

TECHNIKA OBSLUHY A SLUŽEB

Stolničení - práce číšníka u stolu hosta.

Stolování - chování hostů u stolu.

HISTORIE POHOSTINSTVÍ V KOSTCE

STAROVĚK

- první záznamy pocházejí z Palestiny a Babylónu
- výroba piva a pálenky z datlí, později víno
- jedlo se rukama z mís, nápoje z kovových pohárů
- s pořádáním her v Řecku vzniká hromadné stravování
- pohostinství bylo původně zdarma jako povinnost
- později vznik hostinců při obchodních cestách
- velký rozvoj za vlády Římanů, vznikaly hostince pro chudé, ale i honosné domy pro bohaté
- počátek používání skla a porcelánu, ubrousků, párátek z husích brků, atd.
- bohaté hostiny - Říman Lucullus

STŘEDOVĚK

- vysoká úroveň stolničení v panských sídlech
- jinak krčmy a hospody na nízké úrovni
- vznik radničních sklípků u městských skladů vína a piva
- pokrym se připravovaly na ohništích, později v pecích a různých nádobách
- v 15. století se objevily ubrusy, v 17. století příbory
- vznikají první odborná pravidla, zákony a nařízení
- Anglie - hostitel krájel maso u stolu a určoval porce - základ dranzírování
- Francie - kuchař nakrájel maso a složil ho do původního tvaru, číšníci nabízejí hostům - základ banketů
- Rusko - mísy s pokrmy a nápoje na stolech - volný výběr - základ dnešních rautů

NOVOVĚK

- technická revoluce, rozvoj cestovního ruchu

- lázeňství a rekreace, vznik společensko zábavních středisek
- soukromé podnikání (vinárny, bary, kavárny, varieté, kabarety)
- s rozvojem motorismu vznikají motoresty a motely
- kavárny, cukrárny, herny, restaurace, specializované jídelny
- vznikají samoobsluhy, bufety, denní bary, provozovny rychlého občerstvení
- v ČR do r.1948 soukromé podnikání, později postupné znárodnování - vznik Interhotelů, RaJ, Jednoty
- po r.1989 opět rozvoj soukromého podnikání
- postupný zánik státních podniků
- používání výpočetní techniky, moderní stroje a zařízení, ulehčování práce - mražené výrobky a polotovary

PROVOZOVNY VEŘEJNÉHO STRAVOVÁNÍ (VS)

- provozovnou rozumíme samostatný objekt, střediskem nebo úsekem jeho určitou část

Provozovny jsou: hotely, motely, botely, rotely, turistické ubytovny, kempy, restaurace, vinárny, bary, jídelny atd..

Střediska dělíme dále na:

1. ubytovací - hotel, motel, hotel, rotel, turistické ubytovny, penziony, kempy
2. odbytová
 - a) stravovací - restaurace, jídelny, denní bary atd.
 - b) společensko zábavní - kavárny, vinárny, bary, herny, varieté, kabarety atd.
 - c) ostatní (doplňkové) - bufety, občerstvení
3. výrobní - hlavní kuchyně (teplá, studená, kávová, cukrárna), pomocná kuchyně, expedice, sklady a umývárny

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA CHOVÁNÍ NA PRACOVÍŠTI

1. včasný příchod
2. všechny pozdravíme, ohlásíme svůj příchod, vyžádáme si práci
3. z pracoviště se můžeme vzdálit pouze se souhlasem nadřízeného
4. po skončení úkolu požádáme o další
5. odchod z pracoviště vždy ohlásíme
6. respektujeme příkazy nadřízených

7. v době volna nenavštěvujeme pracoviště jako hosté (častý nešvar současných restaurací)
8. i v nepřítomnosti hostů zůstává na pracovišti alespoň jeden číšník
9. nikdy si nesedáme k hostovi
10. nevytváříme hloučky a neotáčíme se k hostům zády, nerušíme hosty

OSOBNOST ČÍŠNÍKA

Práce číšníka je obchodní činností, která vyžaduje:

- fyzickou a psychickou zdatnost (práce je časově vělice náročná)
- pevnou vůli a vysokou míru sebeovládání (neustálý styk s lidmi)
- dobrou paměť a dobré charakterové vlastnosti (trpělivost, ochota, zdvořilost)
- zvládnutí základů psychologie
- být odborníkem, gastronomem, hospodářem, obchodníkem, ale i společníkem
- zvládnout techniku jednoduché, složité, kavárenské a slavnostní obsluhy
- praktické použití gastronomických pravidel, znalost charakteristiky pokrmů a nápojů
- znalost přípravy jednoduchých pokrmů a nápojů
- zvládnutí veškerých úklidových a přípravných prací v odbytovém středisku
- znalost základních údajů o výrobě, použití, přejímce a skladování zboží
- zvládnutí základů administrativních prací a tvorby cen
- praktické uplatnění pravidel hygieny, bezpečnosti a estetiky v provozu
- správné, pohotové a plynulé vyjadřování
- znalost minimálně jednoho světového jazyka
- ovládání pravidel společenského chování
- používat výpočetní techniku

DOPORUČUJE SE:

- znát další světový jazyk, zvyklosti hostů ze zahraničí a charakteristiky zahraničních kuchyní
- znát dobře místo a okolí kde pracuji
- umět poskytnout první pomoc

OSOBNÍ VYBAVENÍ:

- číšnický nůž, tužky, zápalky, účtenky, příručník
- náhradní oblečení a obuv, čisticí prostředky, kosmetické a toaletní potřeby

- číšnická peněženka, šicí potřeby a náhradní knoflíky, kapesníky
- odborná literatura, slovníky, náhradní pomůcky

PRACOVNÍ OBLEČENÍ:

