INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Vzdělávací modul

Složitá obsluha hostů

Verze 2.0

kód: 65-008-H ***dle Národní soustavy kvalifikací***
www.narodni-kvalifikace.cz

Tato metodika pro lektory byla vytvořena v rámci projektu „Tvorba vzdělávacího programu Kuchař–číšník“ registrační číslo CZ.1.07/3.2.11/02.0115.

Autorky: **Marcela Krombholzová**
Miroslava Moravcová

Obsah:

SEZNÁMENÍ S PROJEKTEM A SPECIFIKA VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

TEORETICKÁ ČÁST

1. Uvedení hostů a pomoc při výběru z jídelního lístku.
2. Sestavení jídelního lístku a sledu pokrmů, Gastronomická pravidla
3. Vyřizování objednávek hostů.
4. Inkasování plateb od hostů.
5. Vyúčtování tržeb.
6. Podávání pokrmů a nápojů jednoduchou obsluhou.
7. Podávání pokrmů a nápojů složitou obsluhou.
8. Podávání pokrmů a nápojů hostům při bufetovém uspořádání.
9. Příprava teplých nápojů.
10. Příprava a podávání míchaných nápojů.
11. Příprava a výzdoba tabulí a prostor.
12. Organizování práce v běžném provozu a při gastronomických akcích.
13. Obsluha zařízení v odbytovém středisku.
14. Obsluha výčepních zařízení.
15. Nakládání s inventářem.
16. Skladování potravinářských surovin.
17. Ošetřování a skladování nápojů.
18. Provádění hygienicko-sanitační činnosti v potravinářských provozech, dodržovaní bezpečnostních předpisů a zásad bezpečnosti potravin.

PRAKTICKÁ ČÁST

ZDROJE

TEORETICKÁ ČÁST

1. UVEDENÍ HOSTŮ A POMOC PŘI VÝBĚRU Z jídelního lístku

Přijetí každého hosta v restauračním podniku by mělo začít přivítáním, zdvořilým pozdravem a úsměvem. **Chování pracovníků restaurace se vždy řídí obecnými společenskými pravidly chování.** V podnicích vyšší úrovně je běžné, že u pultíku u vchodu stojí **hosteska**, která má přehled o obsazenosti podniku, hosty vítá, kontroluje rezervace a usazuje je ke stolům. Pokud hosté nemají rezervaci a všechna místa jsou obsazena, situaci jim vysvětlí a nabídne např. aperitiv nebo jiný nápoj u baru, než se místa uvolní.

Usazování hostů

Hosty zásadně **usazujeme** pouze **k čistě upraveným a prostřeným stolům**. Usazování hostů vyžaduje organizační schopnosti, takt a jistou dávku předvídavosti. Pokud je potřeba hosty přesadit, musíme nejprve požádat o jejich souhlas. V případě rezervací je vhodné stoly předem vyblokovat umístěním rezervačního stojánku s časem rezervace.

Pomoc při výběru z jídelního lístku

Po usazení hostů předkládá obsluha jídelní lístek v pořadí podle společenských pravidel a to tak, že je **vždy otevřený na první straně.** Je vhodné, aby obsluha nabídla hostům pomoc, doporučila vhodný pokrm popř. poradila s výběrem, dále může upozornit na výjimečná, sezónní nebo speciální jídla, nebo mu pomoci sestavit celé menu.

Obr. č. 1 – Pomoc při výběru z jídelního lístku

Aktivní prodejní rozhovor
Při usazování hostů má číšník možnost řídit rozhovor a volit jeho směr. Správně formulované otázky přinášejí obsluhujícímu výhody:
– získává důvěru hosta,
– pomáhá rozvinout správný dialog s hostem,
– odstraňuje nedorozumění a předchází konfliktům,
– umožňuje korektně a bez konfliktů korigovat hostovy názory.

Obsluha ale NIKDY neklade uzavřené otázky – dotazy, na které host musí odpovídat jednoslovně ANO/NE !

Obsluha hostů tedy zásadně pokládá otevřené otázky, začínající slovy – jaký, který, s čím, kolik, jak, co…

2. SESTAVENÍ JÍDELNÍHO LÍSTKU A SLEDU POKRMŮ

2.1. JÍDELNÍ LÍSTEK (JL)

Jídelní lístek je soupis nabídky, kterou předkládáme hostům. Na rozdíl od menu, kde je sestava jídel pevná a vzájemně na sebe navazuje, je JL **určen k výběru dle osobních preferencí** každého hosta. Ten si z předložené nabídky může sám, nebo s pomocí obsluhy, sestavit vlastní menu.

Jídelní lístek **je vlastně výrobním programem gastronomického podniku**, jeho vizitkou a významnou podporou prodeje.

Druhy jídelních lístků

1. JL se rozdělují na tři základní typy – stálý, denní a speciální.
2. JL se rozdělují podle typu provozovny, ve které se používá – restaurační, barový, kavárenský, room service (obsluha na hotelových pokojích), dětský atp.

Stálý jídelní lístek
Stálý jídelní lístek vždy prezentuje nabídku pokrmů, která má určitou dobu platnosti a po tuto dobu se nemění.

V návaznosti na sezónu (viz dále – gastronomická pravidla – GP) se za maximální dobu, po kterou by měl být JL v platnosti, dnes **považují asi tři měsíce.**

Tato **doba platnosti klade zvýšené nároky na velmi pečlivý výběr pokrmů**, zejména s ohledem na dodavatele a jejich sortiment. Podnik proto musí zajistit, aby nabízené pokrmy byly stále v nabídce, protože **ve stálém jídelním lístku se nikdy neškrtá!**

Vždy **musíme přizpůsobit grafickou úpravu k období**, ve kterém **bude jídelní lístek platit**, dále způsob prezentace nabídky, i rozsah a členění lístku. Za přednost se dnes rozhodně nepovažuje obsáhlý a velmi členitý lístek, s mnoha desítkami položek, ale spíše **užší a provázaný výběr, který je zárukou dodržení čerstvosti surovin,** a tedy nekolísající kvality nabídky.

Prodejnost jednotlivých jídel z nabídky musíme pravidelně **sledovat a posuzovat**, málo prodávané položky nahrazovat novými, atraktivnějšími, a tudíž i při výrazné změně jídelního lístku zachovat oblíbené a žádané pokrmy. Vhodná obměna jídelního lístku je asi z 60 – 70%.

Náležitosti jídelního lístku

Každý jídelní lístek musí obsahovat určité informační a formální údaje:

- název provozovny, adresa, telefonní, emailový kontakt,
- názvy výrobků – pokrmů a nápojů,
- správně uvedené jednotky – porce, kusy,
- datum platnosti od – do,
- cena vztažená k prodávanému jednotkovému množství,
- jméno zodpovědného vedoucího, šéfkuchaře a kalkulanta cen,
- dále je možné přidávat fotografie nabízených pokrmů, číselné kódy aj.

Je samozřejmě možné uvádět další potřebné údaje – charakteristika pokrmů a použité suroviny, upozornění na ev. váhové doplatky aj. Tyto informace není nutné uvádět, jen doplňují a upřesňují informace uvedených pokrmů. Také není povinné uvádět gramáž, ale vůči hostu to je korektní, umožňuje to také lepší orientaci při výběru jídel.

Zásadně nevhodné je uvádění zdrobnělin nebo vymýšlení „originálních“ názvů pokrmů. Jídlo by mělo ve svém názvu obsahovat použitý technologický postup a hlavní suroviny tak, aby vše bylo hostovi při výběru srozumitelné.

Pokud to nelze uvést přímo v názvu, uvedeme v dalším popisu, např. v závorce, v textu v jiné grafické podobě apod. tak, aby informace byla kompletní a vybrané jídlo nebylo pro hosta nepříjemným překvapením.

Při sestavování jídelního lístku VŽDY platí:
- za správnost účtovaných cen odpovídá určený odpovědný vedoucí,
- za obsah a kvalitu pokrmů odpovídá kuchař,
- za vzhled odpovídá číšník s kuchařem,
- za počet a čistotu lístků odpovídá obsluha.

Obr. č. 2- Ukázka jídelní nabídky

Tradiční členění jídelního lístku
Tradiční členění je na dnešní dobu již poněkud obsáhlé a podrobné a prakticky se v celém rozsahu nepoužívá, nicméně **posloupnost řazení je platná stále**.

Jídelní lístek – členění:
Studené předkrmy, polévky, teplé předkrmy, ryby, drůbež, zvěřina, dětské pokrmy, dietní a zdravotní pokrmy, hotová jídla, jídla na objednávku, bezmasá jídla, přílohy, studené pokrmy, sýry, teplé moučníky, studené moučníky, zmrzliny a ovoce.

Dnes je **obvyklé slučovat předkrmy, někdy i s polévkami**, **jídla na objednávku naopak rozdělovat podle použitého druhu masa, moučníky nečlenit** na teplé a studené. V případě slučování kategorií je ale nutné, aby jídla z jedné kategorie byla pohromadě, ne střídavě promíchána s ostatními.

Studenti:	*cvičně sestaví různé typy jídelních lístků a doplní všemi náležitostmi a informacemi.*

2. 2. NÁPOJOVÝ LÍSTEK (NL)

Nápojový lístek vždy sestavujeme a zařazujeme podle typu podniku. Bývá buď samostatný, nebo je zařazen na konec jídelního lístku

Nápojový lístek bývá stálý, nemění se tak často jako jídelní, pokud ano, tak pouze při výrazné změně cen nebo nabídky.

Řazení nápojů se může lišit v závislosti na typu podniku – např. NL v kavárně může začínat např. kávami, v koktailovém baru koktaily.

Náležitosti nápojového lístku:
- seznam všech nabízených nápojů,
- množství/velikost porce v l, cl, dl, ks/ láhev,
- cena za prodávanou jednotku – **tedy cena za 1dl vína, ne za 2dl!**
- obsahuje identifikační údaje podniku.

Příklady – Speciální nápojový lístek

Vinný lístek
- elegantní úprava, bohatý a obsáhlý popis nabízených vín,
- dělení na vína bílá, růžová, červená, kořeněná, dezertní, šumivá,
- dělení na vína rozlévaná a lahvová,
- dělení na vína tuzemská a zahraniční podle země podle původu.

Uvádí se název, původ, přívlastek, ročník, výrobce, stručná charakteristika vína, získaná ocenění. Prodávaná jednotka je 1 láhev nebo 10cl/1dl, příp. jiné.

Koktailový lístek
- rozdělení nabídky podle kategorií míchaných nápojů

Veškeré jídelní lístky, ve všech provozovnách, **se sestavují podle platných gastronomických pravidel.**

2. 3. GASTRONOMICKÁ PRAVIDLA (GP)

jsou shrnutím mezinárodních poznatků z oblasti stravování, skladby a kombinace jednotlivých chodů, slavnostních hostin a technologie přípravy i podávání pokrmů a nápojů a stolování. **Je to ustálený soubor zvyklostí a tradic, který vychází z francouzské kuchyně 19. století** a může být lokálně, částečně nebo zcela, odlišný vlivem národních tradic, náboženství, nebo jiných specifických potřeb strávníka.

Gastronomická pravidla:

1. **Dodržovat** zásadu barevné harmonie pokrmů a zdobení.
2. V menu ani v jídelním lístku **neopakovat** v různých pokrmech **stejné suroviny**, využívat různé druhy mas.
3. **Vždy dodržovat rozmanitost příloh**, neopakovat je; výjimkou jsou brambory, za předpokladu různých technologických úprav.
4. **Neopakovat stejné technologické úpravy**, výjimkou může být pouze vaření.
5. **Neopakovat** kromě surovin, příloh, technologických postupů ani **tvary pokrmů,** konzistence, způsoby zdobení, barevné kombinace a vizuálně podobné pokrmy.
6. Používat **dostatek čerstvé zeleniny a ovoce**. Zelenina je neoddělitelnou součástí pokrmu.
7. Vždy **využívat co nejvíce sezónních potravin**, která v daném období mají svůj vrchol – tedy jsou v nejlepší kondici:
   - jaro – mladá zelenina, květen – chřest a první ovoce,
   - léto – veškeré dozrávající ovoce a zelenina
   - podzim – hrozny, brambory, podzimní ovoce, zvěřina,
   - zima – vydatné „zahřívací“ pokrmy, zabíjačky.
8. **Sladká jídla podávat až v závěru** menu – sladká chuť navozuje pocit nasycení.
9. Dbát na to, aby **energetická hodnota nepotlačovala biologickou hodnotu**. Dnešní strávník nepracuje tolik fyzicky, časté je fyzicky nenáročné sedavé zaměstnání, a mnohem více se dbá na lehčí a biologicky kvalitní stravu.
10. **Hlavní chod,** který rozděluje menu na dvě poloviny, má být vrcholem menu**.**
11. Velmi **vhodným pokrmem pro hlavní chod je ryba.**
12. **Nestřídat teploty** v menu. Ne tedy studený-teplý-studený-teplý.
13. **Nezařazovat těžké a smažené pokrmy** (výjimkou je typické české vánoční menu), nebo je důsledně vyvážit a odlehčit ostatní pokrmy.
14. **Menu zahajovat aperitivem a končit digestivem.**
15. **Aperitiv, káva a digestiv** do menu patří, ale **nezapočítávají se do počtu chodů**.
16. **Nápoje se řadí** od lehčích, mladších a méně sladkých po těžší, zralejší, sladší a více alkoholické.
17. U vín je třeba uvádět kompletní název. Tedy název vína/odrůda, ročník, přívlastek a přesný původ/výrobce.

18. **Neomluvitelné jsou gramatické a faktické chyby** v jídelním lístku a menu, nesprávné odborné názvosloví a nesprávné překlady do cizích jazyků.

Obr. č. 3 – Ukázky pokrmů dle gastronomických pravidel

Menu

Menu je sestava minimálně 2-3 chodů, které se konzumují postupně a navzájem se harmonicky doplňují. Sestavují se dle gastronomických pravidel a k různým příležitostem.

Dělení menu podle příležitosti:

- **Menu restaurační** – běžné menu pro normální provoz, nedoplňuje se nápoji.
- **Menu slavnostní** – pro určitou příležitost, událost, doplňuje se nápoji.
- **Sváteční menu** – sestavuje se ke svátečním příležitostem jako např. Vánoce, Velikonoce, Advent.

Dělení podle počtu chodů:

- **Jednoduché menu** – denní menu/polední menu – obvykle 2-3 chody.
- **Složité menu** – (slavnostní nebo sváteční menu) – sestavuje se ke zvláštním příležitostem, oslavám, svatbám, a dalším společenským událostem, podle přání hosta. Obsahuje nejčastěji 4-6 chodů, aperitiv, kávu, digestiv.

Dnes se slavnostní menu skládají o maximálně 5-6 chodech.

Slavnostní menu nedělá jenom počet chodů, ale především jeho složení a kvalita surovin!

