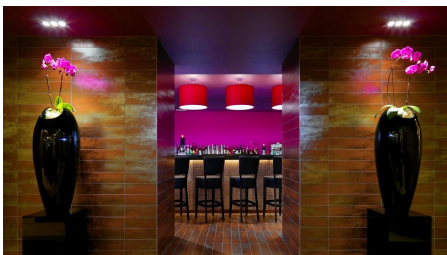


Zaměstnanecká příručka

Food & Beverage department



„Life is better whed share.“ aneb „Život je lepší, když se o něj podělíš.“

Značka Sheraton

Sheraton Prague Charles Square Hotel

Sheraton Prague Charles Square Hotel se nachází na pomezí Starého a Nového Města pražského, v těsné blízkosti Karlova náměstí. V okolí hotelu naleznete populární a navštěvovaná muzea, galerie a divadla. Václavské náměstí je téměř za rohem a proslulý Karlův most je vzdálen jen 15 minut chůze. Všech **160 pokojů**, včetně 38 apartmá, nabízí skvělou postel **Sheraton Sweet Sleeper® Bed**, která vám zaručí dokonalý spánek, a také naši značkovou kosmetiku Shine for Sheraton™.

Společně s rodinou a přáteli si přijďte vychutnat kulinářské speciality v restauraci **Brasserie Délice** nebo se po setmění stavte na osvěžující koktejl v **Diamond's Baru**. Naše **Spa** a **Sheraton Fitness programmed by EXOS** Vám pomůže zůstat fit i na cestách.

Sheraton Prague Charles Square hotel je součástí Starwood Hotels & Resorts společně s ostatními 10 hotely: St. Regis, The Luxury Collection, W Hotels, Westin, Le Meridien, Aloft, Four Points, Element, Tribute a Design Hotels.



Restaurace Brasserie Délice

Naše restaurace nabízí skvělou mezinárodní kuchyni. Tato restaurace má celkem tři části. V restauraci je cca 80 míst. Snídaně jsou podávány formou bufetu a nebo dle snídaňového menu – záleží na výběru hosta. Obědy a večeře jsou podávány formou A la Carte.

Nenechte si ujít přátelskou atmosféru, čerstvé kvalitní suroviny a širokou nabídku specialit v naší restauraci Brasserie Délice. Mnohaleté zkušenosti našich kuchařů jsou zárukou kvality a opravdového kulinářského zážitku.

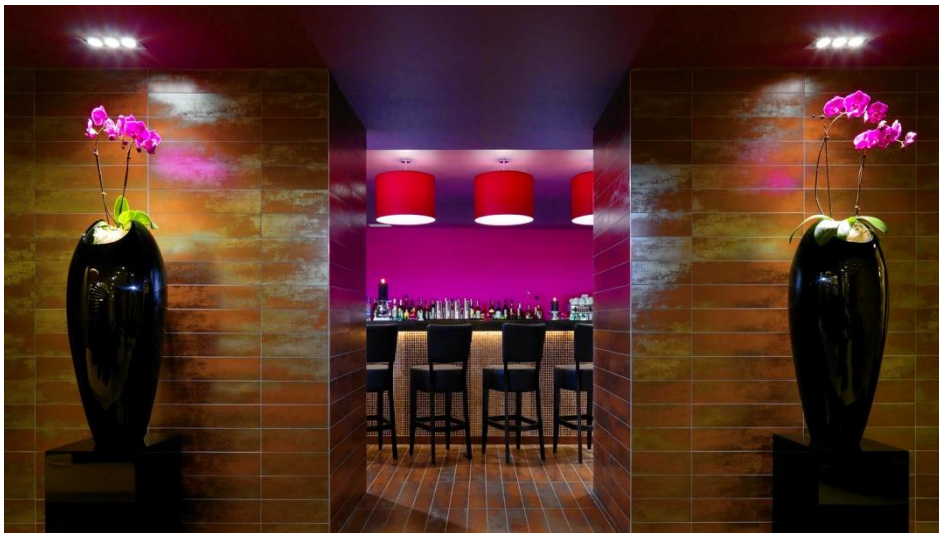
Naše **Business Menu** je výbornou volbou, pokud se chcete s kolegy rychle a chutně naobědvat během pracovního týdne.



Diamonds Bar

Zpříjemněte si podvečer našimi vynikajícími koktejly a chutným občerstvením v elegantním prostředí Diamonds Baru. Máme zde i vlastní koktejl – Sheratini!

Diamonds Bar je tím pravým místem k odpočinku po dni plném obchodních schůzek nebo pro setkání s přáteli po práci a je otevřený denně od 10 hodin do 1 hodiny do rána.



Club Lounge

Hosté klubových pokojů & apartmá mají nárok na bezplatný vstup do Club Lounge. Toto luxusní relaxační místo nabízí bezplatnou snídani, odpolední hors d'oeuvres, široký výběr nápojů, noviny či internet. Sheraton Club Lounge nabízí našim hostům komfort a pohodlí při využívání vyššího levelu služeb. V Club Lounge mají naši hosté snídani a navíc zde mají po celý den k dispozici občerstvení.



Pokoje pro hosty

Hotel nabízí 122 luxusních a exkluzivních pokojů do 33m² a 38m² junior, premium a duplexních apartmá do 73m². Moderní nábytek, teplé barvy a postele **Sheraton Sweet Sleeper Bed** naplňují každý pokoj relaxační atmosférou. Díky velkému výběru pokojů a apartmá mají naši hosté zaručený pohodlný a příjemný pobyt, ať už cestují za obchodem nebo za zábavou – svěží a vzdušné pokoje jim nabídnou vše, co budou potřebovat k tomu, aby se cítili příjemně.