- pracovní oblečení má být vkusné a má odpovídat prostředí střediska
- používá se především pro odlišení číšníka od hostů, v jednotlivých provozovnách může být různé

Číšníci:

- zpravidla černé kalhoty, bílá košile (dlouhý rukáv) s motýlkem a vestou nebo rondon, černé ponožky a černé polobotky
- ve výběrových restauracích smoking nebo frak
- barmani nosí vesty různých barev a střihů, možné též použití zástěr

Servírky:

- přiměřeně dlouhé šaty nebo sukni a blůzu (případně vestu), zástěrku, punčochy a bezpečné, zdravotně nezávadné boty
- velmi důležitá je úprava vlasů a nepoužívání šperků
- celkově je nutné dát přednost praktickému oblečení před atraktivním a módním

HYGIENA A BEZPEČNOST PRÁCE VE VEŘEJNÉM STRAVOVÁNÍ, ESTETIKA

HYGIENA VE VEŘEJNÉM STRAVOVÁNÍ

- hygiena je péče o čistotu a zdraví
- všichni zaměstnanci veřejného stravování musí vlastnit zdravotní průkaz
- dozor nad dodržováním hygienických předpisů mají všichni vedoucí pracovníci a hygienické stanice
- zvláště přísná nařízení platí pro oblast skladování potravin, výrobu pokrmů, prodej zmrzliny, skladování a likvidaci odpadků a použitých tuků, v neposlední řadě také kvality pitné vody

Hygienu dělíme do čtyř základních oblastí

- 1) osobní
- 2) duševní
- 3) hygiena prostředí
- 4) hygiena práce

OSOBNÍ HYGIENA

- péče o ruce (nenosíme ozdobné prsteny a šperky) a nehty (vhodně upravené, nenalakované)
- pečlivě upravené vlasy nepodléhající módním výstřelkům
- vzhled obličeje (nepoužíváme výrazné líčení)
- péče o zuby a dutinu ústní
- používáme vhodné kosmetické prostředky
- pracovní oděv čistý, boty v bezvadném stavu a vyleštěné, ponožky černé a denně čisté
- střídáme, ale nepůjčujeme si obuv, pečujeme o nohy (křečové žíly)
- při úklidových a přípravných pracích nosíme pracovní bílý plášť
- na pracovišti nekouříme a nepijeme alkohol
- vyhýbáme se drogám, obzvláště jejich distribuci, která je protizákonná

DUŠEVNÍ HYGIENA

- rozvíjející se vědecká disciplína - umění žít - řídit sama sebe
- dávat si krátkodobé a dlouhodobé splnitelné cíle
- umět odhadnout své síly a své postavení
- umět přijmout spravedlivý trest a neúspěch

HYGIENA PROSTŘEDÍ

- čistota a pořádek všech prostor jako základní požadavek
- udržování přijatelné hladiny hluku - včasné odstranění zdrojů hluku
- čistota ovzduší - prostředí ve výrobních a obytných střediscích - kouření, klimatizace, průvan

HYGIENA PRÁCE - HLAVNÍ PRAVIDLA U ČÍŠNÍKŮ A SERVÍREK

- včas měníme příručník
- nedotýkáme se inventáře v místech, kde s ním přicházejí do styku hostova ústa
- používáme pouze čistý inventář, odmítáme prodej závadného zboží
- výměna spadlého inventáře hostovi (nejprve vždy doneseme čistý)
- potraviny nebereme do rukou (překládací přístroj)
- při kýchání a kašli používáme kapesník a odvracíme se
- inventář bereme zásadně za okraje

- připravený inventář chráníme před znečištěním
- ani použitý inventář neodkládáme na zem
- spadlé potraviny dáváme do odpadků

BEZPEČNOST PRÁCE VE VEŘEJNÉM STRAVOVÁNÍ

- hlavním úkolem je předcházet úrazům
- práva a povinnosti pracovníka (uvedeny v předpisech)
- s předpisy musí být každý zaměstnanec seznámem

Hlavní zásady bezpečnosti:

- podrobně se seznámit s podmínkami provozu
- do chodu uvádět zařízení pokud máme jistotu, že neohrozí další osobu
- kryty na zařízeních
- opravy strojů a el.přístrojů a vedení provádí pouze pověřená osoba (firma)
- udržovat pořádek na pracovišti (mokrá místa na podlahách)
- nerušit spolupracovníky
- používat vhodné pomůcky při práci (tácky, platy, vozíky)
- chodit vpravo, předcházet vlevo
- řádné osvětlení
- výtahy používat dle předpisu
- opatrnost na schodech
- nepřeceňovat své síly
- osoby do 18 let nesmí manipulovat s tlakovými nádobami
- opatrně pracovat se sklem a porcelánem, včas vyřazovat poškozené a prasklé kusy
- používat příručník
- dodržovat protipožární předpisy, kontrolovat pracoviště před odchodem
- řídit se pokyny nadřízeného

PRACOVNÍ ÚRAZY

- úrazy vzniklé v souvislosti s výkonem povolání
- malé úrazy zapisujeme do sešitu
- velké úrazy do protokolu s podpisy svědků

- smartelné úrazy mají zvláštní šetření

NEHODY HOSTŮ

- při znečištění hostových šatů se omluvíme, použijeme odpovídající prostředek, případně nabídneme úhradu čistírny
- při úrazu poskytneme první pomoc a zařídíme lékařské ošetření
- vždy se snažíme zachovat klid a plynulost provozu

ESTETIKA VEŘEJNÉHO STRAVOVÁNÍ

- estetika je věda o krásu
- souvisí s uměním a smyslem pro krásu a vkusem
- osobní estetika - péče o vzhled (držení těla, do jisté míry i jednání)

