogą być lokalizowane w pobliżu stanowisk pracy, co pozwala na redukcję czasu, który trzeba



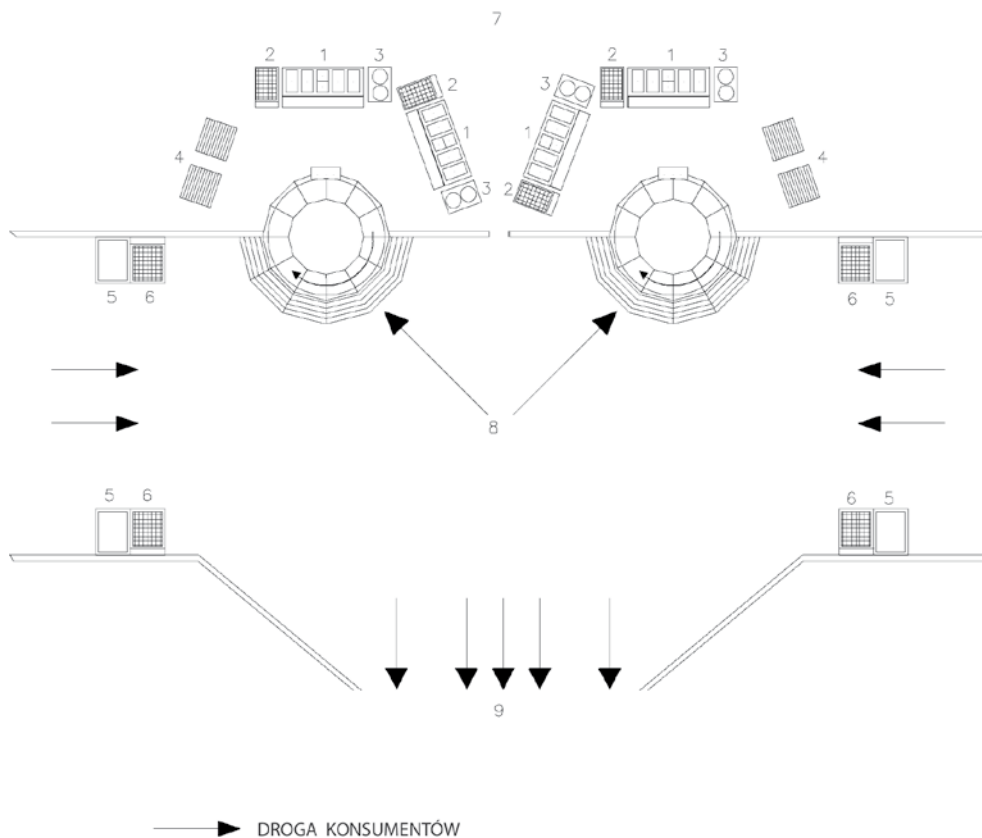
FOTOGRAFIA 14. System wydawania potraw - karuzela

by było przeznaczyć na drogę do dalszego punktu wydającego; jest to szczególnie ważne w zakładach pracy o dużych powierzchniach;

- ▮ elastyczność - maszyny mogą dostarczać produkty przez 24 godziny na dobę, co pozwala pracownikom w fabrykach i biurach na korzystanie z nich w dowolnym czasie;
- ▮ kontrola - maszyny odmierzają dokładną ilość artykułów, za określoną monetę czy żeton, dlatego jakiegokolwiek straty czy kradzieże są eliminowane.