Vybavení pokojů je následující:

- Samostatný systém vytápění a klimatizace
- 24-hodinový servis na pokoj
- Mini Bar, zařízení na výrobu čaje a kávy
- TV s plochou LCD obrazovkou
- Satelitní/Kabelové kanály, filmy na pokoji
- Trezor na pokoji
- Přístup k vysokorychlostnímu & Wifi internetu
- Zrcadlo pro make-up / holení se
- Hlasová pošta
- Župany, Pantofle, Fén
- Žehlička & Žehlící prkno
- Postel Sheraton Sweet Sleeper Bed, antialergické polštáře a povlečení



Sheraton Sweet Sleeper Bed

speciálně navržená a patentovaná postel, kterou najdete ve všech hotelech Sheraton. Přepychová matrace, teplá přikrývka, pohodlná peřina, svěží povlečení, spousta hypoalergenních a péřových polštářů. To vše, pomáhá našim hostům „spát sladce“ jako doma, i když jsou od domova daleko. Komfort postele patří ke klíčovým faktorům všeobecné spokojenosti našich hostů. Postel Sheraton Sweet Sleeper Bed je možné zakoupit na:

<http://europe.sheraton-hotelsathome.com>



Spa

Odpočívajte v našem spa a dopřejte svému tělu a mysli chvilku oddechu po celodenním shonu ve městě a na schůzkách a nabijte se novou energií. Spa v hotelu Sheraton Prague Charles Square je to pravé místo. Nabízíme luxusní wellness centrum s širokým výběrem relaxačních masáží a jiných lázeňských procedur.

Spa v hotelu Sheraton Prague Charles Square nabízí:

- Finskou saunu (společnou, zdarma)
- Odpočívárnu
- Soukromou finskou saunu a vířivou vanu (cena za hodinu)
- 2 soukromé místnosti na masáže s širokou nabídkou relaxačních masáží (thajská, havajská, horkými kameny, relaxační a další)



Sheraton Fitness programmed by EXOS

Načerpejte novou energii v Sheraton Fitness a nepřerušujte svůj fitness režim, když jste na cestách. Sheraton Fitness Programmed by Core® Performance je tu pro vás. Pomůže vám zůstat aktivní a zdraví, i když jste daleko od domova. Nejmodernější kardio a posilovací stroje jsou vybaveny originální technologií s vestavěnými LCD obrazovkami, na kterých si můžete zvolit televizi, video nebo hudbu. Není těžké být fit, když můžete využít kvalitní fitness centrum a speciální nabídky zdravých jídel v naší restauraci a na pokojích.



Link@Sheraton

Jedině v hotelech Sheraton najdete Link@SheratonSM experienced with Microsoft[®] - místo, kde můžete zůstat v kontaktu se vším na čem Vám nejvíc záleží. Dokončete s kolegy jednání, zorganizujete obchodní setkání anebo si popovídejte s přáteli. V pokojích pro hosty a na všech veřejných prostorech je dostupný vysokorychlostní & Wifi internet, který mohou hosté využívat ke služebním účelům, ale i ve svém volném čase. Nezapomeňte, že ani na cestách nemusíte být mimo dosah.

Kromě příjemného prostředí Vám Link@Sheraton experienced with Microsoft nabízí i následující bezplatné služby:

- Moderní počítače s možností video chat
- Bezplatné WiFi připojení na Internet
- Noviny a časopisy
- Tiskárna
- 42" LCD TV



Terasa High 8

Výhled na Pražský hrad třeba při západu slunce si můžete vychutnat na naší terase High 8, která je celoročně přístupná a v letních měsích je na ní otevřen i bar s obsluhou.



Konferenční místnosti

Ideální prostory pro vaši příští konferenci, Sheraton Prague Charles Square Hotel nabízí 4 světlé, klimatizované meetingové prostory, kam se vejde až do 160 delegátů. Nabízí také moderní technické vybavení, které je jistě součástí každé úspěšné konference. Náš kreativní banketový tým se vám bude věnovat a pomůže naplánovat a zrealizovat jakoukoliv akci.

Konference a jednání, tiskové konference, firemní prezentace, tréninky a incentiva. Flexibilita konferenčních prostor, audiovizuální prostředky nejvyšší kvality a naše připravenost jsou zárukou úspěšnosti vaší firemní akce.

Konferenční místnost **ENERGY**

Podlahová plocha: 188 m²

Max. kapacita: 180 lidí

Výška stropu: 3,35 m

Šířka: 9,50 m

Délka: 20 m



Konferenční místnosti

Konferenční místnost **CONNECTION**

Podlahová plocha: 105 m²

Max. kapacita: 100 lidí

Výška stropu: 2,8 m

Šířka: 7 m

Délka: 15m

Díky pohyblivé stěně může být
105 m² velká zasedací místnost
CONNECTION rozdělena na:

Zasedací místnost CONNECTION 1 (70 m²) a Zasedací místnost CONNECTION 2 (35 m²).



Konferenční místnost **INSPIRE**

Podlahová plocha:
81 m²

Max. kapacita: 60 lidí

Výška stropu: 2,5 m

Šířka: 8,5 m

Délka: 9,5 m

Konferenční místnosti



Konferenční
místnost
MEMORY

Konferenční místnost
BELONG



ZÁKLADNÍ INFORMACE

PRACOVNÍ HODINY/ROZPIS SLUŽEB

- Příklad do práce přes služební vchod pro zaměstnance s použitím ID karty
- Do práce přijít dostatečně včas, aby jste měli čas na převlečení do pracovní uniformy a příchod na pracoviště alespoň 5 minut před začátkem směny – předání směny, rozdělení práce
- Zkontrolujte si rozpis služeb po každé směně pro případnou změnu
- Rozpis služeb je vyvěšený nejpozději ve čtvrtek/pátek před každým sudým týdnem
- Žádosti na den volna např. v případě návštěvy lékaře apod. vždy hlásit předem!!! Bez nahlášení nemusí být případné volno uděleno.

**Vždy informujte managera / supervisora pokud víte,
že jdete do práce pozdě!!!**

PHONE LIST:

General Hotel Number	225 999 999
Restaurace Brasserie Delice	225 999 962
Diamonds Bar	225 999 936
Abdo Shamekh/ F&B Manager	725 260 717
Jaroslav Ruta / Outlet Manager	
Kristýna Šulová/ Food & Beverage Supervisor	725 260 723
Jiří Beneš / Banquet Supervisor	725 260 718

CO DĚLAT V PŘÍPADĚ, ŽE ONEMOCNÍTE

- Je nutno informovat managera/supervisora o Vaší nemoci minimálně 4 hodiny před začátkem Vaší směny a poté, přinést potvrzení od doktora Vaší neschopnosti

POUŽÍVÁNÍ TELEFONU NA PRACOVIŠTI

Telefon v jednotlivých outletech (restaurace, bar), musí být zvednutý do 3 zazvonění:

Telefonát zvenku

Hello, (Good morning, afternoon, evening) "Name of department" at Sheraton Charles Square Hotel Prague, "your name" is speaking, how may I help you?"

Dobrý den (večer), "jméno oddeleni (Restaurace Brasserie Delice, Diamonds Bar), hotel Sheraton, "Vaše jméno" u telefonu. Jak Vám mohu pomoci?"

