

# Stravovací služby hotelu

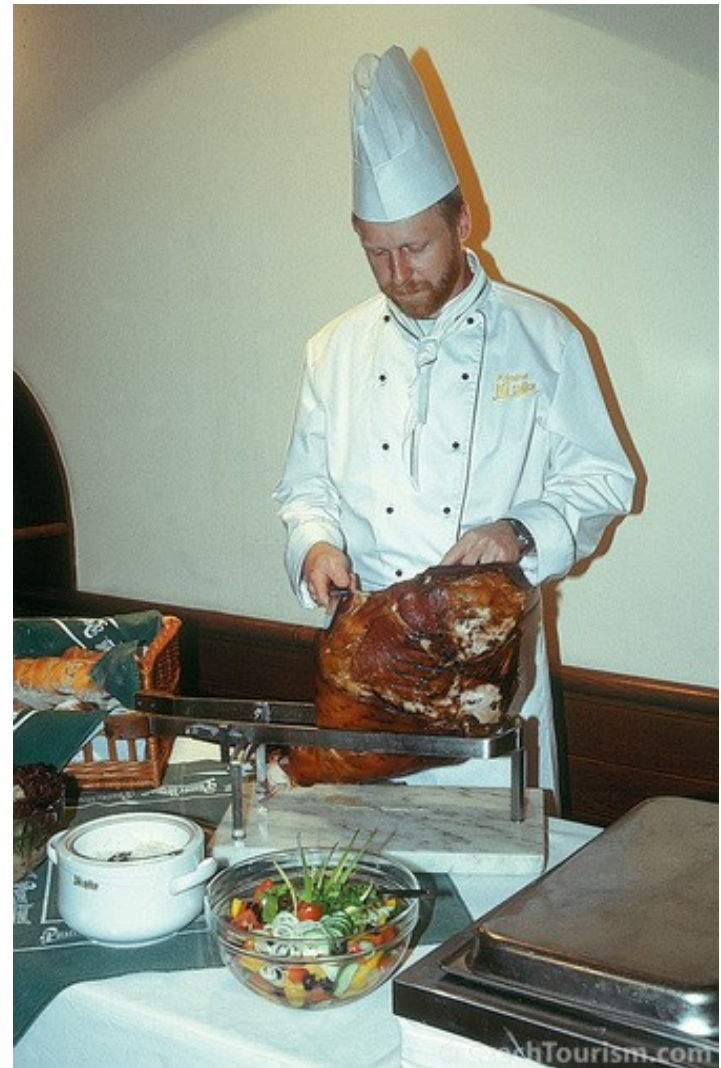


# Food & Beverage management – řízení stravovacích činností

= systém řízení stravovací činnosti hotelového nebo samostatného restauračního podniku, problematika řízení procesů v oblasti plánování výroby, prodeje a kontroly práce ve stravovacím úseku (konec 80.let, převzato z manuálů mezinárodních hotel. společností).

FOOD = jídlo, strava

BEVERAGE = nápoje



# Funkce gastronomických provozů

Základním úkolem gastronomických provozů je **uspokojovat poptávku výživových potřeb obyvatelstva** rozvojem výroby, prodeje a organizací spotřeby pokrmů a nápojů.

Gastronomie má svá specifika - propojení výroby a oběhu jako dvou technologicky a ekonomicky odlišných činností v jednom odvětví v rámci provozních jednotek.

## **Propojení výroby a oběhu je charakteristické:**

- místním spojením výroby, odbytu a konečné spotřeby pokrmů a nápojů s produkcí a realizací služeb,
- mezi výrobou, odbytem a spotřebou existuje relativně těsná časová kontinuita,
- produkováný sortiment z hlediska času je vysoce variabilní, mění se i v průběhu dne.

# Charakteristika gastronomických služeb je dána:

- vázaností na místo,
- časovostí – tvorba, realizace a spotřeba služeb je časově propojená,
- pomíjivostí,
- osobním charakterem – slouží k bezprostřednímu uspokojování potřeb klientů, je výslednicí společné činnosti mnoha odvětví, která se podílejí na zabezpečení fungování podniku.

