

Vysoká škola hotelová v Praze

Katedra hotelnictví

Gastronomie - servis

studijní opora pro kombinovanou formu studia

Ing. Blanka Zimáková

ISBN 978-80-87411-76-6

2017

Studijní opora pro kombinované studium

Předmět: Gastronomie – servis

Výuka probíhá ve třech modulech v rozsahu 15 hodin (5+5+5)

Předmět je ukončen zkouškou – 4 kredity

Garant předmětu: Ing. Blanka Zimáková

Přednášející: Ing. Blanka Zimáková

Zkoušející: Ing. Blanka Zimáková

OBSAH PŘEDMĚTU:

1. Seznámení s pojmy
2. Vývoj gastronomie a gastronomických služeb
3. Pracovníci v obsluze
4. Provozní inventář používaný v obsluze
5. Organizace práce v gastronomických provozech
6. Techniky obsluhy, systémy a způsoby obsluhy
7. Podávání, snídaní, obědů a večeří, brunch
8. Gastronomie a pravidla uplatňovaná při sestavování nabídky
9. Sestavování jídelních a nápojových lístků a menu
10. Společensko-gastronomické akce; banket
11. Recepce, cocktail, zahradní slavnost
12. Složitá obsluha - využití v současných provozech
13. Trendy v gastronomii

Studijní literatura:

Základní: BUREŠOVÁ, P; ZIMÁKOVÁ, B.: Gastronomické služby - servis, skripta, VŠH, třetí vydání, 155 s., Praha 2016, ISBN 978-80-87411-80-3

Doporučená: BUREŠOVÁ, P; ZIMÁKOVÁ,B; ČERTÍK,M; HÁN,J.: Vybrané kapitoly z hotelnictví a gastronomie, svazek první Gastronomické služby, první vydání, 156 s., 2014., Praha, Wolters Kluwer, ISBN 978-80-7478-498-9.

METZ,R; GRUNER,H; KESSLER,T.: Restaurace a host, EUROPA-SOBOTÁLES cz., Praha 2008, ISBN 978-80-86706-18-4

Cíle výuky předmětu:

Cílem je osvojení si odborných znalostí a dovedností týkajících se organizace práce, techniky obsluhy v jednotlivých gastronomických provozech. Naučit studenty technickému vybavení odbytových středisek ve vztahu k provozním potřebám a ekonomice provozu.

Znalosti:

Student umí definovat principy gastronomie včetně servisu, gastronomických a hygienických standardů.

Dovednosti:

Absolvent dovede využívat základní společenské a odborné techniky v provozní praxi.

Kompetence:

Absolvent předmětu je schopen implementovat poznatky při sestavování nabídky, organizovat a řídit provoz v malých gastronomických provozech.

Požadavky ke zkoušce:

Předmět Gastronomie – servis je ukončen písemnou a ústní zkouškou

Předpokladem pro její úspěšné absolvování je:

- aktivní účast na výuce
- studium základní literatury a studijní opory

Organizace studia:

Výuka předmětu Gastronomie – servis je rozdělena na kontaktní a distanční část probíhající ve třech modulech. Kontaktní výuka 12 hodin je realizována v rámci tří soustředění rozdělených po čtyřech hodinách přímé výuky (4+4+4). V každém soustředění je výuka uskutečněná v rámci jednoho modulu, který tvoří tutoriál a průvodce studiem. Převážná část kombinovaného studia je výuka formou distanční, ale studenti mají možnost po celou dobu průběžně spolupracovat elektronicky s vyučujícím na adrese: zimakova@vsh.cz, ale také lze využívat vypsane konzultační hodiny. Studenti mohou navštěvovat pravidelné přednášky v rámci rozvrhu prezenčního studia. Student si může domluvit individuální konzultaci s vyučujícím. Kontakty mezi studenty a učitelem umožňuje IS VŠH.

Časový harmonogram výuky a obsahové zaměření modulů:

1. modul (září) – (téma: 1-4)

2. modul (listopad) – (téma: 5-9)
3. modul (leden) - (téma: 10-13)

Tutoriály:

Úvodní tutoriál seznamuje studenty s obsahem předmětu, průběhem, časovým rozvržením a organizací výuky i ukončení předmětu. Studenti jsou seznámeni s cíli, studijními materiály a s požadavky ke zkoušce. Studenti jsou informováni o způsobu komunikace s vyučujícím.

Druhý tutoriál je navazující na úvodní. Obtížná témata jsou zopakována.

Závěrečný tutoriál je po probrání požadovaného učiva zaměřen také na opakování. Důraz je kladen na klíčová a problémová témata včetně zopakování okruhů k závěrečné zkoušce. Studenti jsou seznámeni s organizací písemných zkoušek a způsobem hodnocení.

Průvodce studiem:

V kontaktní části jsou studenti seznámeni s jednotlivými kapitolami studia a se způsobem práce s povinnou literaturou. Důraz je kladen na práci se studijními oporami, jež jsou zavěšeny ve studijních materiálech předmětu v informačním systému VŠH.

Zdroje využívané při studiu:

- metodologický výklad učitele – vychází ze skript
- kontaktní výuka – tutoriál a samostudium
- předepsaná literatura

1.MODUL

1. Seznámení s pojmy
2. Vývoj gastronomie a gastronomických služeb
3. Pracovníci v obsluze
4. Provozní inventář používaný v obsluze

Klíčové pojmy: *počátky kulinářství, vývoj gastronomie, současná světová a evropská gastronomie, česká gastronomie, pracovníci obsluhy, inventář*

Cíle:

- Seznámit se s gastronomickými pojmy
- Seznámit se s vývojem gastronomie
- Orientovat se v pracovních činnostech a v inventáři na úseku obsluhy

1) Seznámení s pojmy

Gastronomie

K definování gastronomie nestačí pouze označení, že jde o teorie umění kuchařského a jedlického, která se snaží v jistý soubor svézt zkušenosti lidské chuti. **Gastronomie je věda, která zkoumá souvislosti, jež ovlivňují stravování lidstva, a to od výběru surovin na přípravu pokrmů až po konzumaci.** Mezi hlavní součásti gastronomie patří:

- vhodnost výběru surovin a jejich kombinace s ohledem na zásady zdravé výživy
- metody technologického zpracování pokrmů s ohledem na finální kvalitu
- estetika, která se promítá do aranžmá pokrmu a servisu
- kultura a tradice;
- vytvoření vhodného sociálního prostředí k podávání i konzumaci pokrmů a nápojů

V současnosti gastronomii nechápeme jen ze strany technologického zpracování, ale vnímáme ji všemi našimi smysly: okem estetiku pokrmu upraveného na talíři, ale i barvu a vzhled nápoje ve sklenici a stejně tak prostředí prostřeného stolu apod. Nosem cítíme vůni, která nás neméně ovlivňuje, hmatem na jazyku posuzujeme hladkost, hrubost, tekutost potravy a chuť

jen podtrhuje všechny předcházející vjemy. Sluch je využit zejména při přípravě nápojů (protřepávání v šejkru) nalévání do sklenice a u champagne můžeme slyšet drobné perlení.

