

Pracovní list

SLOŽITÁ OBSLUHA

základní pravidla práce před hostem



- hygiena
 - postoj číšníků
 - bez zlovyků
 - oční kontakt s hosty
 - odborná komunikace
 - profesionalita a sebranost
 - vždy zaměstnané obě ruce
- ✓ pokrmy i přílohy se z kuchyně expedují na mísách i miskách k jednotlivým stolům
- ✓ číšníci používají servírovací stolky a vozíky - pokrmy se prezentují, překládají, používá se nachservis - překládání hlavního chodu po částech
- a) základní forma složitě obsluhy - ZFSO
- překládání pokrmů číšníkem přes keridon a přihřívání zbývající části pokrmu (anglický způsob obsluhy)
 - překládání z mísy z levé strany hosta na talíř číšníkem nebo si překládá host sám (francouzský způsob obsluhy)
- b) vyšší forma složitě obsluhy
- dohotovování pokrmů přímo u stolu hosta, např. dochucování, dranžírování, flambování

V praxi používáme obě formy SO, doplněné většinou oběma formami JO - podle druhu pokrmu. Moderní servis pokrmů je doplňován bufetovými stoly, u kterých může být zavedena úplná, či částečná samoobsluha.

Tento způsob umožňuje výběr doplňkového sortimentu - salátu, dezertu, až po výběr pokrmů za jednotnou předem stanovenou cenu.

Používá se jednoduchá obsluha.

Systémy obsluhy - kdo co dělá

- rajónový - JO
- kavárenský - JO
- francouzský - SOVF
- vrchního číšníka - SOJF

POSTUP PŘI SLOŽITÉ OBSLUZE

1. přijetí hostů a usazení - součástí nabídka nahřátého ubrousku k osvěžení
2. předkládání JL a NL
3. nabídka APERITIVŮ formou aperitivního vozíku
4. nabídka a servis studeného předkrmu
5. sestavení celé objednávky (nebo výběru již sestaveného menu včetně nápojů)
6. postupný servis vybraných pokrmů ve dvojici
7. servis kávy
8. servis digestivů
9. vyúčtování s hosty probíhá diskrétně - hostovi je účet předán v deskách na tácku nebo na tácku pod ubrouskem. Host vloží hotovost a obsluha jej odnáší ke kase, kde dojde k vyúčtování, pak obsluha přinese v ubrousku hostovi nazpět. Při platbě platební kartou, proběhne úhrada u stolu tak, aby host měl svou platební kartu stále na dohled.
10. rozloučení s hostem
11. doprovod hosta k šatně nebo k východu z restaurace