Sled chodů
Řazení pokrmů v menu:

1. studený předkrm,
2. polévka,
3. teplý předkrm,
4. rybí chod,
5. masitý chod,
6. sýr,
7. teplý moučník (ne, pokud by měl být po sýru, viz 12. GP),
8. studený moučník,
9. zmrzlina,
10. ovoce.

Sled nápojů

Řazení podávaných nápojů v menu:

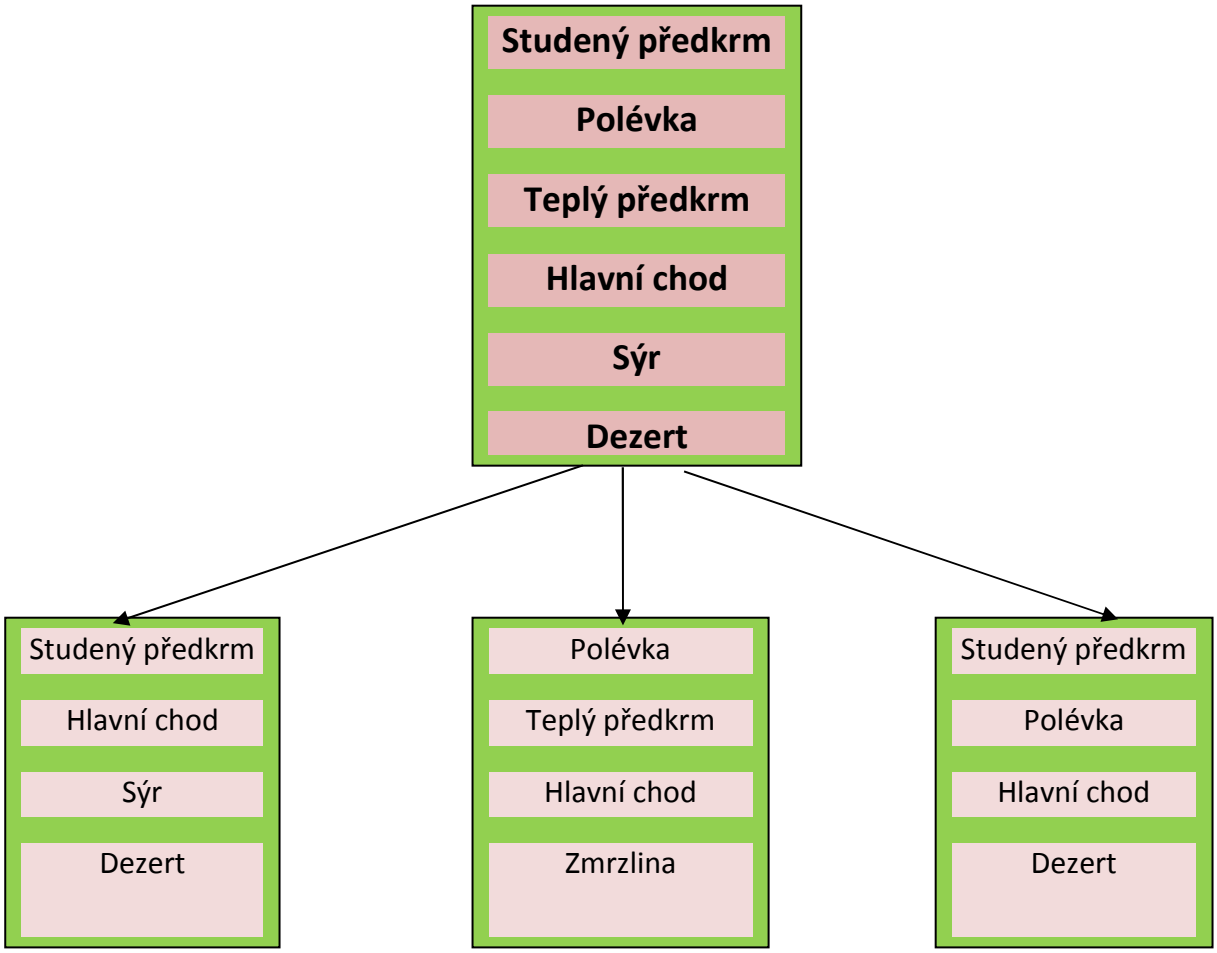
1. **aperitiv** – cca 15 min před jídlem, krátký (do 10cl) a suchý (nesladký). Ideálně se podává suchý sekt nebo šampaňské, suché koktaily, bílé víno nebo Martini Dry,
2. **pivo** – 12%, max. 0,3l, pouze pokud se výslovně hodí, **NIKDY PO VÍNU!**
3. **víno** – v pořadí bílé, růžové, červené a šumivé víno (BV, RV, ČV, ŠV) – vždy v tomto pořadí, se stoupající cukernatostí a zralostí,
4. **káva** – jednoduchá černá, maximálně s malou porcí mléka
5. **digestiv** – ideálně koňak, brandy, pálenky, jiné destiláty, likéry,

Výběr nápojů je nutné sladit s pokrmy, aby se vzájemně doplňovaly a nerušily. Do menu se řadí maximálně čtyři druhy nápojů – např. BV, BV, ČV, ŠV nebo pivo, BV, ČV, ŠV – nepočítá se aperitiv, káva, digestiv.

Alkoholické nápoje je možno nahradit nealkoholickými a minerální vodou.

Menu se vždy sestavuje k určité příležitosti, a podle technického a personálního vybavení provozovny. V úvahu se bere, v případě konkrétního klienta, také složení hostů, sezóna, a dále vhodné kombinace – příležitost / host a jeho přání.

Složení menu různé kombinace **např.:**



Studenti:

cvičně sestaví různé typy menu k vybraným příležitostem a dodrží všechna GP, lektor zvolí téma zadání.

Grafická úprava menu
Grafická úprava, typ písma, popř. doplnění různými obrázky se vždy řídí podle účelu použití.

Restaurační menu – je variabilní, obvykle uvedeno v jídelním lístku, na samostatné stránce, volném listu, vývěsce nebo tabuli.

Slavnostní a sváteční menu – je součástí dekorace tabule, má zvláštní grafickou úpravu, zdobení je zvoleno odpovídající události, vyjádření vztahu mezi pokrmem a nápojem.

Jednostránkové menu – **pokrmy a nápoje napsány na jedné stránce.** Na druhé (zadní) stránce se uvádí např. příležitost, ke které je menu sestaveno, datum, dekorace ve stylu události atp.

Studený předkrm
Polévka
Hlavní chod
Dezert
Káva

Aperitiv
Nápoj
Nápoj
Nápoj
Digestiv

Aperitiv

Studený předkrm
Nápoj

Polévka

Hlavní chod
Nápoj

Dezert
Nápoj

Káva

Digestiv

Aperitiv

Nápoj
Studený předkrm

Polévka

Nápoj
Hlavní chod

Nápoj
Dezert

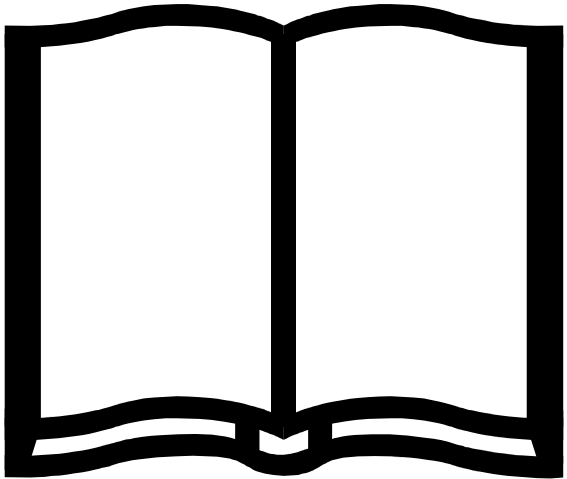
Káva

Digestiv

Dvoustránkové menu – pokrmy a nápoje rozloženy na dvě stránky, obvykle vlevo nápoje, vpravo pokrmy.

Nápoj je vždy napsán na stejné řádce jako pokrm, ke kterému se podává.

1. stránka – čelní – událost, datum
2. stránka – vnitřní levá – nápoje
3. stránka – vnitřní pravá – pokrmy
4. stránka – zadní – prázdná, reklama, přání dobré chuti apod.



Aperitiv	
Nápoj	Studený předkrm
	Polévka
Nápoj	Hlavní chod
Nápoj	Dezert
	Káva
Digestiv	

Dobrou chuť	Zlatá Svatba 25. 6. 2013 Petr a Marie

Podle polohy podniku je vhodné mít jídelní lístek vypracován i v jazykových mutacích, minimálně v anglickém a německém jazyce. Buď je překlad zařazen hned pod český název pokrmu, nebo je možné mít lístek v cizím jazyce samostatně. Vícejazyčná varianta je ale praktičtější. **Jídelní lístek by nikdy neměl být překládán amatérsky**, ale rozhodně vždy rodilým mluvčím. Chyby v cizojazyčné gramatice nedělají podniku dobré jméno.

3. 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 dalšího množství 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.

4. INKASOVÁNÍ PLATEB OD HOSTŮ

Obr. č. 4 – Inkasování plateb od hostů

Při inkasování plateb od hostů nesmí host nikdy na zaplacení čekat. Obsluha přinese účet v co nejkratším čase. **Hosta kasíruje vrchní číšník**, **úsekový číšník nebo jiný pracovník**, podle užívaného systému obsluhy.

Způsoby zaplacení mohou být různé podle typu a úrovně podniku. Číšník přinese účet v ubrousku na tácku, v deskách, nebo 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>u stolu tak, aby host měl svou platební kartu stále na dohled.</u>

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.

Obr. č. 5 – Možný způsob inkasování plateb od hostů

5. VYÚČTOVÁNÍ TRŽEB

Obsluhující personál je zodpovědný za správné vyúčtování s hostem i s podnikem. Vzhledem k manipulaci s finančními prostředky je žádoucí, aby všichni zaměstnanci, kteří přicházejí do styku s penězi nebo svěřenými hodnotami měli uzavřenu smlouvu o hmotné odpovědnosti.

Veškerý pohyb zboží na provozovně je písemně doložen – příjemky, převodky a výdejky zboží.

Při prodeji zboží nebo služeb zákazníkovi **je povinností** personálu **vystavit** zúčtovací finanční **doklad se všemi náležitostmi.**

Na základě přijatého a prodaného zboží a stavu zásob se pak provádí vyúčtování formou inventury.

5. 1. VYÚČTOVÁNÍ S HOSTEM

Host při vyúčtování obdrží vystavený účet se sečtenou celkovou konzumací.

Zúčtovací doklad musí obsahovat **jméno** a **adresu podniku**, **den** konzumace, **účtované položky**, jejich **množství, druh** a **cenu poskytnutých služeb**, **daňový tarif a částku daně**, a **konečnou sumu účtu s datem a jménem/podpisem účtovatele**.

Způsoby vyúčtování s hostem

1. **Účet mimo stůl** – veden na pokladně nebo v PC – obsluhující přináší účet vystavený pokladnou nebo vytištěný restauračním SW.
2. **Účtenka na stole nebo mimo stůl** – obsluhující sčítá na místě před hostem nebo přináší účet (společně s konzumačním lístkem kvůli kontrole).
3. **Hoteloví hosté – platba na pokoj** – host obdrží účet, který podepíše a zaplatí až spolu s ubytováním na recepci hotelu.

4. **Centrální pokladna restaurace** – host platí útratu před opuštěním restaurace u pokladny podle záznamu na své účtovací kartě, kterou obdrží při vstupu. V případě bufetových restaurací může částku platit i při vstupu – jednotnou sazbu.

Platba
Host platí obsluhujícímu přímo u stolu hotově nebo platební kartou na základě vystaveného účtu. Eventuální platba na fakturu se dojednává předem.

5. 2. VYÚČTOVÁNÍ TRŽEB

Po skončení provozní doby obsluha vyúčtuje tržby od hostů a zodpovědný pracovník vypracuje denní přehled tržeb, kde jsou uvedeny všechny druhy, způsoby a výše plateb.

Vyúčtování tržeb se provádí:
- bonovací knihou,
- registrační pokladnou nebo počítačovým softwarem (SW).

1. Bonovací kniha
Je nejjednodušší, nejlevnější**,** vždy dostupná, dnes ale používaná převážně v malých provozovnách bez technického PC vybavení, nebo při výpadku systému nebo energie. **Bonovací kniha je soubor dvojitých lístků s vrchním lístkem opatřeným průpisovou vrstvou.** Lístky jsou číslovány, provedeny v různých barvách, každý je vždy opatřen datem a jménem obsluhujícího. Uvádí se druh, množství a cena zboží. **Bonovací lístek/bon/blok vypíše číšník a kuchyň za něj výměnou expeduje.**

Vrchní lístek = originál – předává se příslušnému středisku, **spodní lístek – s průpisem** je podkladem pro vyúčtování s hostem nebo vedením firmy.

Bonovací kniha má zanedbatelné provozní náklady a je to rychlé řešení při zvláštních akcích, nebo rychlé řešení pro výpomocný personál, který neumí ovládat SW. **Nevýhodou může být** vysoká možnost chybovosti, zdlouhavá kontrola vyúčtování a složité hledání chyb.

2. Mechanická pokladna, registrační pokladna a PC
Obsluhující se přihlašují na své konto klíčem nebo kódem. Tím se vytvářejí podklady pro kontrolu tržeb, výpočet osobního ohodnocení nebo procent z tržeb. Bon je označen kódem pracovníka.
Účtování, jeho kontrola a kontrola obratu a tržeb s použitím SW a registračních pokladen je rychlejší a přesnější než u bonovací knihy a výrazně je eliminována chybovost.

Elektronická pokladna
V současné době jsou na trhu k dispozici elektronické pokladny s různými SW systémy. **Zboží se zanáší do systému včetně cen, gramáží, množství apod.** Následné účtování je pak

prováděno jednoduše stisknutím několika kláves. Pokrmy **jsou vedeny pod markovacím kódem.** Obsluhující zadává prodávané zboží pod kódovým označením, počet porcí, číslo stolu atp. do systému a systém sám eviduje ostatní údaje. **Systém vede konzumaci** pro celý stůl, nebo jednotlivé židle. Zboží, ceny a čas prodeje se ukládá do paměti.
Výhodou je pak zjednodušení, vyloučení chybovosti a zrychlení práce.

Souběžně jsou vedeny účty hostů, hromadně se provádí změny cen, snadno se zjistí obrat, prodejnost jednotlivých položek, obrat jednotlivých pracovníků, denní vyúčtování a odvod tržeb je prováděn v systému automaticky.

Podle technického vybavení může být systém napojen na další elektronické systémy (např. automatické pivní pípy.)

Další možností je použít **přenosné**, bezdrátové **terminály**, se kterými obsluha provádí **objednávky rovnou od stolu hosta**. Nakódováním zboží se aktivuje pokladna, která vydá bloky přímo v kuchyni, popř. výčepu, baru, cukrárně apod.

