# Služby

Dnes je již dokázáno, že ani všichni profesionální hodnotitelé nebo auditoři tak renomované organizace jako je MICHELIN GUIDE nevědí co dělají.

To samé se dá říci i o některých profesionálních kriticích restaurací a hlavně o těch samozvaných kteří po návštěvě několika "luxusních" restaurací si osobují právo hodnotit co je v gastronomii dobré a co ne.

Nakonec ani někteří studenti Hostovky zatím nevědí co jim vlastně za jejich peníze patři.

To co jim za jejich peníze patří by se totž mělo lišit právě cenou ve které by měla být vyjádřena úroveň obsluhy, kvalita a množství jídel a nápojů a celková ambiance daného podniku.

K získání určité schopnosti k posouzení zda ta cena je legitimní podle obecných požadavků je potřeba nejenom mnoho čau, mnoho návštěv restaurací různých typů ale hlavně hodně finančních prostředků, a na to hodně lidí zapomíná.

Jako štamgasti vaší oblíbené restaurace tuto zkušenost nezískáte, nehledě k tomu že je to stále Váš subjektivní názor.

Hostovka není nějaká odborná škola vaření nebo servisu nicméně má za úkol ze svých čtenářů vychovat sofistikované hosty, návštěvníky hotelů a restaurací, kteří víco mohou v každé restauraci za své peníze očekávat a proto zde uvádím několik bodů podle kterých se úroveň průměrné restaurace dá hodnotit.

Odmysleme si zda jsme měli reservaci míst nebo ne a neberme v úvahu kolik hostů je ve vaši skupině, a pokusme se jednotlivé body označit jednoduchým hodnocením ANO-NE.

Uvedené body nejsou v gastronomickém sledu ani ve sledu v jakém by měla obsluha probíhat.

* Obsluhující věnoval přicházejícím hostům okamžitou pozornost a pozdravil je vhodným způsobem.
* Obsluhující měli čitelné jmenovky.
* Hosté byli usazeni ku stolu dle jejich preference.
* Stůl byl čistý a správně prostřený.
* Přebytečné prostřené příbory byly odstraněny.
* Jídelní lístky byly předloženy otevřené před každého hosta.
* Nápojový lístek byl rovněž předložen.
* Nápoje byly při objednávce nabídnuty podle specifických názvů.
* Obsluhující nabídl pomoc s výběrem jídel.
* Obsluhující podal popis jídel vhodným způsobem takže bylo srozumitelné o jaká jídla se jedná.
* Předkrmy byly nabídnuty pod specifickými názvy.
* Základní (klubové) talíře, anglicky zvané Base Plates, byly sklizeny po prvém chodu.
* Obsluhující zodpověděl otázky o jídlech způsobem který naznačoval že má potřebné znalosti.
* Nápoje byly přineseny během 6-8 minut.
* Obsluhující si pamatoval kdo si co objednal.
* Nápoje byly podávány přímo z tácu.
* Obsluhující nabídl jídla profesionální formou.
* Obsluhující znal jídelní lístek.
* Obsluhující nabídl denní speciality.
* Spolu s hlavními jídly byly doporučeny saláty, předkrmy a polévky.
* Objednávka byla verbálně opakována.
* Víno bylo nabídnuto vhodnou formou a číšníkova znalost o vínech byla zřejmá.
* Jednotlivé chody byly podávány ve vhodném časovém odstupu.
* Studená jídla byla podávána na studených talířích.
* Teplá jídla byla podávána na teplých talířích.
* Otázky související s jídly a nápoji byly zodpovězeny profesionální formou.
* Doporučení byla dána v případě kdy otázka nemohla být zodpovězena.
* Jídla byla podána podle společenského protokolu a bez dotazů kdo si co objednal.
* Kvalita jídla, chuť a jeho teplota odpovídaly standardu.
* Množství jídla a velikost porcí odpovídaly jejich cenám nebo hodnotě.
* Obsluhující se během 3 minut vrátil s otázkou zda je vše v pořádku a nebo jestli může být něčím nápomocen.
* Další číšníkovo ubezpečení zda je vše v pořádku následovalo.
* Případné problémy byly řešeny okamžitě ku spokojenosti hostů.
* Talíře po dojedených jídlech byly sklízeny až když všichni stolovníci dojedli.
* Voda, víno a káva byly doplňovány bez požádání.
* Káva, espresso a cappuccino byly nabídnuty.
* After dinner drinks, neboli digestivy byly nabídnuty.
* Nabídnuté moučníky byly dostatečně popsány.
* Moučníky byly podány ve vhodnou dobu spolu s příslušnými příbory.
* Obsluhující se chovali přirozeně a nenuceně.
* Toalety byly čisté s tekoucí teplou vodou, sušičem rukou nebo čistými, případně papírovými ručníky.
* Použití toalet bylo zdarma.
* Vyúčtování s hostem bylo profesionální.
* Pokladní blok nebo tištěný účet byl vydán.
* Při odchodu obsluhující poděkoval a pozval je k další návštěvě.

Některé body, jako zda je použití toalet zdarma, se vám dnes budou zdát naivní, ale není to tak dávno kdy se za toalety v restauracích platilo a kdy vám odměřili i toaletní papír.

Toto ale zdaleka není vše co by se mohlo při návštěvě průměrné restaurace hodnotit. Nicméně vám to připomene body na které byste se měli zaměřit.

## Závěrečné otázky:

* Dostali jste za své peníze to o čem se domníváte že vám patřilo?
* Dali byste této restauraci ještě jednu příležitost k jejímu hodnocení?
* Doporučili byste tuto restauraci vašim známým?