



Z&T PRO ACADEMY · E-BOOK KU KURZU HOTELIERSTVO & GASTRONÓMIA

Riadenie a organizácia práce na úseku F&B

Hotelierstvo a gastronómia

Určené pre ďalšie vzdelávanie pracovníkov v gastronomických
zariadeniach.

ztpro.solutions · info@ztpro.solutions · +421 903 625 511

Vitajte na ceste k majstrovstvu *v F&B manažmente*

Srdečne vás vítame a ďakujeme, že ste si vybrali naše školenie zamerané na riadenie a organizáciu práce na úseku Food & Beverage. Tento e-book sme pripravili špeciálne pre vás, účastníkov nášho kurzu. Má vám poskytnúť solídny informačný základ ešte pred samotným začiatkom školenia.

Nájdete v ňom kľúčové informácie a prehľad základných princípov, ktoré sú nevyhnutné pre úspešné riadenie F&B prevádzky. Dozviete sa o dôležitosti dodržiavania štandardov kvality, efektívnom personálnom manažmente, stratégiách vynikajúceho zákazníckeho servisu a ďalších témach, ktoré budeme spoločne detailne preberať a precvičovať na školení.

Cieľom tohto materiálu je oboznámiť vás s problematikou, uľahčiť vám orientáciu v témach a umožniť vám tak čo najviac vyťažiť z praktických častí a interaktívnych diskusií na našom spoločnom stretnutí.

Odporúčame vám venovať čas preštudovaniu tohto e-booku. Tešíme sa na stretnutie s vami a na zdieľanie našich praktických skúseností, ktoré vám pomôžu napredovať vo vašej kariére!

Tým Z&T PRO Academy

Čo v e-booku nájdete

-
- | | |
|---|---|
| 1 | Zásadné úlohy oddelenia F&B a jeho manažmentu |
|---|---|
-
- | | |
|---|---|
| 2 | Štandardy kvality, ich dodržiavanie a zavádzanie do praxe |
|---|---|
-
- | | |
|---|---|
| 3 | Aktuálne problémy a riešenia v personálnom manažmente |
|---|---|
-
- | | |
|-------|--|
| 4 – 5 | Zákaznícky servis a práca so zákazníkom k jeho spokojnosti |
|-------|--|
-
- | | |
|---|---|
| 6 | Základné a pokročilé poznatky z etikety, spôsoby jednania, správania a vystupovania |
|---|---|
-
- | | |
|---|-----------------------------|
| 7 | Výrobný program (manažment) |
|---|-----------------------------|
-
- | | |
|---|---|
| 8 | Uplatňovanie nových trendov v oblasti F&B sektora |
|---|---|
-

1

RIADENIE A ORGANIZÁCIA PRÁCE NA ÚSEKU F&B

Zásadné úlohy oddelenia F&B a jeho manažmentu

- úspešné riadenie úseku F&B
 - dodržiavanie štandardov kvality
 - výber, riadenie, motivácia, hodnotenie a s tým spojený rozvoj personálu
 - vynikajúci zákaznícky servis a predajné zručnosti
 - kontroly, sledovanie nákladov, inventúra, HACCP
 - plánovanie, rozpočty, štatistiky
 - denné a mesačné uzávierky
 - vzťahy s dodávateľmi
 - dodržiavanie lokálnych zákonov súvisiacich s F&B
-

2

RIADENIE A ORGANIZÁCIA PRÁCE NA ÚSEKU F&B

Štandardy kvality, ich dodržiavanie a zavádzanie do praxe

- **zásady štandardov kvality:** kombinácia jedla a nápoja, servisu a prostredia
- **hmatateľné:** jedlá a nápoje, zariadenie, informácie, pracovné postupy
- **nehmatateľné:** atmosféra, pocit, komfort, útulnosť, priateľskosť
- kvalita musí existovať v každom type prevádzky
- uspokojenie očakávaní hostí / nadpriemerné očakávania
- hodnotenia, reporty, audity

3

RIADENIE A ORGANIZÁCIA PRÁCE NA ÚSEKU F&B

Aktuálne problémy a riešenia v personálnom manažmente

Výber, rozvoj a motivácia personálu, znižovanie fluktuácie, pravidelné meetingy.

- správny výber personálu / ochota pomôcť v prípade slabých zručností
- motivačné faktory (znižujúce fluktuáciu na prevádzke)

Kritériá so štandardmi obsahujú

- špecifiká pracovnej pozície
- charakterové vlastnosti
- praktické zručnosti
- zodpovednosti
- štandardy spoločnosti pre konkrétnu pracovnú pozíciu

Vzdelávanie: interné školenia

- školiaci plán, oboznámenie sa so štandardmi spoločnosti
- dôležitosť pozície
- tímová práca
- správna komunikácia
- pravidlá obsluhy a znalosť produktov a služieb
- riešenie krízových situácií (HACCP & BOZP)

Externé školenia

- príjemnejšia atmosféra medzi personálom a manažmentom
- objektívnejšie zhodnotenie konkrétnych problémov a nedostatkov na prevádzke
- merateľne stanoviteľné ciele spoločnosti
- zdieľanie informácií
- možnosť kariérneho postupu
- odporúčané pravidelné meetingy
- bonusy, odmeny, teambuildingy a rôzne ďalšie benefity