Vouchery a stravenky jsou platební poukázky, které jsou vystavovány za konkrétním účelem.
Vouchery – např. na firemních akcích – poukázka k odběru 1 obědu pro 1 osobu.
Stravenky – vystaveny v různé výši, hosté platí stravenkou svou útratu. Stravenky jsou platidlo.

6. PODÁVÁNÍ POKRMŮ A NÁPOJŮ JEDNODUCHOU OBSLUHOU

Když se řekne obsluha, neznamená to jen jeden jediný způsob práce, **obsluha má více druhů. Základní způsob rozdělení je na obsluhu jednoduchou a složitou.**

Jednoduchá a složitá obsluha se dále ještě dělí, každá na dvě skupiny, na jednoduchou nižší a jednoduchou vyšší, eventuálně na jednoduchou slavnostní.

Jak se odlišují?

- **Jednoduchá obsluha – nižší forma**:
  číšník zakládá pokrmy, včetně příloh, přímo před hosta, teplé přílohy jsou přímo na talíři.
- **Jednoduchá obsluha – vyšší forma**:

číšník zakládá před hosta talíř bez přílohy. Ta je podávána na dezertním talíři a hosté si teplé přílohy překládají sami překládacím příborem.

- **Jednoduchá obsluha – slavnostní**:

používají se klubové talíře a případně i slavnostní kovové poklopy talířů (kloše) při servisu hlavních chodů.

6. 1. ZÁKLADNÍ PRAVIDLA SERVISU

Číšník nosí talíře, tácy i tácky a plata **vždy v levé ruce.**

Pravou rukou obsluhuje hosta.

Servis pokrmů a nápojů probíhá vždy z pravé strany.

Pouze pokud tomu brání technické podmínky (stěna, box), je možný servis i např. zprava, přes stůl apod.

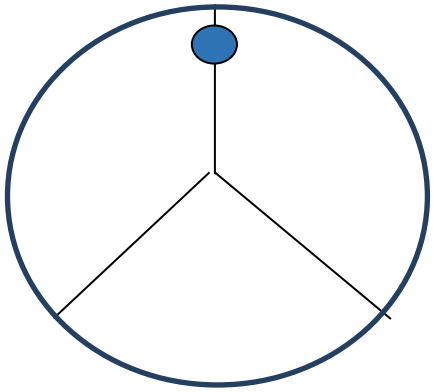
Při přenášení talířů s pokrmy se nosí maximálně čtyři talíře najednou, tři v levé a čtvrtý v pravé ruce.

Obr. č.4

Čtvrtý talíř, který bere číšník do ruky jako poslední, **se** následně na stůl **pokládá jako první**.
Hosté se obsluhují podle společenských pravidel – nejprve jsou obslouženi **nejvýznamnější** hosté – starší osoby, ženy. **Při větší společnosti se obsluhují hosté postupně od pravice hostitele**, bez rozdílu pohlaví a hostitel je obsloužen až jako poslední.

Obr. č. 6 – Servis pokrmů jednoduchou obsluhou

Úprava jídla na talíři – pokud je na talíři znak podniku, klade se talíř před hosta tak, aby byl znak na horním okraji talíře a nebyl překryt pokrmem. **V dolní třetině** se umisťuje **maso**, v horních dvou přílohy. **Talíř se klade dolní třetinou před hosta**. Jsou i jiné možnosti, ale **maso** by **vždy** mělo být **proti hostovi**.



6. 2. PŘÍPRAVA STOLŮ

Stoly **se zakládají podle používaného jednotného stylu podniku a** odborných **pravidel.** Na stoly se prostírají ubrusy, eventuálně s naprony (ubrus 80x80cm, na stůl se prostírá nakoso), nebo se přiznává deska stolu.

Na stole může být i vhodné sklo, slánka s pepřenkou, popelník apod.

Prostírají se příbory buď přímo na stůl, nebo se hostům donáší po objednávce jídla, různými způsoby – dezertní talíř s ubrouskem, různé kapsy, nádoby aj. **Pokud se k prostřenému stolu usadí méně hostů, než pro kolik je prostřeno, přebytečná místa se sklidí.**

Obr. č. 7 – Založení stolu s naservírovaným pokrmem

6. 3. SKLÍZENÍ INVENTÁŘE

Po dojedení číšník **debarasuje** použitý inventář dvěma způsoby.

Dvoutalířový způsob – v případě, že nejsou na talířích zbytky.

Třítalířový způsob – pokud talíře obsahují zbytky pokrmů. Příbory se na talíř skládají, nože se křížem zasunují pod vidličky. **Použitý inventář se sklízí také vždy z pravé strany.**

Obr. č. 8 – Založení stolu v letadle

6. 4. PODÁVÁNÍ NÁPOJŮ

Nápoje se nosí **výhradně na tácku** nebo **platě**, **ne v rukou.** Nápoje se podávají ve správné teplotě a ve správném inventáři, a kladou se na stůl před hosta, vpravo vedle talíře nad příbor/nůž.

Točené nebo rozlévané nápoje, jako např. pivo, víno, nealko, se podávají v cejchovaných sklenicích a **před postavením na stůl se otře dno**, nebo postaví např. na pivní podtácek. Znak na sklenici nebo láhvi se otočí směrem k hostovi. **Led k nápoji se podává vždy zvlášť,** ve sklenici se lžičkou. Nápoje podávané v láhvi se před hostem nalijí do 2/3 sklenice, která nemusí mít cejch a láhev se postaví etiketou proti hostovi, vpravo za sklenici s nápojem. Láhve se vždy otevírají před hostem.

6. 5. PODÁVÁNÍ JEDNOTLIVÝCH CHODŮ

Předkrmy – studené nebo teplé, váha cca max. 80-100g, **teplý předkrm až po polévce**, podávají se obvykle na dezertním talíři s dezertním příborem.

Polévka – nejobvyklejší způsob servisu je v polévkovém šálku s podšálkem, v obvyklém množství cca 25-30cl.

Hlavní chod – podává se na masovém nebo klubovém talíři s masovým (ev. rybím) příborem.

Zeleninové saláty se zakládají před hlavním chodem vlevo od talíře nad couvertový (pečivový) talířek.

Moučníky se podávají po hlavním jídle, teplé nebo studené. **Způsoby podávání se liší podle typu dezertu.**

Vyšší forma jednoduché obsluhy

příloha se nepodává na talíři společně s masem, ale na dezertním talíři spolu s překládacím příborem, který se pokládá se vlevo, vedle masového talíře.

Tento způsob servisu je dnes však používaný spíše výjimečně a je mimo současný trend.

Obr. č. 9 – Vyšší forma obsluhy

Obvyklý čas servisu – provozní špička
Příprava pracoviště a zakládání stolů se vždy liší – pro každé denní jídlo je zcela specifická.
Snídaně – 6:30 – 10:30
Obědy – 11:30 – 14:00
Večeře – 18:00 – 22:00

7. PODÁVÁNÍ POKRMŮ A NÁPOJŮ SLOŽITOU OBSLUHOU

Zatímco při jednoduché obsluze se servíruje hostům jídlo přímo na talíři, **při složité obsluze se používá vyšších odborných technik.** V dnešní době je složitá obsluha využívána pouze omezeně a to zejména **při velmi slavnostních příležitostech.**

Složitá obsluha – servis z mísy

Pokrm se na talíře, ležící před hostem, servíruje překládacím příborem z mísy.

Způsoby překládání pokrmů:

- Mísy a podnosy leží uprostřed stolu a hosté si sami nabírají pokrmy a překládají sobě na talíř.
- Číšník hostu nabízí mísu s překládacím příborem zleva a host si z ní sám nabírá.
- Číšník zleva sám překládá z mísy hostovi na talíř.
- Číšník při práci používá **keridon**, **malý servírovací stolek**, na kterém překládá z mísy hostovi na talíř a následně servíruje před hosta. V tomto případě se používá také ohřívač, na kterém se jídlo udržuje teplé. Technika se používá u menších společností, max. do 8 osob. Tento způsob může být povýšen ještě dalšími speciálními technikami, kdy se jídlo před hostem na keridonu dokončuje, flambuje, míchá, krájí, filetuje, porcuje, nebo se před hostem pokrm připravuje kompletně celý. Hostovi se talíř nepřeplňuje, **po dojedení se provádí doložení porce**, tzv. Nachservis/Supplement.

Ukázka speciální techniky kdy se jídlo před hostem na keridonu dokončuje

Dranžírování- základní pravidla

-Práce s nožem

-Filetování= plátkování

-Práce na keridonu nebo dranžírovacím vozíku
-Příprava dranžírovacího prkénka, nože, vidličky, lopatky, překládacích příborů, talířů, ohřívací desky.

Dranžírování kuřete

- Připraví se na keridonu odpovídající prkénko tvaru a velikosti
  prkénko je podloženo utěrkou s převisem (používá se větší ubrousek)

- Založí se kapsa do pravého horního rohu s běžnými překládacími příbory, pod kapsu se založí dezertní talířek na odkládání použitých příborů a složený příručník do dolního pravého rohu
- Na prkénko se založí našikmo hroty k sobě dranžírovací příbor, nebo křížem hroty nad prkénko se umístí vyhřívací deska

- Kuře se prezentuje
- Kuře se přeloží nožem ten je vnořený do břišní dutiny a přeloží se na prkénko, vidličkou naplocho se přidržuje kuře ze shora
- Kuře se položí na prkénko bokem a krkem nakloněné na šikmo k obsluze nejdříve se oddělí levé stehno pouhým vypáčením vidličkou nožem kuře přidržuje se naplocho se shora, pak se dořízne kůžička, stehno se obrátí nožem vidličkou se přidržuje a přeřízne v kloubu na spodní a vrchní stehno
- Stehno se přeloží nožem a vidličkou na levou stranu mísy
- Pak se pokračuje levým křídlem, vidličku zapíchneme zprava do páteře a nožem se odkrojí v kloubu asi 3 až 5 cm nad křídelní kosti s kouskem prsou a přeloží se na mísu vlevo pod stehno kostí ke kraji
- Vidlička se zapíchne do boku a prsa lehkým řezem a páčením se uvolní od prsní kosti, pak se dořízne kůžička, malá prsa se přeříznou šikmým řezem na půl, velká se filírují na 3 až 4 plátky, přenese se na mísu do středu složené mezi stehna, nůž je naplocho dole
  vidličkou se shora přidržuje
- Totéž se provede na pravé straně a paralelně se uloží na mísu s dranžírovacím příborem, nejdříve pravé křídlo a pak prso
- Dranžírovací příbor se odloží zpět do původního tvaru na prkénko a vezme se překládací příbor z kapsy, do pravé ruky lžíci a do levé vidličku kostra kuřete se obrátí a v páteři nedaleko stehenních kloubů se najdou dvě velmi malá masa vsazené do páteře nazývají se ÚSTŘIČKY NEBO MANDLIČKY, vidličkou se přidržuje kostra a lžící se opatrně vyjmou ústřičky
- Na talíř překládacím příborem se přeloží část světlého a tmavého masa, ústřičku dostává čestný host a nejstarší dáma nepřejí si hosté jinak, část masa zůstává na míse k nachservisu ,překládací příbor zůstává složen na míse k dalšímu použití., maso se dává na talíř dolů k pravé straně
- Příloha se překládá novým překládacím příborem, dává se nahoru trochu doleva, jeli na talíři logo nesmíme jej zakrýt a je při nandávání pokrmu čelem k obsluze uprostřed, překládací příbor zůstává složen na míse k dalšímu použití

Dranžírování pstruha

- Založí se kapsa do pravého horního rohu s běžnými překládacími příbory a rybí jídelní příbor používá se na dranžírování ryb, pod kapsu se založí dezertní talířek na odkládání použitých příborů a složený příručník
- Nad prkénko se založí dezertní talířek na zbytky při dranžírování ryby
- šikmo vlevo nad prkénko umístíme vyhřívací desku
- Oválná stříbrná mísu s rybou se prezentuje
- Rybím příborem se přeloží na prkénko tak, že nůž i vidličku vsuneme pod rybu, položí se na pravý bok hlava směřuje doleva a hřbetem k hostovi
- Začnou se odstraňovat ploutvičky od hlavy k ocasu vidličkou se ryba přidržuje a nožem pouze tlakem ploutve se vytahují, ploutvičky se přendají na připravený dezertní talířek ocasní ploutev se neodstraňuje
- Provede se nožem řez za hlavou a dále podél hřbetu od hlavy k ocasní ploutvy (jemně abychom maso nepotrhali vidličkou si rybu přidržujeme naplocho)
- Pak de odklopí uvolněné maso (filátko příborem) očistí se od kostí tahem nože
- Vidlička se mezi zuby vsune u ocasní ploutve, nůž se vsune pod páteř a tahem vidličky uvolníme páteř, odstraní se na dezertní talířek pro zbytky zadní ploutev, pak se filátko očistí od malých kostiček a přeloží na ohřívač, přidrží si vidličkou hlavu a tlakem za hlavou se přeřízne páteř, která přeloží na dezertní talířek pro zbytky
- Z hlavy se vyndá jemné masíčko delikatesu LÍČKA nacházejí se mezi okem a žábry pod kůží, špičkou nože se opatrně vyjmou a položí na filátka

Flambování

Opalování některých pokrmů různě aromatizovaným alkoholem. Zapálit se dají jedině páry z nápoje, který obsahuje více než 40 % alkoholu. Tato úprava zlepšuje vzhled nebo chuť pokrmu.

Flambování spočívá v tom, že malé množství alkoholu, kterým se polije obsah pánve, následně zapálí a nechá se hořet tak dlouho, až se alkohol spálí a ve flambovaném pokrmu zůstane jen složení šťávy, v níž veškerý přebytek tuku byl spálen a spotřebován plamenem.

Při flambování je nutno dbát na bezpečnost a snížit riziko vzniku nehod. Například rozlití hořícího destilátu na keridon, nebo příliš prudké vzplanutí alkoholu a následné popálení.

Flambování palačinek

- Používají se dvě pánvičky
- Na jedné pánvičce se připraví základ (koktejl)
- Druhá se jen mírně zahřeje
- Základ se připraví nejlépe z jemného krystalového cukru, který se nechá lehce zkaramelizovat a promíchá se s máslem
- Karamel s máslem se shrne stranou, aby se šťáva i likér, který se bude přidávat, před promícháním prohřály a nedošlo ke sražení cukru a zalepení překládacího příboru
- Přidá se šťávu z půlky citronu a půlky pomeranče a vaječný likér
- Směs se dobře prohřeje a po promíchání koktejlu se ztlumí oheň
- Palačinky se přelijí koňakem, brandy či rumem a flambuje se
- Pokud je pánvička zaplněná palačinkami, na alkohol raději používáme naběračku

Flambovat můžeme i maso, nepoužívá se však koktejl, ale výpek nebo štáva k masu. Flambuje se vždy tepelně upravené maso né však obalené v trojobalu a usmažené.

Dranžírování a flambování se v moderní gastronomii využívá jen zřídka.

