

Systemy obsluhy

Iveta Hennetmairová



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

**Výukový materiál zpracován v rámci projektu
EU peníze školám**

*Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je Mgr. Iveta Hennetmairová, DiS.
Dostupné z Metodického portálu www.rvp.cz, ISSN: 1802-4785. Provozuje Národní ústav pro vzdělávání, školské
poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků (NÚV).*

- Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0229
- Šablona: III/2
- Č. materiálu: VY_32_INOVACE_65
- Datum vytvoření: 15.3.2013
- Ročník: 2
- Předmět: Hotelnictví a stolničení
- Vzdělávací oblast: Odborné vzdělávání
- Tematická oblast: systémy obsluhy

Anotace:

žáci se seznámí s různými systémy obsluhy v gastronomických zařízeních

Systemy obsluhy

Základní systémy

Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je Mgr. Iveta Hennesmairová, DiS..

Dostupné z Metodického portálu www.rvp.cz; ISSN 1802-4785.

Provozuje Národní ústav pro vzdělávání, školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků (NÚV).

Dělení

SYSTEM VRCNÍHO ČÍŠNÍKA
RAJÓNOVÝ (OBVODOVÝ) SYSTEM
SKUPINOVÝ SYSTEM
FRANCOUZSKÝ SYSTEM
KAVÁRENSKÝ SYSTEM
BAROVÝ SYSTEM
BANKETNÍ SYSTEM
RAUTOVÝ SYSTEM
ETÁŽOVÝ SYSTEM

System vrchního číšníka

je nejrozšířenější
ve větších střediscích

- **Vrchní číšník**

- plánuje, řídí a kontroluje práci svých podřízených
- odpovídá za celkovou úroveň obsluhy, má na starost inkaso a odvod tržeb

- **Jídlonoš**

- odpovídá za kvalifikovaný servis pokrmů
- zná jejich charakteristiku, ovládá gastronomická pravidla, všechny způsoby servisu
- je schopen převzít funkci vrchního číšníka

- **Nápojář**

- odpovídá za kvalifikovaný servis nápojů
- zná jejich sortiment, charakteristiku, pravidla přípravy, ošetřování i servisu

- **Polévkář**

- odpovídá za rychlý servis polévek,
- zná jejich charakteristiku a servis,
- odpovídá za dostatek pečiva na stolech hostů,
- pomáhá při přípravě pracoviště a úklidu nebo je zajišťuje zároveň s nápojářem

RAJÓNOVÝ (OBVODOVÝ SYSTÉM) SYSTÉM

- podstatou je odpovědnost číšníka za veškerou obsluhu na svěřeném úseku
- tento systém vyžaduje zkušeného obsluhujícího, protože jsou na něj kladeny zvýšené požadavky
- musí perfektně ovládat veškeré práce spojené s přivítáním hosta, usazením ke stolu, nabídkou pokrmů a nápojů, objednáním, bonováním a přejímkou, servisem pokrmů a nápojů, zúčtováním s hostem i zúčtováním tržeb a rozloučením s hosty
 - výhody
 - o hosta pečuje pouze jeden číšník po celou dobu jeho pobytu v restauraci
 - nevýhody
 - velká náročnost na organizační schopnosti číšníků, potřeba kvalifikovaných zaměstnanců

Skupinový systém

- používá se pouze při velkých akcích pro předem objednané, uzavřené společnosti
- určená skupina zaměstnanců vedená vrchním číšníkem
- obsluhuje se podle předem dohodnutých pravidel

Francouzský systém obsluhy

- používá se při složité obsluze
- v podstatě se jedná o rozšířený systém vrchního číšníka
- pro jednotlivé funkce se používá původní francouzské označení

- **Vedoucí střediska nebo ředitel restaurace**

- odpovídá především za společenskou stránku provozu (rezervace stolů, přijímání hostů, předkládání JL a NL, sestavování objednávek)

- **Úsekový vrchní číšník**

- zajišťuje odbornou a dokonalou obsluhu se svým zástupcem a pomocným číšníkem

- **Zástupce úsekového vrchního**

- bývají 2 a mají 2 pomocníky. Má část společenských povinností vedoucího restaurace

- **Pomocník vrchního číšníka**

- je prostředníkem mezi restaurací a expedičními středisky. Podle okolností zastává funkci polévkáře, jídlonoše či nápojáře

- **Vyšší typ nápojaře**

- ve svěřeném úseku zajišťuje nabídku aperitivů, nápojů a digestivů
- při práci používá nápojový vozík

- **Předkrmář**

- nabízí z vozíku studené předkrmy, nebo sestavuje dle přání hosta předkrmové saláty či míchané předkrmy
- nabízí také saláty, sýry a zákusky

- **Sklízeč nádobí**

- pečuje o úklid v několika rajónech

- **Pokladní**

- eviduje veškeré objednávky číšníků, vede účty jednotlivých stolů, popř. hostů a na přání hosta je uzavírá a vystavuje
- má na starosti inkaso tržeb, sumarizaci a odvod

Kavárenský systém

- je zpravidla kombinací systému vrchního číšníka a rajónového
- místnost je rozdělena do větších úseků, ve kterých pracují káfonoši
- vrchní číšník plánuje, kontroluje a řídí práci, odpovídá za inkaso hostů
- v případě, že káfonoši inkasují má i vrchní číšník svůj rajón

Barový systém

- je to jednoduchý systém obsluhy
- barman obsluhuje hosty sedící za pultem, číšník hosty u stolů
- ve velkých barech má barman pomocníka a barová místnost se dělí na rajóny, které obsluhují číšníci
- vrchní číšník má funkci společenskou a zodpovídá za inkaso a odvod tržeb

Banketní systém

- číšníci jsou rozděleni do dvou skupin na jídlonoše a nápojáře
- každý má přidělen určitý úsek tabule, kde zodpovídá za úroveň obsluhy
- důležité je řízení společných nástupů, obsluhy a odchodů

Rautový systém

- je nejméně náročný na vysokou odbornost číšníků
- číšníci jsou rozděleni do dvou až tří skupin
- první skupina pečuje o nabídkové stoly, druhá o servis nápojů a třetí o debaras
- v případě nabídky specialit pracují u nabídkových stolů také kuchaři popř. dranžéři

Etážový systém

- obsluha v pokojích vyžaduje zkušené číšníky
- chef d'etage (šéf detáž) a jeho pomocník mají zpravidla přidělen úsek kolem 20 pokojů, kde zajišťují obsluhu, v mezinárodních hotelech nejvyšší kategorie nepřetržitě
- pro usnadnění obsluhy je v každém patře zřízen office
- v hotelech nižší kategorie bývá pro etážovou obsluhu přidělen číšník z určitého střediska (např. kavárny)

Použité prameny a literatura:

Metz Reinhold, Grüner Herman a Kessler Thomas. *Restaurace a host*, EUROPA – SOBOTÁLES CZ., Praha 2008, ISBN 978-80-86706-18-4

Salač Gustav. *Stolničení*, Fortuna, Praha 2004, ISBN 80-7168-752-9