Telefonát z hotelu

"Name of department", "your name", "How may I help you?"

"Jméno oddělení, "jméno", jak Vám mohu pomoci?"

KODEX OBLÉKÁNÍ A VZHLED NA PRACOVIŠTI

Přesný kodex oblékání zahrnuje následující:

1. Uniformu je nezbytné nosit po celou dobu směny.

Vždy se přesvědčte, že uniforma je v dobrém stavu. Součástí uniformy je jmenovka a Sheraton pin, které je povinné nosit po celou dobu pracovní doby.

2. Boty

Pánské boty musí mít uzavřenou špičku a podpatek do 3 cm.

Dámská obuv by měla mít uzavřenou špičku a podpatek do 8 cm z bezpečnostních důvodů.

Boty musí být vždy čisté a v dobrém stavu.

Tenisky, sandále, vietnamky, boty na platformě nebo mokasíny není dovoleno nosit.

3. Délka kalhot

Pánské kalhoty musí končit těsně nad podpatkem a dámské na úrovni kotníku.

4. Kravata/ košile/zástěra

Kravatu a zástěru je třeba nosit neustále, je součástí vaší uniformy.

Košile zaměstnanců v operačním oddělení musí být bílá.

Košile musí mít dlouhý rukáv.

PRÁDELNA JE OTEVŘENA PO-PÁ 7:30 – 16:00
Nezapomeňte si vždy vzít čistou uniformu na další den

5. Oholení/ vousy

Každý den musí být muži dohladka oholeni.

6. Šperky/ prsteny

Dámy (1 naušnice v uchu- naušnice musí být nevýrazné, jednoduché, NEbarevné,
2 jednoduché prstýnky – na každé ruce jeden, decentní náramkové hodinky)
Pánové (1 prsten- a to jen snubní)

Viditelné tetování a piercing (včetně piercingu jazyka) není dovoleno.

7. Vlasy u děvčat

Dlouhé vlasy musí být vzadu pevně staženy, padající vlasy upravené sponkami.
Polodlouhé vlasy upevněné sponkami nebo čelenkou tak, aby nepadaly do tváře.

8. Osobní hygiena

Základem osobní hygieny je denní tělesná hygiena, holení, používání tělového deodorantu a čištění zubů. **Nechty musí být čisté, elegantně upravené a odpovídající délky bez ornamentů a výstřední barvy. Barevný lak na nehty je zakázán.**
Kolýnské a parfémy se musí používat v přiměřeném množství

CO JE NA PRACOVÍŠTI ZAKÁZANÉ

- Konzumace veškerých nealkoholických nápojů jako je nealko, džus, káva a čaj s výjimkou vody v 1,5l plastových lahvích
- Konzumace veškerého jídla podávaného hostovi
- Používání toalet pro hosty (toalety v restauraci, na Lobby, Conference a Banqueting..)!!!
- Pro zaměstnance jsou určeny toalety v šatně
- Chodit po hotelu v civilním oblečení
- Mobilní telefony nejsou povolené

OTEVÍRACÍ DOBA F&B ODDĚLENÍ

Brasserie Délice

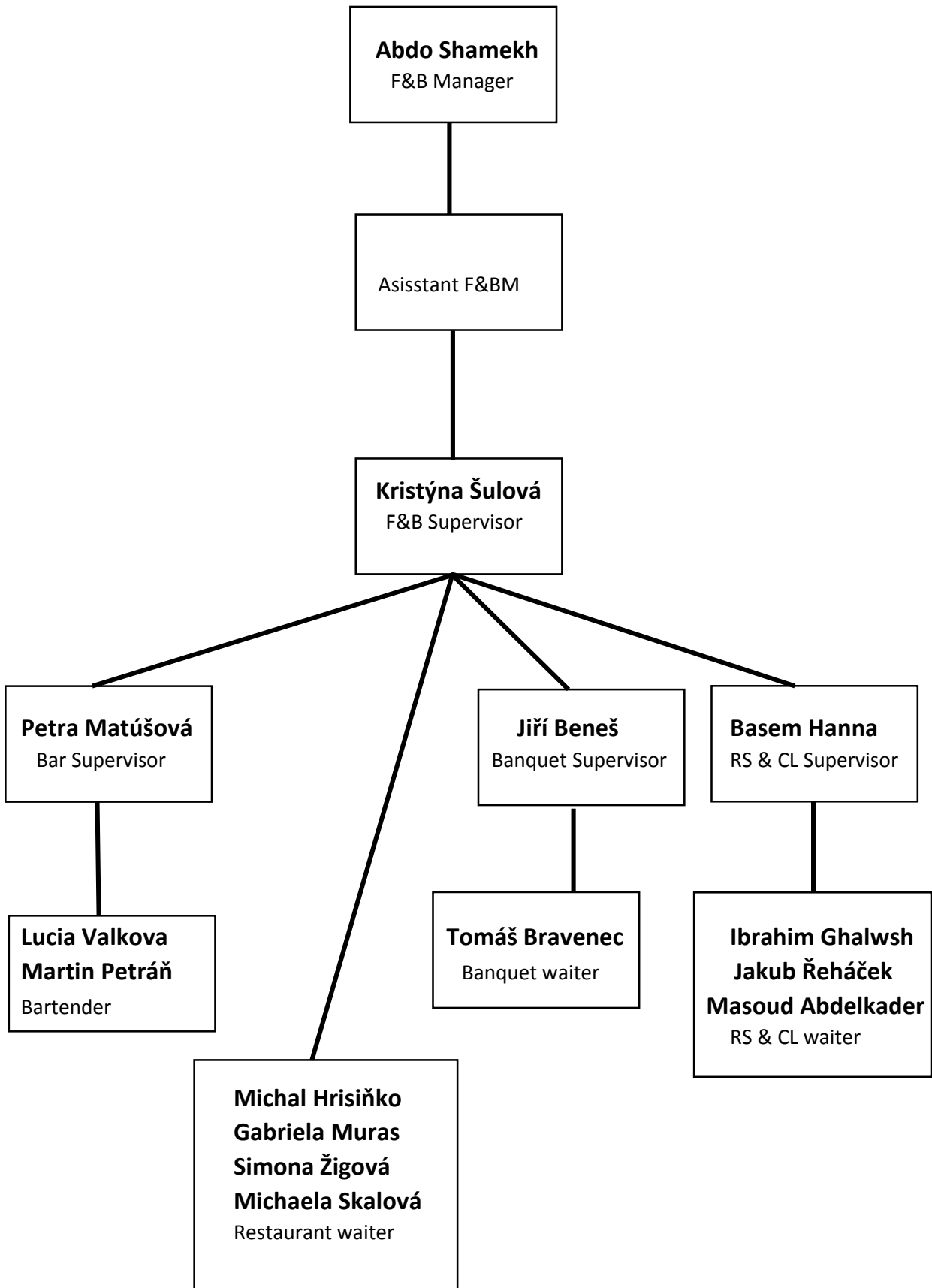
Breakfast	Monday - Friday	06:30 - 10:30
	Saturday – Sunday	07:00 – 11:00
Lunch	Monday – Sunday	12:00 – 15:00
Dinner	Monday – Sunday	18:00 – 23:00