ESTETIKA PROSTŘEDÍ

- okolí, exteriér a interiér budov (soulad barev, umělecké předměty, květiny a zeleň, ladění inventáře)
- celkové uspořádání místností, výzdoba místností a stolů
- slavnostní tabule a nabídkové stoly
- celkový vzhled obsluhujících, držení těla, chůze, mluva

ESTETIKA PRÁCE

- úprava stolů při běžném provozu a stavnostních tabulí
- úprava a zdobení pokrmů na talířích a mísách při složité a banketní obsluze
- vzhled podávaných pokrmů a nápojů
- celkový vzhled obsluhujících, držení těla, chůze, mluva

INVENTÁŘ NA ÚSEKU OBSLUHY

- jsou to předměty se kterými pracujeme při obsluze
- ošetřování a ochraně inventáře věnujeme náležitou péči (vysoké ceny, snadno poškoditelné)
- personál přejímá morální i hmotnou odpovědnost za inventář

STOLOVÝ A SEDACÍ INVENTÁŘ

STOLOVÝ INVENTÁŘ

- restaurační stoly - čtvercové 80x80cm, obdélníkové 80x120cm, kulaté, oválné, rozkládací
- kavárenské stoly - různých tvarů, ideální na jedné noze, omyvatelný povrch, menší plocha
- konferenční stoly - nízké stolky různých tvarů v hotelových halách a klubovnách

- barové pulty - v denních a nočních barech
- konzumační stoly - vyšší, užší, v rychlých občerstveních, samoobsluhách

SEDACÍ INVENTÁŘ

- židle - dřevěné, poločalouněné, čalouněné, s opěradlem i bez
- křesla a klubovky (nízké)
- sedačky, nástavce
- boxy - intimní prostředí, špatně se obsluhují
- lavice
- barové stoličky - volné, pevné, sklápěcí, otočné, zavěšené, s opěradly i bez

RESTAURAČNÍ PRÁDLO

- **ubrusy** - rozměry o 60cm větší než deska stolu (na každé straně o 30cm), kostky 140x140cm, obdélníky 140x180cm, kulaté, oválné
- **banketní ubrusy** - větší rozměry do délky 200cm, pro bankety, rauty, nabídkové stoly
- **moltony** - podložky pod ubrus, zabraňují smekání ubrusu, tlumí hluk při servisu (materiál slabá plst' nebo molitan, případně vyřazené ubrusy nebo prostěradla, připevněné rámem, přibité, přilepené, přichycené našitím gumy)
- **naperony** - menší ubrusy 80x80cm, mohou být odlišné barvy než ubrus, prosírají se diagonálně, chrání ubrus v místech konzumace, vhodné též na prostírání menších stolků a keridonů (servírovací stolek) a nadekování banketních ubrusů (zakrývání skvrn)
- **ubrousky** - snídaňové 30x30cm a 40x40cm, jídelní 60x60cm (bílé i barevné)
- **příručníky** - nebo též servítky - ubrousky pro potřebu (práci) číšníků, mají být označené nebo odlišné od ubrousků.
- **dečky** - různých tvarů a velikostí, vhodné na anglické prostírání, na plata a tácky, pod nápoje v barech
- **utěrky** - barevně odlišné, ze savého materiálu
- **hotelové prádlo** - ložní prádlo, ručníky a osušky

DROBNÝ STOLNÍ INVENTÁŘ

Předměty, které umístíme doprostřed stolu, nebo na příruční stůl. Musí být udržován v čistotě a průběžně doplňován (dochucovací prostředky).

VÝZNAM:

1. estetický (vázičky)
2. hygienický (popelníky, odpadníčky)

3. gastronomický (dochucovací prostředky)
4. informační (čísla stolů a rezervační stojánky)

DRUHY:

- vázičky (stabilní, úzké, skleněné, porcelánové nebo keramické)
- kořenky - sypátka na sůl, pepř, papriku (musí být rozeznatelné)
- mlýnky na koření
- menážky (soubor dochucovacích prostředků), jsou přenosné
- karafy malé (skleněné nádoby s uzávěrem) vhodné na ocet, olej, polévkové koření apod.
- karafy velké na vodu, ovocné šťávy a víno
- hořčičníky - s pokličkou a lžičkou (neoxidující materiál, např. skleněná miska v nerez), vrstva oleje na hořčici
- ostatní inventář - popelníky, podložky pod nápoje, párátníky, cukřenky (dózy, pudřenky, dávkovací), čísla na stoly, rezervační stojánky, pouzdra na studené omáčky v lahvičkách apod.

PŘÍBORY

Příbory dělíme na jídelní a překládací. Z materiálu převládá kov, plasty, dřevo, slonovina.

JÍDELNÍ PŘÍBORY:

- masový - k pokrmům (hlavním jídlům) servírovaným na masovém talíři (masová vidlička a masový nůž)
- dezertní - k předkrmům a dezertům podávaným na dezertním talíři (dezertní vidlička a dezertní nůž)
- rybí - k pokrmům z ryb a mořských živočichů (rybí vidlička a špičatý lopatkovitý nůž)
- lžíce - polévková a dezertní
- moučnickový - k teplým moučnickům (dezertní vidlička a dezertní lžíce)
- moučnicková vidlička - na běžné zákusky a moučníky (malá, levý hrot je širší a zbroúšený)
- koktejlový - k předkrmovým koktejlům, ke křehkým zákuskům a k pohárům s většími kousky ovoce (kávová lžička a moučnicková vidlička)
- lžičky - kávová, vajíčková a kompotová (zakulacená), zmrzlinová (lopatkovitá), limonádová
- barová (dlouhá), moka (malá)
- příbor na grepy - nůž se zaobleným ostřím a středně velká lžička (obojí s pilkou)
- příbor na raky - malý nůž s otvorem na rozlomení klepet a malá dvouzubá vidlička