8. PODÁVÁNÍ POKRMŮ A NÁPOJŮ HOSTŮM PŘI BUFETOVÉM USPOŘÁDÁNÍ

Stravování hotelových hostů bufetovým způsobem v posledním desetiletí zcela převážilo zejména při stravování skupinové, ale i individuální klientely. Tento způsob je převažující zejména **při podávání snídaní** a při dostatečném finančním budgetu (finanční limit/krytí) i při obědech a večeřích.

Tato nejoblíbenější forma běžného stravování je velmi výhodná a oblíbená jak u hostů, tak u provozovatelů.

Bufetová snídaně se hotelu vyplatí již od dvaceti strávníků, **u obědů a večeří se za limitní počet považuje třicet strávníků.**

Samozřejmou podmínkou je dostatečný finanční budget. **V hotelu pak často bývají dvě restaurace, jedna bufetová a druhá alacartová s obsluhou,** kde si hosté vybírají podle jídelního lístku.

Výhody pro hosta
Z bufetové nabídky si host vybírá samostatně, dle vlastní chuti, v libovolném pořadí a kombinacích, v množství dle vlastní potřeby. Pokrmy vidí, cítí jejich vůni, není omezen striktní nabídkou jídelního lístku, může si přidat a sníst kolik chce.

Výhody pro hotel
Výrazně nižší potřeba personálu, variabilita a zjednodušení nabídky, časová úspora, lepší využití a úspory surovin a z toho plynoucí **výhody pro zásobování a tedy finanční profit**. Z těchto a dalších důvodů se v hotelích a dnes i některých restauracích tímto způsobem odehrává stravování naprosté většiny skupinové klientely a často i individuálních hostů.

Specifická je nabídka snídaní, nabídka obědů a večeří se liší mnohem méně, obvykle u obědů je širší nabídka polévek a u večeří zase studených předkrmů.

Bufetová nabídka je umístěna na nabídkové stoly. Ty mohou být studené, teplé, nápojové, cukrárenské aj. Nabídkové stoly obsahují chlazení, ohřívání, osvětlení a různé další technické vybavení.

Obr. č. 11 – Rozmístění pokrmů na bufetovém stole

Uspořádání nabídkových stolů vychází z logické posloupnosti řazení menu. **Obvykle od směru příchodu hostů se staví nejprve studená kuchyně, polévky, teplé pokrmy, a potom sladké dezerty.**

Potřebný inventář se zakládá na nabídkové stoly, aby host, který si pokrmy nabírá, měl vše při ruce. V praxi je také obvyklé umístění samostatných modulů, například **salátový bufet** apod.
Stoly se prostírají podle zvyklostí.

Částečná bufetová nabídka se dá využít i v běžných restauracích, například je instalován předkrmový nebo salátový bufet, kde host si sám volí, který výrobek, salát nebo zeleninu a dresink si vybere. **Bufet je zpoplatněn buď jednorázovou částkou**, nebo je cena stanovena podle velikosti hostem použitého inventáře, eventuálně se stanoví podle váhy obsahu.

Snídaňová bufetová nabídka obvykle **obsahuje teplé a studené nápoje**, např. káva, čaj, džusy, mléko, **a dále různé typy potravin:** krájené uzeniny a sýry různých druhů, výrobky studené kuchyně, rybí výrobky, např. uzený losos, dále šunka, teplé uzeniny jako párky, klobásy, tepelně upravená vejce, **teplé pokrmy** jako guláše, soté, perkelty, teplé polévky, **dále** müsli, jogurty, krájenou zelenina a saláty, ovoce, **různé druhy chleba a pečiva**, sladké pečivo a cukrárenské výrobky vánočky, bábovky, koláče. **Skladba je naprosto variabilní a odpovídá úrovni a stylu hotelu a finančním nákladům stanoveným ekonomikou hotelu.** Často se kromě nabídky zařazují i různé speciality, které si host může vybírat z jídelního lístku a buď **jsou zahrnuty do ceny snídaně, nebo se mohou platit zvlášť.**

Bufetová nabídka při poledním a večerním provozu se od sebe příliš neliší. Obvykle obsahuje 4-6 druhů studených předkrmů, 2-3 polévky, 5-6 hlavních chodů, několik různých příloh, zeleninové saláty, různé druhy sladkých dezertů, sýry, ovoce.
Obědy a večeře se od sebe liší spíše různou šíří nabídky jednotlivých chodů.

Platba za bufetové stravování je u skupinové klientely zahrnuta v ceně penze nebo polopenze, přičemž cena snídaně je obvykle součástí ceny ubytování. **Pro individuální hosty je stanovena cena prodejní, po jejímž zaplacení host konzumovat z bufetu bez omezení.**

Nápoje bývají zahrnuty do ceny obvykle pouze při snídaních. Do poledního nebo večerního bufetu se nezahrnují. **Host** si nápoje **objednává** u obsluhy **a platí samostatně**.

Stravování – All inclusive
V případě typu stravování „all inclusive“ jsou do ceny zahrnuty i nápoje a podle zaplaceného budgetu může být specifikováno o jaký rozsah nabídky nebo jaký typ nápojů jde. Např. jen nealko a teplé nápoje, jen alkoholické nápoje místní provenience apod. V těchto případech je v restauraci běžné instalování nápojového bufetu, kde je celý nabízený sortiment vystaven, a hosté si mohou sami vybírat.

Práce obsluhy
Jedním z důvodů velké efektivity bufetového způsobu stravování je pro podnik zejména velmi výrazná úspora obslužného personálu. **Obsluhující personál se věnuje především sklízení** použitého inventáře **a novému prostírání stolů**, nabídce a donášce nápojů, pomáhá hostům s výběrem, u snídaní dolévá nápoje a doplňuje nabídkové stoly.

Pokud například teplé pokrmy nejsou součástí bufetové nabídky, ale připravují se na objednávku, **nabízí** tyto pokrmy hostům a **vyřizuje jejich objednávky.**
Kuchařský personál pracuje u nabídkových stolů, pomáhá hostům s nabíráním pokrmů, krájí, porcuje, doplňuje nabídku pokrmů.

9. PŘÍPRAVA TEPLÝCH NÁPOJŮ

Každý restaurační podnik má ve své nabídce i různě širokou řadu teplých nápojů. Teplé nápoje se rozdělují na **alkoholické a nealkoholické**.

- **Nealkoholické teplé nápoje:** káva, čaj, kakao, čokoláda aj.
- **Alkoholické teplé nápoje:** grog, punč, svařené víno aj.

Pracovník, který se odborně přípravou teplých nápojů zabývá, se nazývá BARISTA – specializuje se zejména na přípravu různých druhů kávy.

Má hluboké teoretické znalosti o původu kávy, jejím zpracování a pražení. Rozumí profesionálním kávovarům, perfektně ovládá seřízení mlýnku, používá speciální baristické nástroje a často také ovládá coffee-art.

9. 1. ČAJ

Čaj se připravuje z lístků rostliny čajovník. Nejznámější je čaj černý, zelený a bílý, oblíbené jsou různé druhy bylinkových a ovocných čajů ze sušených nebo čerstvých bylin a ovoce.

V restauracích se obvykle podává čaj v nálevových sáčcích, k tomu čajový šálek a v konvičce horkou vodu. Čaj si vybírá host sám z čajového boxu nebo dle nápojového lístku.
Správně louhovaný čaj má, stejně jako káva, povzbuzující účinky. Po delším louhování má účinky spíše tlumivé.

K čaji se podává cukr, citron a mléko.

Obr. č. 12 – Servis čaje

9. 2. KÁVA

Káva se připravuje jako nápoj z prášku, který se vyrábí z plodů kávovníku. **Získává se mletím pražených semen kávovníku.** Nejvyužívanější odrůdy jsou ***arabica*** **a** ***robusta.*** Arabica je kvalitnější.

Káva se podává ve všech typech restaurací, barů, v pivnicích, cukrárnách, fastfoodech a hlavně v kavárnách, kávových barech a podnicích specializovaných na podávání nápojů. **Podává se na závěr stolování, nebo kdykoliv během dne.**

Po jídle je nejvhodnější podávat kávy nejjednodušší, typu cezená, espresso nebo mocca. Pokud se do menu zařadí na závěr káva s alkoholem, nepodává se digestiv.

Druhy kávy
Příprava kávy probíhá mnoha způsoby, nejčastěji se používá: filtrovaná káva, espresso, vacuum pot, cafeteria neboli french press, mokka press, instantní káva, arabská nebo turecká, která se vaří ve speciální konvičce – „džezva, ibrik“.

- **Černá káva – tzv. český turek**, zalévaná v šálku – typická česká úprava kávy (porce 7g-10).
- **Mocca káva** – podává se v mocca konvici s mocca šálkem.
- **Turecká káva** – podává se v džezvě.
- **Vídeňská káva** – silná cezená káva se šlehačkou.
- **Káva v příboru** – s překapávacím strojkem.
- **Espresso** – připravuje se v kávostrojích louhováním horkou parou a tlakem, klasický šálek.
- **Ristretto** – velmi silné espresso, nejsilnější extrakt, max. 2cl, mocca šálek.
- **Lungo** – espresso doplněné horkou vodou.
- **Espresso doppio** – dvojité espresso, klasický šálek.
- **Café macchiato** – káva s trochou mléka, klasický šálek.
- **Café latté** – mléčná káva, s našlehanou mléčnou pěnou, velký šálek.
- **Latté macchiato** – espresso a velké množství mléčné pěny, podává se ve vysoké sklenici.
- **Capuccino** – káva s horkým a napěněným mlékem (1/5: 4/5) povrch se sype hořkým kakaem.
- **Americano** – klasické espresso doplněné vodou 1:5.
- **Frapé** – našlehaná ledová káva.
- **Ledová káva** – s ledovou tříští.
- **Eiscafé** – káva se zmrzlinou.

Speciální kávy nebo teplé alkoholické nápoje se připravují do silnostěnných skleněných pohárů nebo tenkostěnných s kovovou objímkou.

Kavárenský způsob podávání kávy – káva, spolu se sklenkou vody, se servíruje na kovovém tácku, který zůstává na stole před hostem po celou dobu konzumace a sklízí se až po dopití, spolu s ostatním inventářem.

Obr. č. 13– Čokoláda se šlehačkou

9. 3. KAKAO A ČOKOLÁDA

Podává se ve vhodném inventáři, porcelánovém nebo skleněném, čokoláda se zdobí šlehačkou.

9. 4. TEPLÉ ALKOHOLICKÉ NÁPOJE

Teplé alkoholické nápoje jsou obvykle nejžádanější v chladném počasí.

řadíme mezi ně zejména:

- **Různé druhy káv s alkoholem** – např. Irská káva s whisky, Alžírská káva s vaječným likérem apod.
- **Svařené víno** – z bílého i červeného vína, zahřátého na 80°C, dochucené cukrem, skořicí, hřebíčkem a citronem.

Grog – tuzemák zalitý vařící vodou, podávaný s cukrem a citronem. Může se připravit i z griotky, slivovice nebo z jiných lihovin.

Punč, cidre – připravují se podobně z průmyslově vyrobených alkoholů a přípravků.

Při bufetových snídaních se káva obvykle připravuje cezená a ze zásobníků si ji hosté natočí do šálku sami.

K podávání čaje jsou zásobníky naplněné vařící vodou a hosté si typ čaje vybírají z čajového boxu. Při snídaních

kontinentálních si objednávají dle nápojového lístku.
Obr. č. 14 - Grog

10. PŘÍPRAVA A PODÁVÁNÍ MÍCHANÝCH NÁPOJŮ

Podle historie vznikly koktaily v Americe, kdy číšník na kohoutích zápasech namíchal majiteli vítězného kohouta nápoj v barvách kohoutova ocasu (coc-tail).

10. 1. ROZDĚLENÍ A DRUHY NÁPOJŮ

- **dle obsahu alkoholu**

- alkoholické
- nealkoholické

- **dle pozice vůči menu**

- před jídlem – aperitivní
- po jídle – digestivní

- **dle velikosti porce**

- krátké (short drinks) – do 10 cl
- střední (medium drinks) – do 20 cl
- dlouhé (long drinks) – až 30 cl a vice

- **dle obsahu cukru**

- suché (dry)
- polosladké (medium dry)
- sladké (sweet)

- **dle teploty**

- studené
- teplé (hot drinks)

- **dle technologického postupu**

- **bowles** připravují se ve speciálních terinách. Základní složka musí být vždy perlivý nápoj (sekt, limonády, soda), dále pak obsahuje ovoce, cukr, lihovinu, víno nebo nealkoholický nápoj.
- **bucsk** připravuje se v tumbleru. Základní složky jsou citron, lihovina, zázvorová limonáda nebo jiný nealkoholický nápoj, nepoužívá se cukr.
- **cobblers** připravují se bud´ v gobletu nebo tumbleru. Základní složky jsou led, lihovina, nealkoholický nápoj nebo víno, ovoce a bylinky na ozdobení. K tomuto nápoji zakládáme nejčastěji talířek, slámku, popřípadě koktejlový příbor (moučníková vidlička a kávová lžička).

Obr. č. 15– Bowle Obr. č. 16– Bucsk Obr. č. 17– Coctail

- **coctails** připravují se v šejkru nebo míchací sklenici. Důležitý je objem nápoje (dle pravidel International Bartenders Association (IBA) maximálně 7cl, sklenka – koktejlka).
- **collinses** se připravují a podávají ve sklence tumbler o obsahu nejméně 30 cl až 50 cl. Základní složky jsou cukrový sirup, citronová šťáva, lihovina, led a sodovka. Na ozdobu se používají třešně nebo citrusové plody. Patří mezi long drinky.
- **colers** se připravují a servírují ve sklenici tumbler o obsahu 30cl a více. Základní složky jsou kostky ledu, lihovina, víno či nealkoholický likér a doplní se sodovkou nebo jiným syceným nealkoholickým nápojem. Typické pro tyto nápoje je suchost.
- **egg Noggs** – typické pro tyto nápoje je mléko a vejce, z lihovin rum, brandy, ale také dezertní vína či destiláty. Podávají se studené i teplé. Připravují se v šejkru.
- **fizzes** – je typické, že při servírovaní hostovi musí nápoj šumět. Servírujeme převážně v tumbleru nebo flétně. Základní složky jsou cukrový sirup, citronová šťáva, lihovina, led a na dolití šumivý nápoj, sekt, soda nebo jiný sycený nápoj.
- **flips** – základní suroviny jsou žloutek (pouze čerstvá vejce), dále cukr a lihovina. Připravujeme v šejkru, servírujeme v gobletu a nahoru strouháme muškátový oříšek.
- **frappés** servírují se ve sklence na šumivé víno, tumbleru s přiloženou lžičkou a slámkou. Základní surovinou je jemně mletý led, lihovina nebo likér, například mátový nebo anýzový.