Diamonds Bar	Monday – Sunday	10:00 – 01:00
---------------------	-----------------	---------------

Club Lounge

Breakfast	Monday – Friday	07:00 – 10:30
	Saturday – Sunday	07:00 – 11:00
Snack	Monday – Sunday	11:00 – 23:00
Hors d'oeuvres	Monday – Sunday	18:00 – 20:00

KDO JE KDO V F&B



VIP LIDÉ

Pokud přijdou na snídani, servíruje se jim vše na stůl.

AVI COHEN

Majitel



- pomerančový džus
- bezkofeinová káva
- 3x volské oko – sunny side up
well done!
- 2x tmavý toast + 2x máslo
- bílý jogurt, hodně skořice, 2x med
= míchá si to sám

K obědu preferuje steaky vždy s úpravou medium

Vít Mutl

Generální ředitel



- pomerančový džus
- filtrovaná káva s mlékem
- 2x volské oko se šunkou (hemenex)
nebo žampionovo-sýrová omeleta
- ovocný jogurt
- mix krájeného ovoce

K obědu preferuje grilovanou chobotnici, steak vždy s úpravou medium s přílohou řeckým salátem bez cibule

Otevírací procedúra – snídaně

- Při příchodu na snídaně se podívat do odpadkárny jestli jsou všechny lahve srovnané tak jak mají být a pokud ne, tak poprosit noční RS nebo prvního kdo přijde, aby to opravil – dříve než přijde skladník
- Zkontrolovat H8 jestli tam není nepořádek
- Na recepci vyzvednout reporty (Guest in house, STARHOT guests, Club Lounge, Voids a Discounts pro Managera) cash a klíče pro restauraci a bar
- Začít vařit kávu – pokud jsou ten den bankety, tak co nejvíce (dle počtu lidí na bankety)
- Noční RS by měl připravit mléko na stoly, džusy a zapnout coffee machinu
- Rozestavit cedulky na bufet
- Připravit příbory a kleste
- Zavolat do kuchyně a objednat džusy, popř. filtrovanou kávu
- Hostess: v reportu Guest in house si zjistit snídaně v ceně (je-li v řádku u jména BBK nebo BKCOMP= snídaně v ceně, STARHOT = 50% sleva, podle STARHOT reportu, CL jako guest co má přístup na Club Lounge) Nejlepší je si toto vše nějak oznacit pro rychlejší vyhledávání. Např. Snídaně v ceně = X a 50% napsat k číslu pokoje, CL jako club lounge)
- Rozsvítit všechna světla na bufetu a na restauraci
- Otevřít bar, lahve od kávovaru vyskládat do přihrádky a zapnout myčku na baru – pouze stisk tlačítka jako by PLAY – zkontrolovat stav skleniček na lobby u vody
- Připravit si věci k Microsu: setupy, hrnečky, podšálky, cukry na doplňování, kávu, mléko na doplnění, hadřík na utření stolů
- V 6:30hod. otevřít snídaně pro hosty
- Rozdělit si činnosti, kdo co bude dělat, aby všichni nedělali jednu věc!!! Tzn. Hosteska, člověk do zázemí (pokud jich je dost), 1x člověk Separée, který bude mít i na starosti roznášení objednávek (nebo to může dělat i student) 1x člověk Main, 1x člověk tam, kde je kávovar a džusy – může to dělat člověk na RS a student jak je potřeba, o doplňování buffetu se starají kuchaři - my máme na starosti pouze džusy, vody, mléko a doplňování talířů. Student nebo brigádník, aby měl na starosti úklid drobečků v Separée u pečiva.
- V případě plnosti restaurace je potřeba komunikovat s hosteskou ohledně volných míst, která hosty poprosí a usadí prozatím na lobby než se nějaké místo uvolní.
- Po snídaních nejlépe v 10:30 jít do skladu pro fasování a přivést ho na restauraci a bar a přitom dát skladníkovi fasování na snídaně, je-li potřeba.

Pokud potřebujete někam odejít (záchod apod.) je potřeba to vždy nahlásit managerovi/supervisorovi !!!

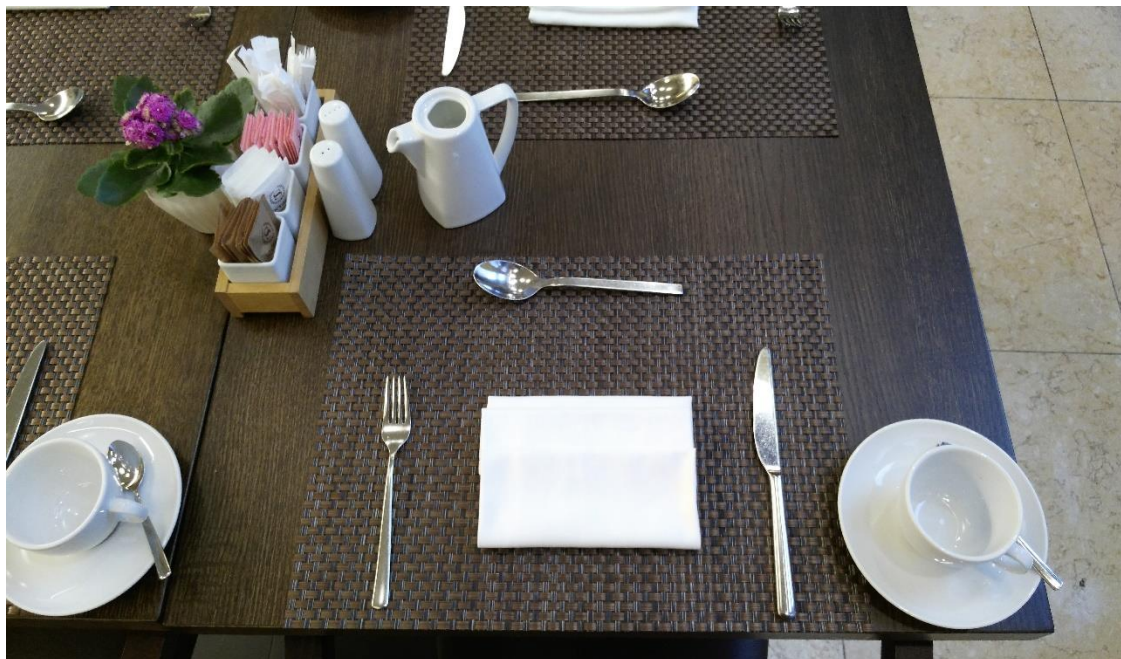
Foto snídaňového bufetu:







