

# Obsah

<b>Úvod</b> . . . . .	<b>9</b>		
<b>1 Společenská výchova</b> . . . . .	<b>11</b>		
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		
<b>2 Osobnost pracovníka obsluhy</b> . . . . .	<b>19</b>		
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		
<b>3 Stolování</b> . . . . .	<b>31</b>		
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		
<b>4 Inventář na úseku obsluhy</b> . . . . .	<b>38</b>		
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		
<b>5 Příprava provozu</b> . . . . .	<b>56</b>		
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		
<b>6 Systémy a způsoby obsluhy</b> . . . . .	<b>70</b>		
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