# Hotelové stravovací služby:

- **Ubytování bez snídaně** – sazba, při které cena ubytování neobsahuje jídla ani nápoje
- **Ubytování se snídaní** – sazba, při které je do ceny ubytování zahrnuta snídaně
- **Polopenze** – sazba, při které je do ceny ubytování zahrnuta snídaně a oběd, nebo večeře
- **Plná penze** – sazba, při které je do ceny ubytování zahrnuta snídaně, oběd a večeře
- **All inclusive**, vše v ceně – sazba, při které je do ceny zahrnuto ubytování, strava a určené nápoje, společně s užíváním stanovených zařízení

# Pokrmy a nápoje:

- **Kontinentální snídaně** – snídaně, obsahující alespoň chléb, pečivo, máslo, marmeládu anebo džem a horký nápoj
- **Rozšířená snídaně** – kontinentální snídaně doplněná o větší výběr pečiva, marmelády anebo džemu, studených nápojů a sýrů anebo studených masných výrobků
- **Snídaně formou švédských stolů** (bufetová snídaně) – samoobslužný volný výběr přinejmenším v rozsahu rozšířené snídaně
- **Anglická snídaně** – rozšířená snídaně doplněná dalšími horkými a studenými pokrmy  
Poznámka: v některých zemích je uváděna jako úplná nebo americká snídaně.

# Restaurační zařízení – klasifikace

Hostinská činnost – živnost řemeslná, volné určení typu RZ a rozsah služeb.

## Klasifikace

- Neexistuje jednotná klasifikace SZ.
- Doporučení 1994, podle EUROSTATu a UNWTO ke statistice CR z důvodu sjednocení v EU – základní informace, zlepšení orientace pro podnikatele, ochrana před nekalou konkurencí a také spotřebitele.

# Kategorizace hostinských zařízení

Dělí se podle druhu do kategorií podle převažujícího charakteru jejich činnosti podle statistické metody EU

## RESTAURACE

- restaurace – restaurace, pohostinství, motoresty,
- samoobslužné restaurace (jídelny) – samoobslužná restaurace, bufet,
- rychlé občerstvení – bistro, občerstvení, kiosky,
- železniční jídelní vozy a jiná zařízení pro přepravu cestujících

## BARY

- bary – gril bar, pizzerie snack bar, aperitiv bar, lobby bar, koktejl bar aj.,
- noční kluby, varieté, dancing,
- pivnice, hostinec, výčep piva,
- vinárny,
- kavárny, espresa .



Kantýny a cateringové služby = prodej pokrmů a nápojů za upravené ceny (v uzavřeném typu stravování, v centrálních výrobnách a jejich dodávek na objednávku.

Zahraniční klasifikace rozeznává ještě další kategorie – Steak House, Coffee Shop, Cafeterie, Fast Food, Pizzeria, Paneria, Creperia.

Sezónní, příležitostná odbytová střediska – zahrádky, předzahrádky, terasy, atria, salónky, sály apod.

# Hostinská zařízení

Podle funkce:

- zařízení s funkcí stravovací,
- zařízení s funkcí doplňkového stravování,
- zařízení s funkcí společensko-zábavní.

Podle místa působnosti:

- ve městě, na venkově, v lázeňských
- a rekreačních oblastech.

Podle doby provozu:

- s celoročním, příležitostným a sezónním provozem.

# Stravovací činnost v hotelu zahrnuje:

- nákupní a skladovací činnosti – nákup a skladování zboží a surovin,
- výrobní činnosti – zabezpečení výroby jídel,
- prodejní a odbytové činnosti – prodej jídel, nápojů, stravování hostů,
- kontrolní činnost a úseku F& B.

V hotelu stravovací úsek zajišťuje:

- snídane, celodenní stravování,
- stravování skupin – oddělené vyhrazené stravování,
- Room Servis,
- rychlé občerstvení,

banketní činnost – zajišťování akcí.

## **F& B manažer = vedoucí stravovacího úseku**

- řeší otázky plánování, kontroly, péče o zákazníka, stanovování zásad, forem a způsobu obsluhy, zajišťuje plynulost procesů nákupu, skladování, výroby, prodeje a kontroly s cílem zabezpečit rentabilitu provozu.