Foto setup na snídani:



Servis, péče o hosta a chod snídaní

- Hosteska uvítá hosta pozdravem dobrého dne a zeptá se ho na jméno a číslo pokoje (pokud možno oslovovat hosta jménem)
- Podle reportu Guest in house zjistí, zda-li má nebo nemá snídani. Pokud ji má, oznámit mu kde najde bufet a popřát hezkou snídani, žádný účet.
 - Pokud je STARHOT tak má 50% slevu na snídani – tzn., že si může vybrat z nabídky full bufetu, kontinentální snídaně nebo A la carte s 50% slevou
 - Pokud má CL, znamená to, že má snídani na klubu, ale může ji mít i na restauraci – je to to samé a je nutno ho o tom informovat
 - Ostatní = účet v plné ceně a nabídka Menu: Full breakfast buffet, Continental breakfast buffet nebo A la carte – **o takovýchto hostech vždy informovat číšníka, aby je mohl objednat**
- Hosteska nabídne ponechání zavazadla u hostesky nebo v luggage roomu, číšník nabídne kávu nebo čaj u stolu
- Neustále mít pod dohledem chod snídaní, nádobí posílat pravidelně na myčku, mýt sklo a udržovat co nejlépe úklid v zázemí, průběžně doplňovat džusy, kávu, vodu do samovaru, čaje apod.
- **Full Breakfast buffet znamená:** teplý i studený buffet v ceně včetně teplých a studených nápojů a včetně objednávky A la carte, takže pokud si host bude chtít objednat vejce Benedikt, které jsou z A la carte, nebude za ně nic platit. Host se na bufetu obsluhuje sám.
- **Continental breakfast buffet:** v ceně pouze studený buffet a teplé a studené nápoje. **NE** teplý bufet, palačinky apod.!! Host se na bufetu obsluhuje sám.
- **A la carte:** Objednávka pouze z Menu, vše se hostovi servíruje na stůl, **host nesmí na buffet!!**

A la carte Menu:

- Míchaná vejce – dělaná dle přání hosta (medium, well done,..)
podávaná s bílým nebo tmavým toastem – 2ks a k tomu 2 ks másla
- 2 Volská oka – dělaná dle přání hosta (medium, well done, z jedné strany nebo z obou)
podávaná s bílým nebo tmavým toastem – 2ks a k tomu 2 ks másla
- Omeleta z dvou vajec s výběrem ingrediencí: šunka, houby, rajčata, sýr, červená paprika a cibule
podávaná s bílým nebo tmavým toastem – 2ks a k tomu 2 ks másla
- ★ • Vejce **Benedikt** – pošírované vejce na opečené housce **se slaninou** a holandskou omáčkou
- ★ • Vejce **Florentine** – pošírované vejce na opečené housce **se špenátem** a holandskou omáčkou
- ★ • Vejce **Atlantic** – pošírované vejce na opečené housce **s lososem** a holandskou omáčkou
- Křupavá slanina, Výběr z párků, Pečené Brambory, Gratinovaná rajčata, Grilované houby podávaná s bílým nebo tmavým toastem – 2ks a k tomu 2 ks másla (k párkům hořčice a kečup)
- Bílý jogurt – podávaný v misce na talířku s ubrouskem
- Ovocný jogurt – ovocný jogurt ve skleničce – Berries nebo muesli
- Výběr z cereálií a muesli – podávaná v misce na talířku s ubrouskem a mlékem na straně
 - Host si může jít vybrat sám na buffet jaký druh muesli chce
- ★ • Ovocný salát nebo Výběr z Ovoce
- ★ • Palačinky s džemem nebo s Nutellou
- ★ - **musí se objednat v kuchyni !!!**

Foto prostírání na A la carte:



Po snídaních je potřeba

Vždy je potřeba si připravit snídaně na další den, tzn., doplnit vody a mléko v boxech, doplnit cukry, alespoň 1x týdně doplnit sůl a pepř a stejně tak umýt cedulky, aby nebyly špinavé od jogurtu, vajec, drobků apod., svést šafiny ze snídaní na myčku na umytí, doplnit kávu a čaje, vodu do samovaru, kompletně uklidit bufet, to platí i pro kuchaře, takže pokud kuchařská část není uklizena, zavolat do kuchyně, ať to přijde někdo uklidit. Vyleštěné příbory, navezené všechno nádobí, srovnané hrnky a podšálky.

Příprava na oběd

Přinést si z kuchyně rustikální bagety a máslo s olivovým olejem a kapkou balsamica, to se servíruje vždy 1 ks od každého pro 2 hosty. V případě docházení baget či couveru, volat do kuchyně o přípravu dalších.

Pokud přijde host na oběd, volat do kuchyně 961 kolik jich přišlo, aby o tom věděli.

Hostovi dáme Menu A la carte a od Po-Pá denní nabídku – Business Menu + nápojový lístek.

Pokud host sedí sám u stolu, zdebarasujeme druhé místo. Ihned se ho můžeme zeptat na pití, pokud už bude vědět. Mezitím mu připravíme pití i couver – pečivo, oliv.olej a máslo a přineseme ke stolu. Vezmeme od hosta objednávku. Namarkujeme do Microsu. Dle výběru jídla obměníme či doložíme příbory. Na polévku lžiči, na steak steakový nůž, rybí příbor apod. V průběhu se ptáme, zda-li je všechno v pořádku. Po jednom chodě, v Microsu zadáme NEXT COURSE a v kuchyni už vědí, že můžou vydávat další chod. Po hlavním chodě se zeptáme hosta na dezert či kávu nebo čaj.

