

Obsah

Obsah	2	3.4 Ozdoba na stole a tabuli	55
Předmluva	4	3.5 Kuvér	56
1. RESTAURACE: PROSTORY A ATMOSFÉRA		4. KOMUNIKACE V TÝMU	
1. Prostory pro hosty a provozní prostory v restauraci ..	5	1. Vlastní role v provozu	61
1.1 Prostory pro hosty, odbytová střediska	5	1.1 Osobnost studenta je ve středu zájmu	61
1.2 Provozní prostory	5	1.2 Modely v odborném výcviku v provozech	63
2. Příprava restaurace a vytvoření atmosféry	6	1.3 Modely osobností usnadňují odhad	63
2.1 Vstupní prostor jako vizitka	6	1.4 Vést sebe i druhé	65
2.2 Atmosféra v prostoru pro hosty	6	2. Vlastní role v týmu	66
2.3 Pracovní oděv při obsluhování a v kuchyni ovlivňuje image	9	2.1 Komunikace v týmu	66
2.4 Souhra barev a pokrmů	11	2.2 Zpětná vazba v týmu	67
2.5 Dekorace pro různé příležitosti	12	2.3 Preferované komunikační kanály	68
2.6 Zvuky a vůně	13	2.4 Poruchy v komunikaci	68
2.7 Gastronomie pod širým nebem – design exteriéru	13	3. Podpora týmového ducha a týmové práce	69
2.8 Terminologie v gastronomii	14	3.1 Jaké ingredience potřebuje dobrý tým?	69
2. INVENTÁŘ		3.2 Rozvíjení týmové rutiny	70
1. Textilie v restauraci a péče o ně	16	3.3 Pokusit se společně zabránit kulinářské katastrofě	71
1.1 Přírodní a chemická vlákna	16	3.4 Společné týmové zážitky vytvářejí identifikaci	72
1.2 Druhy stolního prádla	20	3.5 Podporujte spolupracovníky individuálně	73
1.3 Péče o prádlo	21	3.6 Aktivní integrování zaměstnanců: týmové fáze	73
2. Příbory, sklenice a nádobí	25	4. Zkoumejte způsoby, jak komunikovat	74
2.1 Materiály / užitkové předměty	25	4.1 Všimněte si neverbální komunikace	74
2.2 Příbory	26	4.2 Mluvte spolu – techniky kladení otázek	74
2.3 Sklenice	30	4.3 Jak se vypořádat s výtkami	75
2.4 Inventář na pokrmy	32	5. RESTAURACE A HOST	
2.5 Jednorázové nádobí, příbory a obaly	34	1. Deset rysů komfortní gastronomie	77
2.6 Další stolní inventář	37	1.1 Umožnění komfortního příjezdu a příchodu	77
3. PŘÍPRAVA RESTAURACE PRO OBSLUHU HOSTŮ		1.2 Přivítání hostů	78
1. Přípravné práce	42	1.3 Orientace ve vnitřním prostoru	78
1.1 Prostředky na čištění a údržbu	43	1.4 Volný prostor v interiéru	79
1.2 Čištění stěn a podlah	44	1.5 Vstřícná komunikace	79
1.3 Čištění koberců a kobercových podlah	46	1.6 Různá úprava jídelních lístků	79
2. Příprava pomocných servírovacích stolů	47	1.7 Zahnání malého hladu	80
3. Příprava stolů a tabulí	49	1.8 Jak zabavit hosty při čekání	80
3.1 Zacházení s ubrusy	49	1.9 Užitečný komentář k jídlu	80
3.2 Oddělené stoly a slavnostní tabule	49	1.10 Jak vybalancovat akustiku v prostoru	81
3.3 Ubrousky na ústa a dekorační ubrousky	51	2. Lidé jsou různí	81
		3. Jak pochopit různé typy hostů a identifikovat jejich potřeby	82

3.1 Sebevědomý neboli kritický host	82
3.2 Zvědavý neboli přátelský host	83
3.3 Zdrženlivý neboli nerozhodný host	83
3.4 Host analytik	84

6. SERVIS ORIENTOVANÝ NA HOSTA

1. Rezervace stolů	85
2. Pokladní systémy v gastronomii	85
2.1 Druhy pokladních systémů	86
2.2 Požadavky na pokladní systém	88
2.3 Komponenty pokladního systému	88
3. Různé rozhovory s hosty	89
3.1 Oční kontakt – pozdrav – navázání vztahu	89
3.2 Doporučení a nabídka pokrmů a nápojů	90
3.3 Servírování a komentování pokrmů	90
3.4 Feedback – reklamace řešení	91
3.5 Účet – průběh placení – účtenka	91
3.6 Rozloučení – upomínkové předměty	92
4. Potíže v komunikaci s hosty	93
5. Získávání feedbacku a zpětné vazby	94
6. Způsoby podávání pokrmů	95
6.1 Servírování pokrmů na talířích	96
6.2 Servírování pokrmů na mísách	98

7. ZPŮSOBY A SYSTÉMY OBSLUHY

1. Způsoby obsluhy	106
2. Systémy obsluhy	107

8. JEDNODUCHÁ RESTAURAČNÍ OBSLUHA

1. Jednoduchá obsluha	109
2. Snídaně: raut, brunch, obsluha	111
2.1 Druhy snídaní	111
2.2 Obsluha u snídaně	114
3. Obědy	117
3.1 Studené předkrmy	117
3.2 Polévky	118
3.3 Teplé předkrmy	118
3.4 Hlavní chody	119
3.5 Teplé moučníky	120
3.6 Studené moučníky	120
3.7 Dezerty	120

4. Večeře	121
4.1 Servis večeří	121
5. Servis nápojů při jednoduché obsluze	121
6. Malá etiketa stolování	124

9. GASTRONOMICKÉ ZÁSADY

1. Menu	130
1.1 Gastronomické zásady	130
1.2 Názvy pokrmů	130
1.3 Druhy menu	132
1.4 Grafické znázornění menu	136
1.5 Zásady pro nápoje v menu	137
1.6 Základní párování pokrmů a nápojů	139
2. Nápojový lístek	145
3. Jídelní lístek	146

10. KVALITA PROVOZU

1. Provoz a zákazníci	149
1.1 Odbytové cesty	149
1.2 Manufakturní produkty	150
2. Management kvality v provozu	151
2.1 Management kvality orientovaný na hosta	151
2.2 Management kvality orientovaný na zdraví	152
2.3 Management hygieny	152
2.4 Management orientovaný na životní prostředí.....	152
2.5 Ideální příklad	152

Abecední rejstřík	153
-------------------------	-----

Seznam obrázků	156
----------------------	-----