Instalowanie maszyn ma natomiast następujące wady:

- ▮ bezosobowość - maszyny pomalowane na jaskrawe kolory mogą przyciągać ludzi, sprzedaż odbywa się bezosobowo, co eliminuje wszelkie wahania ze strony człowieka;
- ▮ jakość - początkowo uważano, że napoje podawane w plastikowych czy papierowych kubeczkach będą słabej jakości; w miarę upływu czasu zmienił się stosunek



RYSUNEK 78. Przykładowe rozwiązanie wydawalni z zastosowaniem dystrybutora obrotowego - karuzeli [105]: 1- bemaar do porcjowania gorących potraw, 2 - wózek z talerzami do zup, 3 - wózek z talerzami do dań drugich, 4 - wózek regałowy na wyporcjowane desery i sałatki, 5 - wózek z tacami, 6 - wózek ze sztućcami, 7 - kuchnia, 8 - dystrybutory obrotowe od strony konsumentów, 9 - sala konsumencka

klientów do tych urządzeń, tym bardziej, że nowoczesne, skomputeryzowane automaty mają własny system czyszczenia - 2 razy na dzień [43, 70].

W systemach samoobsługowych znane są wydawalnie posiłków skonstruowane w postaci **karuzeli** (fot. 14). Składa się ona z okrągłych półek o średnicy 2 m, na których ustawia się dania i napoje (rys. 78). W tym przypadku klient stoi w miejscu, a karuzela obraca się jeden raz w ciągu 1 minuty. Połowa karuzeli znajduje się na sali, a druga - od strony kuchni - jest stale uzupełniana na bieżąco w potrawy i napoje. Tace, sztucze, serwetki ustawiane są przed podejściem do wydawalni. Stanowisko kasowe zlokalizowane jest między karuzelą, a salą konsumpcyjną [16].

Korzyści, jakie wynikają z zastosowania tego systemu, są następujące:

- ! metoda samoobsługi, wydająca posiłki dla 8-10 konsumentów w ciągu minuty, to jest więcej niż przy ustawieniu bufetów w jednej linii;
- ! wymagana jest znacznie mniejsza powierzchnia niż przy pozostałych ladach.

Wady tego systemu wynikają z faktu, że:

- ! operatorzy muszą być dobrze przeszkoleni w celu sprawnego uzupełniania posiłków;
- ! mogą pojawić się opóźnienia, kiedy klienci muszą czekać na cały obrót karuzeli [2].

6.2.^{2.}

Obsługa kelnerska

Większość restauracji korzysta z systemu obsługi kelnerskiej. Jest to system wydawania potraw, w którym kelner podaje do stołu wcześniej zamówiony przez konsumenta posiłek. Przeciętnie na 1 kelnera przypada do obsługi około 12-16 miejsc konsumenckich, to jest 3-4 stoliki 4-osobowe [11].

Znane są 4 systemy obsługi kelnerskiej konsumenta: amerykański, francuski, rosyjski, rodzinny, bankietowy [40].

System amerykański - kierownik sali lub hostessa wita gości i prowadzi ich do stolika, gdzie podaje kartę menu. Kelner nakrywa do stołu i przyjmuje zamówienie.

Przynosi i serwuje gościom dania, a następnie zbiera brudne naczynia. Kontrolerzy sprawdzają, czy żywność zabierana do jadalni zgadza się z zamówieniami, weryfikują ponadto rachunek przed podaniem klientowi. Charakterystyczną cechą tego systemu obsługi jest to, że każdy konsument otrzymuje na talerzu swoją porcję, ponieważ proces porcjowania odbywa się w kuchni, nie przy gościu. Kelner przynosi na talerzu już poporcjowane

potrawy, ułożone dla każdego konsumenta osobno.

