

Obsah

Úvod	7		
1 Společenská výchova	9		
1.1 Význam společenského chování	9		
1.2 Společenský takt a jeho uplatňování	9		
1.3 Společenská výchova v rodině	10		
1.4 Pravidla chování ve společnosti	11		
1.5 Pravidla chování na veřejnosti	14		
2 Osobnost pracovníka obsluhy	17		
2.1 Pojem a utváření osobnosti. Duševní vlastnosti a jejich rozdělení	17		
2.2 Požadavky na vystupování a chování obsluhujících	19		
2.3 Pracovní oblečení	21		
2.4 Hygiena a bezpečnost práce	23		
2.5 Vztahy v pracovním kolektivu	25		
2.6 Jednání s hosty	26		
3 Stolování	29		
3.1 Základní pravidla stolování	29		
3.2 Chování při jídle	30		
3.2.1 Používání ubrousků	30		
3.2.2 Používání příborů	31		
3.3 Vztahy mezi hosty a obsluhujícím	35		
4 Inventář na úseku obsluhy	36		
4.1 Rozdělení inventáře	36		
4.1.1 Stolový a sedací inventář	36		
4.1.2 Restaurační prádlo	37		
4.1.3 Drobný stolní inventář	37		
4.1.4 Příbory	38		
4.1.5 Inventář na pokrmy	40		
4.1.6 Inventář na nápoje	43		
4.1.7 Pomocný inventář	47		
4.1.8 Pomocné stoly a vozíky	48		
4.2 Používání inventáře v různých podmínkách	50		
4.3 Hmotná odpovědnost za svěřený inventář	51		
4.4 Péče o inventář	52		
5 Příprava provozu	54		
5.1 Úklid pracoviště	54		
5.1.1 Běžný a generální úklid	54		
5.1.2 Udržování čistoty pracoviště	56		
5.1.3 Úklidové prostředky	56		
5.2 Příprava pracoviště na provoz	57		
5.2.1 Příprava inventáře	57		
5.2.2 Příprava jídelních stolů	59		
5.2.3 Příprava pomocných stolů	63		
5.2.4 Příprava pomocných vozíků	64		
5.2.5 Ostatní přípravné práce	65		
6 Systémy a způsoby obsluhy	68		
6.1 Systém vrchního číšníka	68		
6.2 Rajonový (obvodový) systém obsluhy	70		
6.3 Francouzský systém obsluhy	70		
6.4 Způsoby obsluhy – servisu	71		
6.4.1 Francouzský způsob obsluhy	72		
6.4.2 Anglický způsob obsluhy	73		
6.4.3 Ruský způsob obsluhy	73		
6.4.4 Mezinárodní způsob obsluhy	74		
6.4.5 Restaurační způsob obsluhy	74		
6.4.6 Kavárenský způsob obsluhy	75		

7 Technika obsluhy 77

- 7.1 Nošení talířů dvoutalířovým způsobem 78
- 7.2 Nošení talířů třítalířovým způsobem 79
- 7.3 Nošení talířů na podnosech 79
- 7.4 Třídění a odnášení inventáře na podnosech 80
- 7.5 Odnášení talířů a příborů v ruce 80
- 7.6 Odnášení inventáře podle skupin 81

8 Technika nabídky a překládání pokrmů 83

- 8.1 Nabídka studených předkrmů z mís a vozíků 83
- 8.2 Nabídka moučníků a dezertů z mís a vozíků 85
- 8.3 Překládání pokrmů u stolu 85
- 8.4 Překládání moučníků a dezertů 86
- 8.5 Práce obsluhujícího na keridonu 86

9 Nealkoholické nápoje 88

- 9.1 Studené nealkoholické nápoje 88
 - 9.1.1 Pitná voda a minerální vody 88
 - 9.1.2 Limonády a mošty 89
 - 9.1.3 Ovocné a zeleninové šťávy 89
 - 9.1.4 Mléko a mléčné nápoje 90
- 9.2 Teplé nealkoholické nápoje 90
 - 9.2.1 Káva 90
 - 9.2.2 Čaj 91
 - 9.2.3 Kakao, čokoláda a ostatní nápoje 92
- 9.3 Teplé alkoholické nápoje 92
- 9.4 Podávání nápojů v kavárnách 93

- 9.4.1 Pravidla kavárenské obsluhy 93
- 9.4.2 Sortiment a služby v kavárnách 94

10 Technika podávání nápojů 96

- 10.1 Základní pravidla 96
- 10.2 Teploty nápojů 97
- 10.3 Podávání nealkoholických nápojů 98
 - 10.3.1 Čepované nápoje 98
 - 10.3.2 Lahvové nápoje 98
 - 10.3.3 Teplé nápoje 99
- 10.4 Podávání alkoholických nápojů 100
 - 10.4.1 Pivo 100
 - 10.4.2 Víno 101
 - 10.4.3 Lihoviny 104
 - 10.4.4 Aperitivy a digestivy 106
- 10.5 Používání nabídkových vozíků 107
- 10.6 Podávání nápojů v různých střediscích 107

11 Expedice pokrmů a nápojů 109

- 11.1 Objednávání a bonování 109
- 11.2 Mechanizace administrativních prací 110
- 11.3 Pravidla přejímky pokrmů a nápojů 111

12 Organizace práce v samoobsluze 113

- 12.1 Vybavení samoobsluhy 113
- 12.2 Organizace práce v samoobsluze 114
- 12.3 Organizace práce při stánkovém a roznáškovém prodeji 115