Gastronomie a kultura stolování je odrazem tradičních i současných životních návyků, národní kultury a image každé země.

Změny v životním stylu podporují rozvoj cestování a dochází stále ve větší míře k rozvoji služeb, rostoucí je poptávka i po službách gastronomických. Kvantitativní růst gastronomických podniků je minulostí, nyní je třeba se mnohem intenzivněji zabývat kvalitou poskytovaných služeb. Vzniká potřeba nového přístupu ke gastronomii. Všude kolem nás je mnoho gastronomických podniků, které nabízejí své služby v různém rozsahu a v rozdílné úrovni. Obecně lze konstatovat, že v jednotlivých zařízeních stále chybí standardy a základní odborné metody, které korespondují se současnými požadavky v oboru. S kvalitou poskytovaných služeb velmi úzce souvisí i výchova a vzdělávání pracovníků. Znalosti a zejména odborné dovednosti jsou základem úspěchů pro další fungování gastronomických služeb. Současný klient je znalý, vzdělaný a náročný.

Gastronomické služby - definice

Soubor a kombinace hmatatelného výrobku (jídla a pití) a nehmatatelné služby (servis), která se pohybuje podle rozsahu a kvality služeb v různých poměrech. Nelze je skladovat, připravují se, nabízejí, poskytují a spotřebovávají zpravidla současně na jednom místě. V některých případech se příprava, nabídka a spotřeba místně a časově krýt nemusí (catering).

2) Vývoj gastronomie a gastronomických služeb

Gastronomie a kultura stolování je odrazem tradičních i současných životních návyků, národní kultury a image každé země. S rozvojem gastronomie souvisí i způsob podávání jednotlivých pokrmů a nápojů. Talíře a misky znali předkové již v pravěku, asi v době bronzové. Talíře různých tvarů a materiálů (dřevo, drahé kovy) se začaly používat v Itálii a později ve 14. století ve střední Evropě. Do období středověku se pokrmy podávaly na společných mísách nebo na chlebových talířích, které se po jídle házely psům. Ubrusy se začaly používat v císařském Římě za císaře Hadriána (ve 2. století), ale znali je již 3000 let před n. l. v Číně. Ubrousky mají starší historii – ve starém Řecku, chránily ubrus a také se do nich otíraly lžice. Později se zastrkoval cípek do horní dírky košile, aby se předešlo potřísnění oděvu. Obvyklými se staly ubrusy a ubrousky až v 16. století. Slánky se kladly na stůl od 15.

století, byly bohatě zdobené, různých tvarů. Sůl se směla nabírat špičkou nože (etiketa nedovolovala sahat do slánky rukou). Poháry a konvice na nápoje známe také z doby bronzové. Později v 16. století se používaly i podnosy, na nichž se přinášely nápoje. Zajímavostí je, že šlechta a bohatí občané pili převážně víno, které se servírovalo i dětem, služebnictvo a selský lid pil pivo. Párátka si nosili ve středověku všichni s sebou a bohatí lidé používali tento nástroj z drahých kovů a vzácných kostí. Již ve středověku platila pravidla etikety. Například nesmělo se opírat lokty o stůl, vybírat si jídlo rukama z mís, ušpinit ubrus apod.

Italská kuchyně tvoří základ všech západoevropských kuchyní. Gastronomii lze chápat jako vzájemné propojení kulturních prvků a stravovacích zvyklostí. Stejně jako se vyvíjel člověk a lidská společnost, tak se vyvíjela gastronomie.

Důkazem je svatba Catherine De Medici (1519-1589) s francouzským králem Jindřichem II, která přinesla kromě jiného i několik lahůdek např. brzlík, lanýže, srdíčka artyčoků, ale hlavně několik italských kuchařů, kteří francouzské kuchaře naučili dělat omáčky.

Nový Svět

V souvislosti s objevením Nového světa v roce 1492 K. Kolumbus přivezl do Evropy nové suroviny – kakao, vanilku, papriku (chilli), brambory, kukuřici, slunečnice, dýně, topinambur, rajčata, batáty (sladké brambory).

Evropská kuchyně byla tedy ovlivněna produkty hlavně z Ameriky, později Evropa tvoří základ americké kuchyně. Ze současného hlediska by se tento jev dal označit jako první stupeň globalizace místní gastronomie.

Osobnosti francouzské gastronomie

- Marie-Antoine Careme (1784) je muž, kterému vděčíme za reformu francouzské gastronomie (zavedení hygieny a kuchaře pozvedl z otrocké práce na pozici umělců)
- Auguste Escoffier (1847- 1935) vznik „vysoké“ gastronomie francouzské kuchyně, začal používat zkrácené jídelní lístky – menu k praktickému použití, vedl kuchyně u Moulin Rouge a Ritzu v Paříži
- Escoffier se stal vzorem pro generace kuchařů i díky dalšímu muži
- César Ritz propojil gastronomii s hotelovým podnikáním

Evropská gastronomie

Mezi jednotné rysy patří např. způsob stolování, jednotnost v řazení pokrmů do menu a používání základních surovin pro přípravu pokrmů. Současná gastronomie má některé jednotící prvky, ale i převzaté prvky, jež jsou dotvořeny místními zvyky, zejména umem a kreativitou každého kuchaře. S růstem životní úrovně obyvatelstva a s rozvojem cestovního ruchu dochází stále ve větší míře k rozvoji služeb, rostoucí je poptávka i po gastronomických službách.

Současná gastronomie

Současným jevem je propojení jednotlivých kuchyní, které již nejsou omezeny regionálně. Kuchaři mají svůj oblíbený styl a rychle se učí novým trendům. Dnes lze koupit nepřehledné množství exotických potravin a mnoho lidí hledá nové chuťové zážitky a cizokrajnost pokrmů. Nejnovějším trendem je propojení lokálních a globálních prvků.

3) Pracovníci v obsluze

S rozvojem služeb vznikají stále nové nároky a požadavky na pracovníky v obsluze, kteří budou i nadále do určité míry ovlivňovat ekonomické výsledky podniku. Jsou to pracovníci, kteří přicházejí do přímého osobního kontaktu s klientem. V dnešní době, kdy je velký důraz kladen především na kvalitu služeb, jsou u pracovníků obsluhy vyžadovány stále nové kompetence týkající se nejen odborných a manuálních znalostí a dovedností, ale zejména dovedností sociálních a komunikačních. Kvalifikační předpoklady se liší v závislosti především na typu provozovny, případně podnikatelském konceptu jednotlivých zařízení.

Požadavky kladené na pracovníky v obsluze můžeme rozdělit na: požadavky na zdravotní způsobilost pracovníka, požadavky profesní a požadavky osobní a charakterové.

