Riadenie a organizácia práce na úseku F&B

Tento e-book zahŕňa informácie, ktoré sú kontinuálne nevyhnutné pre úspešné riadenie podniku, kde sa dozviete že alfa-omega je dodržiavanie štandardov kvality, starostlivosť o personál, a efektívny zákaznícky servis so systémom kontroly podľa typu prevádzky. Na našom školení môžete očakávať rozsiahle skúsenosti s personálom a jeho manažmentom, podľa typov prevádzok (hotely, reštaurácie, kaviarňe). Naše školenia sú vedené výlučne otvoreným štýlom so zameraním na praktické skúsenosti ktoré vám garantujú úspech a žiadne prekvapenia.

**OBSAH E-BOOKU**

1. Zásadné úlohy food & beverage manažmentu

2. Štandardy kvality, ich dodržiavanie a zavádzanie do praxe

3. Aktuálne problémy a riešenia v personálnom manažmente

(výber, rozvoj, a motivácia personálu, znižovanie fluktuácie, pravidelné meetingy)

4. Zákaznicky servis k spokojnosti hostí

5. Práca s hosťom (ponuka, dodatkový – doplnkový predaj

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

7. Výrobný program (manažment)

8. Uplatňovanie nových trendov v oblasti F&B sektoru

Riadenie a organizácia práce na úseku F&B

**1. Zásadné úlohy oddelenia F&B a jeho manažmentu**

- úspešné riadenie úseku F&B

- dodržiavanie štandardov kvality

- vỷber, riadenie, motivácia, hodnotenie a tým spojený rozvoj personálu

- vynikajúcí zákaznícky servis a predajné zručnosti

- kontroly, sledovanie nákladov, inventúra, HACCP

- plánovanie, rozpočty, štatistiky

- denné a mesačné uzávierky

‣ vztahy s dodávateľmi

‣ dodržiavanie lokálních zákonov súvisiacich s F&B

**2. 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, útulnost, priatel'skost

- kvalita musí existovat v každom type prevádzky

- uspokojenie očakávaní hostí / nadpriemerné očakávania

- hodnotenia, reporty, audity

**3. 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

- Kritériá so štandardmi obsahujú:

- špecifikum pracovnej pozície

- charakterové vlastnosti

- praktické zručnosti

- zodpovednosti

- štandardy spoločnosti pre konkrétnu pracovnú pozíciu

- motivačné faktory (znižujúca fluktuácia na prevádzke)

Vzdelávanie: Interné školenia

- školiaci plán oboznámenie sa so štandardmi spoločnosti

- dôležitosť pozície

- tímová práca

- správna komunikácia

- pravidlá obsluhy a znalosť produktov a služieb

- riešenie krízovỷch situácií (HACCP & BOZP )

Externé školenia:

- príjmenejšia atmosféra medzi personálom a manažmentom

- objektívnejsie zhodnotenie konkrétnych problémov a nedostatkov na prevádzke

- merateľne stanovitelné cieľe spoločnosti

- zdielanie informácií

- možnosť kariérneho postupu

- odporúčané pravidelné meetingy

- bonusy, odmeny, teambuildingy a rôzne ďaľšie benefity

**4. – 5 Zákaznicky servis / práca so zákazníkom k jeho spokojnosti**

**10 PRAVIDIEL STAROSTLIVOSTI O ZÁKAZNÍKA**  
  
1. Získať nového zákazníka stojí oveľa viac, ako udržať si existujúceho.  
2. Ak sa problém nevyrieši rýchlo, nespokojný zákazník bude stratený navždy.

3. Nespokojní zákazníci majú oveľa viac priateľov ako spokojní.  
4. Zákazník nemá vždy pravdu, ale záleží od toho, ako mu povieme, že nemá pravdu, lebo zákazník prispieva na náš plat.

