

Obsah

Úvod	9		
1 Společenská výchova	11		
1.1 Význam společenského chování	11		
1.2 Společenský takt a jeho uplatňování	11		
1.3 Společenská výchova v rodině	12		
1.4 Pravidla chování ve společnosti	13		
1.5 Pravidla chování na veřejnosti	15		
2 Osobnost pracovníka obsluhy	19		
2.1 Pojem a utváření osobnosti. Duševní vlastnosti a jejich rozdělení	19		
2.2 Požadavky na vystupování a chování obsluhujících	21		
2.3 Pracovní oblečení	23		
2.4 Hygiena a bezpečnost práce	25		
2.5 Vztahy v pracovním kolektivu	27		
2.6 Jednání s hosty	28		
3 Stolování	31		
3.1 Základní pravidla stolování	31		
3.2 Chování při jídle	32		
3.2.1 Používání ubrousků	32		
3.2.2 Používání příborů	33		
3.3 Vztahy mezi hosty a obsluhujícím	37		
4 Inventář na úseku obsluhy	38		
4.1 Rozdělení inventáře	38		
4.1.1 Stolový a sedací inventář	38		
4.1.2 Restaurační prádlo	39		
4.1.3 Drobný stolní inventář	39		
4.1.4 Příbory	40		
4.1.5 Inventář na pokrmy	42		
4.1.6 Inventář na nápoje	45		
4.1.7 Pomocný inventář	49		
4.1.8 Pomocné stoly a vozíky	50		
4.2 Používání inventáře v různých podmínkách	52		
4.3 Hmotná odpovědnost za svěřený inventář	53		
4.4 Péče o inventář	54		
5 Příprava provozu	56		
5.1 Úklid pracoviště	56		
5.1.1 Běžný a generální úklid	56		
5.1.2 Udržování čistoty pracoviště	58		
5.1.3 Úklidové prostředky	58		
5.2 Příprava pracoviště na provoz	59		
5.2.1 Příprava inventáře	59		
5.2.2 Příprava jídelních stolů	61		
5.2.3 Příprava pomocných stolů	65		
5.2.4 Příprava pomocných vozíků	66		
5.2.5 Ostatní přípravné práce	67		
6 Systémy a způsoby obsluhy	70		
6.1 Systém vrchního číšníka	70		
6.2 Rajonový (obvodový) systém obsluhy	72		
6.3 Francouzský systém obsluhy	72		
6.4 Způsoby obsluhy – servisu	73		
6.4.1 Francouzský způsob obsluhy	74		
6.4.2 Anglický způsob obsluhy	75		
6.4.3 Ruský způsob obsluhy	75		
6.4.4 Mezinárodní způsob obsluhy	76		
6.4.5 Restaurační způsob obsluhy	76		
6.4.6 Kavárenský způsob obsluhy	77		

7 Technika obsluhy 79

7.1 Nošení talířů dvoutalířovým způsobem	80
7.2 Nošení talířů třítalířovým způsobem	81
7.3 Nošení talířů na podnosech	81
7.4 Třídění a odnášení inventáře na podnosech	82
7.5 Odnášení talířů a příborů v ruce	82
7.6 Odnášení inventáře podle skupin	83

8 Technika nabídky a překládání pokrmů 85

8.1 Nabídka studených předkrmů z mís a vozíků	85
8.2 Nabídka moučníků a dezertů z mís a vozíků	87
8.3 Překládání pokrmů u stolu	87
8.4 Překládání moučníků a dezertů	88
8.5 Práce obsluhujícího na keridonu	88

9 Nealkoholické nápoje 90

9.1 Studené nealkoholické nápoje	90
9.1.1 Pitná voda a minerální vody	90
9.1.2 Limonády a mošty	91
9.1.3 Ovocné a zeleninové šťávy	91
9.1.4 Mléko a mléčné nápoje	92
9.2 Teplé nealkoholické nápoje	92
9.2.1 Káva	92
9.2.2 Čaj	93
9.2.3 Kakao, čokoláda a ostatní nápoje	94
9.3 Teplé alkoholické nápoje	94
9.4 Podávání nápojů v kavárnách	95

9.4.1 Pravidla kavárenské obsluhy	95
9.4.2 Sortiment a služby v kavárnách	96

10 Technika podávání nápojů 98

10.1 Základní pravidla	98
10.2 Teploty nápojů	99
10.3 Podávání nealkoholických nápojů	100
10.3.1 Čepované nápoje	100
10.3.2 Lahvové nápoje	100
10.3.3 Teplé nápoje	101
10.4 Podávání alkoholických nápojů	102
10.4.1 Pivo	102
10.4.2 Víno	103
10.4.3 Lihoviny	106
10.4.4 Aperitivy a digestivy	108
10.5 Používání nabídkových vozíků	109
10.6 Podávání nápojů v různých střediscích	109

11 Expedice pokrmů a nápojů 111

11.1 Objednávání a bonování	111
11.2 Mechanizace administrativních prací	112
11.3 Pravidla přejímky pokrmů a nápojů	113

12 Organizace práce v samoobsluze 115

12.1 Vybavení samoobsluhy	115
12.2 Organizace práce v samoobsluze	116
12.3 Organizace práce při stánkovém a roznáškovém prodeji	117