Po směně

Všechny své účty napsat do Night Audit Check list a dle reportu Employee financial report zapsat počet účtů a konečnou částku. Napsat Outlet, podpis a nechat si to na recepci zkontrolovat.

Pokud je v účtech Cash, je potřeba hotovost dát do sáčky a společně s recepčním jít do sejfu – jako svědek a on jediný má přístup do sejfu.

Chyba v objednávce

Pokud se stane chyba v objednávce např. Místo Aquila se namarkovala Mattoni a účet se již uložil, tak neotevírat nový účet, ale pokračovat v již založeném účtu a zavolat Supervisora nebo Managera. To samé co se týče jídla – přednostně zavolat do kuchyně chybu (aby to jídlo nedělali), namarkovat nové a pak řešit.

Pokud nenajdete supervisora nebo managera a host si bude přát zaplatit, rozdělíme účet tak, že zadáme, co host měl a zbylý účet – špatně namarkovaný vyřešíme se supervizorem, managerem či Managerem On Duty – MOD.

MICROS

Nový účet:

Projedeme Micros kartou a ukáže se hlavní obrazovka se stoly. Vybereme číslo stolu a dostaneme se do hlavní nabídky. Dle snídaně /obědu+večeře / Room servisu/ Diamonds Baru / Promotion/ Business Menu atd. vybíráme z nabídky. Jednotlivé položky z různé nabídky se vždy nachází v levé části Microsu. Při zadávání př. Předkrm/ Hlavní chod/ Dezert, vždy chody oddělujeme svislou čarou, aby v kuchyni věděli, že jídlo se nebude servírovat najednou. Odešleme a uložíme účet SEND.

Účet pro manageri Sheratonu se markuje v Repr ceně, což je v otevřeném účtu ve spodní části a když se uzavírá, tak se markuje vždy 0 hostů a na room charge podle toho, kdo to je. Víceméně každý manager v hotelu má svůj vlastní Pay master (room). Vždy musí manager účet podepsat.

Slevy:

100% Breakfast discount se dává při markování snídaní

100% Banqueting discount se dává při markování banquetů, i když měli oběd na restauraci

10% SPG discount – pro všechny SPG member

25% discount jsou většinou korporátní klienti – Vikings, Voyage Private France

50% STARHOT discount je pro hosty co pracují v naší síti hotelů a jdou zde ubytovaní

Green voucher – sleva 128 CZK na F&B při předložení

Viking sleva 14:00 – 18:00 – 25% pouze na drinky !!!

SLEVY 25% a 50% SE NEVZTAHUJÍ NA MENU, KTERÁ JSOU JIŽ ZLEVNĚNÁ – př. Business Menu, Promotion Menu apod., tyto ceny se v tomto případě vztahují pouze na drinky.

Vouchery:

Zaměstnanec měsíce – Repré price a uzavřít na PM HR

Je nutno sledovat, zda-li je na voucheru uvedeno i pití v ceně a nebo ne.

Voucher jako dárek od Salesu – Repré price a uzavřít na PM Sales 9015

Prepaid voucher – zde se uzavírá předplacený voucher v **plných cenách**

SPG welcome cocktail – cokoli k pití, markovat v REPRE, hotů 0 a uzavřít na SPG welcome 9917

Tisk účtu:

Projedeme Micros kartou a ukáže se hlavní obrazovka. Z PICK UP CHECK zjistíme, jaký stůl si přeje zaplatit, kliknem na něj a účet, který se nám ukáže a dáme PRINT CHECK.

Uzavření účtu:

Projedeme Micros kartou a ukáže se hlavní obrazovka. Z PICK UP CHECK zjistíme, jaký stůl potřebujeme uzavřít. Klikneme na něj a účet se nám ukáže, pak dáme PAY, ukáže se nám nabídka n a počet hostů, tak zadáme kolik jich bylo a pak máme na výběr z nabídky CASH, ROOM CHARGE nebo platba KREDITNÍ KARTOU. Než účet uzavřeme, je potřeba zadat TIP, pokud nám jej host dal. Vždy zadáváme **10,00** jinak se nám tam natíží 0,10. Po zadání tipu zvolíme platbu. Pro platbu CASH klikneme na cash a účet se nám uzavře. Pro platbu na pokoj zadáme ROOM CHARGE a zadáme číslo pokoje hosta a dáme OK. **VŽDY** si zkontrolujeme, jestli sedí napsané jméno hosta se jménem v Microsu. Pokud ano, dáme ok a účet se uzavře. Pro platbu kreditní kartou zvolíme druh karty a potvrdíme.

Uzavření účtu „půl na půl“:

Pokud chce host zaplatit účet např. 1200 CZK a to tak, že 500 CZK Cash a 700 CZK kartou uděláme to tak, že zadáme položku PAY, v pravé části obrazovky zadáme **500**. (je potřeba zadat na konci částky tečku) a zmáčkne Cash a pak nám tam zbyde 700 CZK, což už jenom zvolíme druh karty. Takto to lze dělat i v případě Room charge.

Rozdělení účtu:

Otevřeme si účet, který chceme rozdělit. V pravém horním rohu je nabídka FUNCTION, tu zadáme a pak vybereme položku SPLIT CHECK. Ukážou se nám dva sloupky a pak dle označení položky, kterou chceme přetáhnout ji překlikneme do nového účtu. Postup dále opakujeme a pak zadáme SAVE. Potom je nutno vytisknout účet každý zvlášť. Účet se nám zobrazí jako 1/1 a 1/2 = stůl číslo 1 / 1. část. Pokud budeme účet potřebovat rozdělit na více částí, při SPLIT zadáme add check a zobrazí se nám nové okénko s účtem.

Transferování účtu:

Otevřeme si účet, DO kterého chceme druhý účet transferovat. Předem musíme znát jeho číslo. V otevřeném účtu zadáme FUNCTION a vybereme položku Add/Transfer Check SLU, zobrazí se nám seznam všech účtů a pak jen vybereme ten, který chceme přetransferovat. Pokud chceme transferovat účet z oddělení do oddělení př. Z restaurace na Bar, tak při výběru FUNCTION zadáme Add/Transfer Check from List Prompt RVC což znamená přesun z oddělení. Opět se nám zobrazí účty na daném oddělení, z kterého chceme transferovat a vybereme účet.

