



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Název projektu             | Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě |
| Registrační číslo projektu | CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400              |

Prezentace předmětu:  
**MEZINÁRODNÍ GASTRONOMIE**

Vyučující:  
**Ing. Miroslava Kostková, Ph.D.**



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

# Klasifikace a management gastronomických zařízení, Řízení stravovacích služeb

Mezinárodní gastronomie



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**

OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Ing. Miroslava Kostková Ph.D.

**Obsah přednášky:**  
**Stravovací provoz v**  
**restauraci**  
**Kategorizace hostinských**  
**zařízení**  
**Skladování a nákup**  
**surovin**  
**Výrobní úsek**  
**Odbytový úsek**  
**Výrobní a prodejní plán**  
**Systémy a způsoby obsluhy**



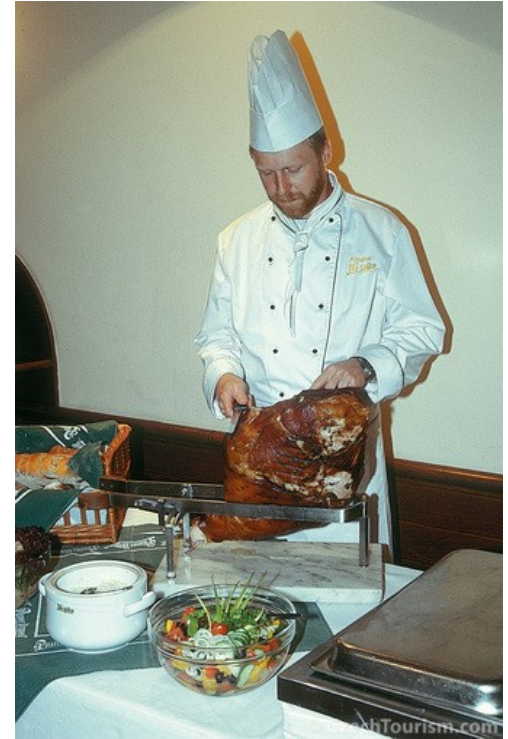
**SLEZSKÁ**  
**UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



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

**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



# Gastronomická zařízení - dělení

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

## Podle funkce:

- zařízení s funkcí stravovací (základní),
- 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.
-

# Funkce gastronomických provozů

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

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:

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- **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
-



# Restaurační zařízení – klasifikace

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

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

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVÍNĚ

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

## **RESTAURACE**

- restaurace – restaurace, pohostinství, motoresty,
- samoobslužné restaurace (jidelny) – 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

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

## 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.
-

# Poskytování gastronomických služeb 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 na 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

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- 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,
  - Manažer cateringových služeb,
  - Manažer slavnostních příležitostí,
  - Manažer kvality,
  - Manažer kontroly
-

**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

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

= 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.
-

# Charakteristika výroby ve veřejném stravování:

---



- obvykle místně a časově spojena s prodejem a spotřebou pokrmů a nápojů,
  - **široký výrobní sortiment v malém množství** – vyšší nároky na pracovníky, vybavenost a zásoby,
  - objem výroby závisí na poptávce, **nelze vyrábět na sklad,**
  - **malovýrobní charakter** je dán existencí velkého množství malých podniků s malým počtem vyráběných pokrmů – znesnadňuje uplatnění moderní průmyslové technologie.
-



- 
- Moderní technologie potlačuje **řemeslný charakter výroby jídel**, způsobuje úsporu pracovních sil, zvyšuje hygienu přípravy pokrmů a zlepšují pracovní prostředí.
  - **Zajištění rentability** – používání nových surovin, využití konveniencí, moderní techniky a technologie, změna v přístupu k řízení všech procesů, pochopení požadavků hosta, vytváření nabídky pozitivně ovlivňující klienta.
-

# Výrobní středisko se obvykle člení:

---

- hlavní kuchyně (varna, teplá kuchyně) s výdejními pulty – tepelné zpracování,
- studená kuchyně,
- cukrárna,
- přípravny – pro hrubou a čistou přípravu, stavebně odděleny,
- umývárny – stolní a kuchyňské nádobí,
- příruční sklady.

# 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
-

# Organizace práce ve výrobním středisku:

---

- příprava pracoviště,
- kontrola připravenosti pracovníků, kontrola prostředí,
- zajištění surovin pro výrobu jídel,
- zpracování surovin a jejich příprava pro výrobu pokrmů,
- výroba pokrmů dle výrobního plánu a jejich expedice,
- výdej pokrmů dle objednávek,
- sledování kvality,
- hygiena odpadového hospodářství.