Pracovníci v obsluze:

- vedoucí střediska (Restaurant Manager, Banqueting Manager, Caffee Manager)
- vedoucí směny (Supervisor)
- vrchní číšník
- číšník, servírka
- barman
- sommelier

- barista

Každý pracovník v obsluze musí věnovat velkou pozornost osobní hygieně a úpravě svého zevnějšku tak, aby nebyla v rozporu s obecně platnými společenskými pravidly. Požadavky na uniformy pracovníků, osobní hygienu a celkovou upravenost jsou často součástí manuálů a standardů pro pracovníky v obsluze nebo mohou mít podobu interní normy organizace.

Zásady profesionálního vystupování obsluhujících:

- Udržovat si dobré fyzické i psychické zdraví
- Nosit vždy čisté oblečení a obuv
- Věnovat pozornost pečlivé úpravě zevnějšku
- Svým vzhledem ukazovat profesionální image
- Pozdravit každého hosta s úsměvem
- Být pozorní při komunikaci s hostem (iniciativní, kontakt očí apod.)
- Při objednávce pro kontrolu zopakovat přání hosta a případně taktně upozornit hosta, jak dlouho bude vyřízení objednávky trvat
- Respektovat společenské přednosti při obsluze
- Uzavřenou společnost obsluhovat najednou
- Nerušit při jídle, debaras provádět diskrétně
- Respektovat varianty odložení příborů (ale pozor na zahraniční zvyklosti)
- Při sklizení nechávat hostovi jeden kus inventáře až do odchodu (vytvářet mu tím dobrý pocit)
- Nesedat k hostům (pouze vedoucí pracovníci na vyzvání hosta)
- Netvořit hloučky, volný čas věnovat přípravám na další činnost
- Nedomlouvat se hlasitě s kolegy
- Nepoužívat v pracovní době mobilní technologie (telefon, tablet aj.) pro osobní účely
- Příručník používat tak, aby plnil svou funkci (hygienickou, estetickou a ochrannou)
- Nejíst a nepít před zraky hostů
- Nevyžadovat spropitné
- Dodržovat takt

- V obytném prostoru zůstává i v době nepřítomnosti hostů minimálně jeden obsluhující, který se věnuje přípravám stolů, úpravám prostředí apod.
- S hosty se při jejich odchodu rozloučit přátelským pozdravem a poděkováním

Časté nedostatky obsluhujících:

- Nedostatečné odborné znalosti a dovednosti personálu
- Nezájem obsluhy o prodej (výborná kuchyně a špatná obsluha)
- Podceňování hygieny při přípravě pracoviště a servisu (nečisté stoly, sklenice, příbory)
- Personál nedodrжуje pracovní morálku – nezájem o hosta
- Neochota a nezájem obsluhujících být profesionálem (neschopnost doporučit pokrm či vhodný nápoj k jídlu, apod.), nezájem o hosta
- Absence základních společenských dovedností (pozdrav, oční kontakt, komunikace)
- Špatná znalost nabídky
- Neochota a neschopnost řešit problém
- Obsluhující neumí vhodně odborně komunikovat

4) Provozní inventář používaný v obsluze

Inventářem označujeme veškeré předměty používané při obsluze hostů. Jednotlivé provozovny by měly být vybaveny patřičným zařízením a inventářem. Inventář souvisí s účelem, ale také s designem, který se mění podle módních trendů.

Základní rozdělení inventáře v obsluze

- Stolový a sedací inventář
- Restaurační prádlo
- Příbory
- Inventář na pokrmy
- Inventář na nápoje
- Drobný stolní inventář (malý stolní inventář)
- Pomocný inventář
- Pomocné stoly a vozíky

Studijní materiály: Burešová, P., Zimáková, B: Gastronomické služby-servis, skripta VŠH, třetí vydání, Praha, 2016, ISBN 978-80-87411-80-3, str. 6-18; 25-35; 59-69

Otázky:

1. Jak ovlivnil Auguste Escoffier a Marie-Antoine Careme gastronomii?
2. Vyjmenujte pracovní pozice v obsluze
3. Vyjmenujte 5 druhů talířů?
4. K čemu se používá skirting?
5. V čem se liší rybí příbor od masového?
6. Která sklenice je vhodná na podávání champagne a šumivého vína?

Klíč k řešení:

1. Auguste Escoffier dal vznik „vysoké“ francouzské gastronomie, začal používat zkrácené jídelní lístky k praktickému použití, vedl kuchyně u Moulin Rouge a Ritzu v Paříži, Escoffier se stal vzorem pro generace kuchařů. **M. Antoine Careme** vděčíme za reformu francouzské gastronomie (zavedení hygieny a kuchaře pozvedl z otrocké práce na pozici umělců).
2. Vedoucí střediska; vedoucí směny; vrchní číšník; číšník, servírka; barman; sommelier; barista
3. Klubový, masový, polévkový, dezertní, couvertový (pečivový)
4. Skirting je označení pro dlouhé „sukně“, „zástěrky“ pokrývající boční strany nabídkových stolů a používá se zejména při bufetovém stolování
5. Rybí nůž je plochý a na jeho konci je špička, jež pomáhá oddělit maso od kostí, rybí vidlička je oproti vidličce masové širší.
6. Sklenice *champagne*, *flétna*, případně *špička* na nožce

2.MODUL

- 5) Organizace práce v gastronomických provozech
- 6) Techniky obsluhy, systémy a způsoby obsluhy
- 7) Podávání, snídaní, obědů a večeří
- 8) Gastronomická pravidla uplatňovaná při sestavování nabídky
- 9) Sestavování jídelních a nápojových lístků a menu

Klíčové pojmy: *Banqueting Manager, gastronomie, techniky a systémy, menu*

Cíle:

- Pochopit organizaci práce na úseku obsluhy
- Seznámit se pracovními náplněmi jednotlivých pracovníků
- Seznámit se s technikami obsluhy a systémy obsluhy
- Umět sestavit nabídku – jídelní lístek, menu

5) Organizace práce v gastronomickém středisku

Vedoucí střediska (Restaurant Manager, Banqueting Manager, Caffee Manager) – řídí a organizuje činnost svěřeného střediska, zodpovídá za zajištění provozu po stránce personální, je zodpovědný za správný způsob obsluhy, chování a vystupování obsluhujících, za dodržování standardů kvality služeb, za vyúčtování, odvod tržeb, za hospodaření celého střediska. Zodpovídá za připravenost a trénink zaměstnanců, provádí analýzy prodeje.

Vedoucí směny (Supervisor) – je přímo podřízen vedoucímu a zastupuje ho v době nepřítomnosti. Řídí, organizuje a kontroluje práci obsluhujících, motivuje je a hodnotí.