Voidování:

Pokud již máme otevřený účet, který ještě není uložený, stačí pouze kliknout na položku, kterou chceme smazat a zadáme ve spodní části obrazovky VOID a položka se smaže. Pokud účet již je uložený, je potřeba použít Micros kartu supervizora/managera. Postup je stejný, akorát je potřeba zadat důvod VOIDU, takže si vybereme z nabídky a potvrdíme. Na vytisknutý VOID napíšeme znovu důvod a podpis.

Uzávěrka:

Po každé směně je potřeba udělat uzávěrku účtů (pokud se ten den karta používala) a to tak, že se projede kartou do základní obrazovky. Zvolí se v pravé části FUNCTION, REPORTS, Employee Financial, Period se zadá Today a dá se Run report a Print.

Telefonování

Z telefonu v zázemí lze volat na všechna oddělení dle telefonního seznamu, na mobilní telefon přes 0. Z tohoto telefonu lze volat i ven v případě, pokud někdo zaspí apod.

Bankety

Pokud se konají bankety, je potřeba zjistit kolik a pro kolik lidí. To se už dá zjistit ráno podle přípravy kávy na ně. Dá se to zjistit z BEO, které by mělo viset v zázemí, a nebo od banketových číšníků. Kvůli obědu je tedy potřeba zjistit kolik bude lidí, kolik bude potřeba šafin pro kuchyň, jaký budou mít bufet kvůli cedulkám.

Setup je: nůž, vidlička (můžou být snídaňové), dezertní lžíce, snídaňová sklenička, ubrousek. Lžičky na desert budou ve skleničce přímo u dezertů. Na každý stůl se dá AQ 0,75 a MAT 0,75 střídavě, 1x pro 2 osoby.

Obědy: ve většině případech si host může dát 1x soft drink a kávu nebo čaj – vše zapisujeme

Večere: ve většině případech je “hodina drinků” kdy host si může dát i pivo nebo víno, vše se zapisuje

VŽDY JE POTŘEBA TO ZJISTIT PŘED AKCÍ Z BEO SHEETU NEBO OD SUPERVISORA ČI MANAGERA

Na konci obědů je potřeba použité lahve spočítat a namarkovat, stejně tak pokud šel nějaký soft drink či káva a čaj, se 100% banquet. Discount – ten může udělat jenom supervisor nebo manager.

V případě většího počtu banquetů (obědy i večere) je potřeba nafasovat více AQ 0,75 a MAT 0,75, aby to vystačilo pro všechny, alespoň den, dva dny předem !!!

Coffee break setup:

Coffee Break má obvykle stejný set up, ale má jiný počet v závislosti na počtu hostů.

Pokud je méně jak 10 lidí, tak dáváme od každého drinku 3ks (Coca-Cola, Coca Cola light, Fanta, Sprite)

Od 10-25 lidí – 5 ks od každého drinku

Od 25-50 lidí – 8 ks od každého drinku

Přes 50 lidí – 10 ks od každého drinku

K nealko nápojům take připravujeme kávu a čaj, mléko a led, cukr, skleničky, hrničky

Set-up banketů:

Setup stolů může být buď U shape, T shape, Classroom style, , Boardroom style, Theatre style, Cabaret style

Na stoly používáme velké lahve vody, jednu neperlivou a jednu perlivou (Aquila, Mattoni) na jeden stůl. Toto je základní set-up. Pokud mají přání na HARIBO medvídky, můžeme to přidat k set-upu.

Ke každému místu take dáváme tužku s bločkem, rozetku pod lahve a skleničku (dlouhou bílou).

Classroom



U shape



Boardroom

Cabaret



Odpadkárna

Všechny lahve co patří do přepravek vyprazdňovat a třídit dle daných přepravek a odpadky házet zvlášť krabice a směsný odpad. Krabice vždy sešlapat.



Bar

Pokud není přítomen barman, je potřeba využít studenta či brigádníka a postavit ho na bar, aby tam byl, pokud by přišel nějaký host. V tomto případě ho obsloužit – veškerá konzumace jde z baru s barovým servisem.

Setup na kávu:



Setup na čaj:



+ cukřenka
dle přání citrón a med

- Pokud si host objedná ledový čaj, v Menu je jich několik druhů – citronový, mátový, zázvorový apod. Dle výběru hosta se připraví tak, že se ingredience smíchají dohromady, rozmačkají, přidá se crash led (pro lepší efekt) a dolije vodou a dá brčko a nějaká ozdoba. Nápadům se meze nekladou 😊
- Vína po skleničce se vždy podávají jen ta, která máme v nabídce po skleničce, a servíruje se vždy v karafě, která má velikost akorát 0,15 dcl.
- K alkoholickým nápojům podáváme zdarma oříšky a olivy.
- Každý den je nutno odtížit wastage piva.
- Na olivy psát datum spotřeby.
- Při míchání drinků se nespoléhat na kartičky – nesedí to s Menu
- Snažit se neotevírat vína, která jsou již otevřená – na baru jsou dvě ledničky

Příchod do práce

- Po příchodu do práce převzetí barových klíčů a cash flow od kolegů z restaurace.
- Kontrola Microsu, jestli tam není otevřený účet, případně si převzít hosty od kolegy.
- Kontrola stavu zásob v lednicích, případné odchylky nahlásit manažerovi či FB supervisorovi.
- Nachystání baru: dát na místo míchací sklenice, shaker, nafasování ovoce, příprava ledu.
- Překontrolovat a případně očistit stoly, barovou desku, židle.
- Dát nahřát páky na kávovar, zkontrolovat, jestli je dostatek mléka, tatry, hrnečků, talířků, lžiček a cukrů – pokud ne, doplnit.
- Donést sklo z dolní myčky, umýt, vyleštit a roztřídit podle outletů.