# Pracovní funkce a náplně práce pracovníků stravovacího úseku

- podmíněno velikostí zařízení, počtem středisek, rozsahem poskytovaných služeb, způsobem provozování apod., pracovníci výrobní a odbytové části:
- F& B manažer,
- Asistent vedoucího stravovacího úseku,

## ODBYT

- Vedoucí odbytového střediska – Restaurant Manager, Banqueting Manager,
- Vedoucí směny – Supervisor,
- Číšník, servírka,

## VÝROBA

- Vedoucí výrobního střediska – Executive Chef,
- Šéfkuchař – Sous Cef, Pastry Chef,
- Kuchař, cukrář,
- Kalkulant,
- Kuchyňská hospodyně,
- Manažér cateringových služeb,
- Manažér slavnostních příležitostí,
- Manažér kvality,
- Manažér kontroly



# Skladové hospodářství

Zásoby: suroviny, zásoby hotových výrobků, obchodní zboží.

Plánování zásob – faktory, které ovlivňují výši zásob:

- maloobchodní obrat, sortiment zboží, dodávkový cyklus, vlastnosti zboží, velikost minimálních dodávek, bankovní úvěr.

**Objednávka zboží:** písemná, osobní, věcná.

**Dodávka zboží:** v proměnlivém množství a sortimentu,  
v pevném množství.

**Pracovní operace ve skladě:**

- příjem zboží – sortimentní, kvantitativní, kvalitativní.
- uložení a skladování zásob
- výdej zboží ze skladu
- reklamace zboží
- inventarizace zásob /skutečný stav zásob, přebytky, přirozené úbytky, manka/
- hospodaření s obaly / přepravní – vnější a distribuční – výrobní, obaly finanční a evidenční/

**Pracovníci skladu.**

**Druhy a typy skladů** – suché, chladné, chladicí, mrazicí.

# Výrobní středisko

= spojení výroby, odbytu a spotřeby v místě, čase –  
vliv na decentralizaci výrobní činnosti v malých  
provozních jednotkách bez možnosti efektivního  
využití moderní velkovýroby.

- Každodenní změny výrobního sortimentu kladou  
zvýšené nároky na kvalifikaci,
- výkyvy ve frekvenci spotřebitelů,
- charakteristický relativně krátký výrobní cyklus,
- vysoká spotřeba živé práce a nízké využití  
technických prostředků,
- z ekonomického hlediska = pokračování  
výrobního procesu ve sféře oběhu.



# Plánování výroby

= **určení optimálního objemu a struktury sortimentu.**

Receptury – význam:

- sestavení výrobního plánu,
- plánování spotřeby,
- zajištění jednotných a standardních užitných vlastností,
- tvorba cen.

**Operativní plán** výroby ovlivňuje:

- *vnitřní činitelé* – pracovníci, technol. zařízení, rozsah výrobních a odbytových kapacit, cenové sortim. minimum, stravovací limit,
- *vnější činitelé* – charakter a rozsah spotřebitelské poptávky, kvalita, dodav. – odběr. vztahy, nabídka konkurence.