---

## 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.
-



# Při sestavování výrobního plánu se vychází:

---

- z JL – provoz a'la carte,
- z vytvořené nabídky gastronomických služeb pro akce,
- z obsazenosti hotelu – snídaně v ceně ubytování, polopenze,
- z předpokládané poptávky, kterou lze naplánovat s přihlédnutím k obsazenosti hotelu, rezervace, s přihlédnutím k akcím, které se budou v daném místě a okolí konat,



- 
- na základě zkušeností z uplynulého období (hospodářská situace, vliv podnebí, účinek propagačních akcí, rozložení hostů v průběhu dne, návštěvnost pasantních hostů),
  - z výrobních možností (kapacita výrobního střediska, technologické vybavení, schopnosti a dovednosti pracovníků),
  - ze zásob surovin na skladě a z možnosti dodavatelů,
  - z gastronomických hledisek (racionální výživa, pestrost pokrmů, sezónnost, obměna sortimentu, zařazování novinek apod.).
-

# Uplatňování nových trendů ve výrobě

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

## Vzhled současné kuchyně

- **Nové kuchyňské technologie** – indukční sporáky, konvektomaty, mikrovlnná zařízení, víceúčelové stroje, stolní a varná zařízení (fritézy, grilovací desky, salamandry), technologie pro šokové zchlazování a zmrazování, mycí systémy, technologie pro přípravu pokrmů před hostem, multifunkční varné jednotky, termoboxy, přístroje na měření teplot, gastronádoby, zásobníky na jídlo a nádobí, výdejní linky, banketové vozíky (vyhřívané i chlazené) aj.
  - **Uplatňování nových technologických postupů** a systémů přípravy pokrmů (cook & chill, cook & freeze, cook & hold).
-



- 
- Dostupnost surovin, výrobků a materiálů
  - Více čerstvé zeleniny
  - Roste význam rostlinných produktů
  - Používání zeleného koření
  - Snižuje se spotřeba jatečného masa
  - Větší výběr pečiva
  - Méně energeticky náročné pokrmy (saláty, bílé maso, méně tuku apod.)
  - Cukrářská produkce – lehkost
- 
- Nápoje (ovocné šťávy, minerální vody, lehké alkoholické míšené nápoje)
  - Preference jednodušších úprav pokrmů
  - Menší porce – pestrost a dokonalá chuť
  - Kvalita je považována za podmínku prodeje
  - Důraz kladen na úpravu pokrmu na talíři (barevnost, dekorace, umělecká díla)
  - Front cooking
  - Slow Food
  - Používání konvenienčí
-

# Vytvoření výrobního a prodejního programu

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- naplánování,
  - sestavení nabídky jídel a nápojů na základě vlastních možností, kapacit a schopností podniku, analýzy konkurence
  - určení cenové politiky, systému a způsobu obsluhy, marketingu,
  - zajištění dozoru nad standardy a kvalitou poskytovaných gastronomických služeb.
-

# Nabídka – JL a NL:

---

- Přímá - světelné tabule, vývěsné tabule apod., nepřímá,
- měla by reagovat na konkrétní spotřebitelskou poptávku,
- je obrazem osobnosti odpovědné za provoz,
- představuje spolupráci výroby a odbytu.



# Postup při sestavení nabídky pro stravovací úsek:

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- stanovení cílů (podle druhu restaurace, okolí, situace v zásobování, dovedností zaměstnanců, technického vybavení apod.),
  - **analýza trhu,**
  - **analýza konkurence,**
  - **vlastní plánování a sestavení nabídky,**
  - **cenová politika,**
  - způsob a systém obsluhy,
  - marketingové činnosti,
  - opatření k podpoře prodeje,
  - kontrolní činnost – dozor nad standardy a kvalitou.
-

# Analýza provozních nákladů a výkonů

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- počet obsluhujících, odhad: náklady na suroviny a materiál pro výrobu, průměrná mzda, odhad tržeb, průměrná tržba na 1 hosta, používané kontrolní metody (systém pokladen), odhad hrubého zisku.
-



# Nejčastější metody tvorby cen v gastronomii:

---



## 1. Tvorba cen podle nákladů

- CS orientovaná na náklady,
  - podkladem jsou kalkulace = vyčíslení struktury a výše nákladů, přesně určují výši přímých surovinových nákladů,
  - + náklady nepřímé (energie, mzdy, nájemné, vybavení, doprava apod.), stanovují se podle normativů, limitů, odborných propočtů, zdůvodněného odhadu vývoje,
  - + průměrná míra zisku (přirážka), DPH, spotřební daň apod.,
  - je administrativně jednoduchá a často používaná.
-

## 2. Tvorba cen podle konkurence

---



- Předchází důsledná analýza konkurence,
  - může být vhodným vodítkem pro volbu taktiky,
  - jednoduchá, zprostředkovaně odráží pohled zákazníka na konkurenční produkty,
  - ale nezohledňuje vlastní náklady ani velikost poptávky.
-

### 3. Tvorba cen podle poptávky

---



- poznání CT,
  - Platí: ne náklady, ale trh určuje cenu,
  - cena musí zajistit ziskové a efektivní hospodaření,
  - vychází z celkové elasticity poptávky (cenová pružnost ale závisí také na přítomnosti konkurence, ochoty hostů zaplatit určitou cenu, podle struktury výdajů domácností, z nezbytnosti produktu pro zákazníka, možnosti substituce, sezónnosti),
  - obtížná metoda.
-

## 4. Kalkulace prodejních cen jídel a nápojů ze zkušenosti

---

- informace o nákladech své produkce,
- vlastní představa o zisku,
- vychází se ze zkušenosti z minulých období, z účetní evidence, popř. z odhadu.



