

# Hotelierstvo & Gastronómia

*Riadenie gastro prevádzky, F&B manažment a zákaznícky servis*

---

13,5 h

S LEKTOROM

22,5 h

SAMOŠTÚDIUM

36 h

SPOLU

# Samoštúdium *vlastným tempom*

Kurz má spolu 36 h: **13,5 h s lektorom** a **22,5 h samoštúdia** podľa týchto materiálov. Samoštúdium robte ideálne po každom bloku, kým máte naučené čerstvo v pamäti. Pri každom bloku nájdete úlohy na precvičenie a orientačný čas.

Výsledky si prineste na ďalšie stretnutie alebo ich pošlite lektorovi e-mailom na [info@ztpro.solutions](mailto:info@ztpro.solutions) — radi ich s vami prejdeme.

## Rozvrh

| BLOK                                                | S LEKTOROM    | SAMOŠTÚDIUM   |
|-----------------------------------------------------|---------------|---------------|
| 1. Efektívne riadiť gastro alebo hotelovú prevádzku | 1,5 h         | 2,5 h         |
| 2. Nastavovať štandardy kvality služieb             | 1,5 h         | 2,5 h         |
| 3. Kontrolovať náklady a hospodárenie prevádzky     | 1,5 h         | 2,5 h         |
| 4. Plánovať Food & Beverage procesy                 | 1,5 h         | 2,5 h         |
| 5. Vytvárať cenové kalkulácie                       | 1,5 h         | 2,5 h         |
| 6. Správne viesť inventúry                          | 1,5 h         | 2,5 h         |
| 7. Zavádzať HACCP do každodennej praxe              | 1,5 h         | 2,5 h         |
| 8. Zlepšovať zákaznícky servis                      | 1,5 h         | 2,5 h         |
| 9. Motivovať zamestnancov a znižovať fluktuáciu     | 1,5 h         | 2,5 h         |
| <b>Spolu</b>                                        | <b>13,5 h</b> | <b>22,5 h</b> |

# Blok po bloku

## 01 Efektívne riadiť gastro alebo hotelovú prevádzku

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Osvojíte si kľúčové manažérske zručnosti pre plynulý denný chod prevádzky, optimalizáciu interných procesov a dosahovanie dlhodobej ziskovosti.

---

---

---

## 02 Nastavovať štandardy kvality služieb

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Naučíte sa definovať a presadzovať jasné pravidlá servisu, ktoré zabezpečia konzistentnú vysokú kvalitu a profesionálny prístup celého tímu.

---

---

---

## 03 Kontrolovať náklady a hospodárenie prevádzky

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Získate prehľad o riadení rozpočtu, odhaľovaní skrytých finančných únikov a efektívnom nastavovaní prevádzkových nákladov pre maximálnu rentabilitu.

---

---

---

## 04 Plánovať Food & Beverage procesy

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Spoznáte moderné postupy pri zostavovaní ponuky, riadení kuchynskej a reštauračnej logistiky aj minimalizácii plytvania surovinami.

---

---

---

## 05 Vytvárať cenové kalkulácie

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Osvojíte si presný postup tvorby cien jedál, nápojov a ubytovania tak, aby boli atraktívne pre zákazníkov a zároveň ziskové.

---

---

---

## 06 Správne viesť inventúry

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Naučíte sa metodiku pravidelných inventúr, odhaľovanie mánk a presné sledovanie skladových zásob pre plnú kontrolu nad majetkom.

---

---

---

## 07 Zavádzať HACCP do každodennej praxe

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Porozumiete hygienickým normám a legislatíve tak, aby ste systémy bezpečnosti potravín aplikovali bez zbytočnej byrokracie a s istotou pri kontrolách.

---

---

---

## 08 Zlepšovať zákaznícky servis

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Zistíte, ako budovať výnimočný zákaznícky zážitok, efektívne riešiť reklamácie a meniť občasných hostí na lojálnych stálych klientov.

---

---

---

## 09 Motivovať zamestnancov a znižovať fluktuáciu

1,5 H S LEKTOROM · 2,5 H SAMOŠTÚDIUM

Vytvoríte si fungujúci systém odmeňovania a komunikácie, ktorý udrží kľúčových ľudí vo firme a zníži nákladné striedanie zamestnancov.

---

---

---

# Kalkulácia jedla, inventúrny hárok a HACCP checklist

## Kalkulácia jedla

**Náklad na porciu** = súčet (množstvo suroviny × cena za jednotku)

**Food cost %** = náklad na porciu ÷ predajná cena bez DPH × 100

**Predajná cena bez DPH** = náklad na porciu ÷ cieľový food cost

Príklad: náklad 3,20 €, cieľový food cost 30 % → 3,20 ÷ 0,30 = 10,67 € bez DPH. K výsledku pripočítajte DPH podľa platnej sadzby. Cieľový food cost si stanovte podľa typu prevádzky.

| SUROVINA | MNOŽSTVO | JEDNOTKA | CENA ZA JEDNOTKU | NÁKLAD |
|----------|----------|----------|------------------|--------|
|          |          |          |                  |        |
|          |          |          |                  |        |
|          |          |          |                  |        |
|          |          |          |                  |        |
|          |          |          |                  |        |
|          |          |          |                  |        |
|          |          |          |                  |        |

## Inventúrny hárok

Spotreba = počiatočný stav + príjem – stav podľa inventúry.

| POLOŽKA | JEDNOTKA | POČIATOČNÝ STAV | PRÍJEM | STAV PODĽA INVENTÚRY | SPOTREBA |
|---------|----------|-----------------|--------|----------------------|----------|
|         |          |                 |        |                      |          |
|         |          |                 |        |                      |          |
|         |          |                 |        |                      |          |
|         |          |                 |        |                      |          |
|         |          |                 |        |                      |          |
|         |          |                 |        |                      |          |
|         |          |                 |        |                      |          |

## HACCP – denný checklist

Limity vždy podľa vášho HACCP plánu; uvedené hodnoty sú bežné orientačné rozpätia.

| KONTROLA                                                                 | PO | UT | ST | ŠT | PI | SO | NE |
|--------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|
| Teplota chladiacich zariadení zapísaná ráno a večer (typicky 0 až +5 °C) |    |    |    |    |    |    |    |
| Mraziace zariadenia (typicky −18 °C a nižšie)                            |    |    |    |    |    |    |    |
| Príjem tovaru: teplota, neporušený obal, dátum spotreby, pôvod           |    |    |    |    |    |    |    |
| Surové a hotové potraviny uložené oddelene                               |    |    |    |    |    |    |    |

| KONTROLA                                                              | PO | UT | ST | ŠT | PI | SO | NE |
|-----------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|
| Otvorené a pripravené potraviny označené dátumom                      |    |    |    |    |    |    |    |
| Teplota v jadre pri tepelnej úprave podľa HACCP plánu — zapísaná      |    |    |    |    |    |    |    |
| Teplé jedlá udržiavané pri predpísanej teplote (typicky 60 °C a viac) |    |    |    |    |    |    |    |
| Hygiena rúk, pracovný odev a zdravotný stav personálu                 |    |    |    |    |    |    |    |
| Sanitácia plôch a náradia podľa sanitačného plánu                     |    |    |    |    |    |    |    |
| Odpad vynesení, kontrola škodcov                                      |    |    |    |    |    |    |    |