- příbor na hlemýždě - malé kleště a malá dvouzubá vidlička (přidáváme i dezertní lžíci)
- příbor na ústřice - malý oboustraný nůž a lžícovitá trojzubá vidlička
- příbor na humry - rybí příbor a dlouhá úzká vidlička
- ovocný příbor - menší než dezertní - ostrý špičatý nůž a vidlička
- úchytky na kukuřici - trojzubá vidlička
- kleště na neloupaný čerstvý chřest
- nůž na kaviár - zakulacený konec
- jídlení tyčinky - v čínských restauracích
- steakový příbor - masový příbor se zbrošeným ostřím nože, většinou v kombinaci kov + dřevo

PŘEKLÁDACÍ PŘÍBORY (POUŽÍVAJÍ SE PŘI VYŠŠÍCH FORMÁCH OBSLUHY A PŘI SLAVNOSTNÍCH PŘÍLEŽITOSTECH)

- velký - velká lžíce a vidlička - při banketech
- běžný - polévková lžíce a masová vidlička
- rybí - velká široká vidlička a velký rybí široký nůž
- salátový - velká lžíce a vypouklá vidlička
- lopatky - na ryby, chřest, dorty, led, cukr
- kleště - na zákusky, chřest, led, cukr
- naběračky - na polévku největší, na omáčku prostřední, na šťávu nejmenší (s hubičkou)
- na hroznové víno - pinzeta a nůžky (tento příbor se v praxi již nepoužívá)
- dranžírovací příbor - ostrý nůž a dvouzubá vidlička
- nůžky na drůbež (zřídka)
- kleště na humra
- louskáček na sektovou zátku (dnes se již nepoužívá)

INVENTÁŘ NA POKRMY

Materiál - porcelán, sklo, keramika, kovy, dřevo, popř. umělá hmota.

TALÍŘE

- klubový - takéž podložní talíř, velikost do 30cm
- masový - pro servis hlavních chodů, velikost 24 cm

- polévkový - polévky, obilninové kaše, 22cm
- dezertní - předkrmy, sýry, ovoce, 19cm
- moučnickový - zákusky, 17cm
- kувérový nebo též pečivový - pečivo, 11cm
- máslový - máslo, med, džem, ve výběrových restauracích, 8cm

INVENTÁŘ NA POLÉVKY

- polévkové šálky na přelévání (nerezové bujón šálky)
- vývarové šálky a misky dle obsahu (porcelánové bujón šálky)
- * 0,33l na běžné polévky
- * 0,2l na silné vývary
- * 0,1l na exotické polévky

- teriny (polévkové mísy na 2 až 10 porcí)

INVENTÁŘ NA ZAPÉKÁNÍ

- gratinka nebo mušle (nižší a širší miska)
- kokotka (úzký a vyšší kelímek s objímkou)

MISKY NA:

- kompoty (uzší a vyšší)
- saláty (širší a nižší)
- přílohy (nižší, širší s úchytkou - mušle)
- máslo a džem (malé a ploché)

MÍSY

Pokrmý obsahující kyseliny, vitamín C a vaječné pokrmý dáváme na skleněné mísy, nebo je podkládáme.

- oválné - běžně podle druhu pokrmu a počtu porcí 1-10, na přírodně upravené pokrmý, při banketech až na 30 porcí masa - beefové)
- kulaté - podle tvaru pokrmu a počtu porcí, při banketech na přílohy
- úzké, špičaté - na ryby
- dělené - na maso s přílohou, servis pokrmů s větším množstvím zeleniny
- obdélníkové - s úzkým okrajem na výrobky studené kuchyně a cukrářské výrobky
- skleněné - ploché na dorty, hluboké na ovoce

OSTATNÍ INVENTÁŘ NA POKRMY

- omáčníky, sosíry (na 1-10 porcí)
- kelímky a poháry na vařená vejčička
- timbály - kulaté nádoby s pokličkou a šikmou stěnou na dušená masa
- kastrůlky - kulaté nádoby s pokličkou a rovnou stěnou na dušené vnitřnosti (játra, ledvinky)
- přílohové misky - s nižším okrajem na teplé přílohy (nepřikrývají se)
- misky na hlemýždě (6-12ks, v ulitách mělké otvory, bez ulit hluboké otvory)
- vaničky na ryby (pouze vařené) s vyjímatelnou vložkou (děrovaná) a poklicí
- gloše - poklice na mísy a talíře při etážovém nebo hromadném servisu
- lisy na citron (na půlky i osminky)
- poháry na zmrzlinu a ovoce
- různé pávničky, kotlíky, prkénka a další nádoby na podávání specialit

INVENTÁŘ NA NÁPOJE

Materiál: sklo, porcelán, keramika, kovy, popř. umělá hmota. Každý nápoj podáváme dle druhu, kvality a technologie v odpovídajícím inventáři. Čím dražší a vzácnější nápoj, tím slabší sklo a porcelán.

Rozeznáváme inventář - silno, středo a tenkostěnný.

Dříve platilo, že veškeré sklo s výjimkou sklenic k lahvovým nápojům musí být cejchované (tj. úředně označená míra). Dnes postačí odměrky pro případnou kontrolu.