Obr. č. 18 – Egg Noggs Obr. č. 19 – Brandy - flip Obr. č. 20 – Cuba libre

- **sodas** – se připravují jednoduše v tumbleru, do kterého se vloží několik kostek ledu, odměří se lihovina a doplní se vychlazenou sodou.
- **sorbets** – základní suroviny jsou šumivé víno, lihovina, ovoce, zmrzlina nebo led. Servíruje se v misce se lžičkou a slámkou.
- **sours** – se připravují v šejkru. Vloží se kostky ledu, dále citrusové šťávy, cukrový sirup a lihovina. Vše řádně protřepeme a přelijeme do sklenky na sour ve tvaru šampaňské flétny či koktejlové sklenky. Můžeme ozdobit řezy citrusů a koktejlovou třešní.

10. 2. VYBAVENÍ BARU

Mezi důležité pracovní nástroje barmana patří:

Míchací sklenice – mírně konická nádoba o obsahu kolem 50 cl, používá se k přípravě nápojů z ingrediencí, které se bez obtíží spojují.

Barové sítko – strainer – zabraňuje, aby led z míchací sklenice vnikl při nalévání nápoje do sklenice hosta.

Míchací lžička – má dlouhé, po celé délce zakroucené držátko zakončené na jedné straně samotnou lžičkou. Používá se i na vymačkání šťávy například z limetek.

Třídílný šejkr – skládá se z těla, hlavy a zátky. Většinou bývá celokovový, ale v dnešní době lze koupit i z části skleněný nebo umělohmotný. V hlavě šejkru je sítko, které, usnadňuje nalévání.

Šejkr Boston – dvoudílný, skládá se z kovové a skleněné části, skleněná se dá používat i jako mixglass.

Stříkací láhev – skleněná baňka se speciální zátkou, kterou na vnějším konci prochází zúžená trubička. Používá se při přidávání ingrediencí odměřovaných na střiky neboli "dashes". Platí, že 10 střiků jsou přibližně 2 cl nápoje.

Odměrky – používají se:
- skleněné – nalévají se po rysku, nejčastěji používané,
- kovové – nalévají se po okraj,
- kovové oboustranné – z jedné strany odměrka na 2 cl a z druhé na 4 cl, nalévají se po okraj,

Nalévátka – usnadňují nalévání lihovin, jsou z různých materiálů a také různých tvarů.

Prkénko – bývá z různých materiálů – dřevo, nylon, umělá hmota (nejlepší z hlediska údržby), mohou být i protiskluzová. Ideální rozměry jsou 25 x 16 cm používají se na krájení ovoce nebo zeleniny.

Nůž – s dvojitou špičkou, který se používá i jako vidlička, ostří bývá zoubkované nebo vlnité.

Muddler (mačkátko) – dřevěný nastroj na vymačkávání čerstvého ovoce nebo drcení bylinek.

Lis na citrusy – pro snadnější a rychlejší údržbu se musí umýt ihned po použití:
- pákový – nehlučný velmi účinný,
- elektrický – u některých modelů lze regulovat její hustotu – více či méně dužiny,
- ruční – vhodný pro domácí bary.

Vývrtka a otevírák – slouží k otevírání korkových, korunkových a umělohmotných uzávěrů. Někdy se také k otevírání lahví používá takzvaný **číšnický nůž**.

Mixéry
- vrtulkové – nápoj pouze promísí – vhodný pro přípravu zmrzlinových míchaných nápojů,
- nožové – vložené suroviny rozsekají.

Zásobníky na led – v některých pracovních pultech jsou již zásobníky přímo zabudované.

Obr. č. 21 – Zásobník na led

Obr. č. 22 – Otvírák na lahve

Lžíce na led – nabírací plocha by měla být perforována a dostatečně velká.

Lopatka na led – v nabírací ploše nejsou otvory, používá se především k nabírání ledové tříště.

Kleště na led – slouží k překládání ledu do míchací sklenice.

Hřbodec na led – na rozpojení spojeného ledu v chlazených zásobnících.

Mlýnek na led – slouží k přípravě vločkového ledu

Krustovač (crustas maker) – soustava tří misek zasouvajících se do sebe, které slouží při přípravě okrasného okraje na sklenici.

Zásobník na ovoce – dělená nádoba s víkem.

10. 3. NÁPOJOVÉ SKLO

Koktejlová sklenice – sklenice na dlouhé stopce. Používá se na suché aperitivy, klasické koktejly a digestivy.

Tumbler – dlouhá úzká sklenice bez stopky se silným dnem o různém objemu.
- malý tumbler – obsah cca 16 cl, používá se na sodas,
- střední tumbler – obsah 20 cl, používá se na fizzes, collinses, egg noggs,
- velký tumbler = high ball glass – obsah 25 – 30 cl, používá se na tzv. dlouhé nápoje – highballs, coolers, lemonades.

Old fashioned glass – v podstatě menši a širší tumbler, používá se pro servis lihovin a likérů na led tzv. on the rocks.

Sektová sklenka – všechny typy jsou na vysoké noze, používají se pro všechny nápoje obsahující sekt nebo šampaňské
- miska – sklenice se širokým kalíškem používá se například na flipy,
- flétna – vysoká útlá sklenice,
- špička – vysoká sklenice s rozšiřujícím se kalíškem.

Sklenky na víno
- bílé víno – čirá tenkostěnná ve tvaru tulipánu střední nebo menší velikosti, aby víno neztratilo ideální teplotu. Na lehká bílá a růžová vína se používají sklenice s otevřeným okrajem, ve tvaru zvonu. Obsah cca do 20 cl,
- červené víno – čirá tenkostěnná sklenice větší velikosti ve tvaru tulipánu ke konci s mírně zavřeným kalichem pro ideální rozvinutí buketu. Obsah cca 20-40cl,
- dezertní víno – čirá tenkostěnná sklenice (copita) Obsah cca 10 cl,

Obr. č. 23 – Sklenky na vína

Obr. č. 24 – Goblet

Obr. č. 25 – Sklenka na koňak

Goblet – sklenice na stopce tulipánového, ale otevřeného tvaru o obsahu, používá se na exotické long drinky.

Koňaková sklenka – sklenice různého obsahu na krátké stopce balonového tvaru. Používá se na servis koňaku, brandy, calvadosu.

Likérová sklenka – sklenice na stopce o obsahu 5 cl. Používá se při podávání lihovin –likérů.

Sklenka na Margaritu – (jeden z nejznámějších a nejoblíbenějších koktejlů na bázi tequily) Může se podávat i do sklenice Super Margarita o obsahu 1,3 l.

Sklenky na horké nápoje – silnostěnná sklenice používaná pro podávání svařeného vína, grogů, teplých punčů, čaje, ovocných horkých nápojů a kávy.

Sklenka na bowli – nízká sklenice s ouškem, v horní části hodně otevřená, důležitá je i terina na bowle.

Obr. č. 26 – Sklena na bowle

Obr. č. 27 – Sklenka „Špička

10. 4. ZÁKLADNÍ PRAVIDLA A HYGIENA PŘI SERVÍROVÁNÍ NÁPOJŮ

- **Dodržujme stanovené suroviny** a jejich množství dle dané receptury.
- **Led** je nejdůležitější surovinou baru. Používáme kleště, lopatku nebo lžíci.
- **Horké nápoje** se podávají vždy do předehřátých nádob
- **Sklenka** musí být vždy předchlazena.
  Používají se dva způsoby na vychlazení sklenky:
  - sklenku vložíme do lednice nebo mrazáku.
  - frapování – sklenice se naplní do 2/3 ledem a točí se sklenkou, nebo se míchací tyčinkou ledem míchá, dokud se sklo nevychladí.
- **V šejkru nikdy neprotřepáváme nápoje sycené** oxidem uhličitým.
- **Nápoj se podává okamžitě po namíchání.**

10. 4. 1. Příprava nápoje přímo v servírovací sklenici

Tento způsob přípravy nazýváme **straight way** a používáme jej u lehce pojivých ingrediencí.
Používáme převážně sklenice typu tumbler – dva postupy přípravy:
- do předchlazené sklenice se vloží několik kostek ledu, přidá se odměřená lihovina a dolije se nealkoholický nápoj,
- do předchlazené sklenice se nejprve vloží hůře pojivé suroviny a promíchají se. Poté se přidá led, opět se promíchá a nakonec se přidají zbylé složky dle receptury. Tento postup je typický u přípravy collinsů,

10. 4. 2. Příprava nápoje v šejkru

Šejkry slouží k přípravě nápojů, které mají hůře spojitelné ingredience (vejce, cukr, smetanu, mléko, ovocné šťávy). **Nikdy se do něj nevkládají sycené nápoje!** Do šejkru se vloží pomocí lopatky led a podle potřeby další ingredience. A dále postupujeme podle dané receptury.

10. 4. 3. Příprava nápoje v mixéru

V mixeru se připravují **nápoje obsahující zmrzlinu, ovoce, smetanu nebo vejce.** Před začátkem se připraví ozdobná dekorace (je-li uvedena v receptuře). Do mixéru se vloží ledová tříšť, dále potom ostatní ingredience podle receptury. Nápoje, kde je zmrzlina, připravujeme přímo v servírovací sklenici.

10. 4. 4. Příprava nápoje vrstvením

Jednotlivé vrstvy musí zůstat odděleny, jedna surovina nad druhou. Každá tekutina má svoji **hustotu**, některá je hustší tzn. i těžší (likéry), jiná lehčí (lihoviny) a také **jinou barvu**, takže lze vytvářet pestré barevné kombinace. V recepturách jsou jednotlivé suroviny uvedeny podle pořadí, v jakém se mají nalévat. Vždy se začíná od nejtěžší suroviny, která se nalévá

přímo do sklenice – vytvoří první vrstvu. Mezi tyto nápoje patří například nápoj takzvaný **Semafor**, který se připravuje z griotky, vaječného likéru a peprmintového likéru.

Vrstvy se nalévají dvěma způsoby:

- přes lžičku – používáme převážně kávovou lžičku. Přeléváme pomalu přes lžičku přímo do sklenice. Stejně tak se postupuje u dalších vrstev.
- přímo do sklenice – sklenice se nakloní a pomocí nalévátka v láhvi se tekutina nalévá po stěně sklenky od nejtěžší po nejlehčí – dle obsahu cukru.

10. 4. 5. Příprava krusty

Krusta se může připravit dvěma způsoby:

- čtvrtkou citronu nebo limetky se přejede dokola po okraji servírovací sklenice a tento okraj se potom ponoří do misky s jemným krystalovým cukrem, solí nebo i jinými surovinami.
- krustovač – okraj sklenice se přitiskne na houbu v horní misce a tím se stejnoměrně navlhčí v citronové šťávě, potom se sklenice ponoří do misky s cukrem, solí atd.

10. 4. 6. Dekorace a ozdoby nápojů

Dekorace a ozdoby nápojů jsou trendová záležitost:

- Ovoce, zelenina i bylinky musí byt vždy čerstvé.
- Do nápojů používáme jako ozdobu převážně citrusové plody, papáju, ananas, jahody, mango, atd.
- Ze zeleniny používáme nejčastěji okurky, celer, mini rajčata, řapíkatý celer, nakládané cibulky, olivy atd.
- Z bylinek máta peprná, meduňka, skořice celá, zázvor, sůl, atd.

Ke zdobení se mohou využít i nejedlé suroviny např. květy orchideje, růže.

Tvary dekorace:

– plátky, osminky, spirály, řez kůry, zeleninové hranolky, kuličky, různě napichované špízy aj.

Záleží na fantazii barmana. **Dekorace se může zavěsit na okraj sklenky, vložit přímo do nápoje nebo položit na napichovátko přes okraje skleničky.**

10. 5. LED

Led je jedna z nejdůležitějších surovin. Ve většině barů jsou výrobníky ledu již součástí barového pultu. Led může být různých tvarů, barev a přísad, jako jsou například zamražené ovoce, bylinky atd. Led se používá **i jako dekorace.**

Druhy ledu a jeho použití

- Ledové kostky – Nejvhodnější jsou kostky ve tvaru krychle, kdy hrana kostky by měla být cca 30 mm. Menší kostky je možno využít jako vločkový led do dlouhých nápojů.
- Vločkový (drcený) led – používá se pro přípravu speciálních nápojů (např. Piňa Colada, Mojito, Margarita atd.).

10. 6. ANATOMIE MÍCHANÝCH NÁPOJŮ

Tento popis se týká především krátkých nápojů, takzvaných **koktejlů.** Každý koktejl, má-li být hoden svého jména, se musí skládat ze dvou, někdy i ze tří částí.

1. BÁZE – **udává základní ladění koktejlu.** Převážně je to 50% až 70% obsahu nápoje. Báze je nejčastěji whisky, vodka, gin, tequila, rum, likéry a kořeněná vína. U většiny nápojů se používá jedna báze.

2. MODIFIKÁTOR – zjemňující a aromatizující báze, která dává koktejlu charakter:

- aroma – vermuty, aperitivní speciality,
- ovocná chuť – ovocné džusy,
- ostatní – smetana, cukr, vejce,

Modifikátor nesmí převládat nad bází.

11. PŘÍPRAVA A VÝZDOBA TABULÍ A PROSTOR

Podávání pokrmů a nápojů u slavnostních tabulí je speciální forma obsluhy a používá se při společenských akcích zvaných **banket**, kde hlavní důraz je kladem právě na gastronomickou stránku akce.

Příprava a výzdoba tabule následuje vždy až po složité práci, kterou představuje **kompletní příprava a organizace takovéto akce.** Tuto činnost obvykle provádí pracovníci banketního oddělení nebo vedení restaurace a má své zaběhnuté postupy a zákonitosti. Ve chvíli, kdy jsou všechny organizační záležitosti vyřešeny, je potřeba začít už přímé přípravné práce. Ty jsou obvykle zahájeny den před plánovanou akcí. **Nejprve se sestaví slavnostní tabule.**

Tvar slavnostní tabule

Tvar slavnostní tabule se vždy volí podle počtu účastníků a typu akce. Možností je více. Usazování hostů se řídí podle společenských pravidel. Některé typy akcí, například svatba, mají usazení hostů velmi specifické.

Obr.č.28 – Slavnostní založení stolu - tabule

Prostírání tabulí

Veškerá příprava inventáře se řídí podle skladby menu a skladby nápojů v menu. Na stole by nemělo být pro jednoho hosta víc než čtyři sady příborů a čtyři různé sklenice. Dnešním trendem je ale spíše jednodušší založení a příbory a sklo se v průběhu akce dokládají.

Výzdoba tabulí

Konečná výzdoba tabule se řídí vždy podle typu akce. Obvykle se používá vhodně zvolená květinová výzdoba; vždy jde přitom pouze o řezané a aranžované květiny, svíčky, eventuálně vhodné dekorativní předměty. Barevné ladění se podřizuje například firemním barvám, příležitosti a typu události apod. **Tradiční barvy se volí v případě svatební tabule.**

Vždy přitom platí pravidlo, že dekorace musí být voleny v takové velikosti (výšce), aby nevadily hostům ve výhledu, dále nesmí zasahovat do talířů a například vůně květin nesmí být příliš silná.