4 – 5

RIADENIE A ORGANIZÁCIA PRÁCE NA ÚSEKU F&B

Zákaznícky servis a práca so zákazníkom k jeho spokojnosti

10 pravidiel starostlivosti o zákazníka

- 01 Získať nového zákazníka stojí oveľa viac, ako udržať si existujúceho.
- 02 Ak sa problém nevyrieši rýchlo, nespokojný zákazník bude stratený navždy.
- 03 Nespokojní zákazníci majú oveľa viac priateľov ako spokojní.
- 04 Zákazník nemá vždy pravdu, ale záleží od toho, ako mu povieme, že nemá pravdu — zákazník totiž prispieva na náš plat.
- 05 Akceptujme sťažnosti, pomáhajú nám zlepšiť sa.
- 06 Nikdy nesmieme zabúdať, že v trhovom hospodárstve má zákazník vždy možnosť výberu.
- 07 Pristupujme k interným zákazníkom (zamestnancom spoločnosti) rovnako ako k externým.
- 08 Musíme počúvať svojich zákazníkov, aby sme počuli, čo chcú.
- 09 Ak si neveríme, ako potom môžeme chcieť, aby verili zákazníci nám?
- 10 Ak sa nepostaráme o zákazníka my, urobí to niekto iný.

NA ZAMYSLENIE

Vníma personál manažment? Ide nám príkladom? Načúva našim problémom a nápadom? Záleží mu na nás? Robí dôsledné a spravodlivé rozhodnutia? Naozaj mu záleží na tom, čo od nás očakáva? Je čestný? Je inšpiratívny?

Odpovede na všetky tieto otázky sú v „kocke“ subjektívne a veľmi závislé od konkrétnych prevádzok. Téma manažmentu a personálu pokračuje v našom ďalšom e-booku.

Meetingy

Pre-shift meeting — každý deň pred začatím zmeny: pozitívna komunikácia, pozitívne pracovné prostredie, správny tok informácií, okamžitá obojstranná informovanosť na pravidelnej báze a odstránenie problémov spojených s ohováraním.

Veľký meeting — využíva sa hlavne pri organizovaní veľkých akcií (podujatí, eventov) alebo raz za mesiac na zhodnotenie výsledkov a cieľov: audity kvality, HACCP, finančné ciele, zmeny, pochvaly, postupy, a v nevyhnutných prípadoch pre potreby konkrétneho zamestnanca.

6

RIADENIE A ORGANIZÁCIA PRÁCE NA ÚSEKU F&B

Základné a pokročilé poznatky z etikety, spôsoby jednania, správania a vystupovania

Čašníci nie sú len „objednávači“ a „roznášači“ jedál a nápojov, ale aj šikovní predajcovia! Techniky predaja závisia aj od typu hotela alebo reštaurácie a, samozrejme, od ich zákazníkov.

Výhody správneho osobného predaja

Host' musí byť maximálne uspokojený, v ideálnom prípade milo prekvapený — tým dôjde k prekonaniu jeho očakávaní.

Príprava a servis čašníka

- aperitív, predjedlo, polievka, hlavné jedlo, dezert
- prelomenie ľadov na začiatku spočíva v rozpoznaní zákazníka, v dokonalej znalosti sortimentu, úsmeve na tvári a galantnom vystupovaní
- nápoje počas celého stolovania, po jeho skončení darček (pozornosť podniku) — k vytvoreniu správneho päťhviezdičkového servisu

7

RIADENIE A ORGANIZÁCIA PRÁCE NA ÚSEKU F&B

Výrobný program (manažment)

Manažér

Manažér je zodpovedný za úspešnú realizáciu manažérskych zručností. Dobrý manažér musí dodržiavať základné princípy riadenia a preukazovať základné manažérske zručnosti.

Manažérske typy

- **demokratický typ** — protiklad autokratického
- **autokratický typ** — veľmi direktívna osoba
- **liberálny typ** — bezkonfliktná osoba

Je vhodné tieto typy kombinovať podľa typu ľudí — na každého platí niečo iné. Dôležité je nastaviť kombináciu týchto troch typov tak, aby fungovala podľa situácie a podľa problémov.

Kalkulácia a inventúra

	PERPETUÁLNA INVENTÚRA (NEPRETRŽITÁ)	PERIODICKÁ INVENTÚRA
Ako	vykonávaná kedykoľvek	fyzická inventúra bez prítomnosti „point of sale“ systému, väčšinou na konci mesiaca
Výhody	prehľad o zásobách v každom okamihu, skvelý nástroj kontroly zásob a čestnosti personálu	žiadne počiatočné náklady
Nevýhody	počiatočný náklad, náročné na personál	nedostatočný prehľad o zásobách, neefektívna kontrola

Kalkulácia — cenotvorba má dva hlavné ciele

- 01 Pre prevádzku:** vytvoriť adekvátny zisk.
- 02 Pre host'a:** získať adekvátnu hodnotu za peniaze a splnenie očakávaní.

Vplyvy na cenotvorbu

- očakávaný výnos
- dopyt
- konkurencia
- cena – kvalita
- štandardy kvality a lokalita

8

RIADENIE A ORGANIZÁCIA PRÁCE NA ÚSEKU F&B

Uplatňovanie nových trendov v oblasti F&B sektora

Obsluhujúci musí byť schopný maximálne vyhovieť želaniam a potrebám hostí a držať krok s vývojom v službách. Mal by mať možnosť pravidelne sa preškoľovať v oblasti najnovších trendov a rozvíjať svoju odbornosť aspoň v rámci systému „podnikového školenia“, ktoré väčšinou vykonáva jeho priamy nadriadený alebo tréningový manažér.