INVENTÁŘ NA STUDENÉ NÁPOJE

- **vodovky** - bez stopky nebo na nízkých stopkách
 - * 0,1l na vodu a sodu ke kávě a lihovinám
 - * 0,2l na džusy, ovocné šťávy, mošty atd.
 - * 0,3l na limonády, malé pivo a k lahvovému pivu
- **pivní sklo** (tenkostěnný pohár - štuc, silnostěnný s uchem - krýgl, tenkostěnné na stopce - tulipán)
 - * obsah 0,25l, 0,3l, 0,4l, 0,5l, 1l, 2l
- **vinné sklo**
 - * na dezertní vína 0,05l - 0,1l na stopce uzavřeného tvaru
 - * na bílá, růžová a kořeněná vína 0,1l - 0,25l na stopce otevřeného tvaru

- * na červená vína 0,15l - 0,35l na stopce uzavřeného tvaru
- * na šumivá vína 0,15l - 0,2l na stopce typu špička, miska, flétna
- * na rýnská a moselská vína 0,15l miska na vysoké stopce
- * římský pohár s kónickou stopkou na rozlévaná vína

V případě stejného typu skla rozhoduje velikost (platí u servisu lahvového vína).

Při servisu vína se používají i džbánky a džbány, košťýře, soudky, keramické nádoby, karafy.

- sklo na lihoviny

- * 0,02l, 0,04l a 0,05l silnostěnné nebo tenkostěnné na nožce i bez
- * na nechlazené lihoviny nižší širší kalíšky, miskovité tvary na stopkách
- * na chlazené lihoviny vyšší a úzké válcovité tvary na stopkách
- * napoleonka - balónová sklenička na nízké stopce (cognac, brandy)
- * whisky o obsahu 0,2l - 0,3l silnostěnná nebo slabostěnná sklenice se silnějším dnem
- * roková - silnostěnná kónická sklenka obsahu 0,2l (krátké nápoje s ledem)

- **tumbler** - válcovitá sklenka se silným dnem o obsahu 0,2l - 0,3l na long drinky (dlouhé nápoje)

- **universální sklenice** na nízké stopce o obsahu 0,2l - 0,3l (např. gina) na základní prostření

INVENTÁŘ NA TEPLÉ NÁPOJE

- šálek 0,1l a konvička 0,2l užší, vyšší s pokličkou na moka kávu
- šálek 0,2l a konvička 0,4l užší, vyšší s pokličkou na kávu
- šálek 0,2l - 0,25l a konvička 0,4l - 0,5l širší, nižší s pokličkou na čaj
- konvičky na mléko a smetanu (jednoporcové i víceporcové, bez víček)
- konvice na teplé nápoje obsah až 2l pro větší skupiny hostů
- teplé mléko, kakao a čokoláda se podávají v kávové konvičce bez víčka
- džezva (kovová nádobka s držadlem na přípravu turecké kávy)
- příbor na kápanou kávu (nádobka s filtrem, sklenice s objímkou a podšálkem)
- tenkostěnné sklenice v kovové objímce 0,2l na teplé nápoje (papírová manžeta)
- silnostěnné sklenice na stopce i bez 0,2l na teplé nápoje
- sklenice na irskou kávu (balónová na vyšší stopce, se dvěma kovovými proužky - whisky, káva, šlehačka)

POMOCNÝ INVENTÁŘ

- **tácky** oválné, popř. obdélníkové, kovové nebo z plastu, tři velikostí - na servis nápojů
- **plata nebo podnosy** - materiál dřevo, papír, plasty, kov
 - * kulatá - na polévky s nižším okrajem, na nápoje s vyšším okrajem
 - * obdélníková - na pokrmy, různé velikosti, největší "tatra" většinou ze dřeva
- **chladiče na víno** (eiskýbl) - kónická nádoba s úchytkami se stojanem i bez na šumivá vína
- **tubus** - izolační obal na lahvové víno
- **košíčky** - umožňují servis staršího červeného vína v šikmé poloze
- **dekantační karafy** - na přelévání (dekantaci) lahvových vín
- **ohříváče různých typů**
 - * na pokrmy lihové, propanbutanové, elektrické desky
 - * na talíře a šálky
 - * ohříváček na pivo
- **oplachovače ovoce** (vyšší) a **prstů** (nižší)
- **dranžírovací prkénka** a desky různých tvarů a velikostí k porcování pokrmů u stolu hosta
- **pánvičky** různých tvarů a velikostí k dohotovování pokrmů u stolu hosta
- **metličky** podobné kuchyňským, ale menší, pro přípravu dresinků a omáček u stolu hosta
- **nádobky na led** - skleněné nebo z uěmlých hmot
- **opékače topinek či toustery** - mohou být umístěny v přípravných číšníků
- **lopatky a smetáčky** na drobné nečistoty, nahrazují se **stolním vysavačem**
- **stolní odpadkové nádoby** (při snídaních)
- **barový inventář a barové sklo** (viz. míšené nápoje)

POMOCNÉ STOLY A VOZÍKY

POMOCNÉ STOLY

- **příruční či pracovní stůl (absac)** - stabilní se zásuvkami, provizorní z jídelních stolů prostřených ubrusy 15-20cm od země, na desce volný manipulační prostor pro odložení plata, slouží k uložení potřebného inventáře
- **pomocný servírovací stolek (keridon)** - se používá na překládání pokrmů při složité obsluze, zpravidla o rozměru 40x80cm, keridon prostíráme naperonem
- **nabídkový stůl nebo též bufetový** - stálý nebo provizorní, prostřený ubrusy na 5cm od země, reklama, nabídka a prodej zboží, samoobsluha pro hosty
- **chladicí stůl** - na studené pokrmy, saláty, talíře atd.
- **ohřívací stůl (režon)** - ohřívá v kuchyních a přípravných potřebný inventář na pokrmy a nápoje
- **odkládací stůl** - slouží k odkládání použitého inventáře u umýváren

POMOCNÉ VOZÍKY

usnadňují obsluhu, technické předpoklady pro využití - prostor dveří bez prahů, rovná podlaha, široké uličky