Vrchní číšník vítá a usazuje hosty, přijímá objednávky, řídí práci jednotlivých pracovníků, zabezpečuje koordinaci obsluhy, zajišťuje evidenci objednávek, provádí vyúčtování s hostem, odvod tržeb, vystavuje požadavky na zboží, dbá na upravenost pokrmů a nápojů v přímé nabídce, dodržuje standardy, dodržuje požadavky na hygienu a bezpečnost práce.

Číšník, servírka provádí přípravu pracoviště včetně zázemí, výčepů a přilehlých prostorů, přijímá objednávky od hostů, pomáhá s výběrem a doporučením pokrmů a nápojů. Provádí profesionální servis s dodržáním patřičných pravidel a standardů.

Wine sommelier je profesionál s dostatečnou komunikační úrovní, s odbornými znalostmi a dovednostmi z oblasti enologie i gastronomie. Odborník s individuálním přístupem a s umem nabídnout a prodat víno ke spokojenosti zákazníka i své.

Barman je odborníkem v nápojové gastronomii s výbornými komunikačními, společenskými a prodejními dovednostmi. Provádí všechny činnosti od přípravy až po úklid baru. Ovládá teoretickou i praktickou stránku výroby a servisu míchaných i ostatních nápojů.

Barista je znalcem kávy, kterou dovede profesionálně připravit. Má přehled o původu, pěstování, sklizni, druzích, pražení kávy. Barista umí připravit špičkové espresso i jiné kávové nápoje včetně specialit.

Pivní sommelier je pivním odborníkem se znalostmi o původu a výrobě základních typů pív včetně odlišností při fermentaci a dalších rozdílech ve výrobních technologiích. Umí pivo ošetřovat, čepovat a naservírovat ve správné teplotě a podat ve správné sklenici.

Příprava restauračního provozu

Rozsah a způsob přípravy pracoviště se liší podle druhu restauračního zařízení, záleží na velikosti odbytového střediska, na rozsahu nabídky a poskytovaných služeb, na způsobu servisu a samozřejmě na organizaci práce. Před vlastní přípravou je nezbytné se seznámit s **denním plánem** (rezervace, domluvené akce, menu apod.). Příprava pracoviště může zahrnovat činnosti od prostření stolů, přes osobní přípravu až po přípravu nápojů a pomocných stolů.

Závěrečná kontrola: Na závěr provedeme celkovou kontrolu, zkontrolujeme čistotu, správnost prostření, připravenost všeho potřebného a celkový vzhled místnosti. Na prvním dojmu našich hostů velmi záleží.

6) Techniky obsluhy, systémy a způsoby obsluhy

Zásady servisu

Při servisu je nutno postupovat profesionálně, používat vhodný inventář a uplatňovat správné postupy a návyky, které vedou k vytvoření příjemného prostředí pro hosta a také k dobrému výkonu práce ze strany obsluhy.

Používání příručníků

Příručník je pojmenován podle toho, k čemu slouží, tzn. měl by obsluhujícímu pomáhat při práci, rozhodně by mu neměl nikdy překážet. Následně je uvedeno několik důvodů, proč je vhodné příručník používat:

- při servisu pokrmů plní funkci hygienickou
- při servírování pokrmů na horkých talířích a mísách chrání ruku
- při manipulaci s inventářem (debaras)
- při podávání nápojů má estetickou i ochrannou funkci, při servisu lahvového vína
- při úklidu stolu (smetení drobečků se stolu)

Používání tácků a plat

Tácky a plata (podnosy) různých tvarů a rozměrů slouží k přenášení pokrmů a nápojů od výdeje v kuchyni (baru, výčepu) k hostovi a naopak ke sklizení použitého inventáře. Velké podnosy s pokrmy odkládáme na příruční stůl, pokrmy poté přinášíme ke stolu již v ruce. Podnosy udržujeme stejně jako ostatní inventář v naprosté čistotě. V případě, že tácky a plata nemají povrch opatřený protiskluzovou vrstvou, je vhodné je pokrýt ubrouskem. V praxi se používá několik způsobů nošení podnosů. Velké se nosí v úrovni ramen na prstech levé ruky s příručníkem vloženým do dlaně (dnes ojediněle); střední (různých tvarů a velikosti) se nosí na prstech levé ruky v úrovni hrudníku a stejně tak se mohou nosit i malé tácky. Ty ale raději nosíme jako talíře, tzn. v levé ruce mezi prsty. Tak jako při nošení talířů i zde platí zásada „levá ruka nosí, pravá ruka dává (servíruje)“.

Zásady servisu

Od chvíle přivítání hosta v restauraci mají obsluhující za úkol a za cíl dobře nabídnout a prodat produkt, avšak vždy k plné spokojenosti zákazníka. S tím souvisí pozitivní, přátelský a odborný přístup, který pomůže vytvořit příjemnou atmosféru v restauraci.

Servis pokrmů a nápojů i debaras se provádí vždy **zprava**, pouze při překládání pokrmů jdeme z levé strany od hosta. Pro nošení talířů, tácků a plat platí zásada „**levá ruka nosí, pravá dává – servíruje**“.

Servis studených předkrmů

- Studené předkrmy podáváme stejně jako další chody několika způsoby, které korespondují s příležitostí, ale také typem zařízení a v neposlední řadě našimi vnitropodnikovými možnostmi a standardy
- Předkrm by měl působit na první pohled velmi přitažlivě, esteticky a lákavě
- Předkrmové koktejly se servírují ve skleněné misce (koktejlce) nebo sklenici na stopce, která se podkládá dezertním talířem a podložkou (papírový nebo plátěný ubrousek) a po stranách je přiložen koktejlový příbor (kávová lžička a moučnicková vidlička)
- Příbory určené ke konzumaci předkrm: dezertní příbor (dezertní nůž a dezertní vidlička); koktejlový příbor; speciální příbory např. jídelní hůlky na sushi, vidlička na ústřice, kleště na humra apod.

Servis polévek

Polévky podáváme několika způsoby podle druhu polévky, ale i typu restaurace

- v bujón šálkách nebo v miskách podložených podšálkem nejčastěji s dezertní lžící
- přímo v hlubokém talíři, podloženém masovým talířem s ubrouskem
- do hlubokého talíře, který je založen na stole naléváme zprava z kovových šálků – dnes již ojediněle
- v polévkových mísách – terinách naléváme buď u keridonu do podložených polévkových talířů, nebo položíme terinu na stůl a hosté si nalévají sami
- z podložené teriny naléváme z levé strany naběračkou do připravených talířů – méně často
- speciální polévky (exotické) – speciální inventář (šálky, malé misky, ...)

Servis pokrmů a příloh

- Pokrm na talíři má být vkusně upraven, maso popř. pokrm, který je nutno krájet je umístěn na talíři v dolní části případně ve středu a přílohy jsou vhodně upraveny vlevo a vpravo, aby tvořily pěkný vzhled pokrmu, vše však záleží především na úpravě pokrmu na talíři – tento způsob úpravy pokrmu na talíři je dnes aktuální spíše pro klasické tradiční pokrmy, moderní úpravou je i vrstvení jednotlivých částí pokrmu.
- Rovněž příbory volíme podle druhu pokrmu – masový příbor, rybí příbor, steakový příbor, moučnickový příbor (špagety), hůlky.