Během dne

- Zdravíme všechny hosty, i když nejsou zákazníci baru.
- Za barem vždy někdo musí stát, pokud barman musí odejít (WC, do kuchyně pro jídlo aj.), řekne kolegům z restaurace, banketů či RS anebo nějakému studentovi, aby na chvíli byli za barem na chvíli oni.
- Pokud nemůžeme ihned hostovi přinést Menu, protože obsluhujeme předešlé zákazníky, alespoň jej pozdravíme „očním kontaktem“ a Menu doručíme, co nejdříve.
- Vždy se snažíme ke kávě nabídnout dezert, k vínu vodu a Small Plate, apod. (UPSELLING)
- Při uzavření účtu na pokoj si zkontrolujeme, zda host vyplnil všechny potřebné údaje (Jméno, číslo pokoje a podpis) – chybí-li nějaký údaj, hosta slušně poprosíme o jeho doplnění.
- Dbáme na správné použití slev:
- 25% Corporate discount (zapišeme do poznámek, díky které společnosti mají slevu – nejčastěji: Voyage Privé či Booking.com)
- 50% STARHOT discount (zapišeme do poznámek číslo pokoje a jméno hosta)
- Green voucher (do poznámek zapišeme číslo voucheru)
- 10% SPG discount (do poznámek zapišeme číslo SPG – hosté ho mají buď na kartičce anebo ho mají u sebe online)
- WELCOME DRINK (markujeme v repre cenách a uzavíráme na paymaster 9917 SPG Gold Welcome Drink)
- REPRE Paymastery (zaměstnancům hotelu, pokud mají pracovní schůzku, pohovor či SI, markujeme jejich „útratu“ v Repr cenách a uzavíráme na příslušný Paymaster)

Závěr pracovního dne

- Uklidíme barové náčiní za bar, umyjeme okolí pípy, barovou plochu, kávovar vyčistíme (jednou týdně s chemií) a doplníme porcelán, cukry, sklo.
 - Spočítáme inventuru (zkontrolujeme se zbývajícím stavem v lednicích a případné odchylky nahlásíme emailem svému nadřízenému) a uděláme fasování na další den (brát v úvahu, že o svátcích a o víkendu má skladník volno, a tak nafasovat vždy podle potřeby).
 - Schováme lahve s alkoholem za mříže ke kávovaru.
 - Vypustíme myčku a umyjeme sítko a vrtulky.
 - Vypíšeme veškeré účty, které jsme během dne uzavřeli
 - Uděláme uzávěrku:
 - Employee financial – dvakrát (1krát vložíme do obálky s Cashem, který budeme odevzdávat)
 - RVC financial
 - Výjezd z terminálu na karty
 - Odevzdáme uzávěrky, účty, Cash flow (5000,- Kč – restaurace + bar), 2 klíče (bar a restaurace) na recepci.
 - Se svědkem odevzdáme Cash, pokud nějaký během dne máme.
 - Zkontrolujeme, zda jsou zavřené mříže, zamčená vína a jestli je všude uklizeno.
 - Vezmeme odpad, vyprázdňené nealko lahve a odneseme do odpadkárny, kde vše roztřídíme.
 - List s fasováním a lahve od alkoholu na nafasování doneseme skladníkovi před kancelář.
-
- Kuřácká místnost pro hosty se nachází před hotelem, anebo je možnost si zakouřit na terase H8, která se nachází v budově D – výtah u recepce v 8. patře.

Room service

Room servisový číšník má na starosti Room Servis a obsluhu Club Lounge.

Číšník přebírá objednávky od hostů po telefonu. Fráze do telefonu je: Good morning / afternoon / evening, here is roomservice, speaking how may I help you? Probere objednávku s hostem, v případě snídani se konkrétně zeptá, co si v určité snídani přeje – jaký džus, jakou kávu apod., v případě mas se zeptat na jeho úpravu – medium, well done..., s hostem objednávku znovu zopakuje pro kontrolu, jestli je všechno v pořádku a informuje ho o tom, za jak dlouho bude jeho objednávka doručena. Max. doba doručení je 20-30 minut.

Mezitím si připraví ták či vozík se vším potřebným co potřebuje k objednávce a donese ji k hostovi s účtem k podpisu.

Během dne kontroluje stav pater a sklízí z nich nepořádek.

Cca v 13:00 si vyzvednete z recepce papír s amenitami a kartičky. Kuchyni připraví dle počtu potřebných amenit inventář a sdělí, kolik čeho potřebuje.

Na kartičky si přiřadí čísla pokojů a amenit z listu, aby věděl, jaká amenita a komu patří. Podle Microsu si zjistí, jací hosté jsou už In house (aby to nedal ještě hostu na odjezdu) a poté doručí amenity do každého pokoje – pokud má host na dveřích nerušenku, tak samozřejmě ne. V tomto případě ji zkusí doručit později.

Seznam amenit:

VIP Amenity	Opera Name	MANDATORY		OPTIONAL	OPTIONAL	OPTIONAL
1	GMs VIP/Celebrities	large fruit plate	pralines selection	*prosecco		
2	CEO/Meeting Planner	large fruit plate	pralines selection	*red house wine		
3	Platinum/High Rev/Repeat	fruit plate	local cookies	*special on call		
4	SPG G/B/C	fruit plate				
5	StarHot/StarFriends	Local amenity	Pilsner Urquell			
6	Care Guests/Occasions			*B'day cake	*Anniversary Cake	*Kids Amenity
7	Disabled Guests					
8	Previous Complaint	fruit plate	special cookies	*special on call		

Foto amenity

Ke každé amenitě se dává ubrousek s příborem

1/2 GMs VIP/Celebrities, CEO/Meeting Planer



3 Platinum/High Rev/Repeat



4 SPG G/B/C



5 StarHot/StarFriends



6 Care Guest/Occassions



8 Previos Complaint



Club Lounge

Na snídani se Club Lounge otevírá v 7:00, takže je potřeba tam vše připravit a z kuchyně přinést šunky, sýry, pečivo a doplnit si popřípadě marmelády atd. V průběhu snídání CL kontrolovat a obsluhovat hosty. Club Lounge je místnost pro Platinové hosty, takže je potřeba se jim plně věnovat a být jim nápomocen. V průběhu snídání doplňovat buffet, džusy apod.

Snídaně na CL končí Po-Pá v 10:30 a o víkendu v 11:00. Pak se snídaně sklídí a připraví se snack, který je tam celý den. Dezerty a Sendviče se přinesou z kuchyně, cookies, brambůrky a oříšky by měly být naskladněné na CL a pokud ne, je potřeba udělat fasování – jídlo z kuchyně, a také převzít fasování ze skladu na CL a RS. Nejlépe v dopoledních hodinách. Fasování drinků píše noční směna.

Večeře na CL se podávají 18:00 – 20:00 a to, že na buffet se dá salát, šafina s teplým jídlem, překládací příbory na to, vyskladní se víno a sekt, které mají hosté zdarma při pobytu na CL stejně tak, jako kávu.

POZOR: Každou noc je potřeba kávovar vyčistit!!! Po večeri se sklídí šafina s jídlem a připraví zpátky cookies apod. Po zavření CL v 23:00 připravit CL na snídaně.