- **nápojové vozíky** - malý na aperitivy, digestivy, velký na lahvové nápoje
- **předkrmové vozíky** - k nabídce předkrmů, popř. studených pokrmů, bývá chlazený
- **salátové vozíky** - k nabídce přílohových salátů
- **flambovací vozíky** - na ohřívání, dohotovování a přípravu pokrmů u stolu hosta (dva propanbutanové hořáky, dranzírovací prkénko)
- **dranzírovací vozíky (teplé vozíky)** - se sklápěcím víkem, pro nabídku teplých specialit
- **univerzální vozíky** - s prenastavitelnou horní plochou, víceúčelové použití
- **transportní vozíky** - jednoduchá konstrukce, k nabídce a servisu většího množství zboží při jednoduché obsluze
- **přepravní skříně** - použití v hotelích při servisu snídaní na platech, větší množství plat
- * univerzální skříně - teplo nebo chlad, na přepravu a krátkodobé uchování pokrmům na talířích nebo mísách
- **pojízdné stoly a stolky** - na servis v hotelových pokojích

HLAVNÍ POVINNOSTI OBSLUHUJÍCÍCH

- příprava pracoviště
- řádné objednávání, přejímka a placení pokrmů a nápojů (hmotná odpovědnost)
- odborná obsluha (chování, hygiena, bezpečnost, dodržování pravidel)
- řádné zúčtování s hostem
- řádné zúčtování s hostem
- řádné zúčtování tržeb
- udržování pořádku na pracovišti a úklid po skončení směny

POMŮCKY OBSLUHUJÍCÍCH

jsou majetkem obsluhujících, jejich úroveň je ukázkou jejich vztahu k práci

- **číšnický nůž**
- **tužky**
- **účtenky**, poznámkový blok
- **zápalky nebo zapalovač**
- **kapesníky**
- **příručník**
- **číšnická peněženka** (flek, nebo též kasír-taška)

ve skříňce: náhradní obuv, oblečení, pomůcky, toaletní a šicí potřeby, odborná literatura, slovníky

PRAVIDLA PŘÍPRAVY PRACOVIŠTĚ

Pracoviště - odbytové středisko a jeho zázemí. Před zahájením provozu musí být pracoviště řádně připraveno. Tím se rozumí i úklid. Hrubý úklid zajišťují pomocné síly, ostatní práce obsluhující personál. Ve velkých provozovnách je plánováním, řízením a kontrolou úklidu pověřena hospodyně (hlavní, hotelová, kuchyňská, restaurační). Úklidové práce se řídí sanitárním řádem, který musí mít zpracována každá provozovna.

- kontrola stavu místnosti
- čerstvý vzduch - vyvětráme
- denní plán práce (počet objednaných stolů, hostin, zájezdů apod.)
- nutné úklidové práce
- zajištění a příprava inventáře

- příprava stolů, srovnání, upevnění, moltony
- prostření stolů, založení drobného a ostatního inventáře
- příprava pomocných stolů, absac, keridony
- příprava pomocných vozíků, čistota, vybavení
- příprava jídelních a nápojových lístků
- příprava pečiva a zboží
- osobní příprava, převlečení, občerstvení, studium lístků
- konečná kontrola před otevřením

INVENTÁŘ

- talíře (vnitřek i spodek) přešetříme pomocí teplé vody a utěrky a uložíme v režonu, případně v absacu
- příbory namočíme v horké vodě a leštíme utěrkou, ukládáme je do příručních stolů
- konvičky, šálky, víčka atd. překontrolujeme, přešetříme a uložíme na určené místo
- stříbro překontrolujeme, přešetříme a uložíme do pomocných stolů
- sklo kontrola proti světlu, opláchneme a přešetříme
- doplnění a ošetření sypátek (sůl plníme do 2/3 a přidáme zrnka rýže proti vlhkosti, pepř do 1/3)
- karafy a lahvičky se studenými omáčkami udržujeme čisté a doplňujeme dle potřeby, skladujeme na příručním stole
- ošetření květin ve vázičkách, výměna vody
- popelníky myjeme ve zvláštní nádobě a otíráme utěrkami k tomu určenými
- plata na pokrmy a tácky na nápoje prostíráme

JÍDELNÍ STOLY

- upravíme, srovnáme a upevníme podle počtu míst a objednávek
- prostřeme ubrusy, kontrola převisů na stranách
- založíme drobný stolní inventář (DSI), vázičku, sypátka, popř. popelník, číslo stolu, rezervačku atd.
- prostřeme příbory a další inventář dle charakteru provozovny (při prostírání příborů používáme "slepé" talíře)
- * balené příbory (vidlička a nůž v papírovém ubrousku, polévkové talíře a lžice na příručním stole)

* přenosné příbory (přenosáky) - polévkový talíř s papírovým ubrouskem, vidličkou, nožem a lžicí (na příručních stolech)

* pevné příbory - klubový talíř s dečkou a dezertním talířem na studený předkrm, plátěný ubrousek, vlevo pečivový talířek, dezertní a masová vidlička, vpravo dezertní nůž, polévková lžice, masový nůž, univerzální sklenice 1cm nad špičku masového nože (v mezinárodních hotelích a reprezentačních restauracích)

- židle můžeme rovnat ke stolu několika způsoby, nikdy však opěradlem až k desce stolu

PŘÍRUČNÍ STOLY

- bývají umístěné po pravé straně při příchodu na pracoviště

- jeden příruční stůl na 12 - 40 míst (podle úrovně obsluhy)

- ukládáme do něj pouze potřebný a čistý inventář

- příruční stůl připravený z jídelních stolů prostíráme ubrusy 15-20cm od země

- inventář připravujeme z levého horního rohu do pravého v pořadí (inventář na pokrmy, na nápoje, dochucovací prostředky a pomocný inventář, příbory a ubrusky, tácky, dole bývá manipulační prostor sloužící k odložení plat apod.)