Servis nápojů

- nápoje podáváme vždy v patřičném inventáři s dodržáním perfektní čistoty
- nápoje servírujeme zprava
- sklenici klademe cca 1cm nad špičku jídelního nože nebo před hosta
- nápoje v lahvích rovnáme na tácek tak, aby nejtěžší láhve byly nejbližší palci
- teplé nápoje podáváme vždy v šálku nebo ve sklenici s ouškem a podkládáme podšálkem s přiložením lžičky
- sklenice na víno jsou čiré, na stopce tenkostěnné a specifické k jednotlivým vínům
- sklenice na vodu korespondují s typem, původem a druhem vody (již si nevystačíme pouze s tumblerem)
- při servisu se drží prsty sklenice za spodní třetinu, sklenice se stopkou za stopku, sklenice s uchem za ucho
- láhve s nápoji pokládáme vždy na podložku (rozetku, tácek), nikoliv přímo na stůl
- sklenice a láhev s etiketou a znakem směřují vždy k hostovi
- láhvové víno se po nezbytné prezentaci otevírá vždy u stolu hosta, mimo banketní obsluhy

Systémy obsluhy

Systém obsluhy v gastronomii vyjadřuje organizaci a dělbu práce. V praxi rozeznáváme **systém rajonový, systém vrchního číšníka, systém francouzský, systém Table d'hôte**. Systém vrchního číšníka je postaven na spolupráci několika obsluhujících, které řídí vrchní číšník. Rajonový systém obsluhy je založen na individuální činnosti obsluhujícího, jenž ovládá všechny odborné úkony v obsluze včetně komunikace a špičkového servisu. Vídeňský systém obsluhy je založen na dělbě práce dvou číšníků.

Francouzský systém obsluhy je nejvíce profesionální, je založen na týmové práci a výborném řízení. Kolektiv řídí *Chef de salle* je vedoucí restaurace, který řídí a organizuje kolektiv a je zodpovědný za perfektní služby a bezchybný chod restaurace. Ovládá odbornost, ale také společenská pravidla, marketing a management. Provádí první kontakt s hostem – přivítání, usazení ke stolu a někdy provádí objednávku a vyúčtování s rozloučením. Mezi další pozice, které jsou podrobně popsány ve skriptech *Gastronomické služby – servis*, str. 76 patří *Hors-d'oeuvreur, commis, sommelier, trancher, Chef de rang, Maître d' hôtel*.

System Table d'hôte je velmi využívaným systémem v současné gastronomii. Jedná se o obsluhu hostů formou nabídky na bufetových stolech, které jsou jak s teplými, tak také se studenými pokrmy, ale také to mohou být stoly s nabídkou ovoce, sýrů, dezertů, speciálních lahůdek a stoly s různými nápoji. Obsluhující doplňují inventář a příbory, kuchaři doplňují mísy s pokrmy a hosté se sami obsluhují a konzumují buď vstojem, nebo pokud je dostatek míst k sezení, tak sedí u stolů. Obsluhující odnášejí použitý inventář, popř. servírují teplé nápoje apod. System table d'hôte je často využíván při hotelových snídaních, ale i obědech popř. večerech a také při brunch a dalších příležitostech.

Způsoby obsluhy

Způsob obsluhy je forma servisu (podávání) pokrmů a nápojů, jedná se o techniku servisu.

V praxi rozeznáváme **jednoduchou a složitou obsluhu, kavárenský způsob obsluhy, barový způsob obsluhy, banketní způsob obsluhy, samoobslužný a bufetový způsob obsluhy**. Způsob obsluhy na rozdíl od systému spočívá ve stylu, jak jednotlivé činnosti efektivně vykonávat. Způsob může definovat jako jednoduchý a složitý.

- **Jednoduchá obsluha** je v současnosti nejrozšířenější a používá se v restauracích mnoha typů a kategorií a spočívá v tom, že pokrmy podáváme na talíři spolu s přílohami.
- **Složitá obsluha** se používá ve špičkové gastronomii a je spojena s přípravou pokrmu a jeho dohotovením před zraky hostů. Jedná se o tranžírování, flambování, přípravu salátů, servis vín a míchaných nápojů apod.

Kavárenský způsob obsluhy znamená, že veškeré nápoje nejen přinášíme na servírovacích táckách, ale i s táckem hostovi servírujeme. V případě podávání pokrmů se v kavárně používá jednoduchá obsluha.

Barový způsob obsluhy je založen na jednoduché obsluze doprovázené odborností barmana, který připravuje nápoje za barovým pultem a ty jsou konzumovány buď u baru nebo u stolků. U baru barman ihned po namíchání zákazníkovi servíruje nápoj, který podloží malou podložkou, rozetku. Ke stolkům se přinášejí nápoje na tácku a servis probíhá z pravé strany.

Banketní způsob obsluhy se používá při slavnostních hostinách (banketech).

Bufetový způsob obsluhy je praktikován při rautech, recepcích a dalších příležitostech.

Poslední dva způsoby obsluhy jsou detailně popsány v kapitole Společensko – gastronomické akce.

7) Podávání, snídaní, obědů a večerí

Snídaně: Podle průzkumů snídá doma pouze 50 % lidí (Evropa). Z hotelech snídá až 98 % hostů. Dnes je poměrně rozšířená nabídka snídaní i v samostatných restauračních zařízeních.

Způsoby podávání snídaní: Výběr z lístku (ala carte) – menší provozy, restaurace, kavárny; Bufetová forma – v současnosti nejrozšířenější, ráno je největší vytíženost (často v ceně), již od cca 20 osob; Možná i kombinace – SK – výběr; TK – ala carte Room service.

Obědy a večeře:

Ala carte – individuální výběr, s obsluhou, jídelní lístek + polední menu za zvýhodněnou cenu, což je dnes téměř nutností; popř. jiný způsob nabídky

Bufetová forma – v hotelech, skupiny, akce, uzavřené společnosti;

Obchodní obědy – celé menu, důraz na kvalitu;

Fast food – nabídka – světelné tabule, host zde stráví zpravidla méně času, než v restauraci s obsluhou;

Brunch jako forma nabídky je připravován v mnoha hotelích i samostatných restauracích. Je zaměřen nejen na ubytované hosty, ale i na hosty „z ulice“, často na rodinnou klientelu. Výraz Brunch je spojením dvou anglických výrazů „breakfast“ a „lunch“. Organizuje se nejčastěji o sobotách, nedělích či svátcích v časovém rozmezí 11:00 –15:00 hodin. Nabídka je připravena na nabídkových stolech.

Vytíženost hotelových restaurací je často problematická, pokud zrovna v hotelu neprobíhají předem domluvené akce.