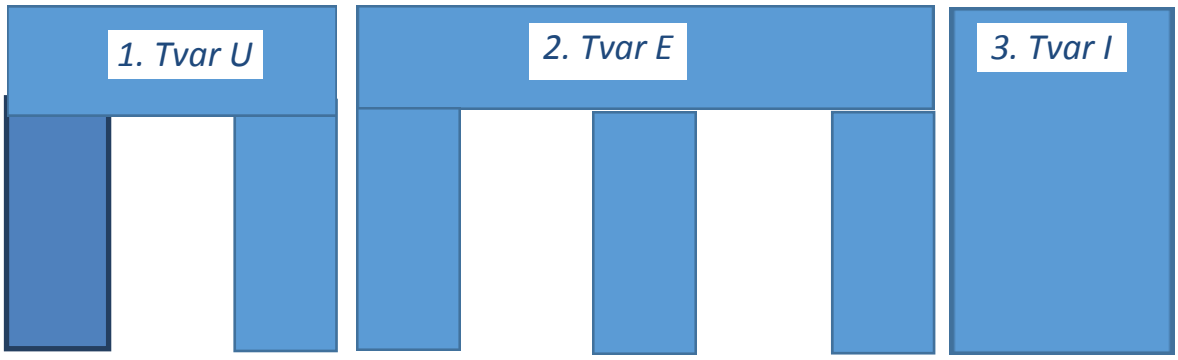
Obr. č. 29 – Dekorace stolů

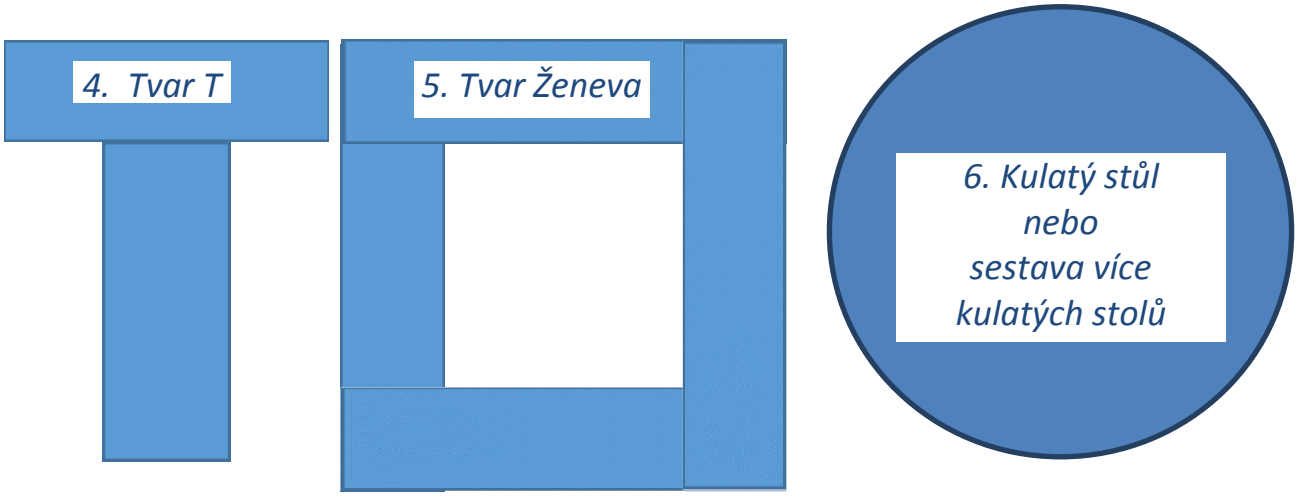
Výzdoba prostor

Výzdoba prostor, kde se akce koná, popř. prostor přilehlých, se řídí striktně podle typu akce. Nejtypičtější je slavnostní svatební hostina, která má základní rámec výzdoby daný tradicí. Výzdoba prostor se vždy řídí podle požadavků objednatele a jeho finančních limitů. Samozřejmě je možné, aby výzdobu prováděla i externí firma. Ať objednaná hotelem, nebo objednatelem akce.

Obr. č. 30 – Výzdoba stolu

Typy slavnostních tabulí





12. ORGANIZOVÁNÍ PRÁCE V BĚŽNÉM PROVOZU A PŘI GASTRONOMICKÝCH AKCÍCH

Před zahájením každé akce je třeba postupovat podle pravidel **organizace práce v provozu:**

- Důležitá je **příprava pracoviště** před zahájením provozu – akce.
- Všechny **úklidové práce** se řídí sanitárním řádem a úklid probíhá pravidelně.
- K dennímu **úklidu** patří otření prachu, větrání, kartáčování moltonů a vytření podlah a příprava inventáře.
- Je třeba také zajistit přísun čerstvého vzduchu – řádně **vyvětrat**.
- **Veškerý personál se seznámí s denním plánem.**
- **Připravují se** jídelní stoly, pomocné stoly a nabídkové vozíky.
- Následuje příprava a **seznámení se s jídelním a nápojovým lístkem.**
- Dále proběhne **příprava výčepu** a kontrola veškerých prostor restaurace.
- Během provozu si číšníci určí rozdělení práce podle systémů obsluhy.
- **Základní systémy obsluhy je:** rajónový systém, systém vrchního číšníka, vídeňský systém a francouzský systém.
- **Číšníci během provozu** provádí úklidové práce, zakládají potřebný inventář a obsluhují hosty.
- **Po skončení provozu** zaměstnanci uklidí veškerý inventář, vynesou odpadky a zkontrolují pracoviště.

Organizace práce při gastronomických akcích

- Gastronomické akce jsou vhodnou příležitostí pro každého zaměstnance dokázat svoji profesionalitu.

- Podle způsobu pohoštění dělíme hostiny na bankety a rauty, slavnostní oběd, večeře, společenský oběd, soukromé hostiny – svatební, promoční, atd.

Pravidla přípravy hostin

Před zahájením každé akce je třeba dohodnutí všech důležitých okolností v dostatečném časovém předstihu – příležitost, datum a čas, počet osob, složení hostů, požadavky hostitele, finanční limit, a případné výjimky či zvláštní přání hostů.

12. 1. BANKETNÍ ZPŮSOB OBSLUHY

Pro banketní způsob obsluhy je charakteristický společný nástup obsluhy a překládání pokrmů z mís z levé strany na předem založené talíře. Hosté si mohou překládat i sami, tzv. francouzský způsob.

Do 10 hostů je vhodné používat překládání pokrmů z keridonu.
Obsluha většinou pracuje ve dvojici a před zahájením musí každý znát svou práci a pozici. Práci rozděluje vedoucí banketu.

Nejdříve proběhne uvítání hostů – hosté jsou usazeni k tabuli dle zasedacího pořádku.

Jako první se nabízí aperitiv.
Dále pak přistupuje obsluha, která překládá veškeré pokrmy zleva – obsluha probíhá zrcadlově.
Po skončení se číšníci postaví za posledního hosta svého úseku čelem k vedoucímu, který dává pokyn k odchodu.
Při významných příležitostech se používají bílé rukavice, kdy obvykle obsluhují jen muži.
Nejdříve proběhne uvítání hostů – hosté jsou usazeni k tabuli dle zasedacího pořádku.

Jako první se nabízí aperitiv.
Dále pak přistupuje obsluha, která překládá veškeré pokrmy zleva – obsluha probíhá zrcadlově.
Po skončení se číšníci postaví za posledního hosta svého úseku čelem k vedoucímu, který dává pokyn k odchodu.
Při významných příležitostech se používají bílé rukavice, kdy obvykle obsluhují jen muži.

Banket je nejslavnostnější způsob obsluhy a proto se používá při společenských akcích, organizované při významné události, s velkou hostinou a tabulí.

Jídlo se podává vzorovým slavnostním způsobem. Slavností tabule se pořádá u stolů, které jsou sestaveny do různých tvarů. Samozřejmě i výzdoba odráží účel hostiny, slavnostní tištěné menu informují o podávaných pokrmech a nápojích. Při banketu obvykle obsahují i jméno hostitele, účel pořádání hostiny a datum a místo konání. Nedílnou součástí tabule jsou jmenovky.
Zasedací pořádek u stolu má být předem určen. Čestné místo v čele je vyhrazeno nejvýznamnějšímu hostu, naproti sedí hostitel. Místa dam a pánů se střídají, manželé by neměli sedět vedle sebe. Přípitky zahajuje hostitel.
Pořadí jídel a nápojů je pevně určeno, obsluhují číšníci. Klasické menu se obvykle skládá z předkrmu, polévky, dvou masitých jídel s přílohou servírovaných po sobě, moučníků, sýrů, ovoce a kávy. Aperitiv se podává ještě před zasednutím ke stolu. Součástí banketu je i servis digestivu.

Banket má svá pravidla při servírování pokrmů:

Studený předkrm by měl být jednoduše upravený, aby ho číšník se servírovaného plata nabral najednou. Nanejvýš na dva pokusy. Polévka se podává v nádobě zvaná terina. Personál si ji podkládá ubrouskem a talířkem . Při servírování ji nepokládá na stůl, ale jen se co nejblíže přiblíží k talíři a opatrně nalévá přiměřené množství.. Pokrmy s teplými přílohami servíruje až tříčlenný personál. První číšník předkládá maso, druhý přílohu a třetí pokrm doplní omáčkou nebo šťávou. Často, ale bývají omáčníky s naběračkami založeny na stole a hosté se obsluhují sami. Salát nebo kompot můžeme být hostům servírován před podáváním jídla. Stejně jako pečivo, které by mělo být zakryto plátěným ubrouskem. Pečivo se může v průběhu konzumace jídla doplňovat. Ovocné a zmrzlinové poháry a ostatní připravené dezerty se mohou servírovat přímo na miskách či dezertních talířcích formou klasické restaurační obsluhy. Před servírováním dezertů personál odklízí pečivo. Káva se předkládá ke konci menu na sůl bez podkladového klubového talíře a čerstvě očištěný stůl.

Servírování nápojů v rámci banketu:

I u servírování nápojů se dbá na zažité rituály. Aperitivy, které se podávají u stolu přinášíme nalité na prostřených platech a podáváme zprava. Po dohodě s hostitelem je možné aperitivy nalévat, především vermuty, do předem založených sklenic s plátkem citronu. Je pravidlem, že všechny nápoje podáváme před servisem samotného chodu, ke kterému jsou nápoje určeny, tak abychom hosty nerušili v konzumaci. Lahvové víno se přináší otevřené a nalévá se bez degustace do 2/3 sklenice. K servírování dobře vychlazeného šumivého vína si většinou personál vypomáhá příručním stolkem. Jedna láhev většinou vyjde na 7 až 8 lidí. Hostina končí podle pokynů hostitele. Hostitel se s hosty loučí osobně u východu z místnosti. Je také zvykem, že personál při těchto významných akcích tvoří špalír jak na začátku, tak na konci hostiny. Účet by hostitel měl dostávat ve vhodný okamžik a pokaždé mimo slavnostní tabuli.

12. 2. RAUTOVÝ ZPŮSOB OBSLUHY

Jedná se o volnější způsob stolování, protože zde probíhá samostatný výběr pokrmů a nápojů.

Při rautu se nesestavuje menu jako u banketu a servíruje se co největší výběr.

Vedoucí sestaví pracovní příkaz, kde se uvádí počet a druhy pokrmů.
Rautový stůl se skládá z několika stolů, **nejdůležitější je stůl studený,** dále pak teplý a nápojový. Zúčtování stejné jako u banketu.

Pokrmy se účtují všechny, i ty nezkonzumované, nápoje pouze skutečně zkonzumované.

13. OBSLUHA ZAŘÍZENÍ V ODBYTOVÉM STŘEDISKU

Mezi zařízení v odbytovém středisku patří například stroje na výrobu teplých nápojů, studených nápojů a míchaných nápojů.

Mlýnky na kávu –používají se na mletí čerstvé kávy před přípravou kávy:

- Pražená kávová zrna se umístí do násypky.
- Po spuštění motoru jsou rozemleta.
- Mletá káva spadá do zásobníku.
- Mlýnek na kávu umožňuje nastavit hrubost mletí.
- Zpravidla je zde také mechanismus pro pěchování mleté kávy do sítka páky espresso kávovar.

Čerstvě namletá káva má výraznější vůni a chut.

Výrobníky překapávané kávy
Používají se při výrobě čerstvé kávy a také i pro výrobu čaje.

- Pitná voda se v zařízení ohřívá a trubkou v horní části proudí do termonádobky.

- Zde teplá vodu prochází přes vrstvu mleté kávy a dochází k vlastní výrobě nápoje.

Výrobníky překapávané kávy vyžadují pravidelné čištění a dle místních podmínek i odstranění usazenin vodního kamene.

Espresso kávovary

Jsou určeny pro přípravu espresso kávy. Poskytují vařící vodu a páru.

Espresso káva je po stránce výroby charakteristická zejména tím, že vzniká průchodem teplé vody přes silně upěchovanou vrstvu namleté kávy ve velmi krátkém čase za působení tlaku.

Existuje široká škála kávovarů určených pro výrobu různých druhů káv:

- Plnoautomatické – např. na přípravu capuccina, espressa, latté. Tyto kávovary jsou vybaveny mlýnkem na kávu, tryskou na našlehání mléka.
- Poloautomatické (pákové) – zde si uživatel musí sám namlít kávu a upěchovat do odnímatelné nádobky. Tento kávovar je také opatřen tryskou na našlehání mléka.

- Poloautomatické plněné kapslemi – princip je obdobný jako u pákových kávovarů, jen do strojů se vkládají kapsle. Tyto kávovary mají menší rozměry a hmotnost.

- Manuální pístové – kde vytvoření tlaku není dosaženo čerpadlem, ale ruční pákou.

- Mocca pot (Macchinetta-malý stroj) – italský kávovar.

Obr. č. 31 – Espresso kávovar

Postmix

Postmix je zařízení určené **pro čepování hotového nápoje**, chlazeného na optimální teplotu. Výroba sycených nápojů tak probíhá přímo na provozovně.

- Odebírá se voda z běžného vodovodu.
- Voda se dále chladí a sytí oxidem uhličitým, který je převáděn přes redukční ventil z tlakové lahve.

Používá se zejména v provozovnách rychlého občerstvení.

Obr. č. 32 - Postmix

Lisy na citrusy, odšťavňovače, mixéry

Lisy na citrusy slouží k separaci šťávy.

- Do násypky se umístí omyté citrusy, ostatní provede stroj sám.
- Využívají se i na přípravu míchaných nápojů.

Pro větší objemy jsou vyvinuty automatické odšťavňovače.

Barové mixéry

- jsou určeny k přípravě míchaných nápojů.
- Korpus bývá z plastu nebo nerez oceli.

Výrobníky a drtiče ledu

Bez ledu se neobejde žádná provozovna. Pro výrobu ledu jsou používány výrobníky ledu.