- pevný příruční stůl se zásuvkami neprostíráme ubrusy

- během provozu dbáme na neustálý pořádek na příručním stole

POMOCNÉ SERVIROVACÍ STOLKY - KERIDONY

- prostíráme naperonem

- připravujeme zpravidla na 2 jídelní stoly 1 keridon

- stavíme je k volným čelům jídelních stolů

- 3 až 5 překládacích příborů v pravém rohu vložených do sebe na dezertním talířku, nebo v kapse

NABÍDKOVÉ STOLY

- umísťujeme co nejbližší k hostům (dekorační, reklamní a samoobslužné stoly)

- prostíráme je ubrusy 5cm od země (sukní)

- stále častěji se stávají běžnou součástí provozu

SKLENĚNÉ VITRÍNY

- chlazené i nechlazené

- chlazené jsou vhodné k nabídce studených a cukrářských výrobků, salátů

- během provozu zboží neustále doplňujeme a vitrinu udržujeme v naprosté čistotě

POMOCNÉ VOZÍKY

- dbáme na praktické vybavení a uspořádání
- nabídkové vozíky vybavujeme zbožím těsně před začátkem provozu
- denně kontrolujeme jejich stav, funkčnost a čistotu

JÍDELNÍ A NÁPOJOVÉ LÍSTKY

- musí být včas připravené
- za obsah odpovídá kuchař, za vzhled číšník (nebo vedoucí provozu)
- chráníme je vhodným obalem
- počet lístků se zpravidla řídí počtem jídelních stolů 1:1, nápojových lístků může být méně
- připravujeme je na příruční stůl, denní JL mohou být ve stojánku přímo na jídelním stole

PŘÍPRAVA ČÍŠNÍKŮ - OFFICE

- po přípravě a doplnění inventáře uklidíme office
- zkontrolujeme stav pomocného inventáře
- splníme případné další povinnosti
- zapojíme spotřebiče do sítě(ohříváče, toustery atd.)
- po dobu provozu office udržujeme v čistotě

PEČIVO A CHLÉB

- připravíme do košíčků s plátěným nebo papírovým ubrouskem
- umístíme na jídelní nebo příruční stoly dle úrovně obsluhy

OSOBNÍ PŘÍPRAVA

- převlečeme se do pracovního oděvu a upravíme zevnějšek
- seznámíme se s obsahem jídelního a nápojového lístku
- občerstvíme se

KONEČNÁ KONTROLA

- nadřízený pracovník prověří připravenost střediska i ostatních prostor včetně toalet
- zhodnotí osobní přípravu obsluhy (celkový vzhled, ruce, bota, osobní pomůcky)
- zkontroluje přípravu potřebných dokladů, pokladen, počítačů, bonovacích knih
- zajistí včasné otevření střediska hostům

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA OBSLUHY

HLAVNÍ ZÁSADY OBSLUHY

... trvale platná pravidla

- rychlost (přiměřená středisku)
- přesnost
- poctivost (při práci, v osobních vztazích, při prodeji)
- nehluknost
- klid při práci

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA OBSLUHY

1) **Nápoje** podáváme z pravé strany, k pravé ruce, nebo nad špičku nože, znak na sklenici směrem k hostovi, naléváme do sklenice asi do 2/3 obsahu, lahev s nápojem zakládáme mírně vpravo za sklenici, etiketou k hostovi.

Lahvové víno: objednávka, prezentace, otevření a ořtení hrdla, degustace, nalévání, dolévání

2) **Polévky** podáváme z pravé strany, vyjímečně a při banketním servisu z teriny zleva.

3) **Pokrmu** podáváme zprava před hosta, maso dole, přílohy nahoře.

* teplé přílohy a saláty zprava na levou stranu, k přílohám překládací příbor, k salátům vidličku

* kompoty se lžičkou na pravou stranu

* omáčky bez lžičky na pravou stranu, se lžičkou vlevo

* celou společnost obsluhujeme najednou (i jednotlivé hosty - příloha, maso)

* překládání na keridonu oběma rukama a servis zprava (2/3 pokrmu, zbytek ohříváme a nabízíme - nachservis, též reservis - obsluha zleva na talíř založený před hostem

4) **Debaras** (sklizení) použitého inventáře, od nápojů - tácek nebo plato, talíře a příbory dvou nebo tří talířovým způsobem zprava.

PRAVIDLA OBJEDNÁVÁNÍ HOSTŮ

1) Vhodné chování - zachovat klid, nechat hostu čas, umět poradit a doporučit.

2) Převzetí objednávky - z paměti, písemně (čárkování - pátá vodorovně), na slepo (podle odhadu), u velkých společností písemně - kontrola.

PRAVIDLA BONOVÁNÍ

1) bonovací knihy - útržkové bloky, s průpisem

2) kontrolní pokladny, počítače s dotykovou obrazovkou (kontrolujeme množství a celkovou částku)

VYÚČTOVÁNÍ S HOSTEM, ZPŮSOBY PLACENÍ

1) za hotové

- * z paměti do dvou položek
- * účtenka s razítkem
- * propisovací účtenka
- * paragon z pokladny (kasy)

2) bez hotovosti

- * na úvěr (faktura)
- * placení stravenkami v určité hodnotě
- * šekem
- * platební kartou

PŘEJÍMKA POKRMŮ A NÁPOJŮ

- veškeré zboží musí být bonované
- po expedici zboží se bon znehodnocuje (propíchnutím, natržením)
- za volbu inventáře odpovídá číšník
- číšník spoluzodpovídá za vzhled, váhu nebo míru, jakost a teplotu převzatého zboží (zastupuje hosta), vyřizuje přímo na místě případné závady
- číšník nesmí převzít závadné zboží