Prostření stolů: podle rozsahu nabídky, zvyklostí hostů, jiné prostření na snídaně, obědy či večeře – pevné či přenosné příbory.

8) Gastronomická pravidla a pravidla uplatňovaná při sestavování nabídky

Souhrn návodů, zásad a pravidel určují gastronomická pravidla, která využíváme při sestavování jídelních lístků a menu tak, aby tvořily jednotný harmonický celek. Gastronomická pravidla jsou souhrnem návodů, zásad a pravidel, vycházejících ze zásad, zkušeností a poznatků v oblasti zdravé výživy, kulinářského umění a technologie výroby. Nutností je přizpůsobovat je ročnímu období, usilovat o vyváženost skladby jídel a nápojů především v jejich kvalitě. Nezbytné je uvádět jednotlivé chody ve správném pořadí, neopakovat stejné technologické úpravy ani stejné základní suroviny.

9) Sestavování jídelních a nápojových lístků a menu

Druhy jídelních listů

- Denní jídelní lístek
- Stálý jídelní lístek
- Kombinovaný jídelní lístek – stálý lístek je doplněn denní nabídkou
- Další typy jídelních lístků jsou nazvány podle jednotlivých podniků, které prezentují a hotelových středisek, ale také podle zaměření.
- Vinárenský jídelní lístek
- Kavárenský jídelní lístek
- Barový jídelní lístek – u trendově zaměřených barů převládá konkrétní nabídka (pivní bar – nespočetné množství piv, vinný bar – velká nabídka vín a sektů, mléčný bar – mnoho nealkoholických nápojů na bázi mléka a tak podobně i další podniky (ovocný bar, cocktail...)
- Hotelový jídelní lístek slouží k obsluze hotelových hostů na pokojích, omezuje se na pokrmy s jednoduchým servisem.

Jídelní lístek by měl zpravidla obsahovat následující skupiny:

- polévky
- ryby
- pokrmy z různých druhů mas
- zeleninové pokrmy
- sýry
- moučníky – dezerty
- nápoje

Nápojový lístek může mít mnoho podob a bude se lišit svým uspořádáním podle druhu podniku. Nápoje jsou řazeny většinou v tomto pořadí:

- aperitivy a kořeněná vína
- míchané nápoje
- bílá vína (regionální, tuzemská, zahraniční, rozlévaná)
- růžová vína (spíše v letním období)
- červená vína (regionální, tuzemská, zahraniční, rozlévaná)
- dezertní, likérová, fortifikovaná vína

- šumivá a šampaňská vína
- likéry
- destiláty
- vody (pramenité, minerální, neperlivé, perlivé apod.)
- nealkoholické nápoje
- piva (bez alkoholu, dle značek a obsahu alkoholu)
- teplé nápoje (káva, čaj)

Menu

Menu je mezinárodní výraz a označuje nabídkový lístek. Čeština tímto slovem vyjadřuje pevnou sestavu po sobě jdoucích pokrmů, k nimž mohou být přiřazeny i nápoje. Při sestavování menu se řídíme gastronomickými pravidly.

Skladba slavnostního (banketního) menu

Slavnostní menu sestavujeme v následujícím pořadí podle jednotlivých chodů.

- *Studený předkrm* není ohromující událostí, je malý, jemný, má svůj osobitý charakter a je vzhledově dokonalý
- *Polévka* se podává v malém množství, bez hutných nebo nevhodných vložek
- *Teplý předkrm* malé zapečené speciality ze zeleniny, ryb, mas apod.
- *Hlavní chod* je středem slavnostní hostiny, je dominantní
- *Sýry* zařazuje moderní gastronomie do slavnostních menu naprosto pravidelně před moučnickem.
- *Moučník, dezert* - teplé i studené různé druhy dortů, zákusků a různých cukrářských výrobků
- *Ovoce*
- *Káva* a čaj – píše se mezi pokrmy, ale jako chod se nepočítá

Řazení nápojů v banketním menu

- *Aperitiv* je prvním nápojem v menu. Aperitivem v podstatě rozumíme jakýkoliv nápoj, podávaný před jídlem: sklenka suchého sektu, suchý vermut, suché sherry, suchý koktejl, ve východních zemích i u nás ještě převládá zvyk podávat jako aperitiv slivovici, vodu, ale i likéry jako např. becherovka, dokonce i malá sklenice piva a nealkoholický nápoj v podobě čerstvé ovocné šťávy popř. kvalitní vody.

- *Pivo* ve slavnostním menu můžeme nabídnout ke všem masitým chodům, zpravidla předchází v pořadí podávání vína a podává se zejména na banketech do malých sklenic.
- *Víno* se nabízí ve vzestupném sledu od jednoduchých a tedy lehkých vín až k nejvzácnějším druhům. Výběr vín k menu je pro náročnou společnost vždy obtížný a navazuje na jednotlivé chody:
 - a) lehká vína se podávají před víny vyzrálými, vína ušlechtilá vína až po méně ušlechtilých
 - b) bílé suché víno předchází všechna ostatní vína
 - c) červené suché víno předchází sladké bílé víno popř. žluté víno sladké
 - d) většinou se v menu vyskytuje jedno bílé, suché víno, červené víno, není to však žádným pravidlem
- *Voda* ať už půjde o minerální, či pramenitou nesmí chybět v žádném menu
- *Digestiv* se podává v menu v těsné návaznosti na servis kávy popř. čaje a je to závěrečný nápoj v menu.
- Teplé nápoje (kávy, čaje, nealkoholické, alkoholické)

Studijní materiály: Burešová, P.; Zimáková, B: Gastronomické služby-servis, skripta, VŠH, třetí vydání, 2016, ISBN 978-80-87411-80-3, str. 36-41; 43-58; 70-89;90-109

Otázky:

1. Vyjmenujte jednotlivé funkce ve francouzském systému obsluhy
2. V čem spočívá rajonový systém obsluhy?
3. Co vykonávají commis a trancher?
4. Jaká je pracovní náplň sommeliera, barmana a baristy?
5. Uveďte způsoby nabídky studených předkrmů.
6. Jaké se používají způsoby servisu polévek?
7. Sestavte menu: jednoduché a složité

Klíč k řešení:

1. *Chef de salle, Maître d' hôtel, Chef de rang, Hors-d'oeuvreieur, commis, sommelier, trancher.*

