# Základní povinnosti obsluhy

Pracuji v současné době na podnikovém manuálu pro jednu restauraci v Česku. V daném okamžiku pracuji na základních povinnostech obsluhy a napadlo mně že stať kterou jsem právě dokončil by mohla zajímat i studenty Hostovky protože by se z ní také poučili a proto vám tuto část přikládám.

## Vítání hostů

V mnoha restauracích na západě je zvykem, že hosty u vchodu vítá hosteska, a v tom případě je tam vhodně umístěné upozornění "Please wait to be sested", což česky znamená "Počkejte, budete usazeni".

Pokud v takové restauraci hostesku nemají, tak je tam zpravidla upozornění které říká: "Please be sested", čímž hosty vybízejí k tomu aby se posadili ku stolu podle svého přání.

Dá se říci, že sofistikovaní hosté toto respektuji, ale V Česku ještě před několika lety toto nebylo praktikováno a tak čeští hosté na to nejsou ještě zvyklí.

Tradiční české vítání hostů chlebem a solí upadlo bohužel již v zapomenutí a tak by hosty měl alespoň verbálně vítat každý kdo hosty prvně vidí.

Nicméně i uvítání hostů bez chleba a soli musí být přívětivé, srdečné, hlasité a musí budit dojem upřímnosti.

Pokud si nejsme jisti jaké národnosti hosté jsou abychom je uvítali v jejich řeči, tak protože jsme v Česku, vítáme hosty česky.

K tomu vám musím přidat příhodnou historku.

## Guten Morgen – případová studie

Po Sametové revoluci, krátce po otevření hotelu Dvořák v Karlových Varech, jsem si tam reservoval pokoj. Přišel jsem do toho hotelu po ránu a když jsem od dveří přicházel k recepci, tak mně velice slušně a nahlas německy pozdravili Guten Morgen!

Zkušení hoteloví nebo restaurační zaměstnanci, včetně mně, dokáží již podle oblečení, aniž by host vůbec otevřel ústa, odhadnout o jakou národnost se jedná, ale výjimky potvrzují pravidlo.

Já jsem ale někdy vtipálek a proto jsem těm zaměstnancům řekl: "Ježíši Kriste, že já jsem to přejel a už jsem v Německu.

Já jsem z této branže a tak to dokáži omluvit, ale vím, že někteří cizinci, a možná že i někteří Češi by tak tolerantní nebyli.

Pro obveselení vám ale musím přidat podobnou historku.

## Jó regelet

Přibližně v té době jsem také často jezdil do Budapeští do hotelu Inter-Continental.

Vešel jsem jednou do výtahu a než mně stačil ten liftboy pozdravit, jsem mu řekl Jó regelet, což v češtině je Dobrý den! Načež na mně on samozřejmě začal mluvit Maďarsky. Mluvím sice několika cizími jazyky, ale musel jsem se přiznat, že krom toho "Jó regelet" znám sice ještě par slov, ale jinak maďarština je pro mě stejná jako fínština.

V naši restauraci dveřníka nebo hostesku kteří by se vítáním hostů zabývali zatím nemáme, tudíž hosty vítá každý kdo je první vidí nebo kdo se s nimi setká.

Pokud zaměstnanec který hosta vítá zná jeho jméno a titul, tak ho tímto osloví a pokud možno nahlas. Někteří hosté si na osloveni jejich titulem velmi zakládají a někteří se dokonce cítí být dotčeni pakliže při jejich oslovení toto zaměstnanci opomenou.

V tomto ohledu se mi líbí gimmick restaurace Haymarket v Chicágu.

V Americe, jak asi víte, tituly jako doktor nebo inženýr se moc nenosí, ale politické či vládní tituly jsou stejně populární jako v Česku a proto v této restauraci každého hosta při příchodu zdraví slovy:

"Wellcome to the Haymarket Senator"

Prostě pro ně každý host je senátorem, ať je to kdokoliv a podle toho s ním také jednají. What a country!

## Uvádění ku stolu

V současné době v naši restauraci hosty ku stolu neuvádíme. Host má právo se posadit ku kterémukoliv stolu, nicméně některý z obsluhujících by měl být hostům nápomocen.

Hosty se snažíme usazovat ku stolu který velikostí odpovídá jejich počtu. V případě že stůl je již prostřen, obsluhující přebývající příbory a skleničky (kuvéry) odnese.

## Přisazování ku stolu

Doufáme, že v blízké budoucnosti bude naše restaurace tak populární, že budeme muset hosty přisazovat ku stolu u kterého někdo již sedí.

Sofistikovaní hosté si v takových případech vědí rady a před přisednutím k takovému stolu hosty kteří u stolu již sedí o to požádají, ale i tak by v takovém případě u toho měl asistovat některý z obsluhující a hostů kteří u stolu již sedí se zeptat zda proti přisazení dalších hostů nemají námitek.

Přisazování ku stolu je Česku stále ještě dosti neobvyklé. V Německu například když host vejde do téměř prázdné restaurace ve které někde vzadu sedí u stolu nějaký hot, k tomu stolu zamíří a požádá zdali by si mohl přisednout.

Češi v tomto ohledu jsou trošku jiní o čemž svědčí následující historka.

## Opice tu nemáme – případová studie

V Čínské restauraci v Praze ve Vodičkově ulici, ve které jsem byl až do 68. roku ředitelem jsme byli relativně stále obsazeni a tak jsme požadovali reservací míst, ne stolů, protože bylo naši běžnou praxí, že jsme hosty ku stolům přisazovali.

Nicméně jsme asi 20% míst nerezervovali, a ta místa byla pak obsazena hosty kteří naši rutinu znali a na která trpělivě čekali před otevřením ve frontě přede dveřmi.

Tato místa obsazoval pan vrchní Matlák, který mimo jiné byl figurka a také vtipálek.

Jeden host, kterému pan vrchní Matlák ukázal na volné místo u stolu který byl již jinými hosty obsazen, ten host panu Matlalovi řekl: "Nezlobte se pane vrchní, ale já s lidmi u stolu nesedím". Na to mu pan vrchní velice vtipně odpověděl: "To je mi velice líto vašnosto, ale opice u nás nemáme".