**Pracovní list**

**VYŘIZOVÁNÍ OBJEDNÁVEK HOSTŮ**

* Když má host vybráno, oznámí číšníkovi svou objednávku. Důležité je zachovat s hostem stálý oční kontakt a současně si držet od hosta dostatečný odstup.
* **Číšník se během rozhovoru hosta ptá na upřesnění** – např. jakým způsobem si přeje přesně pokrm připravit,nebo jaké si přeje další změny oproti uvedenému složení a úpravě pokrmu, volba dalšíhomnožství či jeho koření apod.
* **U větší společnosti** hostů u jednoho stolu, **si číšník označuje jednotlivá místa** a objednávku zapisuje podle zasedacího plánku, aby ušetřil následně čas při servírování, odstranil tak vyptávání se, komu který pokrm patří, a usnadnil si i pozdější vyúčtování, pokud by si hosté přáli platit jednotlivě.
* Číšník objednávky pokrmů předá do výrobního střediska a ujistí se, že zvláštní požadavky lze splnit.
* Při přejímce expedovaných pokrmů **číšník zkontroluje**, zda **pokrmy** vyhovují objednávce a vizuálně vyhovují standardům podniku. **Případné nesrovnalosti řeší ihned s expedicí.**
* **Číšník je povinen kontrolovat množství a kvalitu připravených pokrmů a je zodpovědný za správný servis nápojů.** Zásadní je dodržování objemu a kvality podávaných nápojů.
* Během konzumace číšník podle potřeby hostům dolévá nápoje, při dopití nabízí nové.

**INKASOVÁNÍ PLATEB OD HOSTŮ**

* **Při inkasování plateb od hostů nesmí host nikdy na zaplacení čekat.** Obsluha přinese účet v conejkratším čase.
* **Hosta kasíruje vrchní číšník**, **úsekový číšník nebo jiný pracovník**, podleužívaného systému obsluhy.
* **Způsoby zaplacení mohou být různé podle typu a úrovně podniku.** Číšník přinese účet v plátěném ubrouskuna talířku, nebo tácku, v deskách, případně může účtovat přímo u stolu.
* **Nestojí nad hostem, ale vzdálí se.** Host si v klidu zkontroluje vyúčtování, a pokud platí hotově, vloží obnos do ubrousku.
* **Tácek s penězi číšník** **odnese a zpět přináší vrácené peníze.** Poté je na hostu, zda zanechá obsluze nějaké spropitné.

**Při platbě platební kartou, proběhne úhrada u stolu tak, aby host měl svou platební**

**kartu stále na dohled.**

**Pokud u větších skupin hostů chtějí platit jednotlivě, číšník útratu rozpočítá.**

Na podobnou situaci je vhodné se připravit už při příchodu hostů a zeptat se jich, jakým

způsobem chtějí vést účet, jestli vše dohromady, nebo jednotlivě. Usnadní to pak konečné

vyúčtování.

**Pokud je umožněna platba cizí měnou, musí být zveřejněn kurzovní lístek, nebo**

**přepočet používané měny.**

Po zaplacení se číšník s hostem rozloučí, poděkuje a vyzve jej k další návštěvě.