2. *Rajonový systém* obsluhy je založen na individuální práci obsluhujícího, jež ovládá všechny činnosti v obsluze, komunikaci a servis.
3. *Commis* jsou pomocníci např. *debarasser* – sklízí nádobí ze stolu; *trancher* ovládá porcování ryb a mas včetně dělení celých kusů před zraky hostů.
4. *Sommelier* je odborník, který se vyzná v enogastronomii, nakupuje a vyhledává vína, spolupracuje s kuchařem na sestavování nabídky a snoubení s pokrmy, stará se o uložení a skladování vína, dovede vína správně naservírovat, ovládá novinky ze světa vína ale i gastronomie a zná všechny podávané nápoje, jež umí naservírovat. *Barman* je nápojový gastronom, který ovládá pravidla mixologie, dovede namíchat nápoj dle přání hostů, ovládá vlastnosti a použití všech nápojů, vyzná se v gastronomických pravidlech a má výborné komunikační schopnosti. *Barista* je odborník, který se vyzná v kávách, jež umí nakoupit, připravit a naservírovat.
5. *Předkrmy nabízíme z vozíku*, výběr z jídelního lístku, výběr z nabídkových stolů, výběr z vitrín, nabídka z mísy.
6. *Polévky* podáváme několika způsoby podle druhu polévky, ale i typu restaurace. Například regionální restaurace může podávat speciální polévku ve speciální misce (inventáři), ale tradiční podávání polévky je několika způsoby např.: přímo v talíři, podloženém masovým talířem a ubrouskem ; v šálcích nebo v miskách podložených podšálkem, servírujeme zprava s dezertní lžící; v polévkových mísách – terinách naléváme buď u keridonu do polévkových talířů; nebo položíme terinu na stůl a hosté si nalévají sami; nebo z podložené teriny naléváme naběračkou z levé strany do připravených talířů (dnes již velmi málo).
7. Příklad jednoduchého a složitého menu:

Menu jednoduché

Hovězí bujón se zeleninou

Srncí kýta s brusinkovou omáčkou, jemné noky

Nebo:

Pražská šunka s hruškovým pyré

Svíčková na smetaně s houskovými knedlíky a brusinkami

Menu složitě

Chateau Bzenec, Brut

Terinka z duhového pstruha

Sauvignon, pozdní sběr, Sedlec

Jemný krém z Hokaido s praženými dýňovými semínky

André, Pozdní sběr, Šlechtitelská stanice Velké Pavlovice

Dančí hřbet na zeleném pepři, šťouchané brambory zdobené karotkovo-celerovou slámou, se švestkovo-vinnou omáčkou

Šaler červený, Vinařství rodiny Špalkovy

Pošírovaná hruška se šodó a ořechovo-povidlovou nádivkou

Káva/čaj

3.MODUL

10) Společensko - gastronomické akce; banquet

11) Recepce, cocktail, zahradní slavnost

12) Složitá obsluha

13) Trendy v gastronomii

Klíčové pojmy: *bankety, slavnostní obědy, gala večere, recepce, gala recepce – rauty, cocktail party, wine party*

Cíle:

- proniknout do rozdílů v jednotlivých formách společensko-zábavních událostí (z hlediska časového, technického a gastronomického)
- studenti budou schopni správně uplatnit zásady při organizování jednotlivých akcí, ale zejména při plánování a vytváření nabídky jednotlivých forem hostin a to jak z hlediska společenského, tak i odborného

10) Společensko – gastronomické akce

Společensko – gastronomické události - druhy, příprava, realizace. Bankety, slavnostní obědy a gala večere, hostiny s bufetovými stoly, cocktail party, zahradní slavnost a další.

Podle formy stolování rozlišuje jednotlivé druhy na:

- bankety, slavnostní obědy, gala večere – u stolu
- recepce
- rauty - tento název se používá pouze u nás a omezeně v německy mluvících zemích
- cocktaily, wine party apod.
- coffee break

Podle klientely a příležitosti:

- firemní akce – pracovní, společenské - večírky, pracovní obědy a večere, ...
- soukromé akce – svatby, promoce, oslavy narozenin, ...

Společenské akce mají zpravidla tyto zásady:

- vymezenou dobu průběhu
- charakter ovlivněn krajovými a národními zvyklostmi v pojetí místní gastronomie
- náplň, průběh a organizace se řídí podle pokynů a objednávky pořadatele
- rozsah a úroveň poskytovaných služeb jako kvalitativní minimum
- součástí uvedených akcí bývá také někdy doprovodný program, umělecké vystoupení, hudba a tanec
- každá společenská akce má také svůj kulturní rámec v celkové organizaci, přijetí, slavnostního zahajovacího uvítání a zakončení, vše vždy s vyjádřením uznání účastníkům a poděkování pořádající organizaci.

Banket

Banket je klasický způsob slavnostního stolování, kdy hosté sedí u předem připravených stolů (tabule)

- usazením podle předem připraveného zasedacího plánu (ne vždy)
- při stolování se dodržuje společenský protokol
- obsluhu provádějí vysoce kvalifikovaní pracovníci ve značném počtu
- je stanoven výběr jídel a nápojů podle - menu pro všechny účastníky stejný s nepatrnými výjimkami
- náročnost menu a jeho skladba je vždy podmíněna ohledem na společensky důležité pozvané osoby (zdravotní problémy, náboženské zvyklosti)

Banketní menu

- menu je vyvážené z hlediska fyziologie výživy
- pokud je menu rozsáhlejší, střídají se masa bílá a tmavá, omáčky hnědé a bílé
- přihlíží se k sezóně: masa, ryby, zelenina, ovoce
- dává se přednost národním a krajovým specialitám, případně propojení stylů
- respektuje se mentalita, zvyklosti a struktura hostů
- menu se vytváří i vzhledem k místním výrobním a technickým podmínkám
- jednotlivé chody mají jednoduchý, snadno pochopitelný název
- složité a honosné menu neznamená vždy úspěch.

11) Recepce, cocktail, zahradní slavnost

Recepce

Recepce se rozumí oficiální přijetí hostů spojené s pohoštěním na vysoké společenské úrovni a probíhá zpravidla v poledních nebo večerních termínech. Recepce probíhá samoobslužným nebo částečně obslužným způsobem na ukončení významných společenských, obchodních nebo diplomatických událostí (samoobslužná forma převládá).

Recepce – přípravné práce

Sortiment pokrmů a nápojů je ovlivněn nabídkou, je závislý na přáních a na finančních možnostech a limitech ze strany objednatele.

Nabídkové stoly

- studený nabídkový stůl - studené předkrmy, mísy, saláty
- bufetové stoly s nabídkou teplých pokrmů – malé porce, krájená masa, apod.
- bufetový stůl s ovocem a cukrářskými výrobky
- nabídkový stůl - sýry
- nápojový stůl
- open bar
- popř. další

Velmi žádaný způsob uspořádání společenské akce z hlediska nabídky je v současnosti kombinace mezi banketem a recepcí. Pro hosty jsou připraveny a prostřeny stoly, každý host má tedy své místo a nabídka pokrmů, popř. nápojů je připravena na nabídkových stolech. Úkolem obsluhy je zpravidla debaras a nalévání nápojů.

Cocktail (koktejl) party

Jednoduchá společenská akce s krátkou dobou trvání. Nabídka – drobné občerstvení (finger food), obsluha chodí mezi hosty, pokrmy nabízí přímo z plat nebo mohou být i připraveny nabídkové stoly (nápoje, cukrárna).