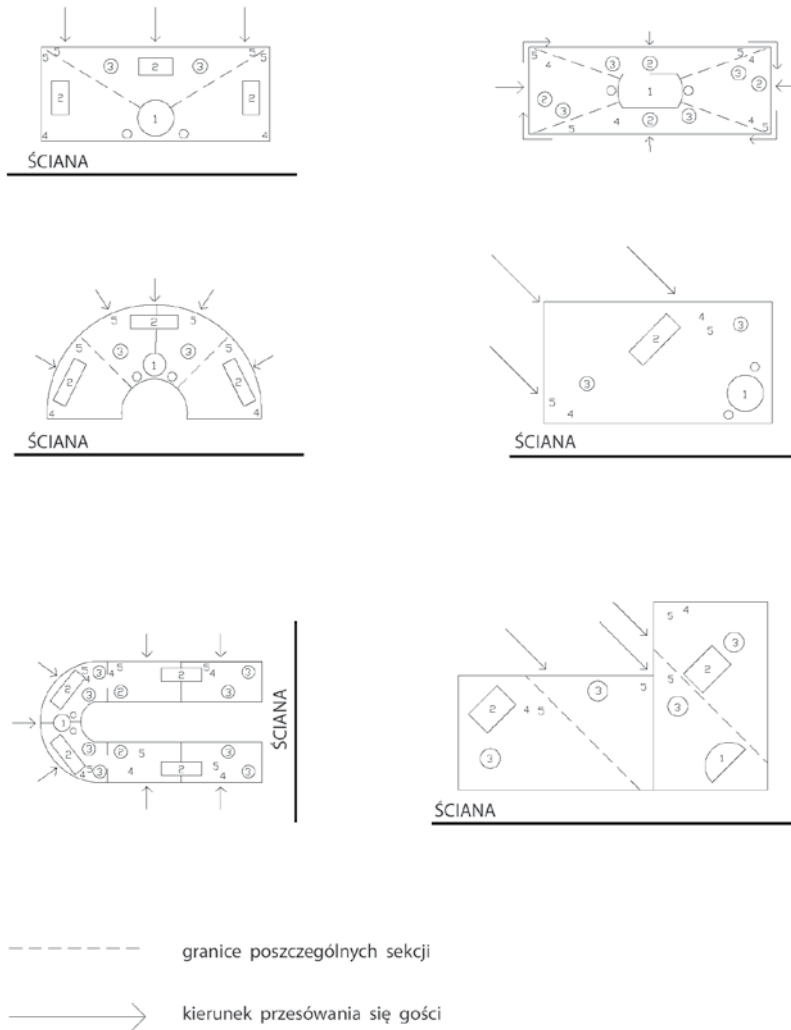
System francuski jest często stosowany w ekskluzywnych i drogich restauracjach, ponieważ wymaga wielu dodatkowych urządzeń oraz miejsca w sali konsumenckiej. Kelner przynosi z kuchni nie poporcjowane składniki potraw i na specjalnym stoliku, ustawionym obok konsumenta, kroci, filetuje, przyprawia, smaży oraz flambiruje, gotuje sos, a następnie podaje konsumentowi. Ten system obsługi jest drogi, ponieważ do obsługi jednego stolika potrzebnych jest dwóch profesjonalnie wyszkolonych kelnerów oraz dodatkowa powierzchnia przy każdym stoliku. Jest to wolniejszy sposób obsługi, lecz zwraca uwagę klientów, gdyż każdy klient otrzymuje indywidualne przygotowane danie.

W **systemie rosyjskim** potrawy są całkowicie przygotowywane i porcjowane w kuchni oraz układane na półmiskach. Kelner przynosi półmiski oraz podgrzane talerze. Półmiski ustawia na tak zwanym pomocniku kelnerskim, znajdującym się obok stolika, i serwuje porcje, używając łyżki i widelca w prawej ręce, podchodząc do każdego z lewej strony. Sytuacja jest powtarzana, aż wszystkie składniki zostaną podane.

System ten jest szybszy od poprzedniego, ponieważ do obsługi konsumenta potrzebny jest jeden kelner i niewiele dodatkowej powierzchni. Mankamentem tego systemu jest to, że ostatnia obsługiwana osoba dostaje ostatnie kawałki potraw z półmiska.

System rodzinny - kelner podaje na półmiskach i w wazach potrawy w ilości odpowiedniej do liczby gości przy stole i konsumenci sami się obsługują. Wadą tego systemu jest to, że goście sami pobierając posiłek, nierównomiernie go dzielą i przeważnie ostatni otrzymują najmniejsze porcje.