PRAVIDLA PRO ZAKLÁDÁNÍ INVENTÁŘE

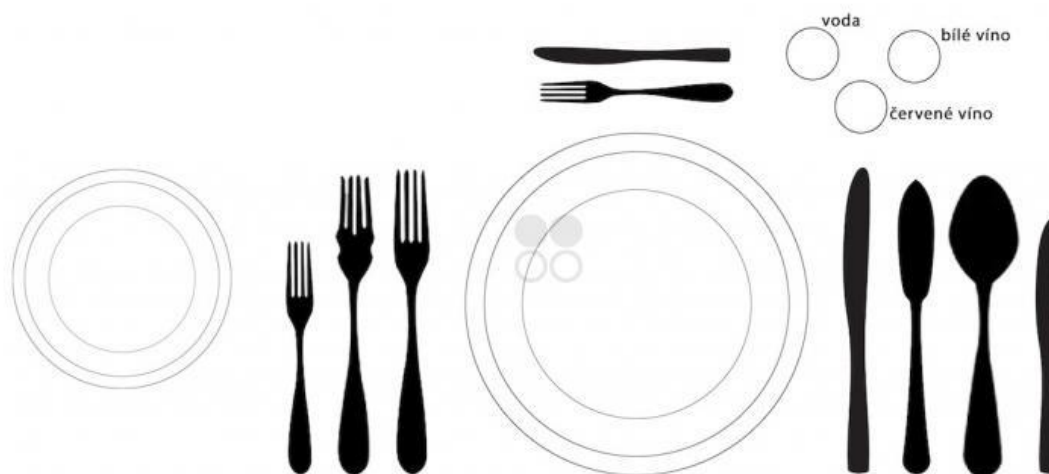
- Drobný stolní inventář zakládáme doprostřed stolu.
- Místo pro hosta označíme pomocí ubrousku nebo klubového talíře.
- Příbory klademe na stůl z tácku nebo ruky v ubrousku (1-2 cm od okraje stolu).
- Vidlička se zakládá z pravidla jako první, ostří všech nožů má směřovat vlevo.
- Vzdálenost mezi příbory se určuje šířkou talíře určeného na hlavní chod.
- Mezery mezi jednotlivými díly příborů (3-5 mm).
- Sklenice stavíme 1 cm nad špičku masového nože (první nůž vedle talíře vpravo).
- Talířek na pečivo zakládáme na levou stranu do úrovně hrotu masové vidličky.
- Couvert (kuvér) je přírážka za chléb a dochucovací prostředky apod. Je uvedena na jídelním lístku.

Druhy prostírání:

- Balené příbory (vidlička, nůž v papírovém ubrousku), polévkový talíř a lžice jsou připraveny na příručním stole, prostření vhodné pro nejnižší úroveň. V dnešní době se velmi málo využívá.
- Přenosné příbory (polévkový talíř s papírovým ubrouskem, vidličkou, nožem a lžicí, umístíme na stůl, rezerva na příruční stůl (čtyři vrstvy nad sebou). Používáme v restauracích např. při hromadných akcích apod.
- Pevné příbory:
 1. Prostření příborů na stůl s ubrouskem podle zvyklostí restaurace (např. masový příbor – vlevo vidlička, vpravo nůž, popřípadě dezertní příbor na předkrm a ubrousek). V některých restauracích prostírají i hluboký talíř na polévku. Ve většině restaurací podávají polévku v bujonovém šálku, a proto hluboké talíře předem neprostírají.
 2. Prostření: klubový talíř s dečkou a dezertní talířek, plátěný ubrousek, dezertní a masový příbor, dezertní lžice, pečivový talířek s nožem, pokud je k toustu nebo k pečivu servírováno máslo a univerzální sklenice. Toto prostředí je vhodné pro restauraci nejvyšší úrovně a upravuje se na základě objednávky hosta. Některé restaurace klubové talíře nezakládají.

Zakládání skla:

- Vycházíme z objednaných nápojů.
- Základní sklenici používáme v tom případě, jsou-li shodné s ostatními a vyhovují-li pro nápoj k hlavnímu chodu.
- Nad špičkou masového nože zakládáme sklo na nápoj k hlavnímu chodu.
- Ostatní sklo zakládáme do trojúhelníku popř. do řady - šikmo (dovnitř stolu).
- Sklenice na pivo a nealkoholické nápoje zakládáme tehdy, pokud je podáváme v lahvích, sklenice dokládáme před servisem nápojů.
- Zakládáme maximálně 4 sklenice (včetně sklenic na vodu).
- Sklo na aperitiv nezakládáme



Přibory zakládáme v tomto pořadí ve směru od talíře:

Vedle talíře:

vidličku vlevo, nůž vpravo.

Základní příbor na hlavní chod

Rybí příbor dezertní příbor

Nad talíř: jako první vidličku s držadlem směřujícím vpravo, pak nůž 1, moučníkový nebo dezertní příbor

poznámka: předkrm - lžička a vidlička na předkrm se zakládá zešikma na dezertní talíř.

Sklo

Skleničky můžeme zakládat buď do trojúhelníku, nebo do řady, vždy však maximálně 3 sklenice, jinak by stůl nebyl přehledný. Další sklenice tedy servírujeme těsně před nebo zároveň s podávaným nápojem. Sklenice k hlavnímu chodu je vždy nad špičkou základního nože, napravo od ní sklenice k předkrmu, mezi nimi nalevo sklenice na vodu.

Dochucovací prostředky

Vždy zakládáme pouze solničku a pepřenku v dosažitelné vzdálenosti pro všechny stolující. Ostatní prostředky máme na příručním stole.