Zahradní slavnost (Garden party)

Je akce, organizovaná v odpoledních či večerních hodinách. Nabídka – převažují nabídkové stoly, open bary s nápoji, grilování. Akce v přírodě může být organizována i formou banketu.

12) Složitá obsluha

Složitá obsluha vyžaduje dokonale proškolený personál a také kvalitní k tomu určený inventář. Složitá obsluha představuje servis (překládání) pokrmů z mís, ale také přípravu a dokončování pokrmů před hostem. Překládání pokrmů lze provádět přímo u stolu hosta nebo za použití servírovacího stolu (keridon). Tato technika servisu pokrmů se dnes používá stále méně, někdy pouze ojediněle. V současnosti je velký důraz kladen především na originalitu pokrmů, jejich kvalitu a vzhled, na úpravu přímo na talíř již v kuchyni, ale také na přípravu a úpravu pokrmu kuchařem přímo před zraky hostů (otevřené kuchyně, kuchařská studia). V současnosti lze zařadit do složité obsluhy také odborný servis vín. Nejčastěji se provádí u stolu hosta: tranžírování a flambování pokrmů.

Tranžírování

Tranžírování lze definovat jako vykošťování, porcování, krájení (filetování) mas

Krájení a porcování prováděné před zraky hostů je i v současnosti nevšední zážitek a restaurace, ve kterých jsou tyto činnosti prováděny, dnes patří spíše mezi ojedinělé. Jde o velmi působivý proces, který příjemně ovlivňuje zákazníka (show pouze pro mou společnost). Toto atraktivní podávání pokrmů zároveň dráždí smysly ostatních zákazníků.

V současnosti se provádí tranžírování pokrmů při slavnostních hostinách, při cateringových akcích a to jak v interiéru, tak i v přírodě, ale i v některých luxusních restauracích v dalších a gastronomických zařízeních. Nejčastěji se setkáme s tranžírováním (vykošťováním) ryb. Vzhledem ke složitosti každé odborné činnosti vykonávané před zákazníkem je nezbytná precizní příprava inventáře, pomůcek, ale důležitý je také osobní scénář průběhu celé show (kvalitní příprava je zárukou kvalitního výsledku).

Několik důležitých aspektů, které ovlivňují kvalitu práce u stolu zákazníka:

- Atraktivitu podtrhuje design a čistota používaného inventáře a pomůcek (perfektní prostření stolu, příprava inventáře: porcelánu, krájecích prkének a nožů, příborů, ale také perfektní oděv pracovníka (kuchař nebo číšník)
- Příprava pokrmu – masa, ingrediencí, příloh a doplňků
- Prezentace celého kusu pokrmu – host vidí vše
- Host je vtažen do show vhodnou komunikací (host toto představení objednal a platí – obsluhující kromě odborné práce zvládá komunikaci s hostem)

Při krájení (porcování) celých kusů (např. drůbež, sele, jehně, losos) je nutné dobře znát anatomii zvířat. Nejčastěji se používají pokrmy upravené pečením, ale také vařením a uzením. Nevhodné na tranžírování jsou pokrmy smažené nebo dušené. Před hostem se nejčastěji provádí:

- ✓ filetování a kostění ryb - nejčastěji pstruh, losos, úhoř
- ✓ krájení vepřové šunky na kosti nebo selátka
- ✓ porcování jatečných mas – châteaubriand, rumpsteak (pro dvě osoby)

Flambování

Flambování je dokončování pokrmů před zraky hostů. Upravit pokrm u stolu neznamená připravit ho celý, ale jen částečně. Jde o velice atraktivní show pro hosty se zlepšením některého z aspektů pokrmů (vzhled, chuť apod.). Nejčastěji flambujeme sladké dezerty, ovoce a nápoje. Pokud flambujeme masité pokrmy je nutno dodržet zásady technologie přípravy původního pokrmu, abychom nezměnili jeho charakter, ale pouze vylepšili celý pokrm, což je v mnoha případech nesnadné.

Princip flambování spočívá v tom, že se pokrm dokončuje před hostem pomocí alkoholu (destilátů popř. likérů), který po zahřátí vzplane. Výsledkem je efektní a atraktivní zážitek pro hosta s vylepšením chuti pokrmu. Celý proces trvá pouze několik vteřin. Pro dosažení světelného – hořícího efektu je vhodné lehce potmělé prostředí. Při ostrém světle oheň není vidět. Další podmínkou úspěchu při flambování jsou vhodné destiláty s vyšším obsahem alkoholu (38% a více.) U flambování jde vždy o kvalitní scénář a dokonale nacvičenou techniku.

13) Trendy v gastronomii

Téměř na všech kontinentech jsou naše stravovací zvyklosti ovlivněny rychlým životním stylem, který je spojen s rychlým tempem, moderními technologiemi a rozvojem průmyslového zpracování potravin. Některé zdroje je nazývá „všechno v ruce“. Jedná se o stravovací trend vyspělých zemí světa. Dnes je aktuální zcela nový trend jídlo na ulici.

Amuse bouche, Bio food, Convenience Food, Ethno Food, Fast Food, Finger Food, Functional Food, Fun Food a Fancy Food, Fusion Food, Globální gastronomie, Hand Held Food, Instinct Food, Junk Food, Lego food, puzzle food, Novel Food, Slow Food,

Trendy

- Důraz kladen na spokojenost zákazníka, na kvalitu služeb
- Emocionální gastronomie a požitek z jídla
- Dokonalá úprava pokrmu na talíři
- Inventář různých tvarů a materiálů, stále převládá bílá barva
- Nabídka – jednoduchá, ale pestrá, nabídka sezónních potravin
- Poměr ceny a výkonu
- Bezpečí, komfort, zdraví
- Marketing - podpora prodeje, internetové stránky, přímý kontakt se zákazníkem
- Využívání Smart Phone, iPhone, Android, Black Berry... digitální technologie (rezervace, reference, nabídka, info...)
- Globální gastronomie (globální + lokální)

<p>Studijní materiály: Burešová, P.; Zimáková, B: Gastronomické služby-servis, skripta, VŠH, třetí vydání, 2016, 978-80-87411-80-3, str. 19-24; 33-35; 110-127; 128-144</p>
--

Otázky:

1. Definujte rozdíl mezi banketem a recepcí.
2. Klient požaduje rychlé a neformální občerstvení, co mu doporučíte?

Klíč k řešení:

1. Banket je vysoce společenská událost, která má jasně vymezená pravidla. Hlavními znaky je např.: prostřená tabule, pevný zasedací pořádek, jednotné menu. Recepce – nabídkové stoly, hosté se volně pohybují, nemají pevné místo u stolu, obsluha jednodušší (debaras, doplňování nabídkových stolů).
2. Brunch je oblíbená forma nabídky; nabídkové stoly; konání o sobotách, nedělích a svátcích, nejčastěji v časech 11:00 – 15:00; jednotná cena