System bankietowy - przewiduje podanie dużej liczby porcji w krótkim czasie. Zatrudniona jest zwykle dość duża liczba kelnerów. Przewiduje się, że jeden kelner może obsłużyć od 16 do 20 gości. W celu usprawnienia obsługi niektóre potrawy, takie jak zimne zakąski lub sałatki, ustawiane są na stołach wcześniej, jeszcze przed przybyciem gości. Na rysunku 79 przedstawiono przykłady ustawienia stołów oraz kompozycję i sposób prezentacji potraw w systemie bankietowym. Kształt stołów uzależniony jest przede wszystkim od wielkości pomieszczenia oraz liczby i asortymentu podawanych potraw. W trakcie trwania bankietu istnieje możliwość uzupełniania poszczególnych potraw, podawania napojów i alkoholi. Ponadto konieczne jest ustawienie na sali, niewielkich stolików, przeznaczonych do odstawiania przez konsumentów brudnych talerzy. Talerze te powinny



RYСУNEK 79. Przykłady ustawienia stołów w systemie bankietowym: 1 - miejsce centralne przeznaczone na dekorację, 2 - główne dania gorące, 3 - dodatki do dań (sałatki, pieczywo, masło itp.), 4 - talerze, 5 - sztućce i serwetki

być natychmiast zbierane.

Sale bankietowe przeważnie usytuowane są w większej odległości od kuchni dań gorących niż sale konsumenckie i transport potraw gorących odbywa się wówczas za pomocą szaf bankietowych o pojemności około 96 talerzy. Szafy te posiadają własny system grzewczy. Podawanie potraw gorących z szaf bankietowych jest stosowane wtedy, gdy w sali bankietowej konsumpcja odbywa się przy stołach, na siedząco.

Tradycyjny system przygotowywania bankietów wiąże się z wieloma niedogodnościami.

Wszystkie czynności tzn. obróbkę wstępną, termiczną, porcjowanie i dekorowanie należy wykonać tego samego dnia, a to wymaga dużego nakładu pra-

cy i zaangażowania wielu osób. Zastosowanie nowoczesnego systemu bankietowego z wykorzystaniem technologii cook & chill (gotowanie i chłodzenie) pozwala na rozpoczęcie przygotowania potraw już na 3 dni przed bankietem. Stosując tę technologię produkty poddaje się wysokotemperaturowej obróbce termicznej (75-80°C) w piecach konwekcyjno-parowych a następnie szybkiemu ich schłodzeniu w chłodziarkach szokowych.

W urządzeniach tych możliwe jest gwałtowne obniżenie temperatury potraw z +70°C do +3°C w 90 minut.

Przygotowane w taki sposób potrawy są przechowywane w komorze chłodniczej na specjalnych stojakach (fot. 15) wyposażonych w pokrowce izotermiczne [67].



FOTOGRAFIA 15. Wózek talerzowy z pokrowcem izotermicznym - system bankietowy [67]

Chronią one potrawy przed wyschnięciem i utlenianiem.

Na wózkach umieszcza się dane o ich zawartości.

Ostatnim etapem przed serwowaniem dań jest ich regeneracja, podgrzanie do temperatury konsumpcji w [piecach konwekcyjno-parowych](#).

Pokrowce izotermiczne, w które są wyposażone stojaki zapewniają utrzymanie temperatury $+70^{\circ}\text{C}$ przez około 20-25 minut (po zakończeniu procesu regeneracji).

6.3. Pozostałe pomieszczenia działu handlowego

Oprócz sali konsumenckiej w skład działu handlowego wchodzi następujące pomieszczenia: przedsionek, hall, szatnia dla konsumentów oraz zespół sanitarny dla konsumentów.

Zespół sanitarny dla konsumentów powinien mieć oddzielne przedsionki i kabiny dla kobiet oraz mężczyzn. Projekt tych pomieszczeń jest zawarty w projekcie budowlanym.