# Kalkulační metody:

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**Přirážková metoda** = metoda použití koeficientů = základní metoda

- vychází z přímých nákladů na suroviny a zboží + zisková přirážka (pokrytí nepřímých nákladů, zisk),
- jednoduchá, ale nebere v úvahu pracnost pokrmů ani situaci na trhu.

**Prodejní cena = přímé náklady + zisková přirážka (200-300 %)+ DPH**

---

# Další metody:

---

- metoda rozvržení nákladů,
- aplikace ziskového rozpětí,
- vztah ceny a objemu prodeje,
- integrovaná metoda (Integrating Menu Pricing System),
- metoda Menu Engineering.



# Při tvorbě cen – kombinace:

---

- **Cena musí zabezpečit úhradu nákladů,**
- vytvářet základ pro efektivní hospodaření a rozvoj firmy,
- operativně reagovat na konkrétní spotřebitelskou poptávku,
- vycházet z cílových skupin zákazníků, na kterou se podnik zaměřuje.



# Náklady na suroviny

---

- Náklady na suroviny a zboží k přípravě pokrmů – tvoří 30 % k docílenému obratu,
- náklady u nápojů 17 – 22 % k obratu.

Podíl kolísá podle druhu podniku, kvality služeb a nakupovaných produktů.





# Specifika prodeje ve veřejném stravování:

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- prodej je ve většině případů těsně spojen s výrobou a následnou spotřebou,
- spotřeba se uskutečňuje většinou na stejném místě, (vliv na vybavení, prostorové uspořádání a průběh vlastního prodeje),
- delší čas uskutečnění jednoho prodeje.

**Obsluhovat** = nejen předkládat jídla a nápoje, ale také nabídka pohody, možnost odpočinku, vlastní péče o hosta, ovlivňování jeho rozhodování, profesionální chování a zručnost obsluhujícího, elegantní servis.

---



---

## Odbytové činnosti gastronomického podniku

### Pracovní operace:

- 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.
-



---

## Zařazení pracovníků:

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

# 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.
-

- Příprava a zajišťování široké škály **společensko – gastronomických akcí** (rauty, recepce, bankety, gala večere, koktejly, číše vína, semináře, konference),
  - **akcí předem domluvených**  
a objednaných pro určitý druh zákazníků  
a podle přání a požadavků objednavatele.
  - zvyšuje tržby,
  - ovlivňuje výnosy celého stravovacího úseku (větší počet zákazníků, prodej uzavřené nabídky za domluvené ceny),
  - lépe se plánuje a zajišťuje s menšími náklady než provoz a'la carte,
  - velká konkurence
-

# Catering

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- Zajišťování špičkových stravovacích služeb často mimo vlastní stravovací zařízení (při banketech, konferencích, rautech), také příprava pokrmů pro letecké společnosti, často také součást incentivního cestovního ruchu.
  - Kompletní zajišťování banketů, rautů, recepcí, gala večeří, firemních oslav, koktejlů, stravování konferencí, seminářů, společenských a soukromých i firemních událostí dle požadavků klienta.
  - Možnost zajišťování akcí v různých místech.
  - Služby pro jakýkoliv počet hostů.
  - **Doplňkové gastronomické služby** – obsluha v historických kostýmech, víno z koštýřů, prezentace speciálních pokrmů a nápojů, výroba dortů s logem, logo firmy z ledu, vizitky na stolech, menu, ukázky lidových tradic apod.
  - **Další související doplňkové služby** – technické, květinová výzdoba, kulturní a hudební programy, fotograf, hostesky, tlumočení, rezervace objektů, prohlídky města, ohňostroje, dárky pro hosty, instalace pódia apod.
-

# Room servis

---



- Etážový servis
  - poskytování gastronomických služeb v hotelových pokojích 24 hod., do pozdních večerních hodin, nebo jen snídaně,
  - etážový lístek,
  - obsluhující obchodně zdatný s taktem, diskrétní, 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 skříň, termosy, pojízdné stoly, skříňky na inventář, kloše, konvičky, plata apod.)
  - poplatek za servis - cena vyšší o 10 – 20 %.
-