

## Vše kolem jídla

Martin Novák byl obchodním ředitelem a resident managerem hotelu Diplomat, generálním ředitelem hotelů Palace Praha, Savoy Prague, Chopin Krakow. Otevřel vlastní kavárnu Café Colore a také bar Bubble Lounge, který patřil podle Czech Bar Awards mezi nejlepší Wine bary v ČR. „Kdysi jsem založil první svatební veletrh v Česku, který se každoročně konal v hotelu Diplomat a nastartoval tradici podobných akcí u nás,“ dodává do výčtu svých aktivit.

# ETIKETA U STOLU

Talířek na pečivo vlevo, servis zprava, ubrousek na klín... Co chtějí od personálu v restauraci a na čem neslevit doma u stolu prozradil restaurátor a hoteliér Martin Novák.

Připravila DARINA SIEGLOVÁ



**M**artin Novák zná hotelnictví a gastronomii skrz naskrz. Byl ředitelem či managerem několika hotelů a otevřel i vedl vlastní podniky. Dnes vymýšlí pro investory a provozovatele koncepty a strategie nových projektů.

### Jak se restaurace v Česku za poslední roky proměnily?

V těch takzvaně lepších či hotelových už to není tak formální jako dříve, což je fajn. Ta formálnost vzbuzovala respekt a lidé se do některých báli jít. Je to vidět i na přiborech, dříve se zakládala rybí vidlička, která měla jen tři hroty, na dezerty byla vidlička s rozšířenou krájecí hranou, byla jiná lžice na bujon, taková spíše kulatá, a jiná na krémovou polévku, ta byla více špičatá, stejně tak bujon se dával do šálku a krémová polévka do talíře. To už se dnes moc nevidí. Neformální prostředí ale neznamená, že by servis měl polevit.

### Co všechno při servisu v restauraci sledujete?

Všechno! Že si sednu k čistému stolu, který se nekýve a není vy-podložený pivním táckem nebo ubrouskem. Stůl by měl být pěkně prostřený: čistý příbor, sklo, ubrousek. Obsluha mě při příchodu pozdraví, uvítá, usadí a nekouká do mobilu a neřeší osobní věci. To mi opravdu vadí, když vidím, jak si obsluha mezi sebou povídá a nevěnuje se hostům. Koukám i na způsob servírování, zda je ze správné strany, jestli si pamatují, kdo si co objednal. Štve mě, že když někdo dojí dřív, obsluha sklídí talíř, zatímco ten druhý ještě jí. To bych je nejdříve přes ty ruce praštil.

### Kromě navrhování nových projektů jste se pustil i do vzdělávání. Proč?

Zjistil jsem, že ve školství zaměřeném na gastro chybí jakékoli moderní vyučovací podklady,

učebnice a materiály pro výuku obsluhy. Před dvěma lety jsem tak začal pracovat na výukové aplikaci určené pro hotelové školy a gastro učiliště, ale také pro hotely a restaurace, které chtějí proškolit svůj personál. Aplikaci prohost.cz jsem spustil na konci loňského roku a je plná informací a videokurzů, které zahrnují vše, co by měl znát člověk pracující jako obsluha restaurace, baru či kavárny. Kde a jak se vyrábí i odkud pochází káva a čaj a jak tyto nápoje správně podávat, jak servírovat i uchovávat víno, kdy a jak dekantovat, jak zvolit správnou skleničku a nechybí ani informace o pivu, jak se vyrábí a jaké jsou styly.



## 3 HOST

■ **PŘIJDETE-LI DO RESTAURACE V PÁRU, MĚL BY MUŽ VZÍT ŽENĚ KABÁT A PŘEDAT JEJ OBSLUZE.** STEJNĚ TAK BY MUŽ MĚL ŽENĚ POMOCI SE ŽIDLÍ. TUTO ROLI ALE MŮŽE PŘEVZÍT OBSLUHUJÍCÍ.

■ **NA OBSLUHU NEMÁVEJTE ANI NELUSKEJTE, STAČÍ NAVÁZAT OČNÍ KONTAKT. POKUD VÁS NEVIDÍ, ZKUSTE VHODNÉ GESTO.**

■ **DÁMSKÁ KABELKA** PATŘÍ NA SPECIÁLNÍ HÁČEK, KTERÝ SE DÁVÁ NA STŮL. NENÍ-LI K DISPOZICI, DEJTE SI JI ZA SEBE NA ŽIDLÍ.