5. Akceptujme sťažnosti, pomáhajú nám zlepšiť sa.  
6. Nikdy nesmieme zabúdať, že v trhovom hospodárstve má zákazník vždy možnosť výberu.  
7. Pristupujme k interným zákazníkom rovnako ako k externým ( zamestnanci spoločnosti )

8. Musíme počúvať svojich zákazníkov, aby sme počuli čo chcú.

9. Ak si neveríme, ako potom môžeme chcieť, aby verili zákazníci nám  
10. Ak sa nepostaráme o zákazníka my, urobí to niekto iný.

**Téma manažmentu a personálu je téma pre další E-BOOK!!!**

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

**Odpoveď na všetky tieto otázky sú v ,,kocke,, subjektívne a veľmi závislé od konkrétnych prevádzok.**

Meetingy

,Pre-shift meeting\* každý den pred začatím zmeny pozitívna komunikácia pozitívne pracovné prostredie správny tok informácií okamžitá obojstranná informovanost na pravidelnej báze odstránenie problémov spojených s ohováraním.

,, Velký meeting" sa využíva hlavne při organizovaní velkých akcií (podujatí, eventov) alebo len raz za mesiac pre zhodnotenie výsledkov a cieľe auditov kvality, HACCP finančné cieľe, zmeny, pochvaly, postupy , a v nevyhnutných prípadoch pre potreby konkrétného zamestnanca.

**6. Základné a pokročilé poznatky z etikety, spôsoby jednania, správania a vystupovania**

Čašníci nie sú len, objednávači" a, roznášači" jedál a nápojov, ale aj šikovný predajcovia!"" techniky predaja závisia aj od typu hotelu alebo reštaurácie a samozrejme ich zákazníkov.

Výhody správného osobného predaja

Hosť: musí byť max. uspokojení / v ideálnom prípade milo prekvapení čím dôjde k prevýšeniu jeho očakávaní.

Príprava a servis čašníka:

- Aperitív, predjedlo, polievka, hlavné jedlo, dezert

- prelomenie ľadu na začiatku spočíva v rozpoznaní zákazníka, taktiež dokonalá znalosť sortimentu s úsmevom na tvári a galantním vystupováním

- nápoje počas celého stolovania, po skončení, darček (pozornost podniku), k vytvoreniu správného 5 hviezdičkového servisu.

**7. Výrobný program (manažment)**

**Manažér**

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

**Manažérske typy:**

• demokratický typ – protiklad autokratického

• autokratický typ – veľmi direktívna osoba

• liberálne typ – bezkonfliktná osoba

Je vhodné tieto typy kombinovať podľa typu ľudí, na každého platí niečo iné. Je dôležité nastaviť kombináciu týchto 3 typov - musia fungovať podľa situácie, podľa problémov.

Kalkulácia & Inventúra:

- perpetuálna inventúra (nepretržitá)

- vykonávaná kedykoľvek

výhody: prehľad o zásobách v každom okamihu, skvelý nástroj kontroly zásob a čestnosti personálu

-nevýhody: počiatočnỷ náklad, náročné na personál

Periodická inventúra:

- fyzická inventúra bez prítomnosti ,,Point of sale" systému

- vykonávaná väčšinou na konci mesiaca

výhody: žiadne počiatočné náklady

nevýhody: nedostatočný prehľad o zásobách, neefektívna kontrola

Kalkulácia:

Cenotvorba má dva hlavné cieľe:

1. pre prevádzku: vytvoriť adekvátny zisk

2. pre hosťa: získať adekvátnu hodnotu za peniaze, splnenie očakávaní.

Vplyvy na cenotvorbu:

- očakávaný výnos

- dopyt

- konkurencia

- cena – kvalita

- štandardy kvality a lokalita

**8. Uplatňovanie nových trendov v oblasti F&B sektoru**

Obsluhujúci musí byť schopní maximálne vyhovieť želaniam a potrebám hostí, a držať krok s vývojom v službách, mali by mať možnosť pravidelne sa preškoľovať v oblasti najnovších trendov a rozvíjať svoju odbornosť aspoň v rámci systému "podnikového školenia", ktoré väčšinou vykonáva ich priamy nadriadený alebo tréning manažér.