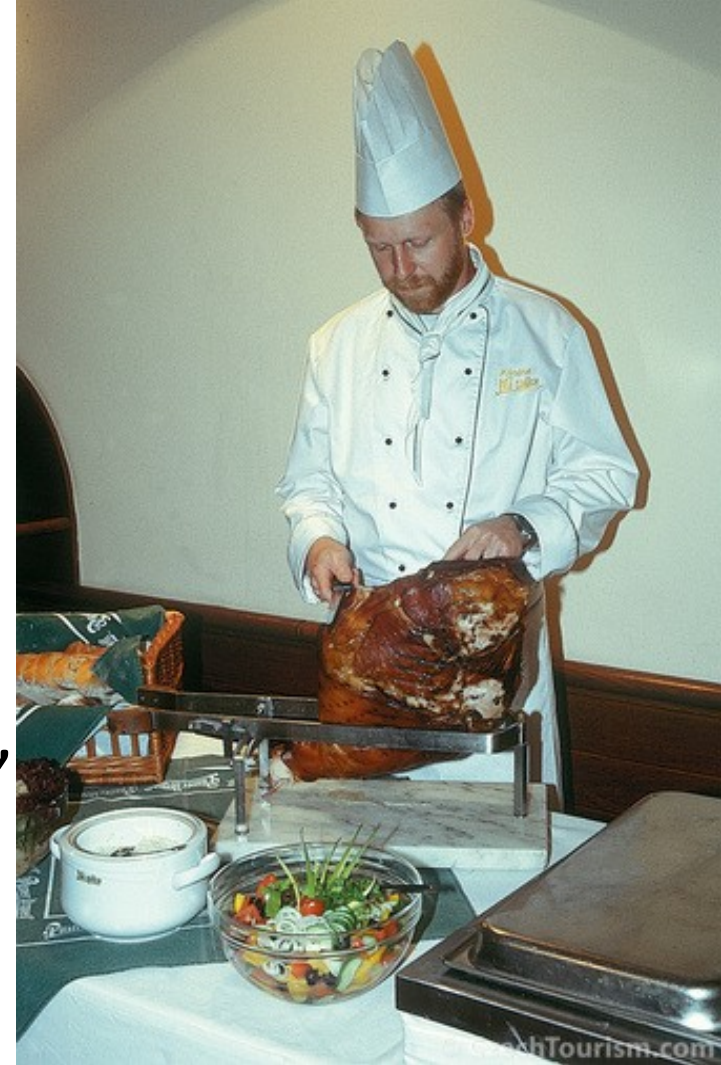
**Výrobní plán:**

- podchycuje objem a strukturu výroby
- organizace práce a prac. doby
- normování spotřeby surovin ze skladu
- kontrola spotřeby surovin ve výrobním středisku



## Pracovní operace:

- hrubé a čisté opracování surovin,
- výroba pokrmů,
- dohotovování a expedice, nebo krátkodobé skladování.
  
- **Pomocné provozy** – příruční sklad, umývárny, výčep nápojů.
  
- Zařazení pracovníků.
- Jídelní a nápojový lístek – tvorba a význam.
- Formy prodeje.



# Služby odbytových středisek





## Pracovní operace v odbytovém středisku:

- Příprava odbytové místnosti, personálu, kontrola zařízení a uvedení do chodu, příprava provozu,
- obsluha zákazníka,
- vyúčtování s hostem – na základě důvěry, guest check system,
- kontrola tržeb a spotřeby,
- ukončení provozu.

## **Způsoby obsluhy :**

- francouzský, anglický, americký, ruský, mezinárodní.

## **Samoobsluha.**

## **Kombinované systémy obsluhy:**

- obsluha u barového pultu,
- nabídkový /bufetový / stůl,
- obsluha z nabídkového vozíků,
- etážová služba,
- prodej přes pult,
- ambulantní prodej,
- automatový prodej.

## Zařazení pracovníků:

- polévkář,
- nápojář,
- sommeliér,
- debarasiér,
- ordeuvriér,
- maitre d'hotel,
- chef de rang,
- commis de rang,
- buffetiér,
- barista, barman,
- kuchyňská pokladní,
- vedoucí odbytového střediska.





### Společenské akce:

Table d'hôte	Číše vína
Raut	Welcome drink
Coctail party	Coffe break
Banket	Brunch aj.

**Etážový servis**      **Room Service**  
poskytování gastronomických služeb  
v hotelových pokojích.



- 24 hod., do pozdních večerních hodin, nebo jen snídane,
- etažový lístek,
- obsluhující obchodně zdatný s taktem, diskretní, s nevtíravým chováním,
- objednávky zpravidla telefonicky,
- pro servis snídaní - visačky,
- příprava číšníků v blízkosti schodiště a výtahů,
- specifický inventář a vybavení pracoviště (vozíky na přepravu plat, přepravní skříně, termosy, pojízdné stoly, skřínky na inventář, kloše, konvičky, plata apod.)
- poplatek za servis - cena vyšší o 10 – 20 %.