■ **POKUD VÁM NĚCO NECHUTNÁ NEBO NESEDÍ, HLASTE TO OBSLUZE VČAS A NENECHÁVEJTE SI TO PRO SOCIÁLNÍ SÍŤ.** „HOST BY MĚL VŽDY ODCHÁZET SPOKOJENÝ A POKUD NĚCO NEBYLO V POŘÁDKU, MĚL BY DOSTAT KOMPENZACI: KÁVU, DEZERT, SLEUV, ŠTAMPRLIČKU...“ VYJMENOVÁVÁ MARTIN. ►



## V RESTAURACI ÚROVEŇ SERVISU ZÁLEŽÍ NA DRUHU RESTAURACE, ALE JSOU VĚCI, KTERÉ PATŘÍ DO FINE DININGU I HOSPODY

## 1 OBSLUHA

■ Je fajn, když obsluha ví nejen co je v nabídce, ale zná i složení jídel. „Správně by je měla mít nachutnaná. Pokud k jídlům doporučuje víno, měla by vědět, proč doporučuje to konkrétní a stejně jako jídlo i víno by měla mít nachutnané. Obsluha by také měla vědět, proč párování bude fungovat a měla by to mít vyzkoušené.“ vyjmenovává Martin Novák.

■ Pokud je stůl prostřený pro čtyři a sedíte u něj jen dva, měla by obsluha zbylé dva sety příborů a skleniček sklídit.

## 2 SERVIS

■ Servíruje se obvykle zprava, pokud to uspořádání hostů u stolu umožňuje.

■ Servíruje se podle společenské etikety, tedy nejdříve ženě. „Je pěkné, když obsluha krátce odprezentuje jídlo, které právě přinesla na stůl,“ podotýká Martin Novák s tím, že by mělo jít o krátkou prezentaci, nikoli dlouhou přednášku.

■ Při vícechodové objednávce by se obsluha měla zeptat, kdy si hosté přejí servírovat jednotlivá jídla, při vícechodovém menu by pak měla s kuchyní umět zkoordinovat, jak rychle, nebo pomalu na sebe chody budou navazovat.

■ Je-li u stolu více hostů, měla by obsluha zopakovat celou objednávku. Pokud je v ní jídlo, které vyžaduje delší přípravu, měla by upozornit, že se bude servírovat s ostatními.

## 4 SKLENÍČKY

■ Existují skleničky na ryzlink, na chardonnay, na bordeaux, na burgundské. Méně formální, trendy podniky si vystačí s jednou kvalitní, univerzální skleničkou na vše, včetně šumivých vín. „To samé platí i na doma, koupit pěkné univerzální skleničky je navíc relativně levná záležitost, vyplatí se do nich investovat,“ dodává Martin.

■ Na šumivá a perlivá vína se v současnosti používají stále častěji sklenice na bílé víno, nejčastěji ryzlinkovky. „Ve flétkách se totiž nerozvine výrazné aroma vína,“ vysvětluje Martin.

■ Skleničky držte vždy za nožku, předtím, než se napijete, si očistěte ústa ubrouskem.



## 5 VÍNO

■ „Sommeliér nebo číšník by měl vybrané víno otevřít, přivonět ke korku, korek odložit na talířek a podat hostovi, aby si také přivoněl. Poté by měl nalít sobě, víno ochutnat, aby se přesvědčil, že je v pořádku a nemá vady. Teprve poté nalévá hostovi, který víno vybíral a objednal, aby také ochutnal,“ vyjmenovává správný postup Martin. Nápoj by pak sommelier měl rozlévat podle etikety: ženě, staršímu, mladšímu...

■ V dobré restauraci by se o dolévání vína měl postarat personál. „Záleží na tom, jak majitel či provozovatel



chce, aby byl host obsluhovaný, někde vám dají lahev vína, otevřou a postarej se sám,“ říká Martin. Víno by nikdy nemělo být na stole, kde se jí, má stát někde mimo – na servisním stolku, v nádobě s ledem...



„Do restaurace nejdete jen za jídlem, ale i za zážitkem, a to je úkol obsluhy,“ říká Martin Novák



## DOMA

■ **I KDYŽ JSTE DOMA SAMI, HEZKY SI PROSTŘETE.** „JÁ TO TAK DĚLÁM. VEZMU SI PITÍ A SEDNU SI KE STOLU. MÁM TAM ČAJ, UBROUSEK, PŘÍBORY A UDĚLÁM SI TO HEZKÉ. KDYŽ JSOU DVA NEBO VÍC LIDÍ, TAK BY SI TO MĚLI UŽÍT, NEKOUKAT U JÍDLA DO MOBILU NEBO NA TELEVIZI, ALE POVÍDAT SI A BAVIT SE,“ ŘÍKÁ MARTIN.

■ **NEODBÍHEJTE OD STOLU.** A POKUD NĚKDO DOJÍ DŘÍV, NEMĚL BY HNED ODNÁŠET TALÍŘ A MIZET PRYČ. JE FAJN, KDYŽ POČKÁ NA OSTATNÍ. PROSTĚ SI TEN SPOLEČNÝ ČAS UŽÍT. „PAMATUJU SI, KDYŽ JSME BYLI DĚTI, BABIČKA UVAŘILA, PŘINESLA TERINU S POLÍVKOU, SEDĚLI JSME A JEDLI A POVÍDALI SI. BYLO PO JÍDLÉ, DĚDA SI ZAPÁLIL VIRŽINKO A VYPRÁVĚL PŘÍBĚHY Z MLÁDÍ. BYLO TO MOC HEZKÉ,“ VZPOMÍNÁ MARTIN NOVÁK.