- Chladící okruh odebírá vodě teplo a tím se mění v led.
- Ledové kostky s oblými hranami jsou určeny pro chlazení nápojů, a díky kompaktnímu tvaru odtávají v nápoji pomalu.
- Ledové kostky s ostrými hranami jsou určeny pro chlazení míchaných nápojů.

14. OBSLUHA VÝČEPNÍCH ZAŘÍZENÍ

Výčepní zařízení se používá na čepování nápojů, převážně piva, ale i ostatních nápojů například limonád.

Výčepní zařízení dělíme:

- výčepní sklad,
- vlastní výčepní zařízení tzv. výčep.

Výčepní sklad

- musí mít pevnou podlahu se sklonem k odpadu,
- odpad je opatřen gulou proti zápachu a hlodavcům,
- teplota vzduchu je maximálně 12°C,
- chladící a tlakové soustrojí musí být umístěno mimo sklad,
- mezi skladem a výčepem je vždy co nejkratší vzdálenost,
- je dobře větratelný,
- má dobrou dostupnost kvůli dopravě,
- musí být zajištěn proti vniknutí cizí osoby.

Obr. č. 33 – Výčepní zařízení

Výčepní zařízení

- **Výčepní místnost** neboli **výčep** slouží nejen k čepování nápojů, ale i k drobnému prodeji.
- **Výčepní stůl/stolice** se skládá z dochlazovače a skladovacího prostoru.
- Horní část je převážně kovová deska s hlavou a výčepními kohouty s horizontálním nebo vertikálním ovládání.
- **Deska** je z nerezavějícího materiálu, má zvýšený okraj, zaoblené rohy a sklon k odpadu.
- Odpad je kryt vyjímatelnou mřížkou.
- Deska je také opatřena přívodem vody a vaničkou.
- **Výčepní kohouty/pípy** mají na konci sítka, která jsou vyjímatelná a snadno čistitelná.
- **Narážecí zařízení** se používá k nanáření **KEG sudů** – připraví se narážecí hlavice připojením pivního a vzduchového potrubí, sejme se ochranné víčko ze sudu a očistí se uzávěr. Bokem se nasadí narážecí hlavice na doraz na uzávěr sudu. Stlačí se páka

narážecí hlavice tak, aby zaskočila aretační pojistka. Při ošetřování narážecí hlavice se čistí spojovací plochy vodou a kartáčem, věnuje se pozornost pojistce zpětného tlaku. **Vždy se dodržují pokyny výrobce.**

Obr. č. 34 – KEG sudy

Údržba výčepního zařízení

- **čistění potrubí** probíhá minimálně jednou za týden a proplachování potrubí po každém vytočeném sudu pitnou vodou pomocí adaptéru na narážecí hlavici KEG, používá se čistící agregát s čerpadlem s možností střídání průtoků,
- **čištění probíhá proplachováním vodou při teplotě 65°C**, po každém třetím čistění je třeba vyměnit druh chemického prostředku kvůli možnosti vzniku odolných mikroorganických kultur,
- **stáčecí potrubí k tankům** –čistí se mechanicky pomocí průtahových kartáčů a přidává se chemický roztok s vodou,
- **vzduchové potrubí** – čistí se jedenkrát za 3 měsíce,
- **výčepní tanky** – čistí se mechanicky i chemicky před každým naplněním,

- **používají se běžné čistící prostředky, kartáče a pitná voda. Tanky na pivo** jsou zásobníky automatických cisteren, kde je několik oddělených komor o velikosti několika desítek hektolitrů. Tanky jsou umístěny v tepelně izolovaných tankovnách.
- **výčepní stůl** – ošetřuje se průběžně po skončení provozu, omývá se pitnou vodou a běžným saponátem, klade se důraz na omytí pivního šlemu.
- **výčepní kohouty** – sítka se denně proplachují pitnou vodou, poškozená se vyměňují,
- **výčepní sklad** – se uklízí průběžně po skončení provozu, minimálně jednou za týden. Průběžně se zde provádí také důkladnější úklid, který zahrnuje omývání zdí a podlahy. (– zdi se omývají v případě, že po narážení sudů došlo k jejich potřísnění). Současně se kontroluje trvanlivost uskladněného piva.

Čepování piva

Pivo by **po načepování mělo mít teplotu 8°-10°C,** hustou bílou pěnu, pokud se nejedná o pivo kvasnicové, nefiltrované nebo nepasterizované, **musí být čiré.**

Pivo se čepuje po skle na jeden nebo dva tzv. zátahy.

- Umytá sklenice se vypláchne studenou vodou.
- Sklenice se přiloží k pípě v úhlu 45°.
- Pivo se čepuje na jeden zátah, takzvaná mokrá hladinka nebo na dvakrát, s vysokou hustou čepicí, aby se zabránilo oxidaci.
- Pěna je hustá, stabilní a pivo by mělo ve sklenici kroužkovat.
- Před narážením se, pokud možno, nehýbe sudy.
- Před čepováním čerstvě naraženého piva a při zahájení provozu se odtočí a vyleje nejnutnější množství piva, které je znehodnoceno dlouhým stáním v potrubí.

Obr. č. 35 – Závada při čepování piva – pivo nepění

Chyby při čepování piva:

- točení z výšky na několikrát,
- přelévání piva z jedné sklenice do druhé,
- točení a míchání pro vytvoření piva,
- špinavé nebo mastné sklenice,
- roztočení několika piv a následné dotáčení piva v několika krocích,
- dotáčení tzv. kapaných piv,
- přechlazené pivo.

Závady při čepování piva:

- pivo neteče – příčina uzavřený kohout na jehle, neprůchodné potrubí, poškozené potrubí, nefungující tlakové ústrojí,
- pivo pění – příčina technologická závada, málo zchlazené, vysoký přetlak, špatná průchodnost potrubí.
- pivo nepění – příčina technologická závada, nízký přetlak, netěsnost potrubí, nízká teplota piva.

Odstranění závad – pěnivost upravíme změnou přetlaku a seřízením na potřebnou teplotu.

15. NAKLÁDÁNÍ S INVENTÁŘEM

Inventář na úseku obsluhy **se dělí do těchto základních skupin.**

- malý stolní inventář (MSI),
- velký stolní inventář (VSI),
- textilní (Prádlo),
- pomocný inventář
- sedací a stolový inventář.

15.1. MALÝ STOLNÍ INVENTÁŘ

- Leží **na stole hosta** a **na příručním stole – absacu** – popelníky, menážka, stojánky na denní nabídku pokrmů a nápojů, stojánky na tácky pod pivo, jídelní a nápojové lístky, párátníky, hořčičníky, další náhradní inventář, který je také na stole hosta.
- Během provozu číšník udržuje tento inventář v čistotě a před zahájením provede kontrolu inventáře a odstraní nedostatky spojené s provozem. Po ukončení provozu veškerý inventář uklidí na příruční stůl (absac).

15.2. VELKÝ STOLNÍ INVENTÁŘ

- Porcelánový
- Kovový
- Skleněný

Porcelánový servis

- používáme na servis teplých a studených nápojů
- na servis teplých a studených pokrmů
- na zapékání

- Na servis teplých a studených nápojů – konvičky na čaj, kávu, mléko, šálky, podšálky a různé číše.
- Na servis teplých a studených pokrmů – talíře klubový, masový, polévkový, dezertní, moučníkový, pečivový/kuvérový, máslový), teriny (mísy na polévku), omáčníky, lisy na citrusy, mísa na hlemýždě, mísy na dort, zákusky, ryby, studenou kuchyni aj.
- Na zapékání kokotka a gratinka. (gratinování=zapékání).
- Tento inventář skladujeme v suchém skladu, během provozu ho máme umístěn na určených místech. Inventář udržujeme v čistotě a před použitím ho vyleštíme suchou utěrkou. Pokud ho používáme na teplé nápoje a pokrmy, před servisem ho nahříváme, z důvodů udržení teploty pokrmů a nápojů při optimální teplotě.

Kovový servis

- na servis teplých a studených pokrmů
- příbory-jídelní
- speciální
- překládací

- Na servis studených a teplých nápojů – konvičky na čaj, kávu, mléko, šálky. (konvička na kávu je vyšší a užší než na čaj).
- Na servis teplých a studených pokrmů – mísy oválné kulaté, čtvercové, na přílohy, studenou kuchyni, teriny, omáčníky.
-
- Příbory

- jídelní (masový příbor, dezertní příbor, rybí příbor, moučníkový příbor, koktejlový příbor, moučníková vidlička, kávová lžička, dezertní lžíce, polévková lžíce).
- speciální (na hlemýždě na ústřice, na raky, na grapefruit),
- překládací (malý překládací příbor, velký překládací příbor, kleště na zákusky, špagety, cukr, lopatky na zákusky, naběračky).

Inventář se skladuje v suchém skladu, před použitím se znovu vyleští. Velkou pozornost věnujeme leštění příborů.

Skleněný inventář

- na servis teplých a studených nápojů – tenkostěnný, silnostěnný, rovnostěnný, na stopce, bez stopky.
- na servis teplých a studených pokrmů,
- na zapékání,
- sklo na víno (sklenice na bílé, růžové, červené, dezertní a šumivé víno,
- sklo na pivo (půllitry, štucy, třetinky, na stopce, s uchem),
- sklo na lihoviny (whiskovky, napoleonky, tumblery, likérky),
- sklo na nealko (vodovky, tumblery),

- Skleněný inventář skladujeme v suchém skladu, vyleštěný.
- Pivní sklo před použitím vypláchneme studenou vodou.

15. 3. PRÁDLO

- restaurační – ubrusy, naprony, moltony, štoly, banketní ubrusy; sukně – určené na rautové stoly
- hotelové (povlečení, prostěradla, župany, osušky, ručníky),
- osobní / pracovní (oblečení číšníka, oblečení kuchaře, utěrky, příručník) ,

- Prádlo skladujeme vyprané, vyžehlené v suchém větratelném skladu. Před použitím ubrusy přežehlíme. Použité prádlo skladujeme ve skladu pro použitý inventář. Praním prádla pověřujeme profesionální prádelny, některé hotely mají vlastní prádelny.

15. 4. POMOCNÝ INVENTÁŘ

- používá se jak při jednoduché, tak i složité obsluze, skladuje se v čistých skladech a pomocných stolech. Do pomocného inventáře patří například **tubus** – chladič na bílé víno, **ice kýbl** – nádoba na šumivé víno, **košíčky**, **prkénka**, **ohřívače** na pokrmy a nápoje.

15. 5. STOLOVÝ A SEDACÍ INVENTÁŘ

- **Stolový inventář**
  - dle použitého materiálu – dřevěný, kovový, skleněný, plastový, ratanový.
  - dle použití restaurační, kavárenský, konferenční, konzumační

- **Sedací inventář**
  - dle materiálu kovový, dřevěný, skleněný, čalouněný, plastový,
  - dle druhu – židle, barové židle, lavice, křesla, sedačky, boxy.

- **Nabídkové vozíky**
  - aperitivní vozík,
  - předkrmový vozík,
  - dranžírovací vozík,
  - flambovací vozík,
  - přepravní skříně.

- Keridon se používá při složité obsluze na překládání pokrmů před hostem.

16. SKLADOVÁNÍ POTRAVINÁŘSKÝCH SUROVIN

16. 1. SKLADY A JEJICH ROZDĚLENÍ

Sklady rozdělujeme do čtyř kategorií: **suché, chladné, chlazené a mrazící.**

Suché sklady

- Mají mít teplotu vzduchu cca 18° - 20 °C a nízkou vlhkost.
- Jsou určeny **pro skladování většiny běžných potravin** (mouka, krupice, ovesné vločky a další cereálie, cukr, sůl, koření, káva, čaj, těstoviny, chleba, pečivo všeho druhu, čokoláda, konzervy, olej, ocet, některé nápoje.
- V některých suchých skladech se skladují nápoje, které se podávají při pokojové teplotě. **Například červená vína, která se skladují naležato kvůli zabránění vysychání korkové zátky.**
- Suché sklady musí být **dobře větratelné**.
- Suroviny jsou umístěny v uzavíratelných obalech.

Chladné sklady

- Mají přirozenou chladnou teplotu kolem 12°C a vlhkost.
- Skladují se například **brambory, ovoce, kompoty.**
- Musí být dobře větrány.
- Využívají se i **na skladování nápojů, například sklad na pivo, víno.**
- Sklady jsou zajištěny proti vniknutí cizí osoby a hladovcům.

- Musí být hygienicky nezávadné.

Chladící sklady

- Mají teplotu od 0° do 10°C.
- Skladují **se mléčné výrobky, maso, cukrářské výrobky, masné výrobky.** Veškeré výrobky a potraviny se skladují odděleně. Sklady se využívají zejména na uložení hotových výrobků, např. u banketů a rautů.
- **Vejce** se skladují **VŽDY odděleně**!

Mrazící sklady

- Mají teplotu od -18° do -22°C.
- Skladuje se **maso, ryby, předpřipravená zelenina, zmrzliny, hotové pokrmy.**
- Suroviny se v těchto skladech skladují dlouhodobě.

16. 2. ZÁSADY PŘI SKLADOVÁNÍ POTRAVIN

- Potraviny se ukládají do vhodných skladů.
- Kontroluje se **jakost surovin** – jakost hygienická, nutriční – výživová, senzorická – chuť, barva, vůně.
- Dodržuje se **časové hledisko** – surovina, které je uskladněna déle se musí zpracovat dříve.
- Vadné a prošlé suroviny se musí ze skladu odstranit.
- **Koření a jiné aromatické látky se skladují odděleně.**
- Kontroluje se správná teplota a vlhkost skladů.
- Dodržuje se hygiena, čistota a sanitace.
- Při manipulací s potravinami pracují pouze pracovníci, kteří mají znalosti hygienického minima a vlastní zdravotní průkaz.
- **S potravinami se NIKDY neskladují čisticí prostředky** ! – ty se skladují samostatně v suchém skladu.

17. OŠETŘOVÁNÍ A SKLADOVÁNÍ NÁPOJŮ

Ošetřování a skladování nápojů se liší podle jednotlivých druhů. Dělíme tedy na skladování a ošetřování **alkoholických** nápojů, **nealkoholických** nápojů, **teplých** nebo **studených** nápojů.

17. 1. OŠETŘOVÁNÍ A SKLADOVÁNÍ ALKOHOLICKÝCH NÁPOJŮ

Ošetřování a skladování piva

- V provozovnách se nabízí pivo sudové nebo pivo v tancích.
- Pivo se převážně skladuje v pivních sklepech nebo boxech.
- V pivním sklepě se skladuje pouze pivo.
- **Pro kvalitu piva je skladování podstatné.**

Pivní sklep musí být s pevnou podlahu se sklonem k odpadu. Odpad je zabezpečen gulou proti zápachu a proti hlodavcům.
Teplota je max. 12°C. Proto chladící a tlakové soustrojí má být umístěno mimo sklad. Vzdálenost mezi skladem a výčepem je vždy co nejmenší.
Sklad musí mít omyvatelné stěny a dobré větrání a nesmí tudy procházet neizolované teplotní nebo odpadní vedení. Sklep musí být zajištěn proti vniknutí cizích osob. Skladování piva, hygiena při čepování a teplota při servisu má rozhodující vliv na kvalitu nápoje při servisu.

