



Základní pravidla při práci u stolu hosta

(s přihlédnutím k aktuálnímu restauračnímu provozu)

K65-51-H/01



Tento učební materiál k závěrečným zkouškám pro studenty středních odborných škol vznikl v rámci projektu Odborné vzdělávání – Cesta k úspěšné budoucnosti, který je realizovaný Nadací rozvoje občanské společnosti (NROS) a dánskou The VELUX Foundations.

Postup práce při složité obsluze

Hosty nejdříve pozdravíme a přivítáme a usadíme hosty ke stolu. Při usazování jde první číšník a za ním hosté. Po usazení provedeme nabídku a doporučení (například aperitiv, specialitu dne). Následně sestavíme celé menu. Menu postupně servírujeme od aperitivu až po kávu a digestiv. Dodržujeme gastronomická i společenská pravidla. Například digestiv může být odlišný pro ženy a muže, osobu společensky nejvýznamnější obsluhujeme jako první. Na závěr provedeme vyúčtování a rozloučení s hosty.

Doporučení při složité obsluze

Pokrmu, které se upravují u stolu hosta nabízíme menším společenstvem hostů. Doporučujeme, aby hosté měli stejný pokrm (popř. stejné celé menu) pro snazší a rychlejší obsluhu. Vše si důkladně připravíme a dopředu si promyslíme postup a servis, tak aby nedocházelo k prodlevám.

Inventář pro překládání pokrmů

- Servírovací stolek (keridon)
- Předkládací příbor
- Ubrus
- Kapsa s předkládacími příbory
- Dezertní talířky (na odkládání překládacího příboru)
- Plátěný ubrousek
- Inventář na servis

Překládací příbor



Foto: zdroj vlastní

Příprava servírovacího stolku

Servírovací stůlek přistavíme ke stolu hostů a prostřeme ubrusem. Připravíme si kapsu s předkládacími příbory. Překládací příbor se skládá z masové vidličky a masového nože. Dále si připravíme dezertní talířky (např. na odkládání překládacího příboru během práce). Dále dle charakteru prováděné práce mísy, prkénka, nahřívací plotny, pánvičky apod.. Stůlek odsadíme cca 5 cm od stolu hostů a to z důvodu bezpečnosti. Například rozlití nápoje, aby nedošlo k zasažení stolu hostů.

Pomůcky obsluhy

- Příručník,
- Psací potřeby,
- Účtenky,
- Notýsek na poznámky,
- Firemní jmenovka (umístěná jednotně na stejné straně),
- Zápalky,
- Popř. Zapalovač,

Flambování pokrmů

Při flambování pokrmů jde o změnu výsledné chuti pomocí hořícího alkoholu. Vše probíhá před zraky hostů a host si tak z návštěvy stravovacího zařízení odnáší zážitek „z předvedené show“. Při flambování je důležité pracovat obezřetně, aby nedošlo k nehodě (například popálení, nebo požáru), Pro flambování se používají destiláty, které lze zapálit aby hořeli. Destilát použitý pro flambování musí být zvolen, tak aby dobře doplnil chuť flambovaného pokrmu. Nevhodně použitý destilát může znehodnotit pokrm a ten tak bude neprodejný.

Oblečení obsluhy

- Černé společenské uzavřené boty (ženy společenské boty)
- Černé ponožky (ženy silonky tělové barvy)
- Černé společenské kalhoty (ženy černá sukně ke kolenům)
- Tmavý společenský pásek
- Bílá společenská košile (popř. firemní košile), ženy bílá halenka
- Černý motýlek
- Černá vesta
- Popř. pracovní zástěra

Komunikace s hosty

Během práce s hosty komunikujeme a vedeme rozhovor:

- Informační (např. informace o složení pokrmu)
- Obchodní (hostům provedeme doporučení – vyšší obrát)
- Zábavní (hosté se musí bavit)
- Společenský (respektujeme společenská pravidla)

Důležité je vytvořit pozitivní první dojem, ten je tvořen mnoha faktory (vzhled, mimika, gesta, tón hlasu apod.). Během práce se tváříme příjemně – usmíváme se. V případě mimořádné události (nehody – například rozlití tekutiny) je důležité zachovat klid.

Upravenost a vzhled hrají významnou roli u obsluhujícího personálu. Pracovní oděv máme čistý, upravený a vyžehlený. Důležité jsou i doplňky jako například šperky by neměli být příliš nápadné. Vlasy upravené a s používáním vůní to nepřeháníme. Mohly by ovlivnit vjem pokrmů.

Práce s překládacím příborem

Překládací příbor se skládá z masové vidličky a polévkové lžice. Slangově se pro překládací příbor používají výrazy klips, forleg, bajlák. Používáme ho pro manipulaci s pokrmy jejich překládání, míchání apod.

Při překládání rozlišujeme 3 způsoby držení podle překládaných pokrmů:

- Běžným způsobem – na překládání běžných věcí (plátků, palačinek apod.)
- Na plocho – na sypké věci (např. na strouhaný sýr)
- Klešťové držení – na velké kusy (např. brambory)

Dále rozlišujeme např. také velký překládací příbor, překládací příbor na ryby, pro překládání můžeme dále používat kleště (led, zákusky, univerzální), lopatky (na led, dort), naběračky různých tvarů a velikostí.

Ukázka běžného držení překládacího příboru



Foto: zdroj vlastní

Ukázka držení překládacího příboru naplocho



Foto: zdroj vlastní

Ukázka klešťového držení překládacího příboru



Foto: zdroj vlastní

Příklady překládaných a dohotovovaných pokrmů

- Studené předkrmy,
- Polévky,
- Teplé předkrmy,
- Hlavní chody,

- Saláty,
- Moučníky,
- Dezerty,
- Ovoce

Zdroje:

SALAČ, Gustav. Stolničení. Vyd. 2. Praha: Fortuna, 2002. ISBN 80-7168-752-9.

ENDLICHEROVÁ, Zdeňka. Stolničení stručně a přehledně. Slavkov: Rozrazil. 1992 ISBN 80-85382-11-3.

SRKALA, Antonín a ČERNÝ, Jiří. Práce číšníka u stolu hosta: dranžírování, flambování a dochucování. 2. vyd. Praha: Merkur, 1987. ISBN (Brož.):.

PINKA, Karel. Jednotné zásady obsluhy. Praha: Merkur