Ošetřování a skladování vín

- Skladují se vína převážně lahvová, někdy sudová.
- Skladování vína má významný vliv na jeho kvalitu:
  - perlivá a šumivá vína se skladují při teplotě 6° až 10°C.
  - červená a dezertní vína od 10° do 15°C.
  - bílá a kořeněná vína kolem 10°C.
- Víno s korkovou zátku se skladuje zásadně naležato, aby nedocházelo k vysychání korku.
- Víno se skladuje samostatně ve vinných sklepech.
- Požadavky na skladovací prostory jsou stejné jako u pivního sklepa.

Vady vína

- Druhotné kvašení – je zpravidla výsledkem vyššího obsahu cukru a vyšší skladovací teploty.
- Bílkovinový zákal – způsobují rychlé změny teploty.
- Křísovatění (nemoc poloprázdných sudů) – je bílý povlak, který způsobí ostrou změna chuti a víno je neprodejné.
- Octovatění vína – způsobují bakterie octového kvašení. Příčinou je nedostatečná péče a nevhodné skladování.
- Vinný kámen – je spíše závadou vzhledu a objevuje se převážně u starých vín.

Techniky chlazení vín

- Temperování vín je dosažení servírovací teploty vína pro servis.

- Frapování je pozvolné ochlazování a provádí se u vín šumivých a perlivých.
- Šambrování je pozvolné oteplování a provádí se u červených a dezertních vín.
- Změna teploty u vína musí být pozvolná, aby nedošlo k teplotnímu šoku.

Ošetřování a skladování lihovin

- Základní skladovací podmínky u lihovin jsou přiměřená teplota, čistota a sucho. Teplota by neměla přesáhnout 18°C, a u emulzních likérů nemá poklesnout pod 5°C.
- Sklad musí být větratelný a nápoje chráněny před přímým světlem, které by mohlo ovlivnit barvu nápoje.
- Lihoviny jsou nápoje stálé, snáší i vyšší teploty při skladování, **výjimkou jsou emulzní likéry!**
- Nápoje ukládáme nastojato.
- Samotný servis probíhá do vhodného inventáře a je třeba zajistit vhodnou teplotu u jednotlivých nápojů.

Vady lihovin

- zákal,
- vyšší obsah přiboudliny (ostrá chuť a zápach),
- vysrážení barviva.

Lihoviny s těmito vadami jsou neprodejné!

17. 2. OŠETŘOVÁNÍ A SKLADOVÁNÍ NEALKOHOLICKÝCH NÁPOJŮ

- **Nealkoholické nápoje dělíme** na vody, limonády, sirupy džusy, šťávy, mošty, energetické a iontové nápoje.
- Nealkoholické nápoje se skladují ve vzdušných, dobře větraných, temných a čistých místnostech.
- Teplota skladování je obvykle 2°-15°C, u konzervovaných výrobků 2°-20°C, relativní vlhkost vzduchu nejvýše 70%.
- **Ošetřování a skladování vody** probíhá za teploty 8°-10 °C, v temnu.
- **Neskladují se NIKDY na** přímém slunečním světle!

18. PROVÁDĚNÍ HYGIENICKO-SANITAČNÍ ČINNOSTI V POTRAVINÁŘSKÝCH PROVOZECH, DODRŽOVÁNÍ BEZPEČNOSTNÍCH PŘEDPISŮ A ZÁSAD BEZPEČNOSTI POTRAVIN

Provozní hygiena se provádí proto, aby byla zajištěna zdravotní nezávadnost a požadovaná jakost výrobků.

- **Sanitace** je preventivní opatření, do kterého patří očista a dezinfekce výrobních prostor a zařízení. Do postupu sanitace patří deratizace a dezinsekce. Sanitace se rozděluje na denní, týdenní, měsíční sanitaci.
- **Deratizace** je prováděna odbornou firmou, obvykle kladením nástrah proti hlodavcům, které jsou pro lidský organismus nejedovaté.
- **Dezinsekce** zahrnuje přímou likvidaci nebo omezení výskytu škůdců z kmene členovců. Z hlediska potravinářské výroby má největší význam dezinsekce proti mouchám, mravencům, broukům, švábům a rusům.

- **Hmyz způsobuje škody dvěma způsoby** – požerem a znečišťováním, resp. kontaminací surovin. **Jsou to původci chorob a nákaz.**

- **Profylaktická obrana** spočívá v omezení možnosti pronikání hmyzu do provozoven.

- **Represivní obrana** spočívá v použití biologických prostředků.

- **Elektrické lapače** jsou založeny na fototaxi – přitahování hmyzu světlem mezi mřížky s elektrickým proudem, který ho zabíjí.

Bezpečnost při práci – pro zajištění co nejvyšší bezpečnosti při práci dodržujeme tato pravidla:

- pravidelné používání ochranných pomůcek,
- nošení vhodné obuvi, nejlépe s protiskluzovou podrážkou,
- při čištění elektrických strojů se nesmějí používat mokré utěrky,
- při čištění se stroje vždy vypínají,
- pravidelná likvidace odpadu,
- seznámení se s bezpečnostními předpisy,
- veškeré nože, které se nepoužívají, se ukládají do pouzdra,
- při přenášení těžkých předmětů se pracuje minimálně ve dvojici,
- po skončení směny se veškeré elektrospotřebiče vždy vypnou a řádně vyčistí,

- velká pozornost se věnuje řádnému uzavření plynu.

Zásady bezpečnosti skladování potravin

- Potraviny se skladují ve skladech, které mají danou teplotu, vlhkost a větrání.
- Při skladování se dodržují základní hygienická pravidla.
- Ve skladových místnostech se zásadně nekouří.
- Pravidelně se u skladovaných potravin prověřuje doba trvanlivosti.
- Pravidelně se u skladovaných potravin posuzuje vhodnost konzumace.
- Pravidelně se u skladovaných potravin provádí vizuální a čichové kontroly.
- Pravidelně se u skladovaných potravin kontroluje jakost a nezávadnost.
- Při skladování nebo manipulaci se musí zabránit kontaminaci potraviny s obalem.

PRAKTICKÁ ČÁST

1. den praktická výuka 7 hodin

Nakládání s inventářem 1 hod
- rozdělení inventáře, druhy, používání, ošetřování, příprava inventáře

Podávání pokrmů a nápojů jednoduchou obsluhou 1 hod
- pravidla podávání pokrmů a nápojů
- servis snídaní, obědů, večeří
- nižší a vyšší forma servisu pokrmů
- technika obsluhy při servisu pokrmů a nápojů

Obsluha zařízení v odbytovém středisku 1 hod
- příprava, použití
- druhy zařízení

Uvedení hostů, poskytnutí pomoci při výběru z jídelního lístku 1 hod
- přijetí hostů, požadavky na obsluhující personál, základní pravidla
- uvedení hostů
- přeložení JL

Vyřizování objednávek hostů 1 hod
- převzetí objednávky
- vyřizování objednávky

Inkasování plateb od hostů 1 hod
- způsoby vyúčtování
- předložení účtu, inkasování

Skladování potravinářských surovin 1 hod
- význam
- zásady správného skladování
- druhy skladů

2. den praktická výuka 7 hodin

Podávání pokrmů a nápojů hostům při bufetovém uspořádání 1 hod
- charakteristika systému, využití
- příprava pracoviště
- organizace práce

Ošetřování a skladování nápojů 1 hod

- zásady skladování a ošetřování jednotlivých skupin nápojů

Obsluha výčepních zařízení 1 hod

- výčepní zařízení, ošetřování
- obsluha výčepního zařízení
- čepování piva

Výroba míchaných nápojů 2 hod

- charakteristika, rozdělení
- barový inventář
- příprava barového pultu

Příprava a výzdoba tabulí a prostor 2 hod

- slavnostní obsluha charakteristika
- druhy a příležitosti slavnostních tabulí
- pravidla při přípravě tabulí
- praktický nácvik

3. den praktická výuka 7 hodin

Podávání pokrmů a nápojů složitou obsluhou 2 hod

- přijetí hosta
- servis pokrmů nižší a vyšší forma složité obsluhy
- pravidla při překládání
- servis nápojů

Příprava a výzdoba tabulí a prostor 3 hod

- výzdoba a dekorace tabulí
- samostatná práce dle zadání

Výroba míchaných nápojů 2 hod

- pravidla míchání
- pomůcky a suroviny
- míchání nápojů dle receptur

ZDROJE:

1. Pomoc při výběru z jídelního lístku: Dostupný na WWW: http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fupload.wikimedia.org%2Fwikipedia%2Fcommons%2Ff%2Ff5%2FWaitress_taking_an_order.jpg&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNH7FFSEBW3zt6C4CdRlZwHHYqgBWg

2. African food menu. Dostupný na WWW: http://www.flickr.com/photos/joi/1885527/

3. Fit for Live Now. Dostupný na WWW: http://www.fitforlifenowllc.com/services

4. CBS TELEVISION. Wikimedia commons [online]. [cit. 30.7.2013]. Dostupný na WWW: http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/c/ce/Red_Skelton_Freddie_1959.JPG/453px-Red_Skelton_Freddie_1959.JPG

5. F ASTILY. Wikimedia commons [online]. [cit. 30.7.2013]. Dostupný na WWW: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Restaurant_Bill_1_2013-07-08.jpg

6. BETARI RATIH. Commons Wikimedia [online]. [cit. 12.8.2013]. Dostupný na WWW: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Waiter_at_a_Padang_restaurant.jpg

7. HTTP://FLICKR.COM/PHOTOS/RICHARDMOROSS. Commons Wikimedia [online]. [cit. 12.8.2013]. Dostupný na WWW: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:CX_First_Class_meal.jpg

8. ANTON BANNIKOV. Commons Wikimedia [online]. [cit. 12.8.2013]. Dostupný na WWW: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Airbus_A319-115X_CJ_AN1801530.jpg?uselang=cs

9. TOKUMEIGAKARINOAOSHIMA. Commons Wikimedia [online]. [cit. 12.8.2013]. Dostupný na: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Set_meal_with_fried_chicken_of_Nakau.JPG

10. DORINA ANDRESS. Commons Wikimedia [online]. [cit. 12.8.2013]. Dostupný na WWW: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Buffet-2.jpg

11. SPENCER195. Commons Wikimedia [online]. [cit. 12.8.2013]. Dostupný na WWW: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Chinese_buffet2.jpg

12. XAVIER SNELGROVE. Wikimedia commons [online]. [cit. 30.7.2013]. Dostupný na WWW: http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/1/16/Milk_clouds_in_tea.jpeg/800px-Milk_clouds_in_tea.jpeg

13. HERRICK. Wikimedia commons [online]. [cit. 30.7.2013]. Dostupný na WWW: http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/b/b1/Kakao_mit_Sahne_281104.jpg/762px-Kakao_mit_Sahne_281104.jpg

14. Glas Grog. Dostupný na WWW: http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/0/0c/Glas_Grog.jpg

15. Bowle_Seinhude*mons* . Dostupný na WWW: http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fupload.wikimedia.org%2Fwikipedia%2Fcommons%2Fthumb%2F0%2F01%2FBowle_Steinhude_2009_20090822_1.JPG%2F320px-Bowle_Steinhude_2009_20090822_1.JPG&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNEp7gTHuNkhpXvENe9dkaRDhbCxTw

16. MARLER. Wikimedia commons [online]. [cit. 30.7.2013]. Dostupný na WWW: http://farm3.staticflickr.com/2736/4328806317_23b23807f5_o.jpg

17. Sidecar – cocktail. Dostupný na WWW: http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fupload.wikimedia.org%2Fwikipedia%2Fcommons%2F9%2F94%2FSidecar-cocktail.jpg&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNHRjOdYqfMW1ofP-BtNmbVFbCdH7w

18. 11157752383_24b5a1622e_o. Dostupný na WWW: http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Ffarm4.staticflickr.com%2F3701%2F11157752383_24b5a1622e_o.jpg&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNEpZ5sHXONPpCpB2zFVThF2Ngn4-g

19. . Corretto-Brandy-Flip-Smal. Dostupný na WWW: http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fupload.wikimedia.org%2Fwikipedia%2Fcommons%2Fb%2Fba%2FCorretto-Brandy-Flip-Small.jpg&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNHCel_NaTUds7J7JcZUae0fXn0h9Q

20. CubaLibre0002. Dostupný na WWW: http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/1/1d/CubaLibre0002.jpg

21. Icemaker. Dostupný na WWW: http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/1/1b/Icemaker.jpg

22. Limonadier. Dostupný na WWW: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Limonadier.jpg

23. Red_and_white_wine_in_glass. Dostupný na WWW: http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/a/af/Red_and_white_wine_in_glass.jpg

24. GOBLET_LACMA_32.1.86. Dostupný na WWW: http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/9/9b/Goblet_LACMA_32.1.86.jpg

25. Brandy-glass-main-Full. Dostupný na WWW: http://lh5.ggpht.com/-8q5uwTT5JAw/Sg4_sESGhpI/AAAAAAAAFDA/t9WzYx_9abA/brandy-glass-main_Full.jpg

26. 2218464191_c7569d4245_z. Dostupný na WWW: http://farm3.staticflickr.com/2184/2218464191_c7569d4245_z.jpg

27. Martini_glass. Dostupný na WWW: http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/1/1d/Martini_glass.jpg

28. Dinner. Dostupný na WWW: http://www.picstopin.com/640/dinnerjpg/http:||www*josintheknow*com|wp-content|uploads|2011|07|dinner*jpg

29. Fezzo's_banquet_room. Dostupný na WWW: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Fezzo%27s_banquet_room.jpg

30. Reception Table. Dostupný na WWW: http://www.ladyhawk-events.com/pages/gallery/images/16.jpg?1313519258

31. Chef -1. Dostupný na WWW: http://www.nespresso.com/cafegourmand/images/prices/chef-1.jpg

32. Post-Mix-Soda-Machine-Spare-Parts. Dostupný na WWW: http://www.alibaba.com/product-detail/Post-Mix-Soda-Machine-Spare-Parts_113087238.html

33. 154496890_bbf6e52ad3_o. Dostupný na WWW: http://farm1.staticflickr.com/60/154496890_bbf6e52ad3_o.jpg

34. KEG SUDY. Dostupný na WWW: http://brianbeer.blogspot.cz/2005_11_01_archive.html

35. 9284326705_93f8f049f5_b. Dostupný na WWW: http://farm6.staticflickr.com/5458/9284326705_93f8f049f5_b.jpg

POZNÁMKY:

POZNÁMKY:

POZNÁMKY:

POZNÁMKY:

POZNÁMKY: